

**2013**

**ENCUESTA NACIONAL DE  
SATISFACCION DE LOS  
USUARIOS DEL ICBF.**



**INFORME GENERAL  
CONTRATO 1613-2013**

**HELP FILE LTDA**

30/12/2013



## CONTENIDO

DESCRIPCION DEL PROYECTO .....	14
GENERALIDADES DEL CONTRATO .....	15
INTRODUCCION .....	16
OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	16
FASES DEL PROYECTO .....	17
FASE 1: DISEÑO DE LOS FORMULARIOS.....	18
FASE 2: APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO. ....	21
FASE 3: DISEÑO Y METODOLOGIA DEL TRABAJO DE CAMPO. ....	25
FASE 4: RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	28
FASE 5: ANALISIS DE LA INFORMACION.....	51
FASE 6: RESULTADOS .....	55
RESULTADOS GENERALES NACIONALES.....	61
USUARIOS CENTRO ZONAL .....	65
USUARIOS PADRES DE PRIMERA INFANCIA .....	79
USUARIOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	93
USUARIOS FAMILIAS ADOPTANTES RADICADAS EN EL EXTERIOR .....	101
RESULTADOS POR REGIONALES .....	115
AMAZONAS .....	116
ANTIOQUIA.....	124
ARAUCA.....	132
ATLÁNTICO .....	140
BOGOTÁ.....	148
BOLÍVAR.....	156
BOYACÁ.....	164
CALDAS .....	172
CAQUETÁ.....	180
CASANARE.....	188
CAUCA.....	196
CESAR .....	204



CHOCÓ .....	212
CÓRDOBA .....	220
CUNDINAMARCA .....	228
GUAINÍA.....	236
GUAVIARE .....	244
HUILA.....	252
LA GUAJIRA.....	260
MAGDALENA .....	268
META .....	276
NARIÑO .....	284
NORTE DE SANTANDER .....	292
PUTUMAYO .....	300
QUINDÍO .....	308
RISARALDA .....	316
SAN ANDRÉS .....	324
SANTANDER .....	332
SUCRE.....	340
TOLIMA .....	348
VALLE DEL CAUCA .....	356
VAUPÉS.....	364
VICHADA.....	372
CONCLUSIONES.....	380
RECOMENDACIONES.....	383
ANEXO 1: Formularios.....	384

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Generalidades del Contrato. ....	15
Tabla 2: clasificación de usuarios por el servicio recibido. ....	18
Tabla 3: unidades de medición tributos de satisfacción. ....	19
Tabla 4: Regionales del ICBF participantes del estudio .....	20
Tabla 5: Distribución de muestra “UCZ” – Prueba Piloto .....	21
Tabla 6: Distribución de muestra “PPI” – Prueba Piloto .....	22
Tabla 7: Distribución de muestra “NNA” – Prueba Piloto.....	22
Tabla 8: Tamaño de la muestra – Prueba Piloto .....	23
Tabla 9: Encuestas Aplicadas – Prueba Piloto.....	23
Tabla 10: Distribución Coordinadores de Zona – Trabajo de Campo .....	26
Tabla 11: Participación de los usuarios en los servicios especializados de Centro Zonal .....	77
Tabla 12: Totales por atributos – Centro Zonal .....	78
Tabla 13: Totales por atributos – Padres de Primera Infancia.....	92
Tabla 14: Totales por atributos – Niños, Niñas y Adolescentes.....	100
Tabla 15: Totales por atributos – Familias Adoptantes radicadas en el exterior. ....	107
Tabla 16: Unidades que componen “Otros Departamentos”. ....	109
Tabla 17: Resumen de Indicadores por regionales - Adopciones.....	114
Tabla 18: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Amazonas .....	119
Tabla 19: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Amazonas .....	121
Tabla 20: Indicadores por atributos NNA – Amazonas.....	123
Tabla 21: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Antioquia .....	127
Tabla 22: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Antioquia .....	129
Tabla 23: Indicadores por atributos NNA – Antioquia.....	131
Tabla 24: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Arauca.....	135
Tabla 25: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Arauca.....	137
Tabla 26: Indicadores por atributos NNA – Arauca .....	139
Tabla 27: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Atlántico. ....	143
Tabla 28: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Atlántico.....	145
Tabla 29: Indicadores por atributos NNA – Atlántico.....	147
Tabla 30: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Bogotá.....	151
Tabla 31: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Bogotá .....	153
Tabla 32: Indicadores por atributos NNA – Bogotá. ....	155



Tabla 33: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Bolívar.....	159
Tabla 34: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Bolívar .....	161
Tabla 35: Indicadores por atributos NNA – Bolívar. ....	163
Tabla 36: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Boyacá.....	167
Tabla 37: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Boyacá. ....	169
Tabla 38: Indicadores por atributos NNA – Boyacá.....	171
Tabla 39: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Caldas.....	175
Tabla 40: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Caldas. ....	177
Tabla 41: Indicadores por atributos NNA – Caldas. ....	179
Tabla 42: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Caquetá. ....	183
Tabla 43: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Caquetá.....	185
Tabla 44: Indicadores por atributos NNA – Caquetá. ....	187
Tabla 45: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Casanare. ....	191
Tabla 46: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Casanare.....	193
Tabla 47: Indicadores por atributos NNA – Casanare. ....	195
Tabla 48: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cauca.....	199
Tabla 50: Indicadores por atributos NNA – Cauca. ....	203
Tabla 51: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cesar. ....	207
Tabla 52: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Cesar.....	209
Tabla 53: Indicadores por atributos NNA – Cesar.....	211
Tabla 54: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Choco.....	215
Tabla 55: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Choco.....	217
Tabla 56: Indicadores por atributos NNA – Choco .....	219
Tabla 57: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Córdoba. ....	223
Tabla 58: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Córdoba.....	225
Tabla 59: Indicadores por atributos NNA – Córdoba.....	227
Tabla 60: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cundinamarca.....	231
Tabla 61: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Cundinamarca .....	233
Tabla 62: Indicadores por atributos NNA – Cundinamarca.....	235
Tabla 63: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Guainía. ....	239
Tabla 64: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Guainía.....	241
Tabla 65: Indicadores por atributos NNA – Guainía .....	243
Tabla 66: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Guaviare .....	247



Tabla 67: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Guaviare.....	249
Tabla 68: Indicadores por atributos NNA – Guaviare .....	251
Tabla 69: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Huila.....	255
Tabla 70: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Huila .....	257
Tabla 71: Indicadores por atributos NNA – Huila. ....	259
Tabla 73: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – La Guajira.....	265
Tabla 74: Indicadores por atributos NNA – La Guajira. ....	267
Tabla 75: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Magdalena. ....	271
Tabla 76: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Magdalena.....	273
Tabla 77: Indicadores por atributos NNA – Magdalena.....	275
Tabla 78: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Meta.....	279
Tabla 79: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Meta. ....	281
Tabla 80: Indicadores por atributos NNA – Meta.....	283
Tabla 81: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Nariño. ....	287
Tabla 82: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Nariño.....	289
Tabla 83: Indicadores por atributos NNA – Nariño. ....	291
Tabla 84: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Norte de Santander.....	295
Tabla 85: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Norte de Santander. ....	297
Tabla 86: Indicadores por atributos NNA – Norte de Santander.....	299
Tabla 87: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Putumayo.....	303
Tabla 88: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Putumayo. ....	305
Tabla 89: Indicadores por atributos NNA – Putumayo.....	307
Tabla 90: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Quindío. ....	311
Tabla 91: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Quindío.....	313
Tabla 92: Indicadores por atributos NNA – Quindío. ....	315
Tabla 93: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Risaralda.....	319
Tabla 94: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Risaralda. ....	321
Tabla 95: Indicadores por atributos NNA – Risaralda.....	323
Tabla 96: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – San Andrés. ....	327
Tabla 97: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – San Andrés.....	329
Tabla 98: Indicadores por atributos NNA – San Andrés. ....	331
Tabla 99: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Santander. ....	335
Tabla 100: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Santander. ....	337



Tabla 101: Indicadores por atributos NNA – Santander. ....	339
Tabla 103: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Sucre. ....	345
Tabla 104: Indicadores por atributos NNA – Sucre. ....	347
Tabla 105: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Tolima. ....	351
Tabla 107: Indicadores por atributos NNA – Tolima. ....	355
Tabla 108: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Valle del Cauca. ....	359
Tabla 110: Indicadores por atributos NNA – Valle del Cauca. ....	363
Tabla 111: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Vaupés. ....	367
Tabla 112: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Vaupés. ....	369
Tabla 113: Indicadores por atributos NNA – Vaupés. ....	371
Tabla 114: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Vichada. ....	375
Tabla 115: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Vichada. ....	377
Tabla 116: Indicadores por atributos NNA – Vichada. ....	379

## LISTADO DE GRAFICAS

Grafica 1: Fases del Proyecto.....	17
Grafica 2: Alcance temático por cuestionario. ....	19
Grafica 3: Criterios de descripción de los indicadores.....	53
Grafica 4: Análisis de la información – indicadores. ....	54
Grafica 5: Comparativo nivel general total de usuarios. ....	62
Grafica 6: Nivel de satisfacción por grupos poblacionales ....	63
Grafica 7: Comparativo de indicadores por Poblaciones objetivo.....	64
Grafica 8: Datos demográficos – Usuarios centro zonal.....	67
Grafica 9: Ocupación – Usuarios centro zonal. ....	68
Grafica 10: Parentesco – Usuarios centro zonal. ....	68
Grafica 11: Tipo de consulta – Usuarios centro zonal. ....	69
Grafica 12: Medios de divulgación – Usuarios centro zonal. ....	69
Grafica 13: Persona que lo atendió – Usuarios centro zonal.....	70
Grafica 14: Horario de atención cumple sus necesidades – Usuarios centro zonal.....	70
Grafica 15: Que horario sugiere – Usuarios centro zonal.....	71
Grafica 16: Tiempo de atención CZ – Usuarios centro zonal. ....	71
Grafica 17: # de visitas realizadas al CZ – Usuarios centro zonal.....	72
Grafica 18: Tiempo para la asignación de cita – Usuarios centro zonal. ....	72
Grafica 19: Niveles de satisfacción de los usuarios del Centro Zonal. ....	73
Grafica 20: Índices regionales de satisfacción – Centros Zonales.....	74
Grafica 21: Índices regionales de Insatisfacción – Centros Zonales.....	75
Grafica 22: Mapa de respuestas por atributos – Centros Zonales.....	76
Grafica 23: Datos demográficos – Padres de Primera Infancia.....	81
Grafica 24: Ocupación – Padres de Primera Infancia.....	82
Grafica 25: Parentesco – Padres de Primera Infancia.....	82
Grafica 26: Tipo de programa – Padres de Primera Infancia.....	83
Grafica 27: Medios de divulgación – Padres de Primera Infancia. ....	84
Grafica 28: Horario de atención de los programas – Padres de Primera Infancia. ....	84
Grafica 29: Que horario sugiere – Padres de Primera Infancia. ....	85
Grafica 30: Tiempo adicional a la jornada – Padres de Primera Infancia. ....	85
Grafica 31: Espacios para manifestar Inquietudes – Padres de Primera Infancia. ....	86
Grafica 32: Niveles de satisfacción de los Padres de primera infancia.....	87



Grafica 33: Índices regionales de satisfacción – Padres de Primera Infancia.....	88
Grafica 34: Índices regionales de Insatisfacción – Padres de Primera Infancia.....	89
Grafica 35: Mapa de respuestas por atributos – Padres de Primera Infancia.....	91
Grafica 36: Distribución de la muestra por sexo – Usuarios NNA.....	94
Grafica 37: Distribución por programa – Usuarios NNA. ....	95
Grafica 38: Edad – Usuarios NNA.....	95
Grafica 39: Niveles de satisfacción de los Niños, Niñas y Adolescentes.....	96
Grafica 40: Índices regionales de satisfacción – Niños, Niñas y Adolescentes.....	97
Grafica 41: Índices regionales de Insatisfacción – Niños, Niñas y Adolescentes.....	98
Grafica 42: Mapa de respuestas por atributos – Niños, Niñas y Adolescentes.....	99
Grafica 43: Niveles de satisfacción de las familias Adoptantes.....	102
Grafica 44: Unidades de participación por Países – Familias Adoptantes.....	103
Grafica 45: Índices de satisfacción por Países – Familias Adoptantes.....	104
Grafica 46: Índices de Insatisfacción por Países – Familias Adoptantes.....	105
Grafica 47: Mapa de respuestas por atributos – Familias Adoptantes.....	106
Grafica 48: % de participación de regionales – Familias Adoptantes.....	108
Grafica 49: % de participación de regionales – Familias Adoptantes.....	109
Grafica 50: % de participación Instituciones Colombianas.....	110
Grafica 51: Resultado general de satisfacción – Organizaciones Colombianas.....	110
Grafica 52: Resultado general de satisfacción – Regionales ICBF.....	111
Grafica 53: Índices de satisfacción por Regionales ICBF - Adopciones.....	112
Grafica 54: Índices de Insatisfacción por Regionales ICBF - Adopciones.....	112
Grafica 55: % de satisfacción de Instituciones Autorizadas en Colombia- Adopciones.....	113
Grafica 56: Comparativo de indicadores – Regional Amazonas.....	116
Grafica 57: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Amazonas.....	118
Grafica 58: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Amazonas.....	120
Grafica 59: Mapa de respuestas NNA - Amazonas.....	122
Grafica 60: Comparativo de indicadores – Regional Antioquia.....	124
Grafica 61: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Antioquia.....	126
Grafica 62: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Antioquia.....	128
Grafica 63: Mapa de respuestas NNA - Antioquia.....	130
Grafica 64: Comparativo de indicadores – Regional Arauca.....	132
Grafica 65: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Arauca.....	134

Grafica 66: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Arauca. ....	136
Grafica 67: Mapa de respuestas NNA - Arauca. ....	138
Grafica 68: Comparativo de indicadores – Regional Atlántico.....	140
Grafica 69: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Atlántico. ....	142
Grafica 70: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Atlántico.....	144
Grafica 71: Mapa de respuestas NNA - Atlántico.....	146
Grafica 72: Comparativo de indicadores – Regional Bogotá. ....	148
Grafica 73: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Bogotá.....	150
Grafica 74: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Bogotá .....	152
Grafica 75: Mapa de respuestas NNA - Bogotá. ....	154
Grafica 76: Comparativo de indicadores – Regional Bolívar. ....	156
Grafica 77: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Bolívar.....	158
Grafica 78: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Bolívar .....	160
Grafica 79: Mapa de respuestas NNA - Bolívar.....	162
Grafica 80: Comparativo de indicadores – Regional Boyacá.....	164
Grafica 81: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Boyacá. ....	166
Grafica 82: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Boyacá.....	168
Grafica 83: Mapa de respuestas NNA - Boyacá.....	170
Grafica 84: Comparativo de indicadores – Regional Caldas. ....	172
Grafica 85: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Caldas. ....	174
Grafica 86: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Caldas .....	176
Grafica 87: Mapa de respuestas NNA - Caldas.....	178
Grafica 88: Comparativo de indicadores – Regional Caquetá.....	180
Grafica 90: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Caquetá.....	184
Grafica 91: Mapa de respuestas NNA - Caquetá .....	186
Grafica 92: Comparativo de indicadores – Regional Casanare.....	188
Grafica 93: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Casanare.....	190
Grafica 94: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Casanare.....	192
Grafica 95: Mapa de respuestas NNA – Casanare. ....	194
Grafica 96: Comparativo de indicadores – Regional Cauca.....	196
Grafica 97: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Cauca.....	198
Grafica 98: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cauca.....	200
Grafica 99: Mapa de respuestas NNA – Cauca.....	202

Grafica 100: Comparativo de indicadores – Regional Cesar.....	204
Grafica 101: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Cesar.....	206
Grafica 102: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cesar.....	208
Grafica 103: Mapa de respuestas NNA – Cesar. ....	210
Grafica 104: Comparativo de indicadores – Regional Chocó.....	212
Grafica 105: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Choco.....	214
Grafica 106: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Choco.....	216
Grafica 107: Mapa de respuestas NNA - Choco. ....	218
Grafica 108: Comparativo de indicadores – Regional Córdoba.....	220
Grafica 109: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Córdoba.....	222
Grafica 110: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Córdoba.....	224
Grafica 111: Mapa de respuestas NNA – Córdoba. ....	226
Grafica 112: Comparativo de indicadores – Regional Cundinamarca. ....	228
Grafica 113: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Cundinamarca.....	230
Grafica 114: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cundinamarca.....	232
Grafica 115: Mapa de respuestas NNA - Cundinamarca.....	234
Grafica 116: Comparativo de indicadores – Regional Guainía.....	236
Grafica 117: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Guainía.....	238
Grafica 118: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Guainía.....	240
Grafica 119: Mapa de respuestas NNA - Guainía. ....	242
Grafica 120: Comparativo de indicadores – Regional Guaviare.....	244
Grafica 121: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Guaviare.....	246
Grafica 122: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Guaviare.....	248
Grafica 123: Mapa de respuestas NNA - Guaviare.....	250
Grafica 124: Comparativo de indicadores – Regional Huila. ....	252
Grafica 125: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Huila.....	254
Grafica 126: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Huila.....	256
Grafica 127: Mapa de respuestas NNA - Huila.....	258
Grafica 128: Comparativo de indicadores – Regional La Guajira.....	260
Grafica 129: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – La Guajira.....	262
Grafica 130: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - La Guajira.....	264
Grafica 131: Mapa de respuestas NNA – La Guajira.....	266
Grafica 132: Comparativo de indicadores – Regional Magdalena.....	268

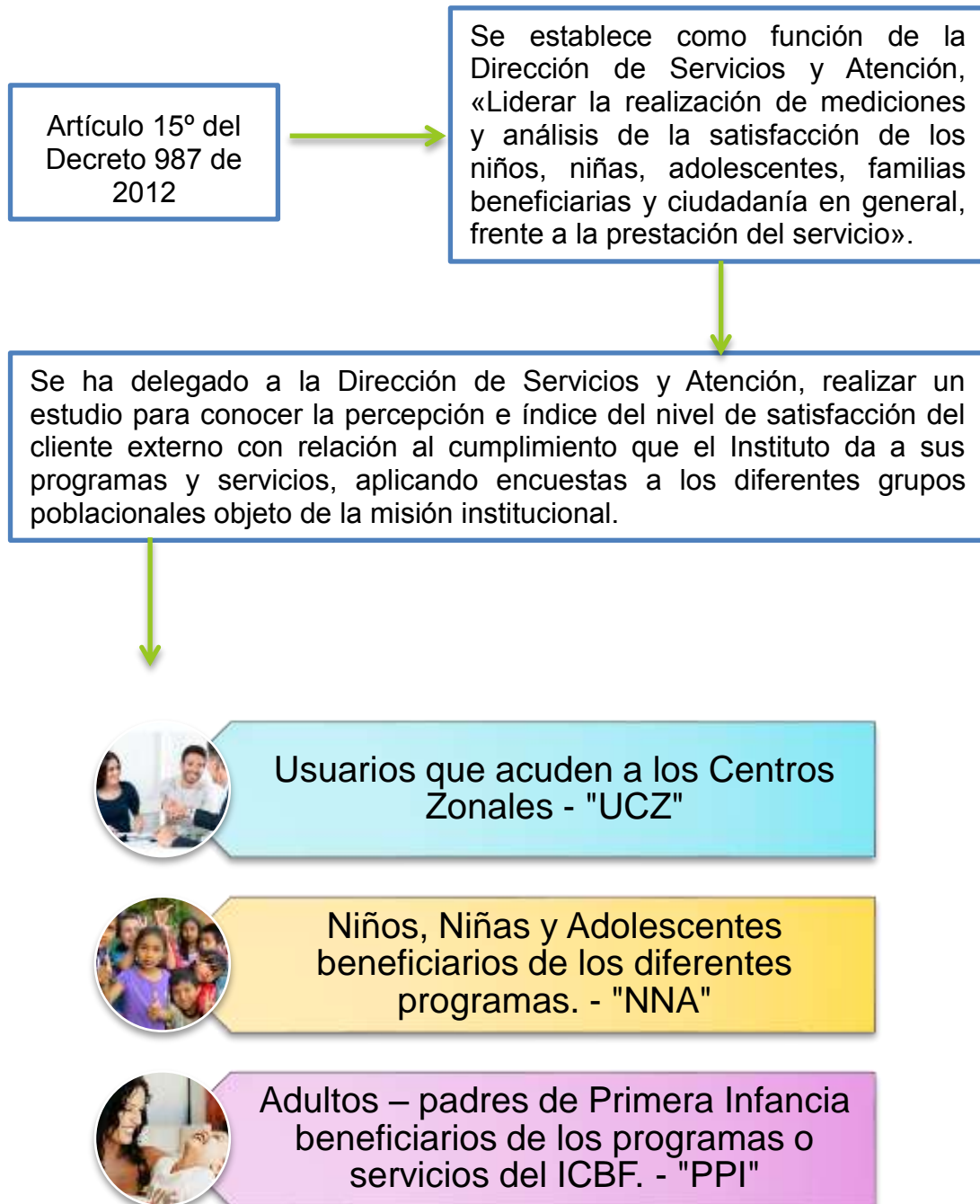


Grafica 133: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Magdalena.....	270
Grafica 134: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Magdalena.....	272
Grafica 135: Mapa de respuestas NNA – Magdalena. ....	274
Grafica 136: Comparativo de indicadores – Regional Meta.....	276
Grafica 137: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Meta. ....	278
Grafica 139: Mapa de respuestas NNA – Meta. ....	282
Grafica 140: Comparativo de indicadores – Regional Nariño. ....	284
Grafica 141: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Nariño.....	286
Grafica 142: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Nariño. ....	288
Grafica 143: Mapa de respuestas NNA –Nariño. ....	290
Grafica 144: Comparativo de indicadores – Regional Norte de Santander.....	292
Grafica 145: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Norte de Santander. ....	294
Grafica 146: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Norte de Santander.....	296
Grafica 147: Mapa de respuestas NNA –Norte de Santander. ....	298
Grafica 148: Comparativo de indicadores – Regional Putumayo. ....	300
Grafica 149: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Putumayo. ....	302
Grafica 150: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Putumayo. ....	304
Grafica 151: Mapa de respuestas NNA –Putumayo. ....	306
Grafica 152: Comparativo de indicadores – Regional Quindío. ....	308
Grafica 153: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Quindío.....	310
Grafica 154: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Quindío. ....	312
Grafica 155: Mapa de respuestas NNA – Quindío. ....	314
Grafica 156: Comparativo de indicadores – Regional Risaralda. ....	316
Grafica 157: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Risaralda. ....	318
Grafica 158: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Risaralda. ....	320
Grafica 159: Mapa de respuestas NNA – Risaralda.....	322
Grafica 160: Comparativo de indicadores – Regional San Andrés. ....	324
Grafica 161: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – San Andrés.....	326
Grafica 162: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - San Andrés.....	328
Grafica 163: Mapa de respuestas NNA – San Andrés. ....	330
Grafica 164: Comparativo de indicadores – Regional Santander. ....	332
Grafica 165: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Santander.....	334
Grafica 166: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Santander. ....	336



Grafica 167: Mapa de respuestas NNA – Santander.....	338
Grafica 168: Comparativo de indicadores – Regional Sucre. ....	340
Grafica 169: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Sucre. ....	342
Grafica 170: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Sucre. ....	344
Grafica 171: Mapa de respuestas NNA – Sucre.....	346
Grafica 172: Comparativo de indicadores – Regional Tolima.....	348
Grafica 173: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Tolima.....	350
Grafica 174: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Tolima.....	352
Grafica 175: Mapa de respuestas NNA –Tolima. ....	354
Grafica 176: Comparativo de indicadores – Regional Valle del Cauca.....	356
Grafica 177: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Valle del Cauca.....	358
Grafica 178: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Valle del Cauca.....	360
Grafica 179: Mapa de respuestas NNA –Valle del Cauca. ....	362
Grafica 180: Comparativo de indicadores – Regional Vaupés .....	364
Grafica 181: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Vaupés. ....	366
Grafica 182: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Vaupés. ....	368
Grafica 183: Mapa de respuestas NNA –Vaupés.....	370
Grafica 184: Comparativo de indicadores – Regional Vichada.....	372
Grafica 185: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Vichada. ....	374
Grafica 186: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Vichada.....	376
Grafica 187: Mapa de respuestas NNA –Vichada. ....	378

## DESCRIPCION DEL PROYECTO



## GENERALIDADES DEL CONTRATO

---

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO No.	1613 de 2013
CONTRATISTA	HELP FILE LTDA
CONTRATANTE	<b>INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</b>
OBJETO	DESARROLLAR EN EL TERRITORIO NACIONAL LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR -ICBF- AÑO 2013.
PLAZO DE EJECUCIÓN	TRES (3) MESES (DICIEMBRE 31 DE 2013)
SUPERVISIÓN	MARIA CONSTANZA ROMERO

*Tabla 1: Generalidades del Contrato.*

Para este proyecto en común acuerdo con la entidad se determinó que la estructura de análisis estará compuesta por cuatro poblaciones (PPI – NNA- UCZ – ADOPCIONES), haciendo aclaración que para la población de familias adoptantes radicadas en el exterior – “Adopciones” la muestra fue tomada al finalizar el proceso por el funcionario del ICBF.



## **INTRODUCCION**

Este informe contiene el proceso y resultados de la ejecución del contrato N° 1613 de 2013 suscrito entre el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR-ICBF y HELP FILE LTDA, se describen las actividades generales que componen la metodología, aplicación y resultados; del trabajo de campo elaborado desarrollado a cada uno de los grupos poblacionales previamente identificados, este proyecto fue ejecutado bajo la dirección HELP FILE LTDA y la interventoría asignada por la entidad (ICBF) la Doc. María Constanza Romero.

Los resultados presentados para este estudio se realizaron manejando dos enfoques, el general el cual indicara los resultados promediados nacionalmente y el específico el cual mostrara los resultados para cada una de las 33 regionales estudiadas en este proyecto.

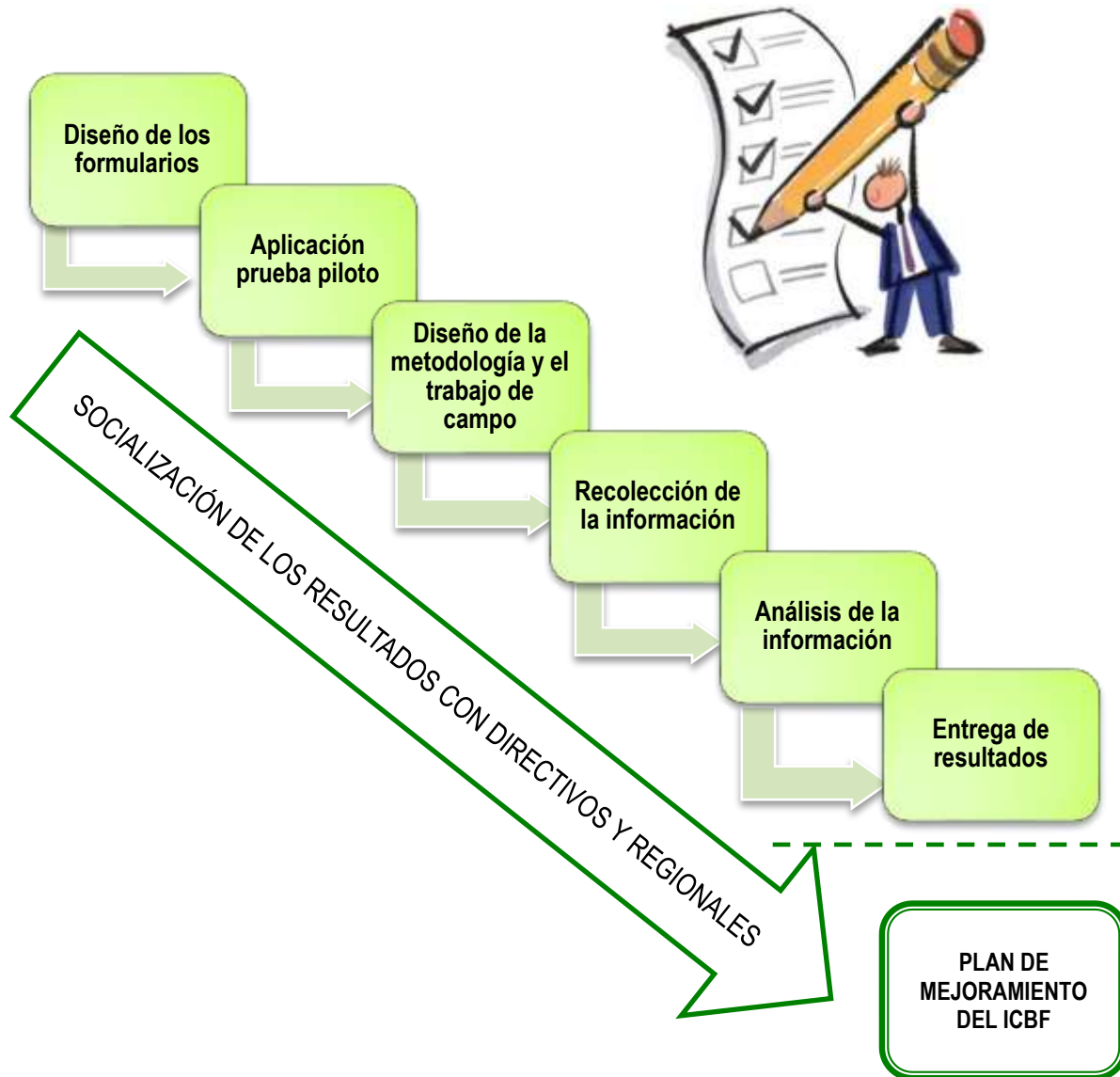
Para el análisis tomaremos cuatro indicadores de satisfacción el “T2B” % de usuarios satisfechos, “B2B” % de usuarios insatisfechos, La calificación promedio (1-5) y (Pti) % de satisfacción de los usuarios entrevistados.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

- ✓ Conocer la percepción del usuario externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios.
- ✓ Calcular el índice del nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de los programas y servicios del ICBF.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de los servicios del ICBF.
- ✓ Identificar espacios de comunicación más asertivos con la comunidad y la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad.



## FASES DEL PROYECTO



Grafica 1: Fases del Proyecto.

## FASE 1: DISEÑO DE LOS FORMULARIOS

Para realizar las proyecciones de los formularios se determinó las siguientes variables, como eje de los atributos a medir en esta encuesta de satisfacción.

- ✓ Caracterización de la población objetivo: para su identificación es necesario determinar rangos de atributos que determinen la población a la cual me dirijo, entre estos rasgos tenemos la edad, Sexo. Clasificado en cada población así:

Para los Usuarios de centro zonal y padres de primera infancia en el rango de edad se determinaron seis (6) categorías: 1. Menores de 18 años, 2. De 18 a 25 años, 3. De 26 a 35 años, 4. de 36 a 45 años, 5. De 46 a 55 años y 6. Más de 56 años. En el caso de los niños niñas y adolescentes se tuvieron en cuenta tres (3) categorías, 1. De 8 a 11 años, 2. De 12 a 14 años y 3. De 15 a 18 años.

- ✓ Clasificación de los servicios recibidos: Para cada una de las poblaciones fue necesario determinar los servicios que reciben, ya que no son los mismos, esta asignación depende de la problemática o necesidad de cada población.

<b>GRUPOS DE USUARIOS</b>			
<b>GRUPO DE USUARIOS DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN (NNA)</b>	<b>GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES</b>	<b>GRUPO DE USUARIOS SERVICIOS A PRIMERA INFANCIA (PPI)</b>	<b>GRUPO DE FAMILIAS DE ADOPCIÓN</b>
Centros de Protección Hogares Sustitutos Generaciones con Bienestar	Centros Zonales Centros Regionales	Centros de desarrollo Integral CDI. Jardines Infantiles Jardines Comunitarios Hogar Comunitario FAMI	Entidades Autorizadas Familias Adoptantes

Tabla 2: clasificación de usuarios por el servicio recibido.

- ✓ Alcance temático por población: Partiendo de las necesidades propias de cada población se realizó un alcance temático, que permitiera identificar atributos que componen los servicios recibidos con relación a: las variables de calidad del servicio establecidas por el ICBF, respecto a los indicadores de percepción estándares, y la respuesta de los diferentes procesos en la organización.



Grafica 2: Alcance temático por cuestionario.

- ✓ Escalas de medición: La escala de calificación utilizada para medir percepción de atributos intangibles y perceptibles observados por los usuarios es:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
5	4	3	2	1	0

Tabla 3: unidades de medición tributos de satisfacción.

La escala de evaluación de los atributos por sentimiento que expresen las niñas, niños y adolescentes se determinó así:

Bien  3  Regular  2  Mal  1  No aplica  9

- ✓ Ubicación de la población: Esta encuesta se realizara a nivel nacional en la cual se abarcaron 33 regionales (Tabla 4) cubriendo 55 puntos (centros zonales – regionales) previamente seleccionados por el ICBF, como requisito del estudio la muestra debe ser tomada puntualmente de la regional solicitada.

REGIONALES	REGIONALES
AMAZONAS	HUILA
ANTIOQUIA	LA GUAJIRA
ARAUCA	MAGDALENA
ATLANTICO	META
BOGOTÁ	NARIÑO
BOLIVAR	NORTE DE SANTANDER
BOYACÁ	PUTUMAYO
CALDAS	QUINDIO
CAQUETA	RISARALDA
CASANARE	SAN ANDRES
CAUCA	SANTANDER
CESAR	SUCRE
CHOCO	TOLIMA
CORDOBA	VALLE DEL CAUCA
CUNDINAMARCA	VAUPES
GUAINIA	VICHADA
GUAVIARE	

Tabla 4: Regionales del ICBF participantes del estudio

En general para la aplicación de la encuesta de satisfacción a nivel nacional, fue necesario diseñar tres (3) formularios diferentes (Anexo 1), para cubrir las tres poblaciones, pues la anterior caracterización indicaba que las expectativas y servicios recibidos son completamente diferentes, por lo anterior no era posible aplicar el mismo instrumento a las tres poblaciones y sus resultados no son comparables entre sí.

## FASE 2: APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO.

En el desarrollo de la prueba piloto se abarcaron (3) tres regionales (Amazonas – Bogotá – Cundinamarca) tomando como referencia (7) siete puntos (6 centros zonales y 1 regional) para la toma de la muestra de las (3) tres poblaciones objetivo (NNA – PPI – UCZ), en esta se proyectó 72 encuestas por cada punto, obteniendo así 168 encuestas por población.

La distribución muestra para medir la efectividad del formulario está determinada por las variables de edad y sexo distribuidas de la siguiente forma (Tablas 5, 6 y 7) para cada una de las poblaciones.

USUARIOS CENTRO ZONAL			
		HOMBRES	MUJERES
MENOR 25 AÑOS	MENOR 18 AÑOS	4	4
	18-25 AÑOS		
26-45 AÑOS	26-35 AÑOS	4	4
	36-45 AÑOS		
MAYOR 46 AÑOS	46-55 AÑOS	4	4
	MAYOR 56 AÑOS		
TOTAL		12	12
		24	

Tabla 5: Distribución de muestra "UCZ" – Prueba Piloto

PADRES DE NIÑOS BENEFICIARIOS			
		HOMBRES	MUJERES
MENOR 25 AÑOS	MENOR 18 AÑOS	4	4
	18-25 AÑOS		
26-45 AÑOS	26-35 AÑOS	4	4
	36-45 AÑOS		
MAYOR 46 AÑOS	46-55 AÑOS	4	4
	MAYOR 56 AÑOS		
TOTAL		12	12
		24	

Tabla 6: Distribución de muestra “PPI” – Prueba Piloto

NNA		
	HOMBRES	MUJERES
8-12 AÑOS	4	4
12-15 AÑOS	4	4
15-18 AÑOS	4	4
TOTAL	12	12
		24

Tabla 7: Distribución de muestra “NNA” – Prueba Piloto

La prueba piloto corresponde al 5% del tamaño de la muestra (Tabla 8), durante su ejecución se tomaron 484 encuestas efectivas (Tabla 9), dentro de los limitantes en el desarrollo de esta prueba se encuentra la baja influencia de población en el centro zonal de Leticia durante el periodo ejecutado.

REGIONAL	REGIONAL-CENTRO ZONAL	NNA	UCZ	PPI	TOTAL
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	24	24	24	72
BOGOTÁ	CZ ENGATIVÁ	24	24	24	72
BOGOTÁ	CZ FONTIBÓN	24	24	24	72
BOGOTÁ	CZ KENNEDY	24	24	24	72
CUNDINAMARCA	CZ FUSAGASUGÁ	24	24	24	72
CUNDINAMARCA	CZ ZIPAQUIRÁ	24	24	24	72
CUNDINAMARCA	CZ SOACHA	24	24	24	72
<b>TOTALES</b>		168	168	168	504

Tabla 8: Tamaño de la muestra – Prueba Piloto

CENTRO ZONAL	UCZ	NNA	PPI	TOTAL
FONTIBON	26	28	25	79
ENGATIVÁ	30	36	26	92
KENNEDY	24	25	25	74
ZIPAQUIRA	25	24	27	76
FUSAGASUGA	30	0	20	50
SOACHA	29	31	23	83
AMAZONAS	7	17	6	30
<b>TOTALES</b>	171	161	152	484

Tabla 9: Encuestas Aplicadas – Prueba Piloto

### Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo convocado para la aplicación de la prueba piloto fue integrado por catorce (14) encuestadores cuyos perfiles variaban entre psicólogos, trabajadores sociales y sociólogos. Todo el personal fue capacitado en los temas relacionados con Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y el contenido de los diferentes formularios a aplicar; igualmente se capacitó en el manejo de los dispositivos móviles y la plataforma de recolección de la información.

A cada encuestador se le encomendó la tarea de realizar el contacto con un entrevistado de acuerdo a los grupos objetivos predeterminados; para los usuarios del Centro Zonal se abordó a las personas que recibieron algún tipo de atención en el lugar; para el caso de los padres de familia se programó con el Centro Zonal la visita a los jardines y hogares del ICBF en el horario en el que los Padres recogían a sus hijos y finalmente para los niños se programaron visitas a los Centros de Protección y Hogares sustitutos donde se trabajó grupalmente para facilitar la respuesta de los niños, igualmente su uso el material didáctico para la recolección de la información. El establecimiento del contacto jugó un papel importante dentro de la metodología de abordaje, para lo cual se estableció un guión de entrada donde amablemente se solicitó la colaboración a los entrevistados.

### Resultados:

En general los usuarios del ICBF evidenciaron una buena aceptación de la encuesta, es de vital importancia la previa sensibilización y preparación del personal del ICBF en los Centros Zonales para facilitar el abordaje de las personas, los avisos y la difusión de la información de la Encuesta juegan un papel indispensable para realizar la recolección de la información en los tiempos estimados, el apoyo de la entidad facilita el cumplimiento de las metas establecidas y el desarrollo óptimo de la encuesta.

A su vez con el análisis de esta prueba, se realizó la modificación de algunos términos en la encuesta aplicada a los niños, niñas y adolescentes para mejorar la comprensión de las preguntas, también se revisaron el total de las preguntas en los tres cuestionarios para verificar si todas las preguntas proyectadas inicialmente eran necesarias y así definir y optimizar el tiempo de aplicación de la encuesta.



### FASE 3: DISEÑO Y METODOLOGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.

#### Método de investigación y muestreo:

Para consolidar la información obtenida sobre la percepción que tienen los usuarios del ICBF, con respecto al servicio prestado por los funcionarios de la entidad a en las cuatro (4) Poblaciones que conforman el estudio, se utilizó el Método de Investigación social por encuesta, mediante el diseño, la aplicación y el análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, esta aplicación se realizó bajo la modalidad de muestreo Aleatorio simple proporcional al tamaño de la población PPTMAS, con probabilidad de confiabilidad del 90% y un error de muestreo máximo admisible del 10%, definida la distribución de cuotas de muestra previamente por el ICBF con base en la poblacional total, se estimada sobre 657.740 usuarios y beneficiarios de los programas del 2012.

#### Diseño de trabajo de campo::

En los tiempos y formas definidas por la empresa se llevó a cabo una minuciosa selección del personal requerido para la ejecución el proyecto, bajo criterios de profesionalismo y ética en actividades de esta naturaleza; para ello se convocaron profesionales en áreas sociales y pedagógicas a fin de facilitar el manejo y el acceso a la población, garantizando además la calidad de la información obtenida.

De acuerdo a los tiempos del proyecto y a la cantidad de encuestas a ejecutar se estimó que se requerirían un total de 56 encuestadores, es decir, un encuestador para cada uno de los Centros Zonales determinados en la muestra, posteriormente se llevó a cabo la selección de cada uno de los encuestadores en todas las ciudades del país. El abordaje de la cantidad de ciudades establecidas para la aplicación de la encuesta requirió un apoyo adicional a los Coordinadores inicialmente establecidos para llevar a cabo el desarrollo del proyecto, por lo anterior se conformó un equipo de trabajo con cuatro (4) coordinadores de campo, encargados de apoyar en la elaboración de las rutas de trabajo y la coordinación general para el desarrollo operativo de campo, siendo también, responsables del control de avance diario; cada coordinador manejó una zonas del país distribuida por la asignación muestral de la siguiente forma (Tabla 10)

COORDINADOR	REGIONAL
<b>COORDINADOR 1</b>	REGIONAL BOGOTÁ
	REGIONAL BOYACÁ
	REGIONAL CHOCO
	REGIONAL SAN ANDRÉS
	REGIONAL HUILA
	REGIONAL CUNDINAMARCA
<b>COORDINADOR 2</b>	REGIONAL QUINDIO
	REGIONAL RISARALDA
	REGIONAL TOLIMA
	REGIONAL VALLE DEL CAUCA
	REGIONAL CALDAS
	REGIONAL ANTIOQUIA
<b>COORDINADOR 3</b>	REGIONAL ATLANTICO
	REGIONAL BOLIVAR
	REGIONAL CORDOBA
	REGIONAL LA GUAJIRA
	REGIONAL MAGDALENA
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER
	REGIONAL SANTANDER
	REGIONAL CESAR
REGIONAL SUCRE	
<b>COORDINADOR 4</b>	REGIONAL AMAZONAS
	REGIONAL ARAUCA
	REGIONAL CAQUETA
	REGIONAL CASANARE
	REGIONAL CAUCA
	REGIONAL GUAINIA
	REGIONAL GUAVIARE
	REGIONAL META
	REGIONAL NARIÑO
	REGIONAL PUTUMAYO
	REGIONAL VAUPES
	REGIONAL VICHADA

Tabla 10: Distribución Coordinadores de Zona – Trabajo de Campo

Posterior a la selección se llevó a cabo una capacitación vía Skype con la mayoría de las regionales, con las regionales faltantes recibieron una capacitación vía email con sonido

bastante explícita, para todos los encuestadores la capacitación contuvo la siguiente información:

- ✓ Servicios y estructura operacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-
- ✓ La población objetivo a encuestar
- ✓ El contenido y estructura de los diferentes formularios a aplicar
- ✓ El manejo de los dispositivos móviles y la plataforma que se seleccionó para la captura de la información

#### *Diseño del operativo de Campo*

Para el levantamiento de la información de las 10.004 encuestas, se trabajó sobre un muestreo de 33 Regionales y 56 Centros Zonales a nivel nacional, se diseñó una logística que permitiera la organización de brigadas de campo, grupos que se desplazaban para aplicar la entrevista en los puntos de muestra proporcionados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-.

Un primer criterio en el diseño de la logística de campo fue establecer con cada uno de los coordinadores un plan de trabajo que permitiera distribuir los encuestadores seleccionados por Regional en los diferentes Centro Zonales, para cada punto se programó un encuestador, excepto para lo puntos de Boyacá y La zona cafetera donde se designaron grupos de trabajo para abordar la población buscando un mejor aprovechamiento (productividad) del personal y así tener una clara delimitación de las zonas de trabajo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los Centros Zonales, la infraestructura de comunicación y su ubicación con relación a la afluencia de la muestra.

Con estos criterios de organización se define la logística de campo, identificando las rutas y cargas de trabajo necesarias para cubrir en tiempo y forma con las especificaciones requeridas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, así se proyectó generar el contacto con los funcionarios encargados de los Centros Zonales, teniendo en cuenta la base de datos proporcionada por el ICBF; se programaron gran parte de los puntos inicialmente para encuestas de Usuarios de Centro Zonal, posterior se programaron Padres de familia y Niños, niñas y adolescentes realizando los contactos con los diferentes operadores prestadores de los servicios del ICBF.



Parte del plan de trabajo para cada coordinador, consistía en programar una agenda para los encuestadores a medida de que se realizaran las citas para la recolección de la información estimando los tiempos para cumplir con las cuotas muestrales asignadas para cada punto, dicho periodo también se realizó el envío de la dotación que incluía un dispositivo móvil, chaleco – gorra (Marcado con el logo de la empresa) y material didáctico para la aplicación de la encuesta en niños.

#### **FASE 4: RECOLECCION DE LA INFORMACION.**

El levantamiento de la información se realizó a partir del Viernes 29 de Noviembre de 2013, iniciando en los Centros Zonales de Amazonas y Centro (Cauca) de acuerdo a la programación realizada para entrevistar a padres de primera infancia, a partir del lunes 2 de diciembre se da inicio a la aplicación de la encuesta en la mayoría de los puntos establecidos exceptuando los Centros Zonales de Guainía, Remolino, los Almendros y San Juan de Río Seco, a continuación se detalla la actividad en campo por Centro Zonal:

##### Regional Amazonas:

Se dió inició a la aplicación de encuestas el día 29 de Noviembre abordando a padres de primera infancia en el CDI de Nachire, lugar programado por la coordinadora de centro zonal Martha Patricia Castillo, la muestra para este grupo poblacional se complementó entre los días 2 y 3 de diciembre en el CDI Buarachica logrando un total de 69 encuestas efectivas, llevando a cabo 12 en dispositivo y 57 en papel debido a dificultades de señal en la zona que no permitían el correcto funcionamiento del dispositivo.

Para la recolección de la información de Usuarios de Centro Zonal se programaron los días 2, 3 y 4 de Diciembre en horas de la mañana de acuerdo a lo mencionado sobre la afluencia de usuarios durante este horario, en total se llevó a cabo la aplicación 73 encuestas efectivas, 56 en dispositivo y 17 en papel.

Las encuestas de niños, niñas y adolescentes se realizaron los días 7 de diciembre en hogares sustitutos y el día 9 de diciembre en el Centro de Atención Especializada logrando un total de 63 encuestas efectivas tomadas en dispositivo.

En general para este punto no se evidenciaron grandes dificultades para el cumplimiento de la muestra asignada, vale la pena mencionar la importancia del papel de la coordinadora del



Centro Zonal en la programación de las encuestas y la colaboración para el cumplimiento de las mismas.

### Regional Arauca

El día 2 de diciembre se da inició a la aplicación de las encuestas de Usuarios en el Centro Zonal Arauca con el apoyo de la coordinadora Yesenia Rojas, con quien se hizo contacto y se coordinó la aplicación, la recolección del total de la muestra para este grupo poblacional se llevó a cabo durante los días 4, 5,6, 10 y 11, debido a la poca afluencia de usuarios evidenciada en este punto se hizo necesaria la presencia del encuestador durante varios días para lograr cumplir con la muestra asignada; finalmente se lograron un total de 68 encuestas efectivas.

Para el día 2 de diciembre en horas de la tarde, se da inició a la encuestas de Padres de primera infancia en el CDI Mis huellitas donde el día 3 de diciembre se termina de completar parte de la muestra, finalmente el día 5 de diciembre se cumple con las encuestas programadas para este grupo poblacional en el CDI caritas Felices, logrando un total de 67 encuestas llevando a cabo 12 en dispositivo y 55 en papel.

La muestra de niños, niñas y adolescentes no se logró completar debido a que en el Centro Zonal no se cuenta con la cantidad de niños suficiente para la asignación muestral, sin embargo se logró recolectar información en la Fundación FARO de restitución de derechos y de responsabilidad penal el día 3 de diciembre y para el día 9 de diciembre se citaron algunos niños de Hogares Sustitutos en el Centro Zonal.

En general para el Centro Zonal Arauca, se evidenció dificultad para cumplir la muestra en usuarios de Centro Zonal, extendiendo lo tiempos de aplicación programados debido a la poca afluencia de usuarios que visitan el Centro Zonal, al igual no se logra cumplir la muestra de Niños a pesar de los esfuerzos realizados, por ello se hace necesario revisar la asignación muestral para este punto en futuros procesos.

### Regional Caquetá

Las encuestas de Usuarios de Centro Zonal de Florencia 1 se llevaron a cabo durante los días 2, 3, 9 y 11 de Diciembre con apoyo de la coordinadora Claudia Melo, con quien se hizo contacto y se coordinó la aplicación del instrumento, en total se lograron 70 encuestas efectivas tomadas en dispositivo móvil.



El día 3 de diciembre se programó la aplicación de encuestas para Padres Primera Infancia en el CDI Creciendo con alegría, se programan varias visitas a fin de completar la cantidad encuestas asignadas, así pues el día 4 de diciembre se programaron los CDI Gimnasio Moderno y Pleyade de Sueño, para el día 5 de diciembre se realiza una visita al Hogar Infantil la Esperanza, el día 10 de diciembre se trabaja en la Modalidad Familiar en el Jardín Rafael Pombo y en Pastoral Social Unidad mi Rosal y finalmente el día 11 de diciembre se completa la muestra en el Hogar Infantil La Esperanza, logrando un total de 66 encuestas efectivas.

Las encuestas de niños, niñas y adolescentes fueron aplicadas el día 5 de diciembre a niños de hogares sustitutos y consumo de SPA, el día 6 de diciembre se visitan niños de hogares sustitutos y menor trabajador y finalmente el día 11 se trabajó con niños de hogar gestor y consumo de SPA, en total se lograron un total de 66 encuestas efectivas.

### Regional Casanare

Para este Centro Zonal se aplicaron un total 239 encuestas efectivas con el apoyo de María del Pilar Caro y Yaquelin Castillo quienes facilitaron los contactos para la aplicación de la encuestas en el Centro Zonal Yopal. Se inició con la muestra de usuarios de Centro Zonal realizando la recolección de la información los días 2, 3, 4 y 5 de diciembre logrando un total de 77 encuestas efectivas.

El día 2 de diciembre también se da inicio a la aplicación de encuestas a Padres de primera infancia en el CDI Ana Cecilia Suárez, se completa la muestra los días 3 de diciembre en el CDI Luz del mañana, el día 4 de diciembre en el Hogar Infantil Los Esteritos, el día 5 de diciembre en el CDI Ana Cecilia Suárez y finalmente el día 13 de diciembre en el CDI La Zaranda logrando un total de 67 encuestas efectiva.

Finalmente la muestra Niños, niñas y adolescentes se realiza entre los días 4,5 y 6 de noviembre en Hogares Sustitutos logrando un total de 95 encuestas efectivas.

### Regional Cauca

En la regional Cauca se trabajaron dos Centros Zonales: Cauca Norte (Santander de Quilichao) y Centro (Popayán), para el Centro Zonal Cauca Norte se llevaron a cabo un total de 199 encuestas efectivas, en Usuarios de Centro Zonal se realizaron 75 encuestas aplicadas en los días 2, 3 y 4 contando con el apoyo del coordinador es Víctor Hugo Samboni. Para padres de



Primera Infancia se lograron 68 encuestas efectivas realizadas los días 2 y 4 de diciembre en el Hogar Infantil Santander, el día 3 de diciembre en el CDI Creciendo con Amor y se completó la muestra el día 16 de diciembre en el Hogar Infantil Mis Amiguitos; finalmente las encuestas dirigidas a Niños, niñas y adolescentes fueron aplicadas a niños de la Fundación Angelitos y a niños de hogares sustitutos logrando 56 encuestas efectivas en dispositivo.

En el Centro Zonal Centro (Popayán) se llevaron a cabo 194 encuestas efectivas, es importante resaltar que para este punto se llevaron a cabo las encuestas en papel debido a que la dotación por problemas de la empresa de envíos no fue posible que llegará al destino. las encuestas realizadas a Usuarios de Centro Zonal se aplicaron los días 2 y 3 de diciembre en papel autorizados por la coordinadora Betty Esperanza Figueroa, con quien se hizo contacto para la realización de la encuesta; en Padres de Primera Infancia se llevaron a cabo el 29 de noviembre y el 16 de diciembre en el Hogar Infantil Mis Amiguitos y el 4 de diciembre en el CDI Piendamontes. La recolección de la muestra de Niños, niñas y adolescentes se llevó a cabo el viernes 6 de diciembre en hogares sustitutos (citados en la ONG Crecer en Familia para la realización de la encuesta) y el jueves 12 de diciembre en FUNDASER.

### Regional Guainía

Para la regional Guainía se llevaron a cabo un total de 184 encuestas efectivas, la recolección de la muestra de Usuarios de Centro Zonal se llevó a cabo durante los días 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15, se realizaron con apoyo del coordinador es William Montilla llevando a cabo un total de 64 encuestas efectivas en papel.

El día 6 de diciembre se realizaron encuestas de la muestra de Padres de Primera Infancia en el Jardín Infantil Las Semillitas, el día 9 de diciembre se completó en el CDI los Toninos Fundación Bienestar y finalmente el día 10 de diciembre en la Comunidad Coco Nuevo y en Francisco Miranda logrando un total de 66 encuestas efectivas en papel.

Las encuestas de Niños, niñas y adolescentes se llevaron a cabo el día 9 de diciembre en Hogares Sustitutos y el 10 de diciembre fue necesario trabajar con niños de Generaciones con bienestar ya que no era posible completar la muestra con los niños de protección, se lograron un total de 54 encuestas.



### Regional Guaviare

En la Regional Guaviare se realizaron un total de 194 encuestas efectivas, iniciando aplicación el día 2 de diciembre y finalizando el 9 de diciembre, los días 2, 3, 4 y 5 de diciembre se aplicaron encuestas a Usuarios de Centro Zonal con el apoyo de Diana Margarita Tafur, con quien se hizo contacto para la realización de la encuesta, se llevaron a cabo un total de 67 encuestas

La recolección de la muestra de Padres de Primera Infancia se llevó a cabo el día 3 de diciembre en el CDI Nueva Esperanza completando un total de 67 encuestas en papel. Finalmente días 5, 6 y 9 de diciembre se aplicaron las encuestas a niños de hogares sustitutos realizando un total de 60 encuestas.

### Regional Meta

Las encuestas de Usuarios se llevaron a cabo en el Centro Zonal Villavicencio 1 los días 2 y 3 de diciembre, sin embargo debido a la poca concurrencia de usuarios el personal del Centro Zonal le recomendó al encuestador que se trasladara al Centro Zonal Villavicencio 2, siguiendo esta recomendación, las encuestas faltantes de la muestra se aplicaron los días 4 y 5 de diciembre en el Centro Zonal Villavicencio 2, logrando un total de 70 encuestas.

La muestra de Padres de Primera Infancia fue recolectada durante los días 2 y 4 de diciembre en el CDI del Barrio Madrigal, el día 3 de diciembre en el Hogar Infantil Guadalajara, el día 6 en el CDI de la Corporación Señales de Amor y el día 10 en el CDI del Barrio La Rochela realizando un total de 67 encuestas.

Los Niños, niñas y adolescentes fueron entrevistados inicialmente el día 5 de diciembre en la Fundación Crecer y el día 9 de diciembre se reunieron niños de hogares y en total se lograron 40 encuestas.

### Regional Nariño

En la regional Nariño se trabajaron dos Centros Zonales: Centro Zonal Remolino y Centro Zonal Pasto 2. En el Centro Zonal Remolino se aplicaron 173 encuestas, 70 corresponden a usuarios de Centro Zonal las cuales fueron realizadas los días 4, 5, 6 y 9 de diciembre con el apoyo de Nury Carlossama quién colaboró con el tema de la aplicación, 71 se recolectaron en la



muestra de Padres de Primera Infancia realizadas a partir del día 4 de diciembre en la Fundación EMSANAR, el día 11 de diciembre en el CDI del Manzano, el día 12 de diciembre a los padres de modalidad hogar comunitario reunidos para la aplicación de la encuesta y se completó la cuota el día 13 de diciembre en la feria gastronómica a la que asistieron padres de primera infancia y 32 encuestas se lograron en la muestra de Niños, niñas y adolescentes las cuales se llevaron a cabo los días 5 y 12 de diciembre en la Fundación Rigüeto, (modalidad externado) y el día 13 en la feria gastronómica a los niños de protección que asistieron.

En el Centro Zonal Pasto 2 se logró una muestra de 216 encuestas de la cuales 77 corresponden a Usuarios de Centro Zonal, estas encuestas fueron realizadas los días 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 10 con la colaboración de la coordinadora Ana Patricia Ayala. En cuanto a la muestra de padres se realizaron 67 encuestas a partir del día 2 de diciembre en el CDI Corazón de María PROINCO, se complementó el día 3 de diciembre en el CDI Juanoy y el día 4 en el Hogar Infantil La Milagrosa. Las encuestas de Niños, niñas y adolescentes se realizaron 72 encuestas los días 5, 6, 9 y 10 en la Fundación PROINCO.

### Regional Putumayo

La muestra de Usuarios se realizó durante los días 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13 y 17 en el Centro Zonal de Mocoa evidenciando muy poca afluencia de usuarios, lo que hizo necesario que el encuestador se hiciera presente en varias oportunidades y sin embargo no se logró cumplir con la cuota muestral asignada logrando 58 encuestas de 66 programadas la coordinadora Claudia Patricia Córdoba brindó su colaboración y apoyó en proceso de aplicación de la encuesta.

Las encuestas a Padres de Primera Infancia se realizaron los días 2 y 4 de diciembre en el CDI Semillas de Paz (sede 2) y el día 3 y 5 de diciembre en el Hogar Infantil Mi tierna infancia logrando un total de 67 encuestas.

La muestra correspondiente a Niños, niñas y adolescentes tampoco se pudo completar pues no se contaba con el total de niños de los programas de protección en el Centro Zonal, se trabajó el día 5 con niños de hogares sustitutos reunidos en el Centro Zonal, el día 9 de diciembre se visitó el Centro AMIGONIANO y el día 16 de diciembre se trabajó con los niños de protección del Centro Zonal de Puerto de Asís el cuál fue sugerido por el ICBF, sin embargo quedaron 3 encuestas pendientes de la muestra de 62 encuestas asignadas, es decir, se llevaron a cabo 59 entrevistas.



### Regional Vaupés

En la regional Vaupés se lograron un total de 200 encuestas efectivas, para Usuarios de Centro Zonal se realizaron 65 encuestas (25 en dispositivo y 40 en papel) las cuales se llevaron a cabo durante los días 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11 y 12, en este punto el trabajo se extendió debido a la poca concurrencia de usuarios al Centro Zonal, a pesar de esto se logró completar la cuota muestral asignada con el apoyo del coordinador Ricardo Lozano, con quien se estableció contacto para la realización de la encuesta.

La muestra de Padres de Primera Infancia se recolectó en los días 2, 3, 4 y 6 en el CDI, los días 9 y 11 a los padres de Modalidad Familiar y el día 12 a las madres de niños discapacitados que se encuentran bajo protección del ICBF realizando un total de 79 encuestas.

Los Niños, niñas y adolescentes de hogares sustitutos fueron entrevistados el día 3 de diciembre y los días 7 y 10 de diciembre se trabajó con niños de Generaciones con Bienestar ya que los niños de protección no completaban la muestra asignada para este punto, se lograron 56 encuestas.

### Regional Vichada

La regional Vichada se considera uno de los puntos más críticos para la recolección de la muestra, en total se lograron 141 encuestas de las cuales 39 corresponden a Usuarios de Centro Zonal, donde se trabajó los días 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 16 y 17 evidenciando poca afluencia de personas lo que dificultó la labor quedando 27 encuestas faltantes de la muestra asignada.

Igualmente la muestra de niños no se logró completar, ya que los niños de internados no estaban presentes y otras opciones como instituciones estaban ubicadas en sitios de difícil acceso (varias horas en lancha o en avioneta), a pesar de esto se trabajó con la población disponible el día 2 de diciembre en hogares sustitutos y el 11 de diciembre con Generaciones con Bienestar buscando complementar la muestra sin embargo se lograron 20 encuestas de las 56 asignadas en la cuota muestral. Por otro lado las encuestas de Padres de Primera Infancia se trabajaron durante los días 3, 4, 10 y 11 en el Hogar Infantil Mis Travesuras logrando un total de 72 encuestas.



### Regional Bogotá

En la Regional Bogotá se asignaron 4 puntos en la distribución muestral, en primer lugar el Centro Zonal Rafael Uribe donde se hace importante mencionar que fue difícil realizar contacto directo, por lo que se optó por realizar contacto con los CDI buscando programar las encuestas de Padres de Primera Infancia las cuales se llevaron a cabo los días 5 y 9 de diciembre logrando un total de 71 encuestas. Las encuestas de Usuarios de Centro Zonal se llevaron a cabo los días 2, 3 y 4 de diciembre donde los encuestadores hicieron presencia en el Centro Zonal realizando un total de 68 encuestas, finalmente las encuestas de Niños, niñas y adolescentes se llevaron a cabo el día 3 de diciembre logrando un total de 60 encuestas, las faltantes se completaron en San Gabriel asociada a la Fundación Mundo Nuevo donde se entrevistaron 12 niños, cumplimento exitosamente con la cuota muestral asignada.

Otro punto de la muestra de la Regional Bogotá es el Centro Zonal Suba donde fue difícil la comunicación ya que se encontraron varios datos errados, sin embargo se logró concretar las citas y finalmente se cumplió con la muestra, los días 3, 4 y 5 de diciembre se realizó la recolección de la muestra de Usuarios de Centro Zonal logrando un total de 77 encuestas efectivas en dispositivo, para la muestra de Padres de Primera Infancia se trabajaron los días 4 y 5 de diciembre logrando 49 encuestas, las encuestas faltantes se completaron el día 10 de diciembre llevando a cabo 50 encuestas para un total de 99 encuestas para el Centro Zonal de Suba. Las encuestas a niños se llevaron a cabo los días 4 y 8 de diciembre completando 66 encuestas.

El Centro Zonal Puente Aranda no reporta mayor novedad en el trabajo para este punto no se asignó cuota muestral de Padres de Primera infancia por lo que únicamente se trabajó Usuarios de Centro Zonal el día 4 de diciembre completando la muestra este día debido a la gran afluencia de los usuarios a este punto, además que se contó con dos encuestadores lo que agilizó el trabajo de campo, igualmente la muestra de niños, niñas y adolescentes se completó el día 6 de diciembre en el Centro San Gregorio de Cota el cuál hace parte de este Centro Zonal y donde se encuentran niños de protección logrando un total de 66 encuestas.

Un último punto asignado para Bogotá es el Centro Zonal los Mártires, donde se dificultó la comunicación con los funcionarios del Centro Zonal, razón por la cual los encuestadores se desplazaron el día 2 de diciembre hacia el punto con una carta de información de la aplicación de la encuesta por parte HELP FILE, así fueron autorizados y se aplicaron las encuestas a



Usuarios de Centro Zonal logrando un total de 69 encuestas, contando con dos encuestadores en el punto. Las encuestas a Padres de Primera Infancia se llevaron a cabo en horas de la tarde del día 3 de diciembre en diferentes jardines que se encontraban a corta distancia de centro zonal, los acudientes de los niños se presentaron entre las 4 y las 6 de la tarde lo que facilitó la recolección de la información, además conto con la colaboración de los operadores para que los Padres accedieran a brindar información, se lograron 68 encuestas efectivas contando con dos encuestadores en campo. La muestra de Niños, niñas y adolescentes se realizó el día 4 y 5 de diciembre en el Centro de Protección Amanecer donde se llevaron cabo 65 encuestas efectivas.

En Bogotá no se evidenciaron mayores inconvenientes para cumplir con la cuota muestral asignada para cada uno de los puntos, el trabajo de campo se desarrolló en tiempo menor a otros puntos ya que se contó con un equipo de trabajo, asignando dos encuestadores para cada Centro Zonal, además que la afluencia de usuarios a los diferentes Centro Zonales presentó buen movimiento durante los días de aplicación.

#### Regional Chocó

En el Centro Zonal Quibdó se contó con el apoyo de la coordinadora Gladys García Osorio, la muestra de Usuarios de Centro Zonal se tomó durante los días 3, 4, 5, 6, 9 y 10 de diciembre logrando un total de 66 encuestas para este grupo poblacional, se evidenció poca afluencia de usuarios sin embargo se logró completar la muestra haciendo presencia durante varios días lo que exigió un desgaste de tiempo en el trabajo de campo. La recolección de datos de la encuesta de Padres de Primera Infancia se llevó a cabo durante los días 3 y 4 de diciembre completando un total de 69 encuestas. Las encuestas de niños, niñas y adolescentes presentaron complicaciones ya que no se encontraba la muestra en Quibdó además de ser una zona de difícil acceso, razón por la cual se completó con niños de otros programas, logrando un total de 68 encuestas.

#### Regional Huila

Las encuestas de usuarios se llevaron a cabo en el Centro Zonal de Neiva entre los días 2, 3, 4, 9 y 10 de diciembre a pesar que inicialmente no se logró generar un contacto directo son la señora Liza Leonor encargada del Centro Zonal, se procedió a realizar la recolección de la información logrando un total de 69 encuestas durante los cinco días de aplicación. La muestra



para padres se llevó a cabo en horas de la tarde durante los días 2, 3 y 4 de diciembre completando un total de 68 encuestas para este grupo poblacional y finalmente la muestra de niños se tomó durante los días 5, 6 y 9 de diciembre logrando 69 encuestas sin reportar mayo novedad.

### Regional Boyacá

Para la Regional Boyacá se asignaron tres puntos para la toma de la muestra, es así que se tuvieron en cuenta los Centros Zonales de Miraflores, Duitama y Tunja 2. En el Centro Zonal de Duitama se contó con el apoyo del coordinador Freddy Alexander Lizarazo de quien se destaca la colaboración en el desarrollo de la labor, sin embargo previamente se hizo necesario el desplazamiento de los encuestadores para confirmar los datos de contacto ya que no se logró realizar contacto telefónico, la muestra de usuarios de Centro Zonal se tomó en total 68 encuestas durante los días 11, 12, 13 y 16 de diciembre, en cuanto a Padres de Primera Infancia el día 6 de diciembre se programó un cita en la cual se lograron realizar 19 encuestas, posteriormente se coordinó para completar la muestra en el Jardín infantil Puesta del Sol los días 11 y 12 de diciembre logrando 51 encuestas completando un total de 70 encuestas para la muestra de Padres. La muestra de Niños, niñas y adolescentes se llevó a cabo durante los días 3, 6, 11 y 12 de diciembre logrando un total de 62 encuestas.

Para el Centro Zonal Miraflores se evidenció una muestra muy lenta pues los niños estaban en veredas aledañas lo que dificultó la ubicación de los mismos, por otro lado los niños estaban en un rango inferior a los 5 años lo que no permitía cumplir con la cuota muestral, en cuanto a padres tampoco se logró cubrir la cuota asignada y en Centro Zonal la fluencia era demasiado baja, sin embargo se trabajó allí durante los días 3 y 4 de diciembre logrando 3 encuestas de Centro Zonal, 12 de niños y 43 de padres; es así que se sugiere por parte del ICBF complementar la muestra con el Centro Zonal de Sogamoso, donde se realizó contacto con la señora María Nossa, en este centro presenta una afluencia de público regular con un promedio de 15 usuarios diarios, así pues durante los días 9, 10, 11, 12, 13 y 16 se logran un total de 72 encuestas en usuarios de Centro Zonal, para la muestra de niños se trabajó los días 11 y 12 logrando un total de 40 encuestas y para Padres de Primera Infancia durante los días 9 y 10 de diciembre se complementó la muestra con 53 encuestas.

Finalmente se trabajó en el Centro Zonal Tunja 2 donde se lograron 67 encuestas de usuarios de Centro Zonal durante los días 3, 4, 6, 12, 13 y 16 de diciembre evidenciado una afluencia de



público regular lo que hizo necesario acudir varios días el punto. La muestra de Padres de Primera Infancia se llevó a cabo en el Centro Zonal Tunja 1 ya que en el punto asignado no se logró completar la muestra, esta se tomó durante los días 4, 5, 6 y 11 de diciembre donde se complementó la muestra con CDI y Hogares Comunitarios, en total se lograron 75 encuestas para el grupo poblacional. En la muestra de niños, niñas y adolescentes se trabajó durante los días 3 y 4 de diciembre logrando completar 65 encuestas.

### Regional San Andrés

La muestra de la regional San Andrés fue tomada en el Centro Zonal los Almendros, este punto inició encuestas fuera de los tiempos estimados ya que no se logró ubicar personal fácilmente, es así que se da inicio al trabajo de campo el día 6 de diciembre iniciando encuestas a usuarios de Centro Zonal con apoyo de la señora Marixelis Palacios quien nos colaboró para llevar a cabo la labor, durante los días 6, 9, 10 y 11 de diciembre se lograron realizar 68 encuestas, se reporta como novedad la expectativa que se tenía para el día Lunes 9 de diciembre, pues del Centro zonal nos hicieron saber que el lunes era el día más concurrido, pero ese día llovió en San Andrés y el centro zonal no tuvo concurrencia de público lo que retraso los tiempos de aplicación. La muestra de Niños, niñas y adolescentes no fue posible completarla pues no se cuenta con la cantidad de población estimada sin embargo se trabajó durante los días 11 y 12 de diciembre logrando 45 encuestas efectivas de las 63 programadas, es así que quedaron 15 faltantes. La muestra de Padres de Primera Infancia se tomó durante los días 4 y 5 de diciembre logrando un total de 67 encuestas.

### Regional Cundinamarca

En la Regional Cundinamarca se tomó la muestra en cuatro Centros Zonales asignados, se trabajó en el Centro Zonal de Chocontá en este centro zonal se logró contacto con Johana Tobar Coordinadora, así pues el primer día de trabajo se lograron únicamente 5 encuestas en Centro Zonal, un segundo día igualmente se lograron 7 encuestas lo que evidenció una baja concurrencia de usuarios y se hizo necesario complementar la muestra en el Centro Zonal de Girardot donde se tomaron 64 encuestas para completar la muestra del grupo poblacional. La muestra de Padres se tomó durante los días 2, 3 y 4 de diciembre logrando 78 encuestas para el punto, finalmente la muestra de Niños, niñas y adolescentes no se logró cumplir en este punto realizando 19 encuestas, lo que requirió complementar esta muestra con usuarios del Centro Zonal de Villeta realizando 31 encuestas completando la muestra asignada.



En cuanto al Centro Zonal de San Juan de Rio Seco se evidencia que hay muy poca concurrencia de público se esperaba que los días Miércoles y los Jueves se tuviera mayor afluencia ya que de las veredas aledañas se acercaban los usuarios, pero no se logró cumplir con la muestra logrando tomar 12 encuestas durante los días 5 y 6 de diciembre, se complementa la muestra con el Centro Zonal de Villeta durante los días 12 y 13 de diciembre logrando 51 encuestas. La muestra de niños, niñas y adolescentes tampoco se logró completar en este punto durante los días 5 y 6 de diciembre se lograron 6 encuestas, se reemplazó el punto con el Centro Zonal de Girardot completando un total de 42 encuestas. En cuanto a la muestra de padres de primera infancia se logró cumplir con 54 encuestas complementando la muestra con 28 encuestas de Facatativá.

Finalmente el Centro Zonal de Facatativá evidenció un buen movimiento de usuarios realizando la muestra durante los días 2, 3, 11 y 12 de diciembre completando un total de 69 encuestas de Usuarios de Centro Zonal, en cuanto a Niños, niñas y adolescentes tan solo se lograron encuestas durante los días 2 y 3 de diciembre lo que hizo necesario complementar la muestra en el centro zonal de Girardot durante los días 6, 12 y 13 de diciembre logrando un total de 58 encuestas. La Muestra de Padres de Primera infancia se recolectó durante los días 3, 4, 6 y 10 de diciembre logrando un total de 87 encuestas, complementando la muestra con 19 encuestas realizadas en el Centro Zonal de Villeta.

### Regional Santander

Para la regional Santander se tuvieron en cuenta dos Centros Zonales para la recolección de la muestra, el Centro Zonal Yariquiez donde se inició la aplicación del instrumento para usuarios el día 3 de diciembre y finalizando el día 10 de diciembre llevando a cabo un total de 12 encuestas en papel y 37 en dispositivo, la muestra se complementó con encuestas en el Centro Zonal Bucaramanga sur ya que el punto asignado no contaba con la afluencia de público suficiente para el cumplimiento de la muestra en los tiempos estimados.

La muestra de padres de primera infancia se recolectó durante los días 3 y 4 de diciembre logrando un total de 70 encuestas y las encuestas correspondientes a Niños, niñas y adolescentes se cumplió el día 12 de diciembre en el Centro de Protección Refugio Liceo San José llevando a cabo un total de 6 encuestas para este grupo poblacional.

Otro punto asignado fue el Centro Zonal Bucaramanga Norte, en este punto no se logró recolectar la muestra de Usuarios de Centro Zonal por lo cual la recolección de la información se completó en el Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo realizando 64 encuestas durante los días 3,4 y 5 de diciembre. Durante los días 4,6 y 9 de diciembre se llevaron a cabo las encuestas de Padres de Primera infancia realizando 68 encuestas y para la muestra de niños se trabajó el día 5 de diciembre ejecutando un total de 16 encuestas.

### Regional Norte De Santander

La asignación muestral determinó dos puntos donde se tomó la muestra para la regional Norte de Santander, en primer lugar el Centro Zonal Cúcuta 2 donde se llevaron a cabo un total de 67 encuestas durante los días 2, 3 y 9 de diciembre completando el total de la cuota muestral para este punto.

Los días 4, 5, 6 y 9 de diciembre se llevó a cabo la aplicación de las encuestas a Padres de primera Infancia realizando en total de 72 encuestas y las encuestas de niños, niñas y adolescentes tomaron los días 2, 3, 5 y 9 de diciembre ejecutando 67 encuestas, para completar esta muestra se hizo necesario trabajar con niños de los Centros Zonales de Pamplona y Cúcuta 3 ya que para el punto asignado no se logró completar la cuota muestral.

La recolección de la información para la muestra asignada en el Centro Zonal Pamplona se llevó a cabo los días 9, 10, 11, 12 y 13 de diciembre realizando un total de 68 encuestas, para completar la muestra fue necesario trabajar con población asignada a los Centros Zonales de Cúcuta 2 y Cúcuta 3 debido a que durante los días 3, 4 y 5 de diciembre en el Centro Zonal Pamplona únicamente se lograron realizar 10 encuestas evidenciado una afluencia de usuarios bastante baja. Las encuestas asignadas para padres de primera infancia no presento mayor novedad, se lograron cumplir 67 encuestas durante los días 5 y 6 de diciembre; en cuanto a la muestra de niños, niñas y adolescentes se hizo necesario complementar la muestra en el Centro Zonal Cúcuta 3 ya que para el punto no se encontraba la cantidad de niños asignados en los programas de protección, el encuestador se desplazó por Cúcuta y realizo la encuesta en los hogares.

### Regional Sucre

Las encuestas correspondientes a Usuarios se llevaron a cabo en el Centro Zonal Sincelejo durante los días 2, 4 y 5 de diciembre realizado un total de 67 encuestas, para este punto se





presentó inconveniente con el envío de la dotación por tanto toda la información se tomó en papel. La muestra asignada para Padres de Primera infancia se realizó en Fundesocial y CDI Villa López durante los días 3 y 6 de diciembre llevando a cabo un total de 75 encuestas.

Los niños, niñas adolescentes fueron entrevistados durante el día 4 de diciembre logrado un total de 20 encuestas, sin embargo la muestra no se completaba con los niños de este programa por lo que se nos indicó tomar parte de la muestra con niños de otros programas de Bienestar y el día 6 de diciembre se logra realizar 46 encuestas completando la muestra para este punto.

### Regional La Guajira

La muestra programada para la regional La Guajira se llevó a cabo en el Centro Zonal Riohacha 1 iniciando la recolección de la información a partir de día 2 de diciembre tomamdo 19 encuestas de usuarios de Centro Zonal, los días 3, 4 y 5 de diciembre se complementó la muestra realizando un total de 41 encuestas; completando la muestra requerida para este grupo poblacional.

Lo días 3, 4, 5 y 6 de diciembre en horas de la tarde se llevó a cabo la recolección de la información de la muestra para Padres de Primera Infancia realizando un total de 80 encuestas, por otra parte las encuestas de niños, niñas y adolescentes se ejecutaron durante el 12 y 13 de diciembre completando un total de 49 encuestas para este grupo poblacional.

### Regional Cesar

El trabajo de campo se llevó a cabo a partir del día 2 de diciembre iniciando con encuestas de Usuarios de Centro Zonal Valledupar 1, la muestra se complementó durante los días 6 y 9 de diciembre logrado un total de 54 encuestas. Los días 2, 4 y 5 de diciembre se adelantaron las encuestas correspondientes a Padres de Primer Infancia en diferentes Jardines Infantiles logrando un total de 75 encuestas.

Para el Centro Zonal Valledupar 1 se asignaron únicamente dos niños en la muestra, es así que se recolectó esta información en la institución “el turco gil” llevando a cabo las dos encuestas el día 3 de diciembre de 2013.



## Regional Antioquia

Para la muestra de la Regional Antioquia se trabajó en cuatro Centros Zonales asignados en la muestra; inicialmente se realizó la recolección de la información en el Centro Zonal Aburrá Norte, se hizo contacto con el señor Carlos Correa y se inició el día 2 de diciembre con 3 encuestadores, durante la mañana la afluencia de usuarios fue muy baja realizado un total de 34 encuestas en el transcurso del día, los días 3 y 5 de diciembre se complementó la muestra logrando un total de 84 encuestas efectivas de las cuales.

Las encuestas de padres se efectuaron los días 2, 3, 11 y 16 en el CDI Rogelio Arango, en el hogar infantil santa Inés y en el Hogar Infantil Gus Gus logrando un total de 68 encuestas. La muestra niños, niñas y adolescentes de recolectó durante los días 5 y 11 de diciembre en la Comunidad Religiosa Terciarios Capuchinos "Escuela de Trabajo San José", donde se realizó contacto con la hermana Conchita, en este punto se resalta que se mencionó por parte de esta persona la fecha para aplicar las encuestas no había sido la mejor, del ICBF les faltó más organización pues los niños ya salían a vacaciones, para este grupo poblacional se realizó un total de 60 encuestas.

El segundo Centro Zonal determinado de la Regional Antioquia es la Meseta, para este punto se iniciaron las encuestas el día 3 de diciembre con el apoyo del señor Jaime Berrio quién realizó un acompañamiento a la encuestadora, sin embargo la muestra de usuarios de Centro Zonal no se logró completar en este punto logrando 14 encuestas entre el 3 y el 6 de diciembre lo que hizo necesario programar las encuestas en el Centro Zonal Integral Nororiental donde se realizaron 59 encuestas logrando un total de 73 encuestas.

Las encuestas de Padres se llevaron a cabo durante los días 3, 5, 6 y 12 de diciembre en los CDI Saltarines y Moravia, además de algunos Hogares Comunitarios se realizaron 51 encuestas en operadores asignados al Centro Zonal la Meseta, sin embargo no se logró cumplir con la cuota asignada, lo que requirió el apoyo del Centro Zonal Integral Nororiental donde se completaron 21 encuestas con el acompañamiento de la Coordinadora Silvia Montoya y la responsable de Atención al Usuario Francia Osorio.

Los niños, niñas y adolescentes fueron entrevistados en los días 5, 10, 11, 12 y 13 logrando 14 encuestas de los puntos asignados en el Centro Zonal la Meseta, sin embargo fue necesario

completar la muestra en el Centro Zonal Integral Nororiental realizando 41 encuestas para un total de 54 encuestas realizadas en Hogares Sustitutos y en Centros de Protección.

Otro punto asignado es el Centro Zonal Oriente contando con el apoyo de la Catherine Restrepo, se había hecho contacto la semana anterior, con Clara Ceballos, indicó que se inicie el martes ya que el lunes el personal tenía una capacitación que normalmente hacen a principio de mes, se dio inicio a la aplicación de encuestas de Usuarios de Centro Zonal durante los días 3, 4, 9, 10 y 11 realizando 57 encuestas en el Centro Zonal oriente la encuestadora estuvo todo el día, así que se indicó a la sede Nacional que no se podía completar la muestra pues no había muchas personas, desde la sede Nacional se autorizó el siguiente día terminar en el centro Zonal Aburrá Sur, en Itagüí completando la muestra con un total de 81 encuestas realizadas.

Las encuestas a Padres de Primera Infancia se realizaron en el CDI pentagrama, el hogar infantil Tío Conejo, Asociación de Padres de Familia de los niños Usuarios del Hogar Infantil CAPERUCITA y Fundación para el Bienestar del niño FUNPABINI – JUGUETONES durante los días 3, 4 y 5 de diciembre logrando un total de 68 encuestas efectivas.

La muestra de Niños, niñas y adolescentes se inició en la Institución FESCO, para la semana del 3 de diciembre los niños ya habían salido a vacaciones sin embargo fue más fácil citarlos, porque estaban con las madres en los hogares donde cuentan con máximo 6 niños, la directora María Natalia Jiménez, citó a los niños para un total de 22 encuestas el día 5 de diciembre, la muestra se completó en la institución Nuevo Amanecer modalidad internado semi-externado, el contacto fue el señor Fernando Gallego y en la Corporación SERVIRED logrando un total de 49 encuestas para el 6 de diciembre.

El último punto asignado es el Centro Zonal Integral Noroccidental durante los días 3, 4, 5 y 16 se llevaron a cabo las encuestas a Usuarios logrando un total de 69 encuestas. La muestra de Padres de Primera infancia se recolectó durante los días 3, 4, 5 y 11 de diciembre en el hogar infantil villa de la candelaria, el contacto es la hermana Irma teresa, cabe resaltar que la encuestadora llegó al hogar infantil y no la dejaron entrar, confirmaron con la Nacional y una hora después la dejaron pasar retrasando el tiempo programado para tomar la muestra, sin embargo de lograron completar 82 encuestas. Las encuestas de niños, niñas y adolescentes se realizaron en la Casa Juvenil Amigó con el apoyo de la Coordinadora Anyuli Ospina quién citó a los Niñas, Niños y Adolescentes y en la Ciudad Don Bosco, el contacto fue James Arenza y no presentó mayor novedad completando un total de 66 encuestas.



### Regional Quindío

Las encuestas de Usuarios se realizaron en el Centro Zonal Armenia Sur, se había hecho contacto con el Señor Carlos Torres, el cuál indicó que se podía iniciar desde el lunes 2 de diciembre y se continuó durante los días 5, 9 y 10 de diciembre logrando un total de 62 encuestas. La muestra de padres de primera infancia se llevó a cabo en el Hogar Infantil la milagrosa y Hogar infantil la Isabela 5, 9, 10, 12 y 13 de diciembre completando un total de 71 encuestas. Finalmente las encuestas de Niños, Niñas y Adolescentes se realizaron en el CEPAS donde los niños son del Hogar tutor que tiene atención especializada allí se realizaron 32 encuestas cumpliendo con la cuota muestral asignada para este grupo poblacional.

### Regional Caldas

La recolección de la muestra se inició a partir del día 5 de diciembre con usuarios de Centro Zonal en el punto asignado Manizales 1, la coordinadora es Alba Cecilia Osorio, pero no se encontraba y el acompañamiento lo realizó la señora Doralba Huertas, realizado un total de 60 encuestas durante el 6 y 9 de diciembre. Para las encuestas de padres de primera infancia se trabajó en el Hogar Infantil Las Palomas donde el contacto fue Martha Reinoso, el Hogar Infantil la Toscana, siendo el contacto Luz Estela Martínez Ospina, el Hogar Infantil Bellavista y en el Centro Comunitario Versalles llevando a cabo un total de 68 encuestas durante los días 5, 6 y 9 de diciembre.

Las encuestas programadas para Niños, niñas y adolescentes se realizaron en la institución FESCO sin embargo no se habían podido completar, sin embargo nos dieron el contacto de la señora Luz Marina Tibaquirá, de Manizales 2, la cual nos indicó que tenían unos NNA y se les podía aplicar la encuesta, así pues se realizaron un total de 40 encuestas durante los días 10 y 11 de diciembre.

Para la regional Caldas se trabajó en además en el Centro Zonal Sur Oriente ubicado en Manizales en donde los días 2, 3, 4 y 5 de diciembre se realizó un total de 81 encuestas para usuarios de Centro Zonal, la Coordinadora de apoyo fue Gloria Inés Arias, pero está la encargada con quien se hizo contacto fue Catherine Restrepo. Las encuestas de Padres de Primera Infancia se realizaron durante los días 2 y 3 de diciembre completando un total de 87 encuestas. Los días 4, 11 y 12 de diciembre se recolectó la muestra de Niños, niña y adolescente logrando un total de 52 encuestas cumpliendo con la cantidad asignada.



### Regional Risaralda

Para la regional Risaralda se trabajó con la población del Centro Zonal Pereira allí las 3 encuestadoras llegaron al Centro Zonal, pero no se había hecho contacto previamente, sin embargo se había enviado un correo a la Sede Nacional para que les avisaran que se iniciaba la aplicación, la coordinadora Maria Elena Velásquez una hora después les permitió la entrada a realizar las encuestas logrando un total de 95 encuestas durante los días 3, 4 y 5 de diciembre.

Una de las encuestadoras tenía contacto con ICBF, por lo cual como no teníamos datos de Instituciones para aplicar encuestas a padres de primera infancia, ella indicó el nombre de un CDI adscrito al ICBF, llamado San José sede Caperucita donde el coordinador es Gerardo Ramírez, programando la aplicación de las encuestas durante los días 3, 4 y 5 de diciembre llevando a cabo 88 encuestas.

Las Encuestas de Niños, Niñas y Adolescentes se realizaron durante los días 6, 9 y 12 de diciembre, faltaba completar la muestra, así que se hizo contacto con el centro zonal Manizales 2, en donde la encargada de Atención al Usuario Carolina Díaz brindó la información y se aplicaron las encuestas en Semillas de amor, Coordinadora es Luz Estella Montoya, fue muy amable, y le brindaron transporte y acompañamiento al encuestador en total se llevaron a cabo 69 encuestas.

### Regional Tolima

En la regional Tolima se tomaron dos puntos para la recolección de la muestra: Centro Zonal Purificación y Centro Zonal Jordán; para el Centro Zonal purificación se hizo contacto con la señora Miriam Lucila Román quién es la encargada se inició el proceso con las encuestas de usuarios de Centro Zonal tomando la muestra durante los días 2, 3, 4, 5 y 6 de diciembre logrando un total de 66 encuestas efectivas en dispositivo. La muestra de padres de primera infancia se llevó a cabo del 2 al 6 de diciembre realizando un total de 68 encuestas sin reportar mayor novedad. Las encuestas de Niños, niñas y adolescentes se realizaron los días 4, 5, y 6 de diciembre realizando un total de 72 encuestas para el grupo poblacional.

Por otro lado con el Centro Zonal Jordán no se logró contacto porque el teléfono nunca fue contestado, la encuestadora se presentó en el punto y le informaron de un número de teléfono el cual tampoco contestaban, sin embargo se autorizó a la persona para aplicar las encuestas y



el día 2 de diciembre se dio inició a la aplicación de encuestas a Usuarios del Centro Zonal realizando un total de 86 encuestas finalizando la aplicación el día 5 de diciembre.

Respecto a la muestra de Padres de primera infancia el Señor Jhon Alexander González indicó que Jordán no tenía CDI, posteriormente se nos entregó una lista de CDI adscritos para realizar las encuestas. Se envió un correo a la coordinadora Gloria Puyo, preguntando acerca de los niños de protección, de allí se sugirió hacer contacto con Edna Margarita pero ningún teléfono fue contestado, así que se envió un correo a la Señora Martha Rengifo solicitando base de datos de instituciones con NNA; así pues la muestra para este grupo poblacional se llevó a cabo en los CDI rayitos de sol, CDI mi nueva ilusión y CDI huellitas del futuro, donde no se presentó ningún inconveniente y se logró conseguir la muestra realizando un total de 70 encuestas durante el 5, 6 y 13 de diciembre.

Las encuestas de niños, niñas y adolescentes se realizaron con el apoyo de la señora Martha Rengifo quién facilitó los datos de las instituciones adscritas a Centro Zonal Galán, y se logró realizar las encuestas a NNA en los siguientes puntos: centro de emergencia un nuevo amanecer, Asociación Cristiana de Jóvenes – ACJ y Club Kiwanis ciudad musical – hogar de la niña y adolescente logrando llevar a cabo un total de 83 encuestas durante los días 11 y 12 de diciembre.

### Regional Atlántico

En el centro zonal Hipódromo la aplicación de la encuesta se realizó del día 3, 4, 5, 9 Y 12 de diciembre de 2013, al iniciar el trabajo de campo identificamos que este centro zonal se encontraba en remodelación y no estaba prestando servicio al público por lo anterior se procedió a tomar la muestra de este punto en el centro zonal Sur Occidente durante los primeros días.

A este centro zonal (sur occidente) se aplicó durante las jornadas la encuesta a la población de NNA en la institución de la Cruz Roja y en la horas de la tarde se inició la recolección de la muestra de la población PPI (Padres de Primera infancia) en el CDI Caminos del Sol, correspondiente a la regional de Atlántico.

Nos confirmaron que el centro zonal Hipódromo ya se encontraba habilitado y de forma alterna retomamos la aplicación de las tres poblaciones (NNA – PPI – UCZ) en los dos centros zonales



para cubrir esta muestra, para este punto se tuvo todo el acompañamiento y apoyo de la Sra. MARTHA CHARRYS profesional representante en este proceso del centro zonal.

Para esta muestra se tomó en total 209 encuestas efectivas, clasificadas en 70 encuestas de PPI, 67 encuestas de NNA, 72 encuestas UCZ. Cumpliendo así con lo solicitado.

Para el Centro Zonal Norte Centro Histórico (Barranquilla) .la ejecución de las encuestas en se realizaron los días 2, 3, 4, 6, 10 y 11 de diciembre de 2013, en total para este punto se tomó una muestra de 200 encuestas, la muestra realizada se distribuye entre las poblaciones solicitadas así: 68 encuestas PPI, 65 encuestas NNA, 67 encuestas UCZ.

Para este punto no hubo ninguna novedad en el proceso, se realizó una programación previa con el constante apoyo del profesional del centro zonal la sra. INES ROSALES.

En detalle a lo anterior el trabajo de campo para la muestra de padres de primera infancia fue recolectada los días 4 y 6 de diciembre de 2013, en los centros de desarrollo integral asignados a este centro zonal, la muestra de niños, niñas y adolescentes fue tomada los días 2, 3 y 11 de diciembre de 2013 a los infantes que se encuentran en los hogares sustitutos y en las diferentes fundaciones como son: DIOS es amor, Congregación Hijas Del Corazón Misericordioso De María, futuros valores.

### Regional Bolívar

El centro zonal Turbaco se dio inicio a la aplicación de la encuesta el día 2 de diciembre de 2013 con la población de usuarios de centro zonal para este punto se tuvo todo el apoyo de las doctoras ANGELICA MARIA URIBE y TULIA SANCHEZ para tomar la muestra distribuida entre las poblaciones asignadas así: 69 encuestas de PPI, 61 encuestas de NNA, 87 encuestas UCZ.

En detalle los días 2, 3 y 5 de diciembre se trabajó la muestra de usuarios de centro zonal en las jornadas de la mañana, para los días 3 y 4 se programó en los diferentes centros educativos CDI , Hogares comunitarios – jardines infantiles la encuesta de padres de primera infancia, y la muestra de niños-niñas y adolescentes se tomó los días 5 y 9 de diciembre de 2013 bajo el apoyo y supervisión de personal responsable en los centros de protección a cargo de este centro zonal como son Asomenores, bonanza y tali. Cumpliendo con la muestra.



Para el centro zonal Histórico y del Caribe Norte se coordinó el trabajo de campo durante los días 2, 3, 4, 5, 6, 8 y 12 de diciembre de 2013, con el apoyo y supervisión del profesional FARIB NARVAEZ quien en representación de ICBF nos prestó toda la información y logística posible para realizar en este punto 210 encuestas efectivas en total.

Para mayor detalle se confirma que para la población de UCZ se tomaron 76 encuestas 2, 3, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013 en las jornadas de mañana, para la población de NNA se tomaron 65 encuestas efectivas en los diferentes jardines infantiles y hogares comunitarios que a la fecha de aplicación aún tenían actividad con los usuarios del servicio, para la población de PPI se realizaron 69 encuestas efectivas las cuales fueron tomadas en los centros Asociación nuevo futuro de Colombia, para el mejoramiento familiar, fundación renacer y fundación niños de papel que se encuentran a cargo de este centro zonal.

#### Regional Magdalena

Para el centro zonal Ciénaga el trabajo de campo se ejecutó durante los días del 2, 3, 4, 5, y 16 diciembre de 2013, en este centro zonal se identificó que no hay el suficiente flujo de personas, lo cual no permitió tomar la muestra en su totalidad, de acuerdo a esto se buscó la opción de tomar la muestra de NNA en el centro zonal Santa Marta Sur la cual tampoco contaba con la población suficiente para cubrir la muestra, durante la ejecución tuvimos todo el apoyo de las profesionales señoras Zully Caraballo y Elvia Caballero representantes del centro zonal en este proceso quienes refieren que no se cuenta con más población NNA para cumplir con la muestra.

En detalle los centros tomados para la muestra de padres fueron las instituciones (hogares comunitarios) hogares sonrisa feliz, los pininos, mis travesuras, mapaches, gotita de ternura. En el caso de los niños, niñas y adolescentes se realizaron a los infantes beneficiarios del programa de madres sustitutas de la zona.

En total se realizaron 173 encuestas efectivas de las cuales 76 encuestas son de Padres de Primera Infancia, 23 encuestas de Niños Niñas y Adolescentes y 74 encuestas de Usuarios de Centro Zonal. Por lo anterior en este punto no se cumplió la muestra de la población NNA.

Para el centro zonal de San Marta Norte se realizó el trabajo de campo los días 4, 5 Y 6 de diciembre de 2013, para este punto no se determinó en el muestreo encuestas para la población de Padres de Primera Infancia.





En primera medida se tomaron la muestra de usuarios de centro zonal y en equipo con el profesional representante del centro zonal la sra. IVONE CAMARGO se coordinó las citas para la muestra de niños, niñas y adolescentes en los hogares sustitutos.

En total para este punto se realizaron 135 encuestas, clasificadas en 71 encuestas de Niños Niñas y Adolescentes y 64 encuestas de Usuarios de Centro Zonal. Para este punto se dio cumplimiento a la muestra estipulada en el contrato.

### Regional Córdoba

Para el centro zonal de Tierra Alta se realizó el trabajo de campo los días 3, 4, 5 y 6 de diciembre de 2013, este fue un centro zonal que se caracterizó por el bajo nivel de fluencia de usuarios en el centro zonal por lo que se determinó tomar parte de la muestra en el centro zonal Lorica, entre estos dos puntos se complementó la muestra de la población Usuarios de Centro Zonal.

En detalle se trabajó todos los días bajo previa programación las tres poblaciones, este punto tiene como limitante de campo la ubicación geográfica ya que el acceso a personal externo de la zona es muy limitado, sin embargo se logró cumplir toda la muestra. En total se desarrollaron 223 encuestas en total, clasificadas en 81 encuestas de Padres de Primera Infancia, 78 encuestas de Niños Niñas y Adolescentes y 64 encuestas de Usuarios de Centro Zonal.

### CENTRO ZONAL MONTERIA 1.

En este centro zonal se realizó el trabajo de campo los días 3, 4, 9, 10, 11 de diciembre de 2013, en donde se sacó a cabalidad la muestra de NNA y de usuarios de centro zonal solicitados, para la logística determinada en este punto se contó con la colaboración constante y apoyo del profesional RAMIRO MIGUEL SANCHEZ representante del centro zonal en este proyecto.

En total en este se tomaron 142 encuestas efectivas 75 encuestas de Niños Niñas y Adolescente y 67 encuestas de Usuarios de Centro Zonal. Los limitantes de ubicación de la población fueron superados durante la ejecución del proceso obteniendo la muestra solicitada.



Valle Del Cauca

Para esta regional se trabajó en el Centro zonal Centro la ejecución se realizó durante los días 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10 y 13 de diciembre de 2013, no se presentó ninguna eventualidad relevante los limitantes de ubicación de las poblaciones y comunicación con el personal encargado se superó en el transcurso de la ejecución. En total para este punto se tomaron 195 encuestas clasificadas entre 79 encuestas de Padres de Primera Infancia, 50 encuestas de Niños Niñas y adolescentes y 66 encuestas de Usuarios de Centro Zonal.

A su vez también se trabajó el centro zonal Ladera el cual se realizó durante los días 2, 4, 5, 6, 9 Y 10 de diciembre de 2013, esta se inició con la población de padres de primera infancia confirmando citas previamente con el CDI, posteriormente se realizó contacto con el centro zonal hablando con los profesionales Juana María Soto y María del Carmen Angulo, quienes explicaron que “Después del 2011, este centro ha tenido poca afluencia de usuarios y no hay mucha gente. Pues se enfocan en servicios de prevención por lo que se consideró la opción de cambió por el centro Zonal Nororiental.

En total se realizaron 155 encuestas validas clasificadas entre 82 encuestas de padres de primera infancia, 9 encuestas de niños niñas y adolescentes y 64 encuestas de usuarios de centro zonal.

Otro centro zonal trabajado es Roldanillo, en este centro zonal se aplicó la encuesta los días 2, 3, 4, 5, 6, 9 Y 10 de diciembre de 2013, se inició con la población de usuarios de centro zonal, el contacto fue la Señora Martha González, fue amable y nos brindó siempre toda la información, para las jornadas de la tarde se coordinó previamente citas con los diferentes centros educativos tales como Hogar infantil San Sebastián CDI San Pascual, sede Presbítero Gonzalo Patiño Nuestra señora de Chiquinquirá , Renacer para tomar la muestra de padres correspondiente.

En la muestra de la población de niños niñas y adolescentes se tomó de los hogares sustitutos, puntualmente para esta muestra fue necesario realizar un desplazamiento a Palmira, pues en Roldanillo se contaba con la población.

En total se realizaron para este punto 243 encuestas clasificadas entre 87 encuestas de Padres de primera Infancia, 87 encuestas de Niños Niñas y Adolescentes y 69 encuestas de Usuarios de centro zonal.

## FASE 5: ANALISIS DE LA INFORMACION.

Para la ejecución de este proyecto se implementó la metodología ACSI-Serviqual (Mapa de respuestas), es el proceso de adaptación conceptual de estas dos modelos para calcular y determinar los índices de satisfacción de los usuarios externos con los programas y servicios del ICBF.

### Descripción de la metodología (Mapa de Respuestas):

La metodología ACSI-serviqual se distingue de las otras metodologías de calidad por las siguientes características:

- ✓ Este modelo se construye sobre el contexto de las fortalezas, las cuales son más utilizadas en la medición y evaluación de la satisfacción del cliente.
- ✓ Tiene una definición uniforme y muy bien definida de la calidad, basada en la percepción del usuario y así mismo mantiene el enfoque orientado al cliente definido en las normas de calidad ISO-9000.
- ✓ La metodología busca medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad, como valoración objetiva que parte de una acumulación de experiencias de los usuarios con los servicios recibidos, aquellos servicios serán medidos mediante calificaciones de atributos en los programas y espacios de atención al ciudadano.
- ✓ El modelo permite relacionar cuantitativamente los índices de satisfacción de los usuarios con los resultados del servicio. Este debe ser medido en los atributos de atención, confianza o beneficios por parte del usuario.
- ✓ Toda la estructura de la investigación está sujeta al modelo lógico de causa y efecto que mide la satisfacción de los usuarios cuantitativamente como resultado de entradas cuantificables de las expectativas y de la percepción de la calidad del usuario.

El ACSI-Serviqual utiliza un proceso donde se construye un modelo multivariado de componentes principales basado en las ecuaciones de las variables que se producen con las calificaciones de los atributos inherentes a los servicios ofrecidos por el ICBF. Otro resultado del ACSI-Serviqual es la identificación de la contribución de cada uno de los componentes de entrada en respuesta a la satisfacción de los usuarios.



Para estimar el índice de satisfacción del usuario, el modelo pondera las variables manifiestas que se relacionan con la satisfacción. El valor del índice (no observado) se ve afectado por todas las variables latentes y manifiestas. Las variables latentes se evalúan ponderando al menos dos variables manifiestas.

El modelo se define con dos tipos de entradas: Los atributos de la calidad percibida y las expectativas del usuario.

Donde, los usuarios deben calificar la calidad percibida con base a la experiencia de los servicios recibidos por los programas de prevención o protección ofrecidos en las unidades o centros zonales, por medio de las actividades que componen los servicios durante la atención al usuario.

Las expectativas del usuario se miden preguntando si el servicio suministrado ha logrado el objetivo propuesto, el %T2B de usuarios informan que este “sí” cumple con el nivel de calidad que se esperaba o por el contrario cuando la experiencia con el servicio es “no” incumpliendo con las expectativas del usuario también lo representa el indicador %B2B como usuarios insatisfechos con relación a las expectativas.

Los índices de satisfacción del usuario se determina por: (a) el nivel general, índice de satisfacción del usuario externo del ICBF consolidado en forma global, por todos los tipos de usuarios y programas de atención del ICBF, o los índices desagregados por (b) el grado de satisfacción de los usuarios para cada uno de los grupos de población objetivo, (c) a nivel de satisfacción con cada uno de los programas de atención y (d) los índices de satisfacción ponderado por cada uno de los aspectos evaluados en los programas o servicios.

Por último, se evalúan los índices de satisfacción de los usuarios con base en: (a) la posible recomendación de los programas o servicios a otras personas, (b) el nivel de confianza (lealtad) en que se proporciona el buen servicio en el futuro y (c) la facilidad de presentar sugerencias o quejas y la respuesta obtenida al respecto.

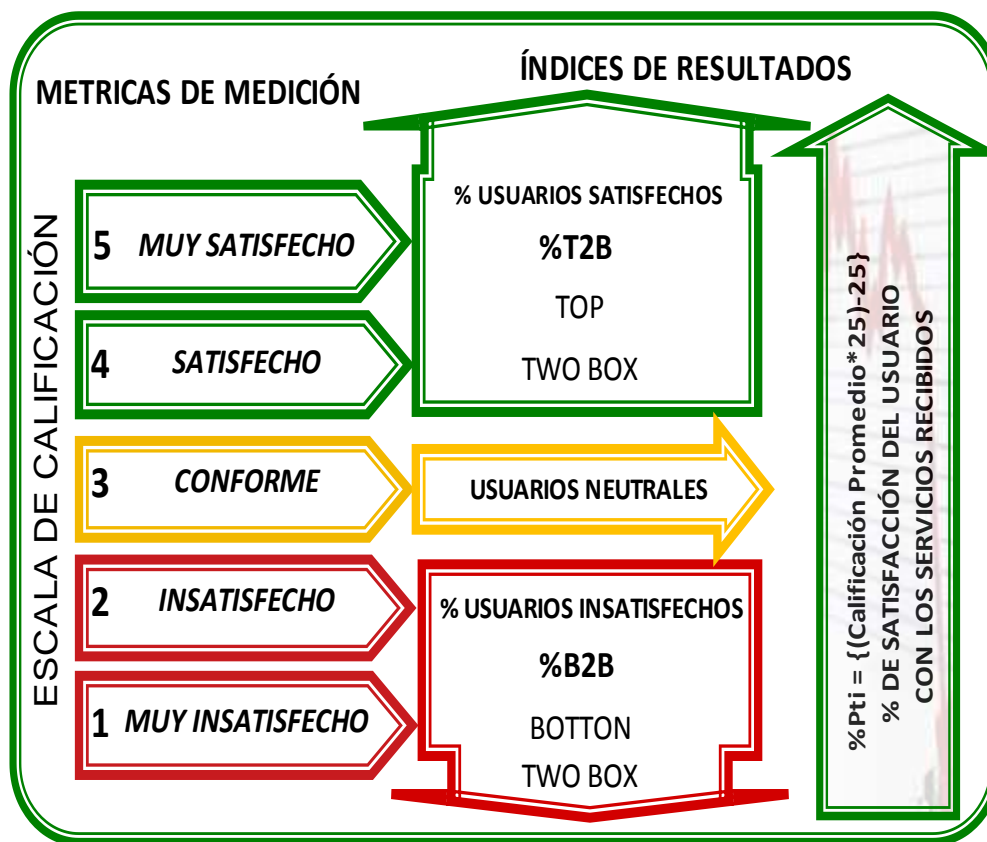
#### Plan de análisis de la información:

Para el análisis de la información se determinaron cuatro indicadores, todos calculados de acuerdo con la escala presentada anteriormente.

- **Calculo del indicador “Calificación”:** es la nota promedio (1-5) dada por los usuarios al responder dicha pregunta, en el caso de los resultados generales se promedia todas las preguntas con el mismo peso (importancia).
- **Cálculo del indicador “nivel promedio de satisfacción del usuario” - %PTI:** Es el porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios que calificaron el servicio recibido. En el caso de los resultados generales se calcula por promedio aritmético ponderado.
- **Cálculo del Indicador “Top Two Box” Satisfacción Del Usuario” - %T2B:** este nos indica el porcentaje (%) de usuarios que esta satisfechos con el servicio, se determina un grado de satisfacción cuando el usuario califica entre la escala 4 y 5 (satisfecho – muy satisfecho).
- **Cálculo del Indicador “Bottom two box” Insatisfacción del Usuario” - %B2B:** es el porcentaje % de usuarios que se encuentran insatisfechos con el servicio, se determina un grado de insatisfacción cuando el usuario califica entre la escala 1 y 2 (muy insatisfecho – insatisfecho).

CRITERIOS DE DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN					
Calificación	%T2B	%B2B	%Pti	CATEGORIA DEL INDICADOR	
Mayor de 4,1	Mayor de 82%	Menor del 2%	Mayor del 82%	↑	<b>Nivel Alto Satisfacción</b>
Entre 3,85 y 4,1	Entre 75 y 82%	Entre 2 y 5%	Entre 75 y 82%	→	<b>Nivel Aceptable de Satisfacción</b>
Menor de 3,85	Menor del 75%	Mayor del 5%	Menor del 75%	↓	<b>Nivel Bajo de Satisfacción</b>

Grafica 3: Criterios de descripción de los indicadores.



Grafica 4: Análisis de la información – indicadores.

Para homogenizar los índices de satisfacción general para cada grupo objetivo de usuarios, se tomarán los acumulados de las respuestas por cada atributo y se calcula los índices respectivos para cada uno, luego se ponderan los índices por el promedio geométrico para los %Pti, o por el promedio para las calificaciones conforme a la escala de evaluación definida.

Todos los índices descritos anteriormente serán representados y desagregados en una unidad mínima “regionales” y en una unidad máxima “Nacional” para las poblaciones de NNA – PPI – UCZ, para el caso de familias adoptantes radicadas en el exterior la unidad de análisis serán países, regionales ICBF/Instituciones autorizadas en Colombia. De acuerdo a la estructura de cada uno de los formularios aplicados.

FASE 6:  
**RESULTADOS**



## DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO Y APLICACIÓN DE LA MUESTRA - 2013

### INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

TIPO DE ENCUESTA	COBERTURA	USUARIO	TOTAL POBLACIÓN	MUESTRA APLICADA
CENTROS ZONALES	33 REGIONALES	PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS	150500	3556
	55 CENTROS			
PRIMERA INFANCIA	HOGARES COMUNITARIOS	PADRES O ACUDIENTES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN	447065	1550
	JARDINES INFANTILES			1817
	CENTROS DE DESARROLLO INTEGRAL			185
	FAMI			
	OTROS			
	<b>TOTAL</b>			<b>3552</b>
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	CENTROS DE PROTECCIÓN	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE 8 A 18 AÑOS	60175	2182
	HOGARES SUSTITUTOS			871
	<b>TOTAL</b>			<b>3053</b>
ADOPCIÓN	PAISES DE ADOPTANTES	FAMILIAS ADOPTANTES	N/A	417
	INSTITUCIONES AUTORIZADAS			
<b>TOTAL DE USUARIOS</b>		<b>TOTAL</b>	<b>657740</b>	<b>10577</b>

\*\* Para el análisis de satisfacción de los usuarios del ICBF, se tuvo en cuenta la información de Adopciones, sin embargo se aclara que esta muestra fue tomada directamente por los profesionales del ICBF.

\*Este es un total de toda la muestra analizada, sin embargo se aclara que el subtotal de la muestra tomada en el trabajo de campo se limita a las poblaciones «Usuarios de Centro zonal-Primera Infancia – Niños Niñas y Adolescentes» para una cantidad de 10.161 encuestas realizadas.



TAMAÑO DE LA MUESTRA – USUARIOS DE CENTRO ZONAL

REGIONAL	CENTRO ZONAL DISEÑO MUESTRAL	DISEÑO MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS-NNA		
			Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	66	22	45	67
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	66	17	53	70
	CZ LA MESETA	63	12	54	66
	CZ ABURRA NORTE	67	11	59	70
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	67	16	53	69
ARAUCA	CZ ARAUCA	66	17	51	68
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	67	28	44	72
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	67	30	37	67
BOGOTÁ	CZ RAFAEL URIBE	67	32	36	68
	CZ LO MARTIRES	67	34	35	69
	CZ SUBA	68	28	42	70
	CZ PUENTE ARANDA	67	29	39	68
BOLIVAR	CZ TURBACO	63	8	57	65
BOLIVAR	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	64	21	43	64
	CZ MIRAFLORES	57	24	34	58
BOYACÁ	CZ DUITAMA	66	12	56	68
	CZ TUNJA	67	16	51	67
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	63	17	49	66
	CZ MANIZALES 1	55	25	35	60
CAQUETA	FLORECIA 1	67	12	58	70
CASANARE	CZ YOPAL	67	29	40	69
CAUCA	CZ NORTE	65	32	35	67
	CZ CENTRO	62	29	33	62
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	41	13	34	47
CHOCO	CZ QUIBDO	66	13	53	66
CORDOBA	CZ TIERRALTA	64	29	35	64
CORDOBA	CZ 1 MONTERIA	67	20	47	67
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTÁ	63	15	48	63
	CZ SAN JUAN DE RIO SECO	57	16	44	60
	CZ FACATATIVA	67	21	48	69
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	64	28	38	66
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	66	19	48	67
HUILA	CZ NEIVA	68	20	49	69
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA	39	13	28	41
MAGDALENA	CZ CIENAGA	65	13	58	71
	CZ SANTA MARTA NORTE	64	14	52	66
META	CZ VILLAVICENCIO	65	21	45	66
NARIÑO	CZ REMOLINO	58	24	36	60
	CZ PASTO 2	67	16	51	67
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	66	36	31	67
	CZ CUCUTA 2	67	24	44	68
PUTUMAYO	CZ MOCOA	66	12	46	58
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	62	18	44	62
RISARALDA	CZ PEREIRA	68	13	58	71
SAN ANDRES	CZ LO ALMENDROS	67	10	57	67
SANTANDER	CZ YARIQUIES	49	15	34	49
	CZ BUCARAMANGA NORTE	64	16	48	64
SUCRE	CZ SINCELEJO	67	20	47	67
TOLIMA	CZ PURIFICACIÓN	66	23	43	66
	CZ JORDAN	67	22	47	69
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	64	17	47	64
	CZ ROLDANILLO	64	15	50	65
	CZ CENTRO	62	21	45	66
VAUPES	REGIONAL VAUPES	65	13	52	65
VICHADA	REGIONAL VICHADA	66	21	18	39
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3505</b>	<b>1092</b>	<b>2464</b>	<b>3556</b>

TAMAÑO DE LA MUESTRA – PADRES DE PRIMERA INFANCIA

REGIONAL	CENTRO ZONAL	MUESTRA	CDI	Hogar /Jardín	FAMI OTRO	ENCUESTAS APLICADAS
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	67	69	0	0	69
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	68	68	0	0	68
	CZ LA MESETA	67	47	20	0	67
	CZ ABURRA NORTE	68	60	9	0	69
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	68	70	1	0	71
ARAUCA	CZ ARAUCA	67	67	0	0	67
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	68	25	45	0	70
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	67	67	1	0	68
BOGOTÁ	CZ RAFAEL URIBE	68	0	71	0	71
	CZ LO MARTIRES	67	0	68	0	68
	CZ SUBA	68	21	49	0	70
	CZ PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0
BOLIVAR	CZ TURBACO	68	0	69	0	69
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	68	0	68	1	69
BOYACA	CZ MIRAFLORES	65	16	49	0	65
	CZ DUITAMA	67	50	20	0	70
	CZ TUNJA	67	29	38	0	67
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	67	21	47	0	68
	CZ MANIZALES 1	68	46	22	0	68
CAQUETA	FLORECIA 1	64	31	12	23	66
CASANARE	CZ YOPAL	67	37	30	0	67
CAUCA	CZ NORTE	67	33	36	0	69
	CZ CENTRO	68	36	33	0	69
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	67	50	18	0	68
CHOCO	CZ QUIBDO	68	13	0	56	69
CORDOBA	CZ TIERRALTA	68	65	0	4	69
	CZ 1 MONTERIA	0	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTÁ	65	51	16	0	67
	CZ SAN JUAN DE RIO SECO	64	24	38	5	67
	CZ FACATATIVA	67	33	34	0	67
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	66	32	26	8	66
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	67	67	0	0	67
HUILA	CZ NEIVA	68	1	67	0	68
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA	67	50	18	1	69
MAGDALENA	CZ CIENAGA	68	4	42	22	68
	CZ SANTA MARTA NORTE	0	0	0	0	0
META	CZ VILLAVICENCIO	61	40	22	0	62
NARIÑO	CZ REMOLINO	67	46	16	5	67
	CZ PASTO 2	67	47	20	0	67
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	67	0	47	20	67
	CZ CUCUTA 2	67	31	37	0	68
PUTUMAYO	CZ MOCOA	67	35	25	7	67
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	68	0	71	0	71
RISARALDA	CZ PEREIRA	68	68	3	0	71
SAN ANDRES	CZ LO ALMENDROS	67	26	41	0	67
SANTANDER	CZ YARIQUIES	68	0	70	0	70
	CZ BUCARAMANGA NORTE	68	0	68	0	68
SUCRE	CZ SINCELEJO	68	69	0	0	69
TOLIMA	CZ PURIFICACIÓN	68	22	46	0	68
	CZ JORDAN	68	70	0	0	70
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA	68	71	0	0	71
	CZ ROLDANILLO	67	25	30	15	70
	CZ CENTRO	68	65	0	4	69
VAUPES	REGIONAL VAUPES	66	19	35	14	68
VICHADA	REGIONAL VICHADA	67	0	69	0	69
		<b>3489</b>	<b>1817</b>	<b>1550</b>	<b>185</b>	<b>3552</b>

TAMAÑO DE LA MUESTRA – NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

REGIONAL	CENTRO ZONAL DISEÑO MUESTRAL	DISEÑO MUESTRA	ENCUESTAS		
			Centro de Protección	Hogar Sustituto	Total
AMAZONAS	REGIONAL AMAZONAS	63	35	28	63
ANTIOQUIA	CZ ORIENTE	49	52	0	52
	CZ LA MESETA	54	16	39	55
	CZ ABURRA NORTE	65	65	0	65
	CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	66	51	15	66
ARAUCA	CZ ARAUCA	61	36	0	36
ATLANTICO	CZ HIPODROMO	67	41	26	67
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	64	42	23	65
BOGOTÁ	CZ RAFAEL URIBE	66	68	0	68
	CZ LOS MARTIRES	65	65	0	65
	CZ SUBA	66	66	0	66
	CZ PUENTE ARANDA	66	66	0	66
BOLIVAR	CZ TURBACO	61	61	0	61
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	63	56	9	65
BOYACA	CZ MIRAFLORES	41	39	4	43
	CZ DUITAMA	62	42	20	62
	CZ TUNJA	64	65	0	65
CALDAS	CZ SUR ORIENTE	52	31	21	52
	CZ MANIZALES 1	61	64	0	64
CAQUETA	FLORECIA 1	64	33	33	66
CASANARE	CZ YOPAL	63	1	67	68
CAUCA	CZ NORTE	50	50	6	56
	CZ CENTRO	50	37	16	53
CESAR	CZ VALLEDUPAR 1	2	2	0	2
CHOCO	CZ QUIBDO	64	53	15	68
CORDOBA	CZ TIERRALTA	61	78	0	78
	CZ 1 MONTERIA	67	52	23	75
CUNDINAMARCA	CZ CHOCONTÁ	58	25	53	78
	CZ SAN JUAN DE RIO SECO	46	41	5	46
	CZ FACATATIVA	64	6	58	64
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	52	43	9	52
GUAVIARE	REGIONAL GUAVIARE	60	1	59	60
HUILA	CZ NEIVA	67	44	25	69
LA GUAJIRA	CZ RIOHACHA	43	50	0	50
MAGDALENA	CZ CIENAGA	64	0	23	23
	CZ SANTA MARTA NORTE	64	53	18	71
META	CZ VILLAVICENCIO	30	12	28	40
NARIÑO	CZ REMOLINO	31	32	0	32
	CZ PASTO 2	66	72	0	72
NORTE DE SANTANDER	CZ PAMPLONA	64	0	64	64
	CZ CUCUTA 2	67	35	32	67
PUTUMAYO	CZ MOCOYA	62	24	35	59
QUINDIO	CZ ARMENIA SUR	19	31	1	32
RISARALDA	CZ PEREIRA	66	69	0	69
SAN ANDRES	CZ LOS ALMENDROS	63	44	1	45
SANTANDER	CZ YARIQUIES	5	6	0	6
	CZ BUCARAMANGA NORTE	15	16	0	16
SUCRE	CZ SINCELEJO	65	46	20	66
TOLIMA	CZ PURIFICACIÓN	61	17	55	72
	CZ JORDAN	67	83	0	83
VALLE DEL CAUCA	CZ LADERA(NOR ORIENTAL)	9	9	0	9
	CZ ROLDANILLO	61	31	30	61
	CZ CENTRO	50	50	0	50
VAUPES	REGIONAL VAUPES	56	52	3	55
VICHADA	REGIONAL VICHADA	56	23	7	30
TOTALES		3008	2182	871	3053



Usuarios Encuestados:

La muestra total fue de 10.161 usuarios encuestados incluyendo tres grupos de Población de estudio (NNA – PPI – UCZ), el grupo de encuestas de familias adoptantes radicadas en el exterior aplicada por los profesionales del ICBF son en total 417 registros de Satisfacción de los usuarios del proceso de adopción. El tamaño de la muestra objeto del presente análisis fue determinado por el ICBF conforme al marco de muestreo de usuarios registrados en el año 2012.

A continuación se presentaran los resultados generales del estudio nacional de nivel de satisfacción de los usuarios externos del ICBF.

Contextualización:

Se hace aclaración de las principales variables que influyen en el análisis de los resultados presentados a continuación.

- Poblaciones objetivo: “UCZ” Usuarios de Centro Zonal – “PPI” Padres de primera infancia – “NNA” Niños, Niñas y Adolescentes.
- Indicadores: “CAL” Calificación promedio de 1-5, “T2B” % de usuarios satisfechos, “B2B” % de usuarios insatisfechos, “Pti” Nivel de satisfacción de los usuarios satisfechos.

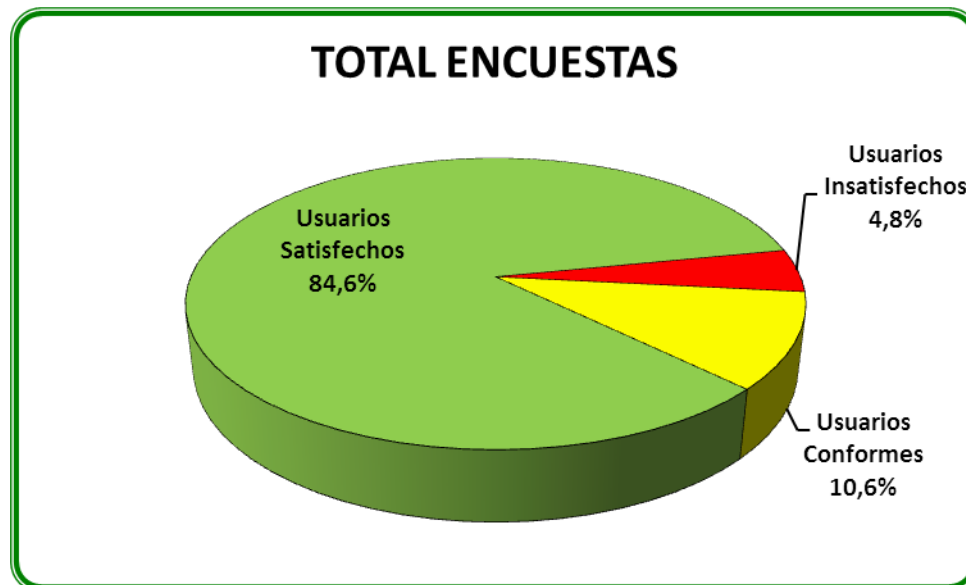
# RESULTADOS GENERALES NACIONALES



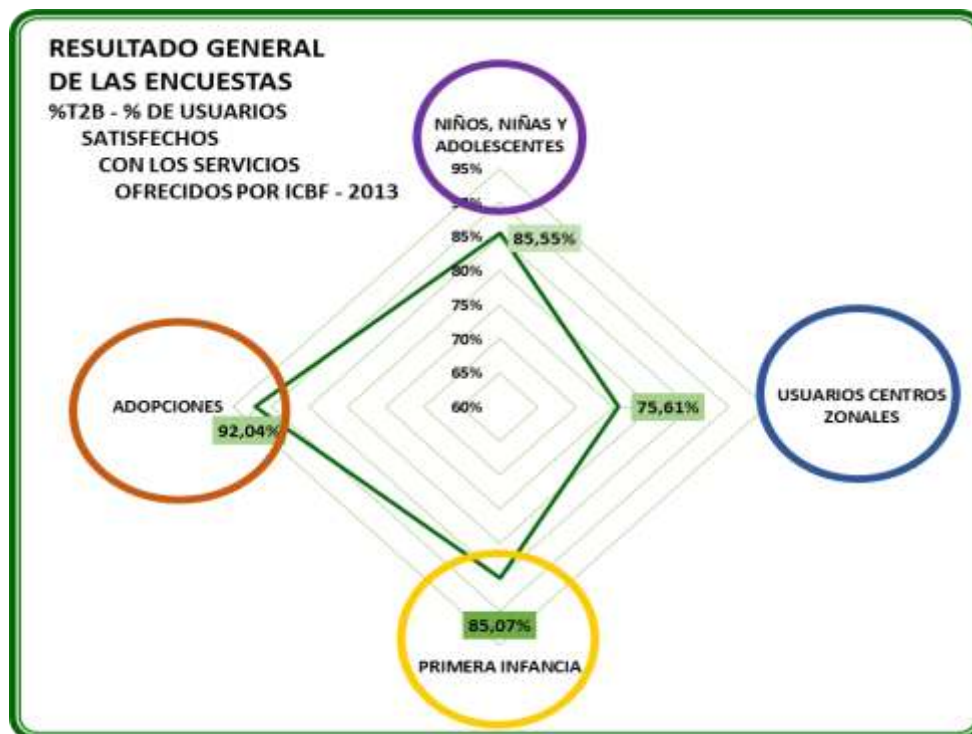
Los resultados se presentaran a nivel general y desde una segunda perspectiva se presentan los resultados por regionales; en esta segunda perspectiva solo se indexan los resultados de las poblaciones NNA – PPI – UCZ ya que estos tienen en común este parámetro (regionales) para su clasificación, en el caso de la población de familias adoptantes radicadas en el exterior se presentara la información por países.

Como análisis macro tomamos un promedio de los resultados generales de las cuatro (4) poblaciones objetivo y observamos que el nivel de satisfacción general de todos los usuarios externos del ICBF es positivo (grafica 5), pues tiene un nivel representativo de satisfacción de 84.6%, de acuerdo al criterio de descripción este es un nivel alto de satisfacción.

Sin embargo es importante aclarar que las poblaciones fueron medidas de forma independiente (Grafica 6) y al realizar el promedio las mejores calificadas aportan a las de menor calificación, en este caso tanto el índice de “T2B” satisfacción como el de insatisfacción “B2B” en la población de usuarios de centro zonal es la más baja.



*Grafica 5: Comparativo nivel general total de usuarios.*



Gráfica 6: Nivel de satisfacción por grupos poblacionales.

En la gráfica de “T2B” % general de usuarios satisfechos del ICBF. (Figura 6), observamos que el mayor nivel está representado por la población de familias adoptantes radicadas en el exterior con un 92.04% de usuarios satisfechos,

El porcentaje de usuarios satisfechos más bajo corresponde al 75.61% que hace referencia a la población abordada al solicitar un servicio en los centros zonales. Esta población se caracteriza por que el servicio recibido debe ser personalizado y en gran parte de las situaciones de carácter urgente, estas condiciones externas aumentan el nivel de percepción de los usuarios y esto influye en la calificación recibida para esta población.



Grafica 7: Comparativo de indicadores por Poblaciones objetivo.

En el comparativo de indicadores (Grafica 7) observamos que los usuarios que manifestaron su inconformismo con los servicios recibidos estas concentrados en la población de usuarios de centro zonal con un %de insatisfacción de 11.27%, este valor es significativamente alto si lo comparamos con las demás poblaciones.



# USUARIOS CENTRO ZONAL





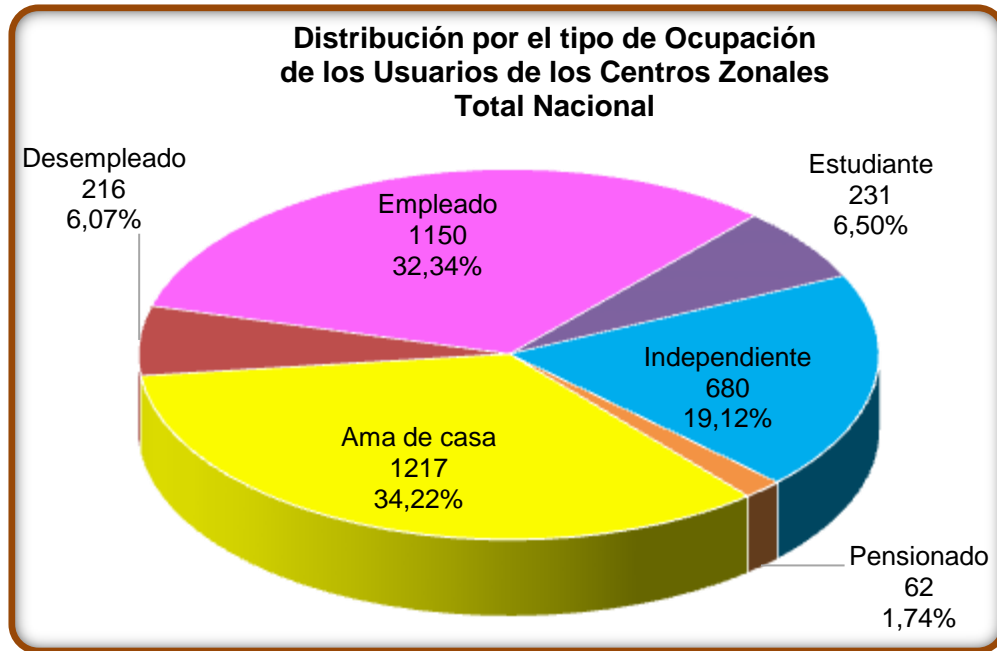
a. Datos demográficos: En el formulario de esta población se tomaron como datos descriptivos las variables de sexo, edad, nivel educativo, estrato socioeconómico, parentesco con el niño, ocupación y tipo de consulta. (Graficas 8, 9, 10 y 11).

De los datos demográficos observamos que los usuarios del centro zonal están representados principalmente por mujeres, que están en promedio en una edad de 26 a 35 años, con un nivel de educación medio (bachiller), principalmente en el estrato 1.

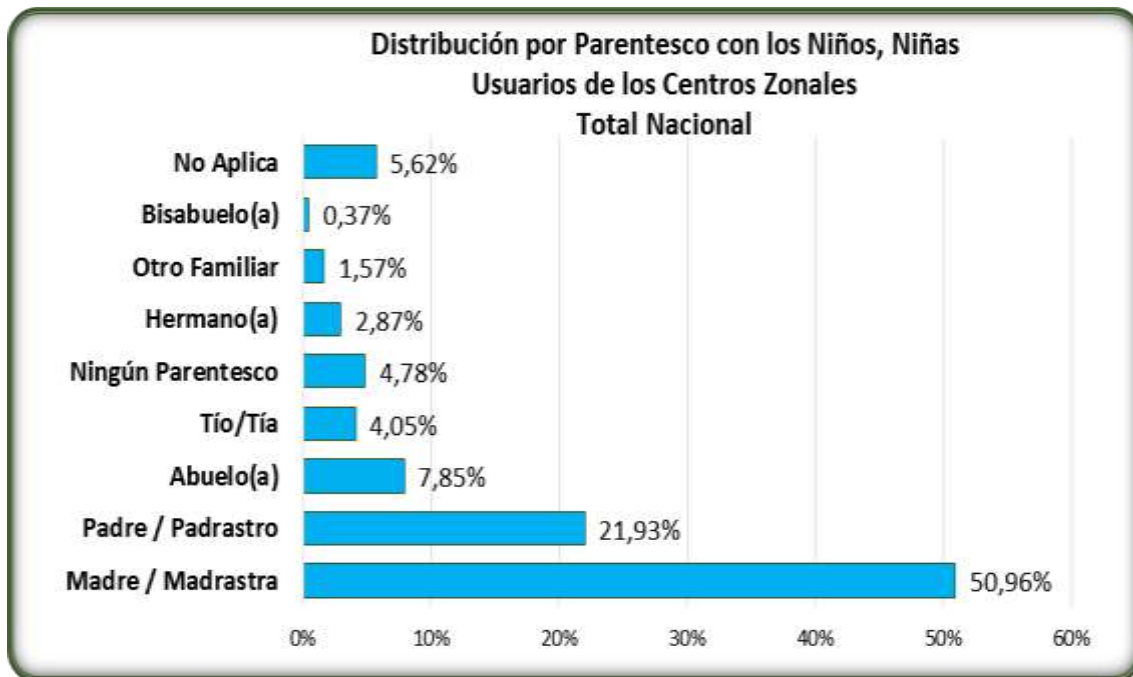
El nivel de parentesco con los niños afectados, de las personas que acuden al centro zonal en su mayoría está representado por madres, el tema de consulta más solicitado es alimentos (Cuota alimentaria)



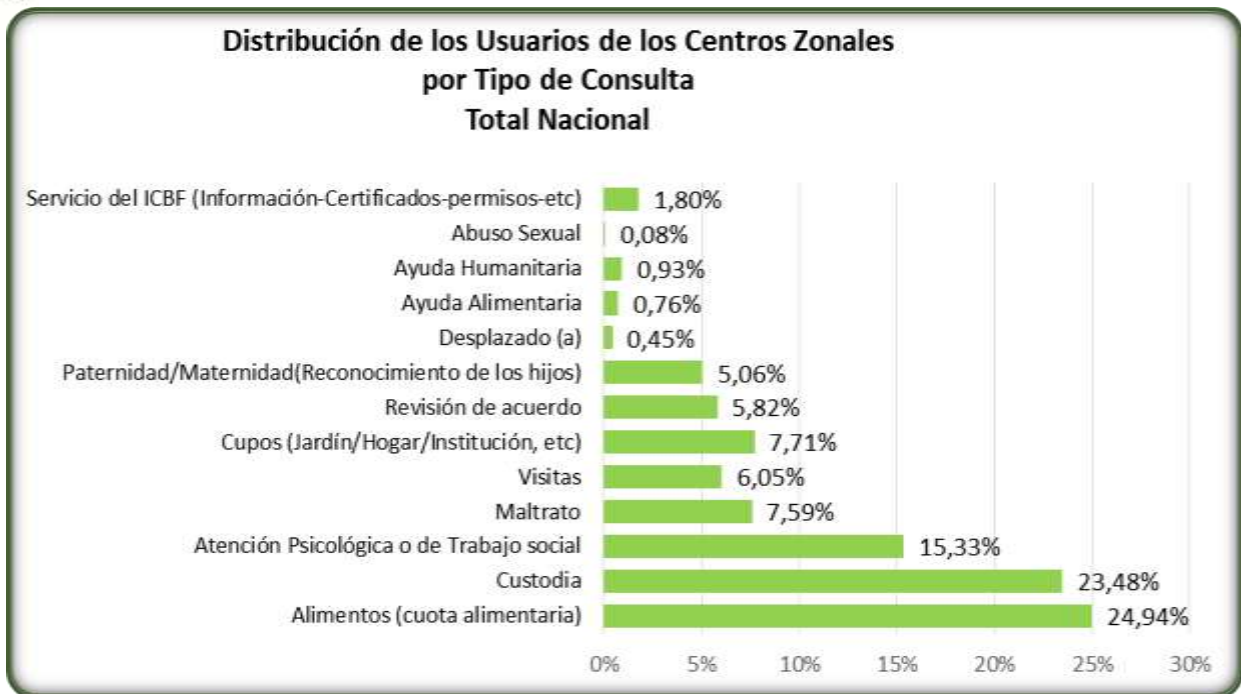
Grafica 8: Datos demográficos – Usuarios centro zonal.



Grafica 9: Ocupación – Usuarios centro zonal.

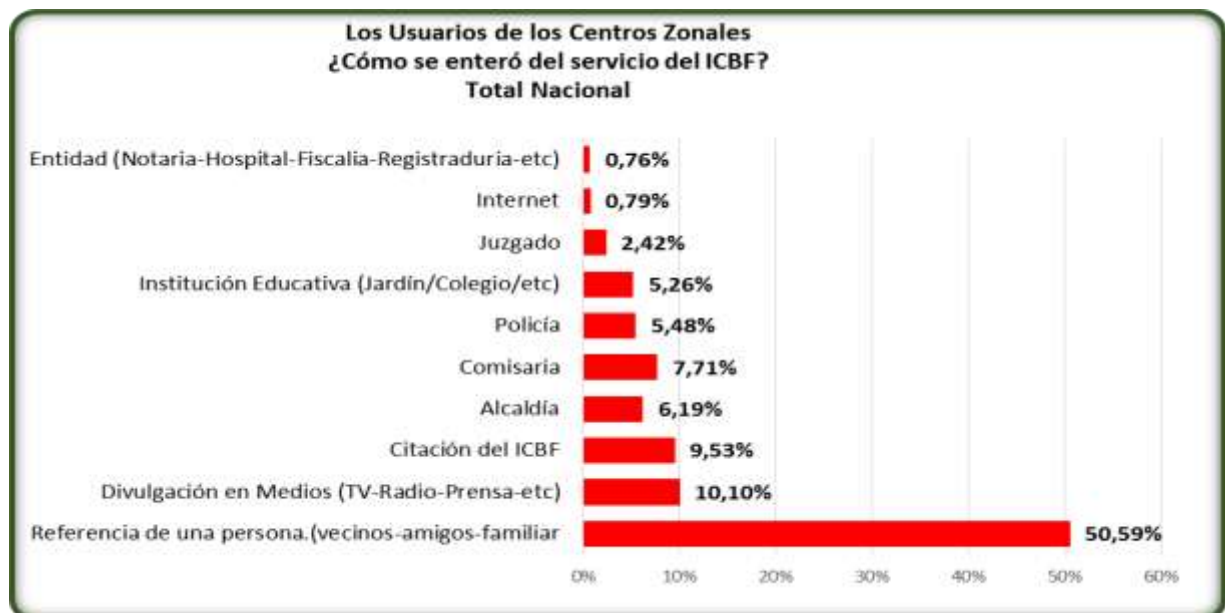


Grafica 10: Parentesco – Usuarios centro zonal.

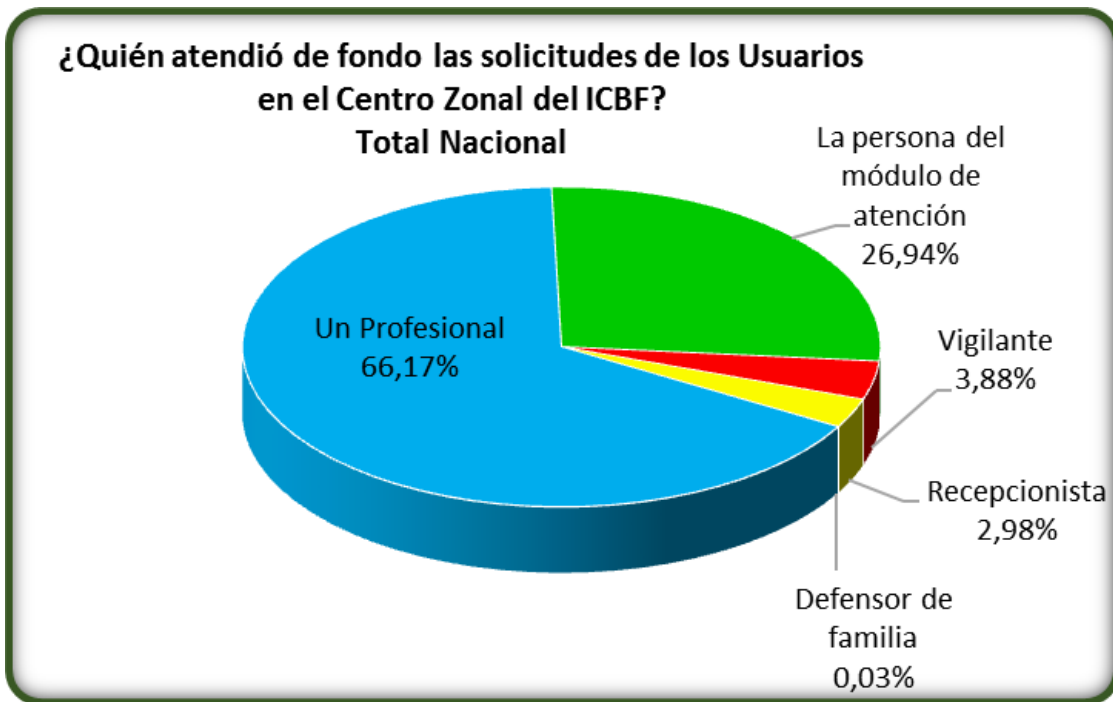


Grafica 11: Tipo de consulta – Usuarios centro zonal.

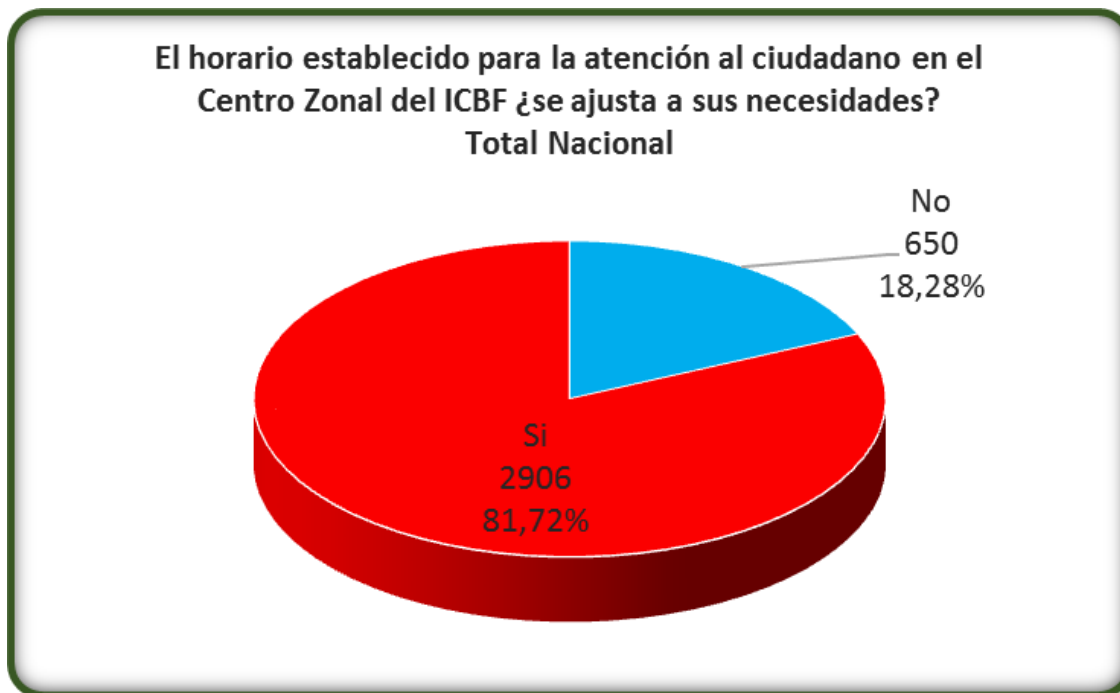
b. Modulo “II – ATENCION EN EL CENTRO ZONAL“: Como actividades principales del servicio se identificaron las siguientes tendencias en los servicios recibidos respecto a las variables de información, persona que lo atendió y disponibilidad en la atención,” (Graficas 12, 13 y 14)



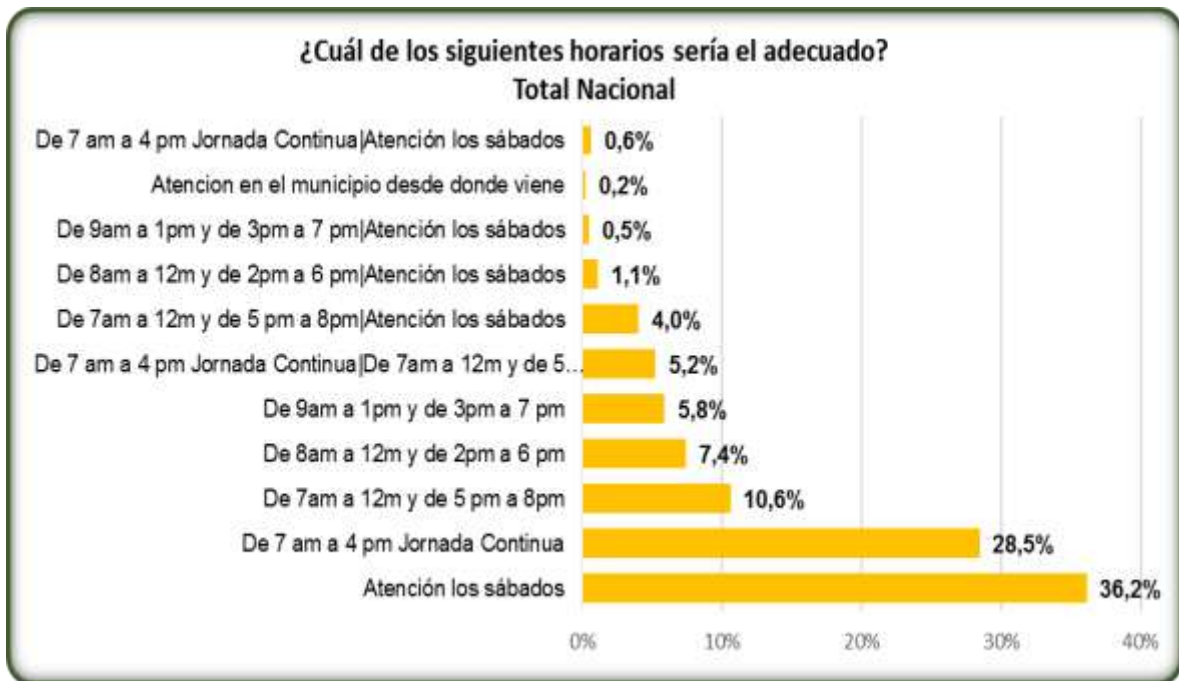
Grafica 12: Medios de divulgación – Usuarios centro zonal.



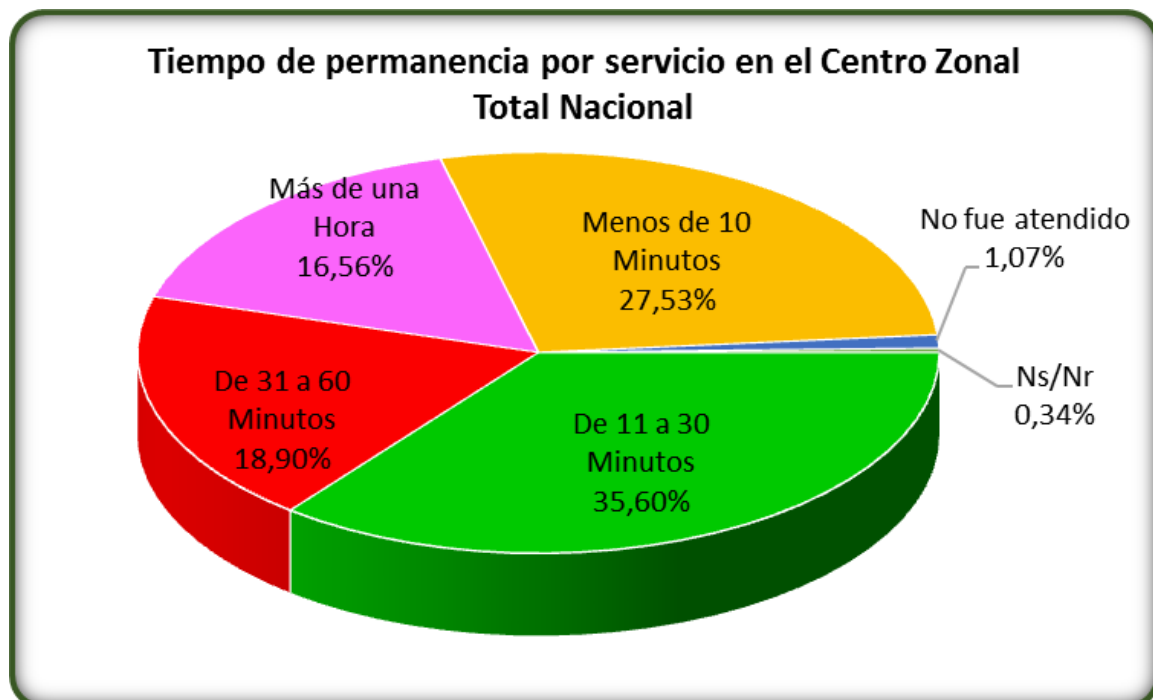
Grafica 13: Persona que lo atendió – Usuarios centro zonal.



Grafica 14: Horario de atención cumple sus necesidades – Usuarios centro zonal.

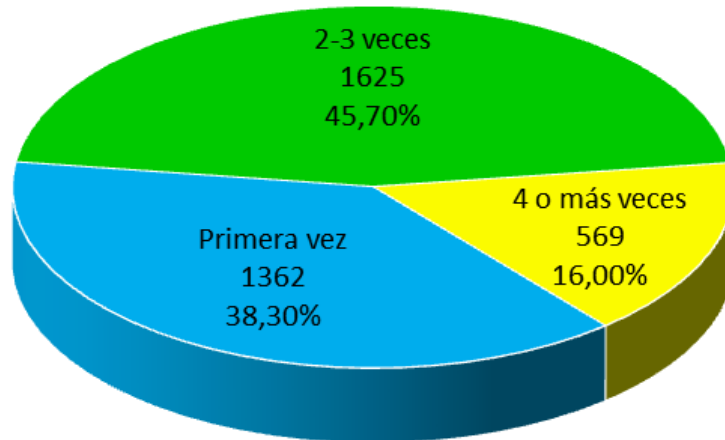


Grafica 15: Que horario sugiere – Usuarios centro zonal.



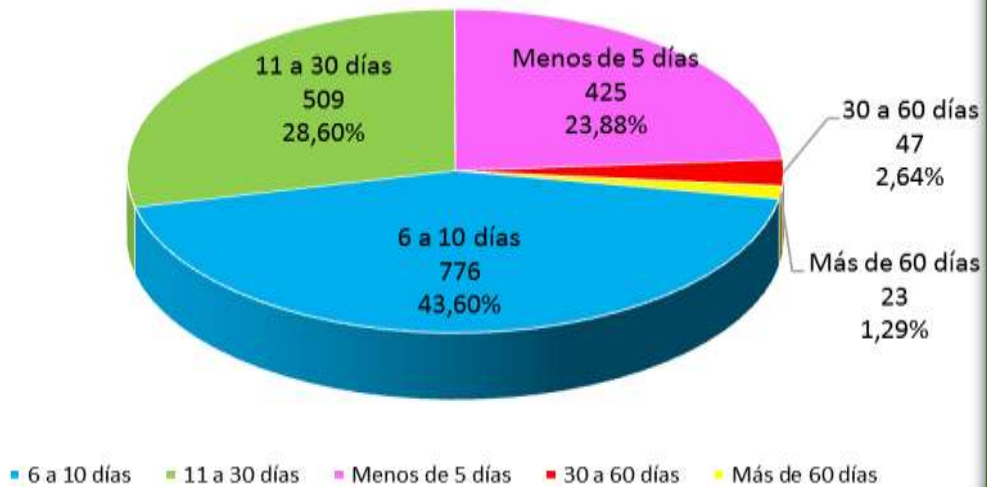
Grafica 16: Tiempo de atención CZ – Usuarios centro zonal.

**Número de Visitas de los Usuarios al Centro Zonal  
para recibir atención.  
Total Nacional**



Grafica 17: # de visitas realizadas al CZ – Usuarios centro zonal.

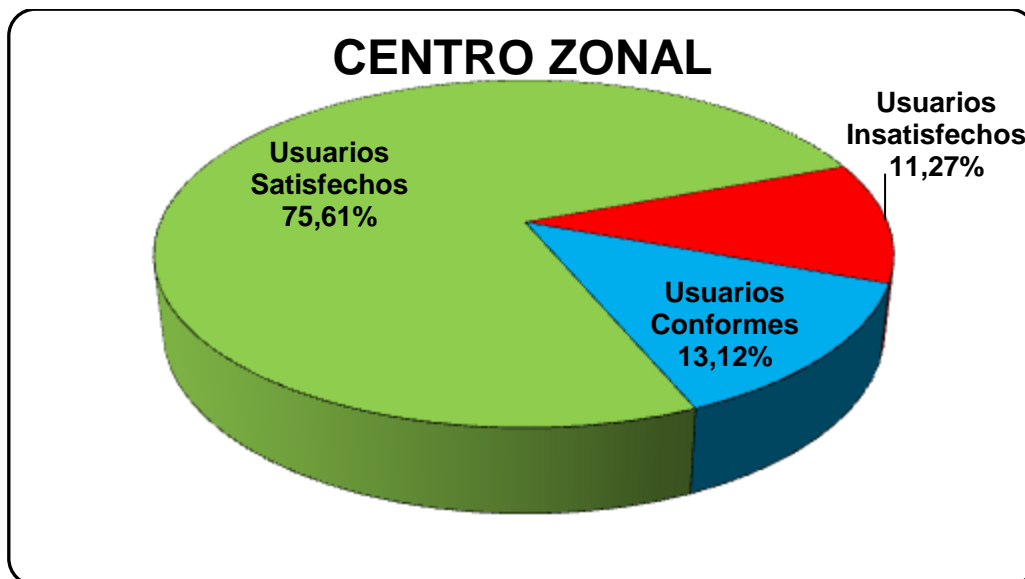
**Tiempo de asignación de las citas a los usuarios del Centro Zonal  
Total Nacional**



Grafica 18: Tiempo para la asignación de cita – Usuarios centro zonal.



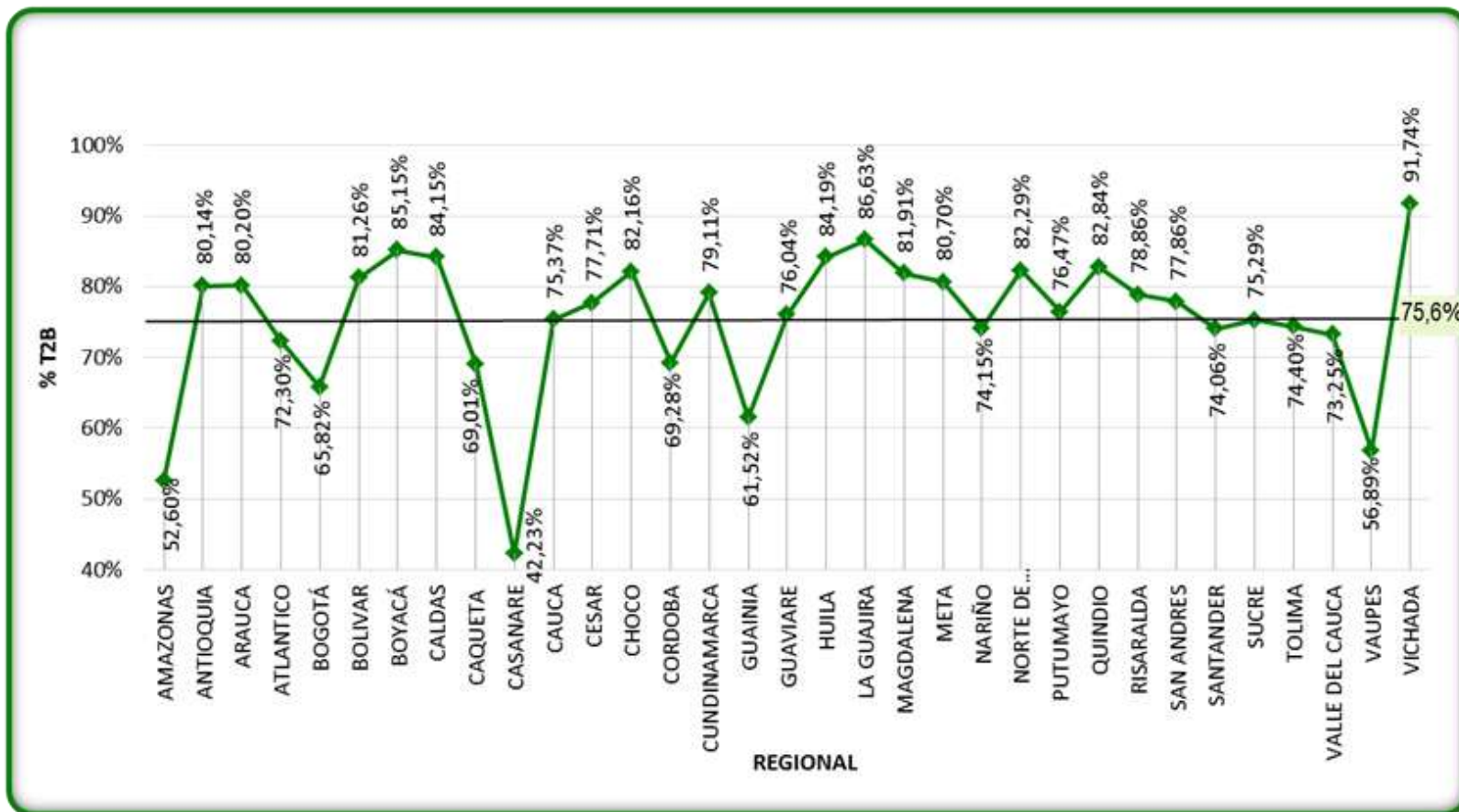
c. Niveles de Satisfacción: El nivel de satisfacción de esta población es medio bajo, ya que se encuentra alrededor del 75%, sin embargo el nivel de insatisfacción 13.12% (Grafica 19) si es crítico lo que indica que hay un inconformismo significativamente alto con los servicios recibidos.



*Grafica 19: Niveles de satisfacción de los usuarios del Centro Zonal.*

Los resultados presentados en el indicador “T2B” porcentaje de usuarios satisfecho (Grafica 20), observamos que hay regionales con índices muy por debajo de la media nacional, como son Amazonas – Casanare y Vaupés donde podemos concluir que son regionales que tienen en común sus condiciones geográficas y se encuentran ubicadas en sitios muy apartados de la zona rural, condiciones externas que puede generarse limitantes de acceso para los usuarios al momento de solicitar el servicio.

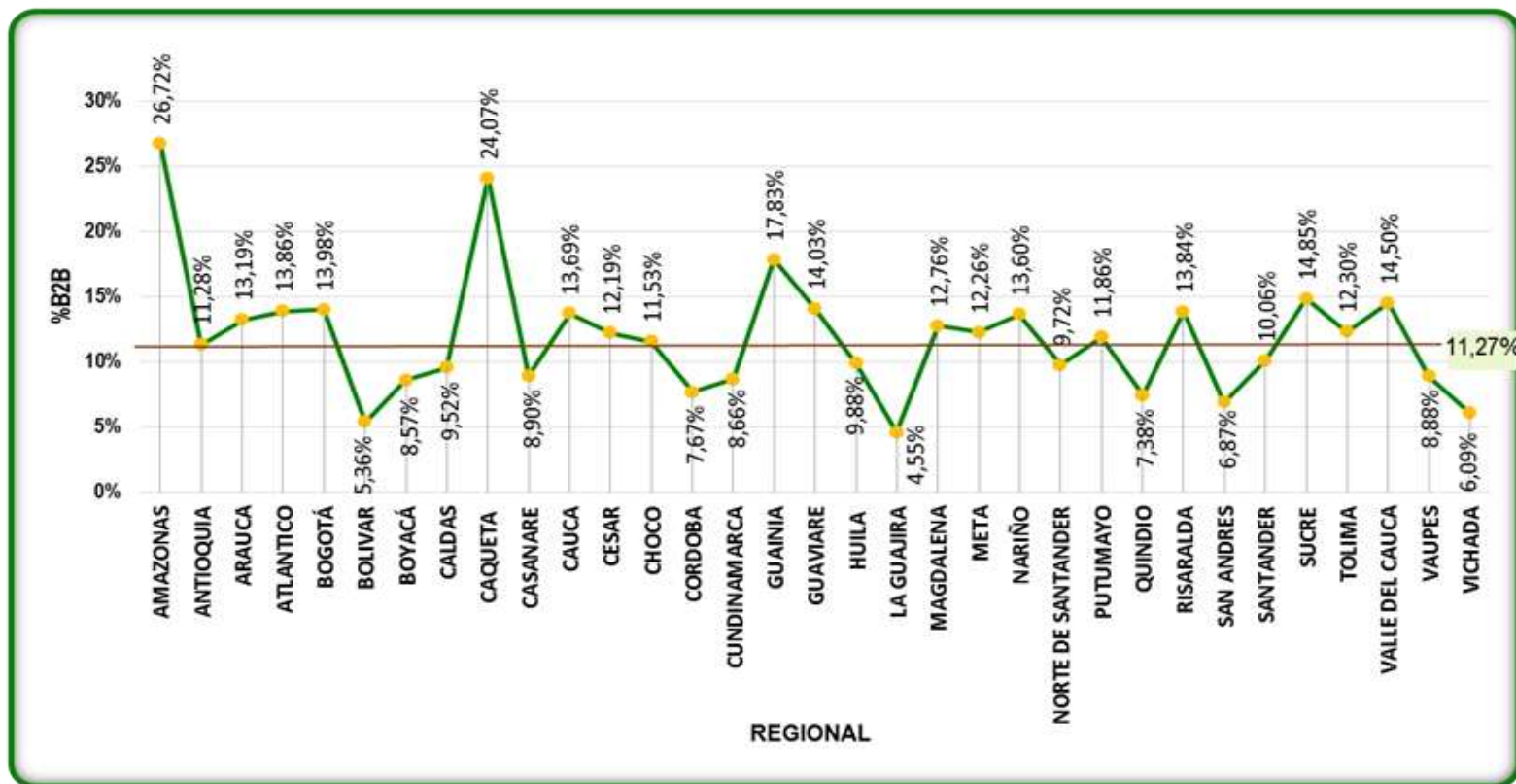
## ÍNDICES REGIONALES DE SATISFACCIÓN “T2B” CON LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES



Grafica 20: Índices regionales de satisfacción – Centros Zonales

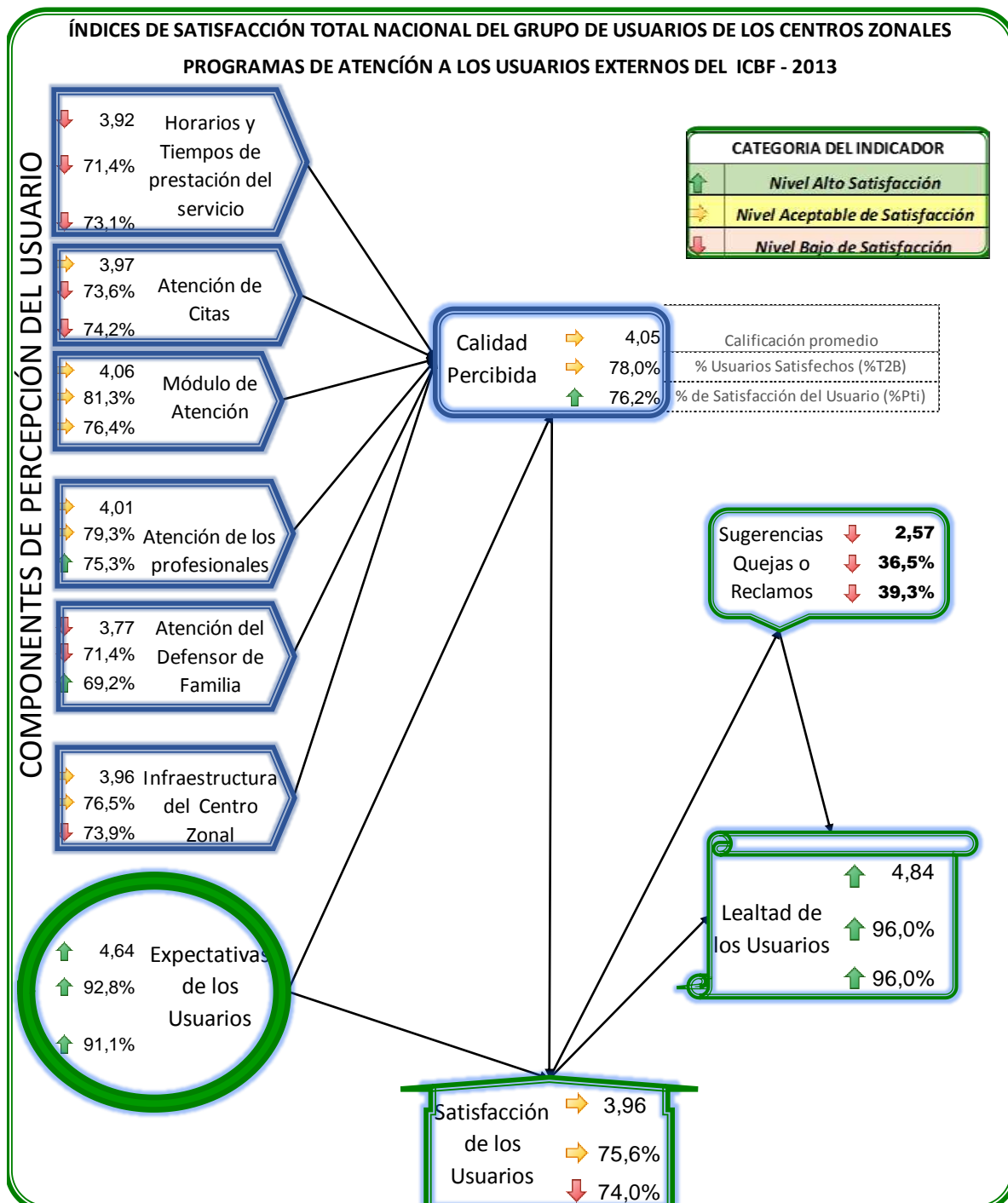
Se evidencia en los resultados (Grafica 20) que 13 de las 33 regionales se encuentran por debajo de la media nacional, el indicador “T2B” de acuerdo a los de descripción (Grafica 3) de los indicadores 25 centros zonales se encuentra entre una satisfacción aceptable y baja en el servicio.

## ÍNDICES REGIONALES DE INSATISFACCIÓN “B2B” CON LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES



Grafica 21: Índices regionales de Insatisfacción – Centros Zonales

De acuerdo con el análisis realizado observamos que solo una regional (Guajira) tiene un nivel medio de Usuarios satisfechos, las 32 regionales restantes tienen muy altos los niveles de insatisfacción, y de forma sobresaliente las regionales de Amazonas (26.72%), Caquetá (24.07%) y Guainía (17.83%) son en las que mayor inconformismo manifestaron los usuarios entrevistados.



Grafica 22: Mapa de respuestas por atributos – Centros Zonales

El mapa de respuestas (Grafica 22) nos indica que todas las preguntas relacionadas con las variables de percepción fueron evaluadas de forma negativa por los usuarios, los niveles más críticos por variables está sujeto al seguimiento y respuesta que se le da a las quejas y reclamos puestas en la entidad con un nivel de usuarios satisfechos de 36.5%.

La participación de los usuarios en los servicios especializados que presta el centro zonal esta demarcada así:

SERVICIO	SI	NO
Atención de los profesionales	2.611	1.125
Atención del defensor de Familia	1.821	1.915
Asignación de Citas	1.862	1.874
Sugerencias Quejas ó Reclamos	426	3.310

*Tabla 11: Participación de los usuarios en los servicios especializados de Centro Zonal*

A su vez observamos que los atributos (Grafica 22) con calificaciones más bajas son:

- La atención de citas: En esta variable de las 3736 encuestas, solo afirmaron haber tenido una cita 1.862 usuarios, de acuerdo a estos usuarios atendidos se solicita calificar el servicio, el 73.6% de estos usuarios afirmaron estar satisfechos con el servicio recibido.
- Tiempo de espera: Del grupo de preguntas que conformaban este atributo (Tabla 12) la calificación más baja le corresponde al tiempo transcurrido para ser atendido con un 63.35%.
- Atención del defensor de familia: Del grupo de preguntas que conformaban este atributo (Tabla 12) la calificación más baja le corresponde a la decisión que tomo respecta al niño, niña o adolescente con un porcentaje de 73.66%.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,27	↓ 81,72%	🔴 18,28%	↓ 81,72%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,72	↓ 63,35%	🔴 17,69%	↓ 68,05%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,78	↓ 69,05%	🔴 10,66%	↓ 69,43%
Atención de Citas	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,86	↓ 67,47%	🔴 3,93%	↓ 71,53%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,90	↓ 74,80%	🔴 7,26%	↓ 72,44%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 4,00	↓ 80,01%	🔴 4,42%	↓ 75,08%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,98	↓ 79,11%	🔴 4,58%	↓ 74,57%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,18	↓ 84,86%	🔴 2,46%	↓ 79,49%
Atención de los profesionales	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,02	↓ 78,96%	🔴 4,10%	↓ 75,45%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 4,01	↓ 80,51%	🔴 5,03%	↓ 75,34%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,22	→ 87,69%	🟡 2,01%	↓ 80,53%
Atención del Defensor de Familia	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 4,00	↓ 78,47%	🔴 5,56%	↓ 74,96%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 3,92	↓ 73,66%	🔴 8,03%	↓ 72,95%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,19	↓ 84,32%	🟢 1,66%	↓ 79,82%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 3,93	↓ 75,72%	🔴 3,58%	↓ 73,29%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,94	↓ 75,77%	🔴 2,72%	↓ 73,41%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,74	↓ 65,43%	🔴 8,42%	↓ 68,41%
	La limpieza	Preg_12d	→ 4,02	↓ 79,37%	🟡 1,92%	↓ 75,61%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,14	↓ 84,61%	🟢 1,44%	↓ 78,41%
	La organización	Preg_12f	→ 4,02	↓ 80,89%	🟡 2,17%	↓ 75,60%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 3,90	↓ 73,72%	🔴 5,04%	↓ 72,42%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,73	↑ 93,17%	🔴 6,83%	↑ 93,17%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,56	↑ 92,35%	🔴 2,61%	→ 89,02%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,84	↑ 95,92%	🔴 4,08%	↑ 95,92%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,84	↑ 96,03%	🔴 3,97%	↑ 96,03%
Sugerencias	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,69	↓ 61,63%	🔴 14,60%	↓ 67,26%

Tabla 12: Totales por atributos – Centro Zonal

# USUARIOS

## PADRES DE PRIMERA INFANCIA



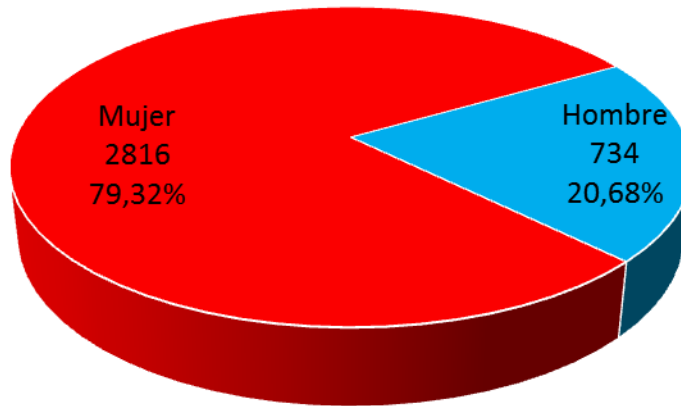
a. Datos demográficos: En el formulario de esta población se tomaron como datos descriptivos las variables de sexo, edad, nivel educativo, estrato socioeconómico, parentesco con el niño, ocupación y tipo de servicio recibido. (Graficas 23, 24, 25 y 26).

De los datos demográficos observamos que los padres de primera infancia están representados principalmente por mujeres, que están en promedio en una edad de 26 a 35 años, con un nivel de educación medio (bachiller), principalmente en el estrato 1.

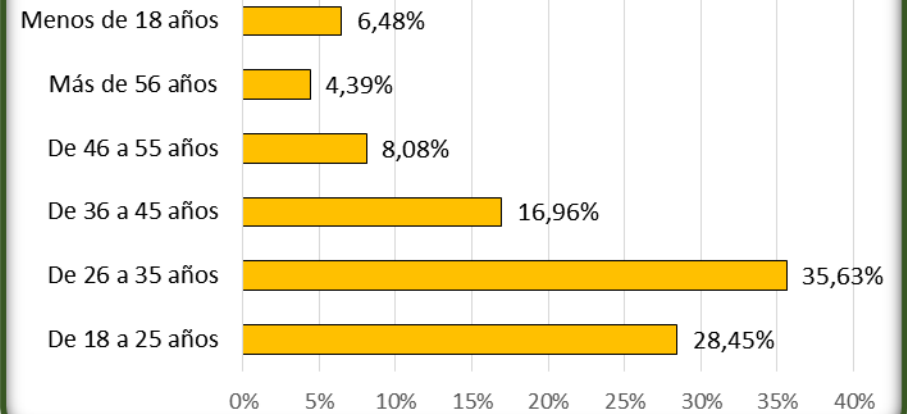
El nivel de parentesco con los niños afectados, de las personas que acuden al centro zonal en su mayoría está representado por madres.



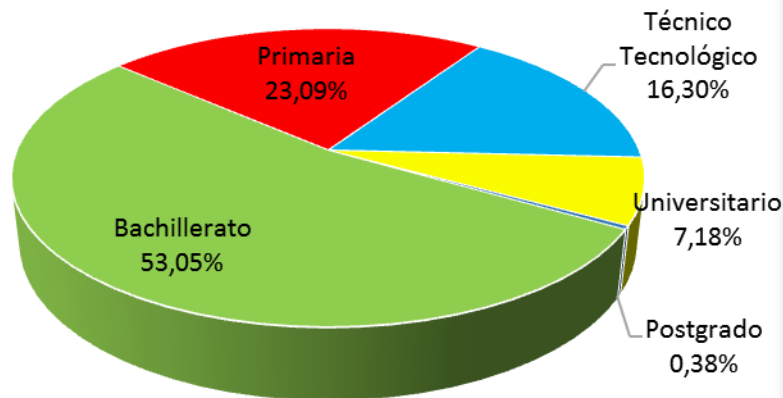
**Distribución de la Muestra**  
Encuesta a Padres - Clasificación de sexo



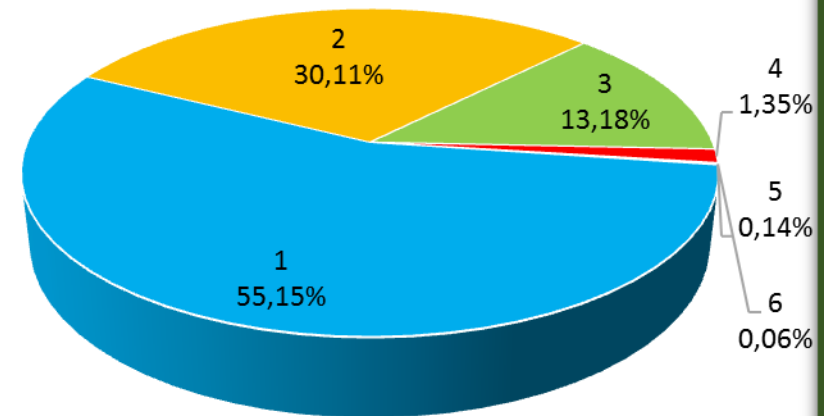
**Distribución por edad de los padres o acudientes de los niños y niñas de primera infancia del ICBF**



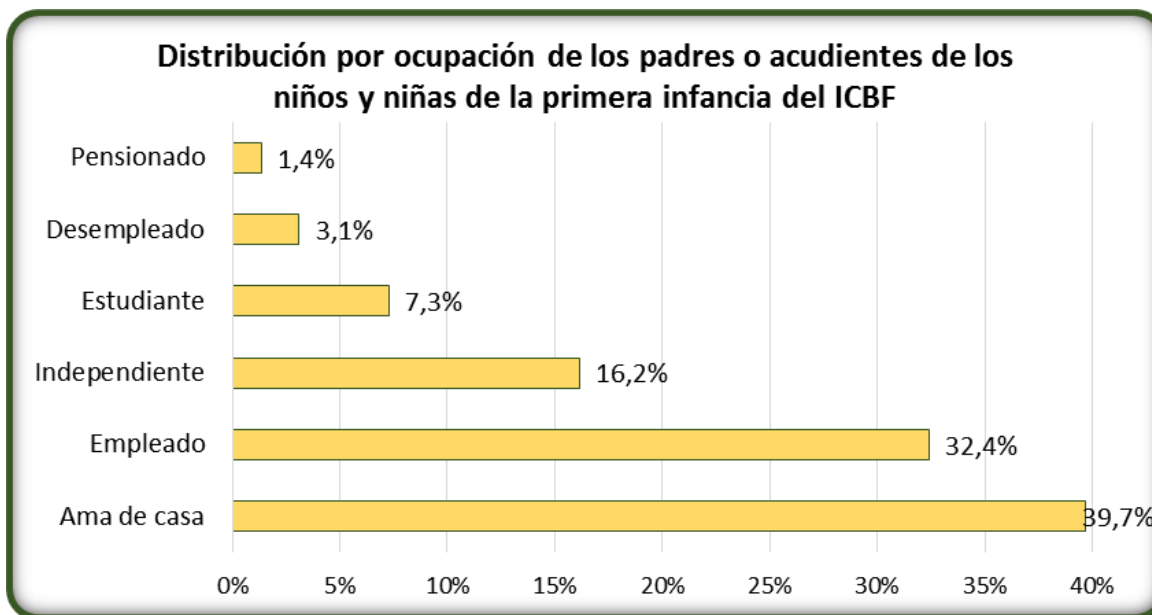
**Distribución por nivel de escolaridad de los padres o acudientes de los niños y niñas de la primera infancia del ICBF**



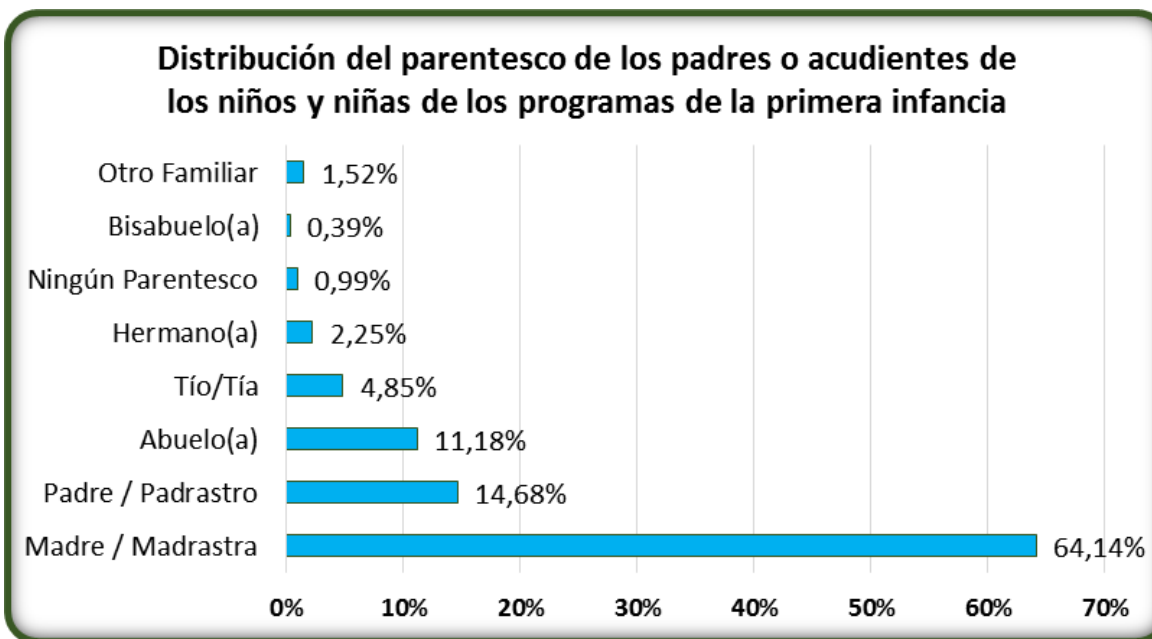
**Distribución por estrato social de los padres o acudientes de los niños y niñas de primera infancia del ICBF- 2'13**



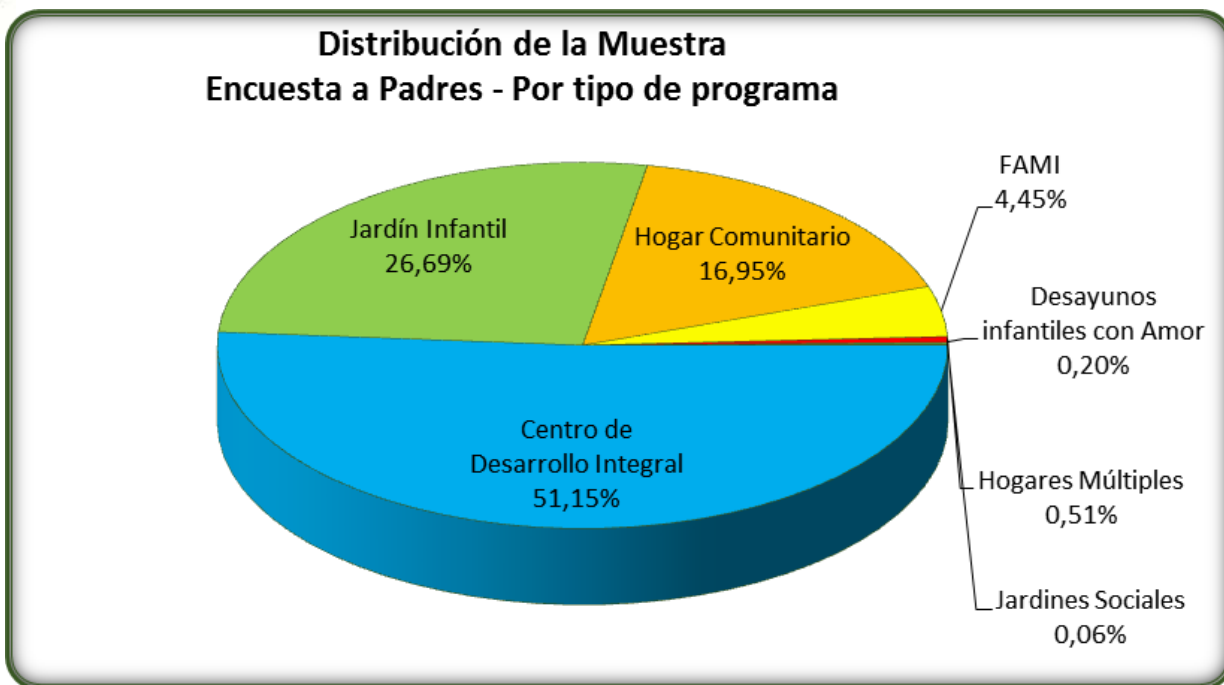
Grafica 23: Datos demográficos – Padres de Primera Infancia.



Grafica 24: Ocupación – Padres de Primera Infancia.



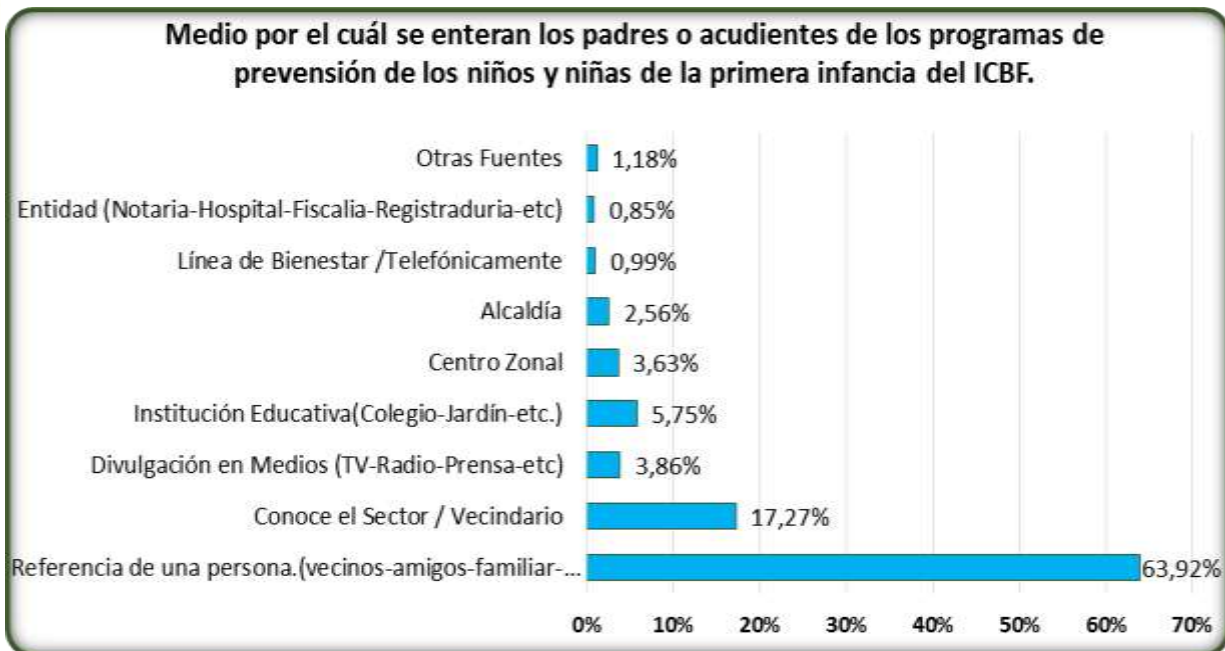
Grafica 25: Parentesco – Padres de Primera Infancia.



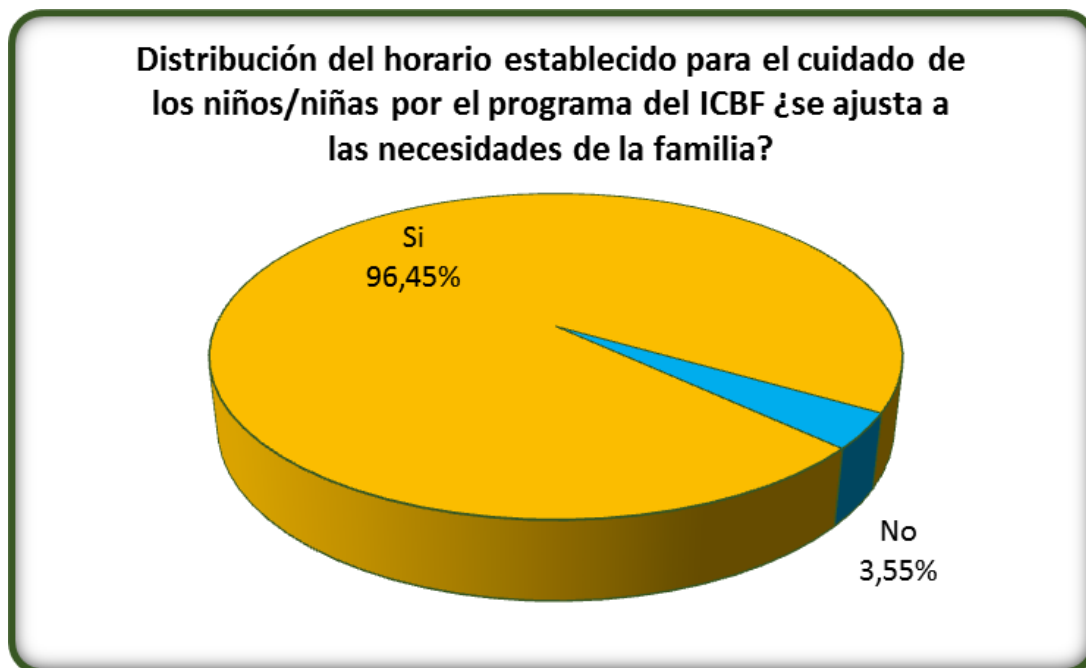
Grafica 26: Tipo de programa – Padres de Primera Infancia.

b. Modulo “II – ATENCION EN EL PROGRAMA DEL ICBF”: Como actividades principales del servicio recibidos por esta población se identificaron las siguientes tendencias en las variables de información y disponibilidad en la atención,” ( )

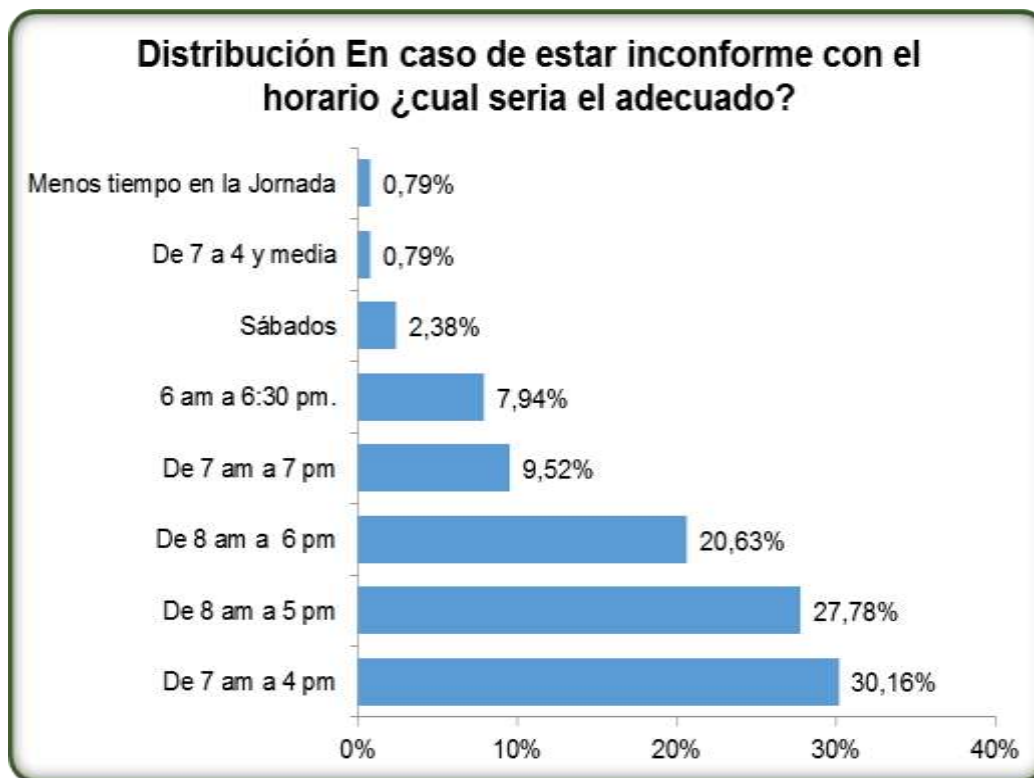
Es importante resaltar de este análisis que el medio de divulgación para estos servicios es por referenciación de terceros con una participación del 63.2%



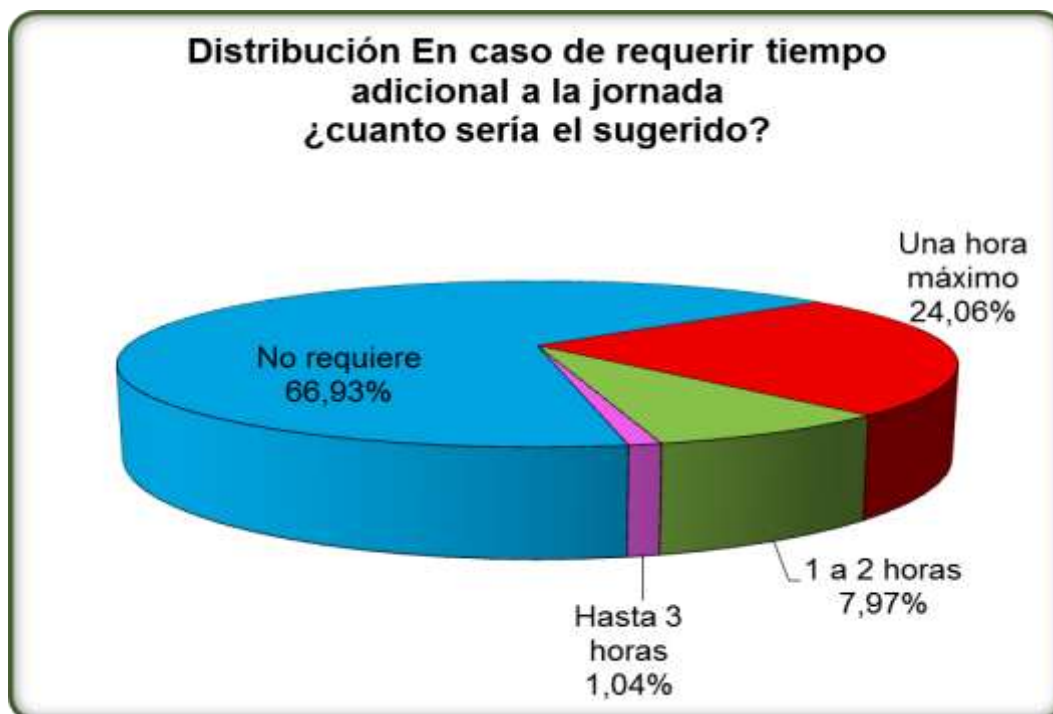
Grafica 27: Medios de divulgación – Padres de Primera Infancia.



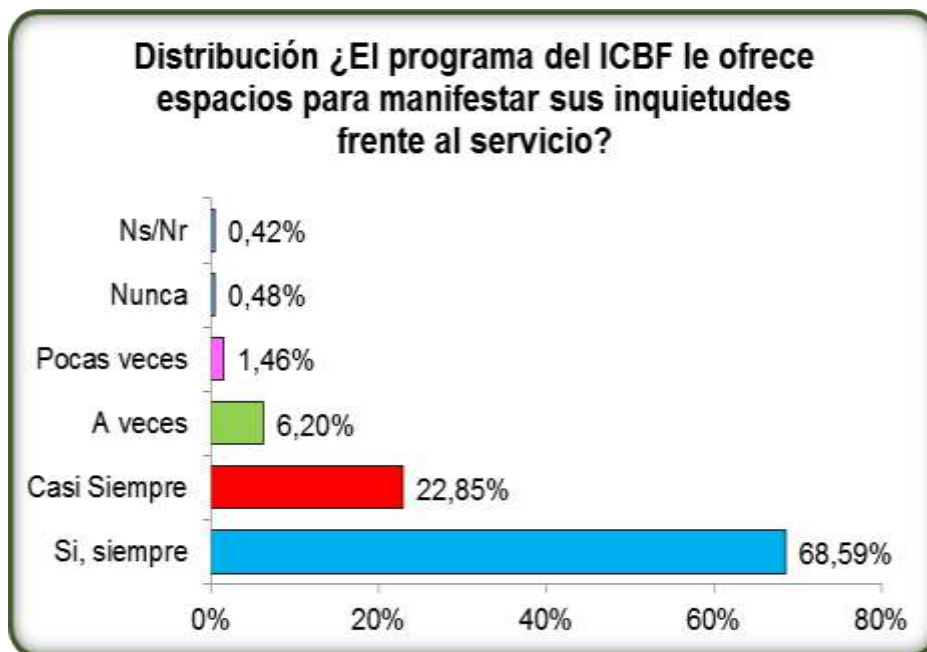
Grafica 28: Horario de atención de los programas – Padres de Primera Infancia.



Grafica 29: Que horario sugiere – Padres de Primera Infancia.



Grafica 30: Tiempo adicional a la jornada – Padres de Primera Infancia.

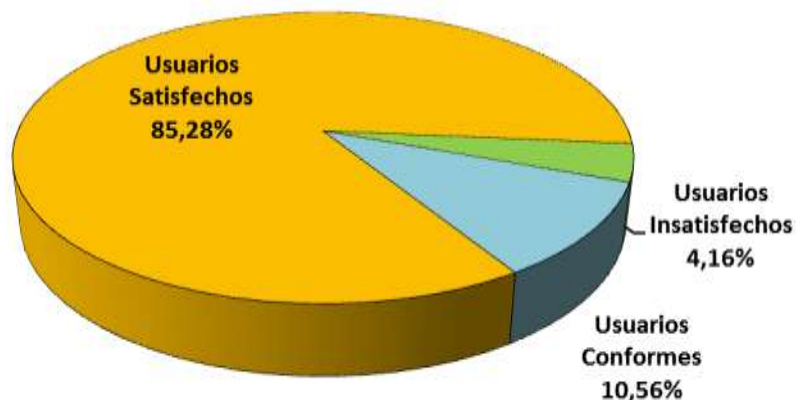


Grafica 31: Espacios para manifestar Inquietudes – Padres de Primera Infancia.

c. Niveles de Satisfacción: PADRES DE PRIMERA INFANCIA

En el análisis realizado para esta población identificamos que el nivel de satisfacción es alto (Grafica 32) con una 85.28% de usuarios satisfechos, los padres entrevistados manifestaron una buena percepción del servicio en general.

## PADRES DE PRIMERA INFANCIA

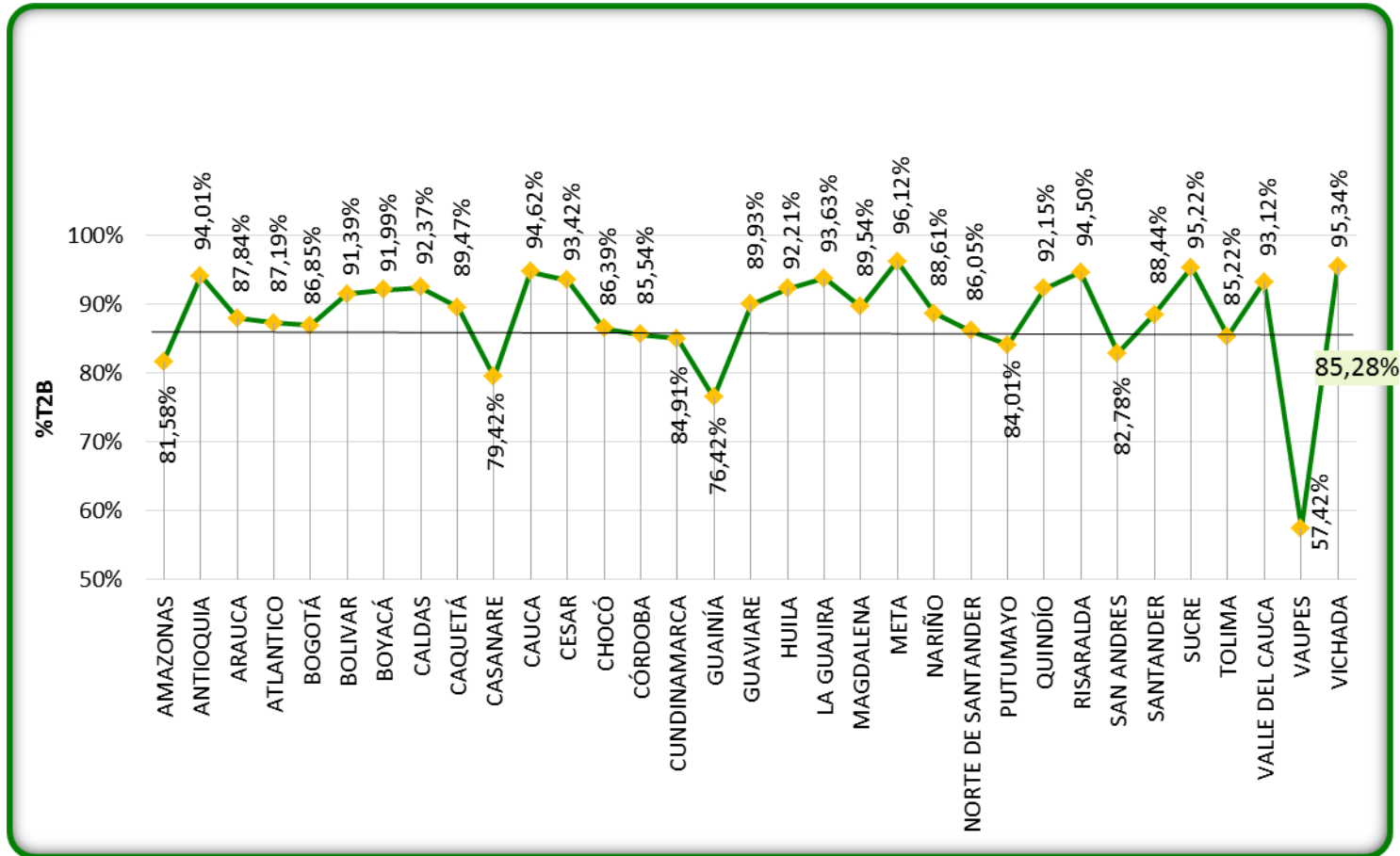


*Grafica 32: Niveles de satisfacción de los Padres de primera infancia*

En los resultados presentados para esta población de padres de primera infancia beneficiarios de los programas de prevención, el indicador “T2B” porcentaje de usuarios satisfecho (Grafica 33), observamos que hay regionales con índices muy por debajo de la media nacional, como son Guainía 76.42% – Casanare 79.42% y Vaupés 57.42% donde podemos concluir que son regionales que en los demás grupos poblacionales también obtuvieron baja puntuación, y coinciden en la caracterización de la zona geográfica donde se encuentran ubicadas.

En un nivel aceptable de satisfacción se encuentra esta población, pues esta alrededor del 85.28% en general todos los puntos, 25 regionales son las que se encuentran sobre del promedio nacional (Grafica 33).

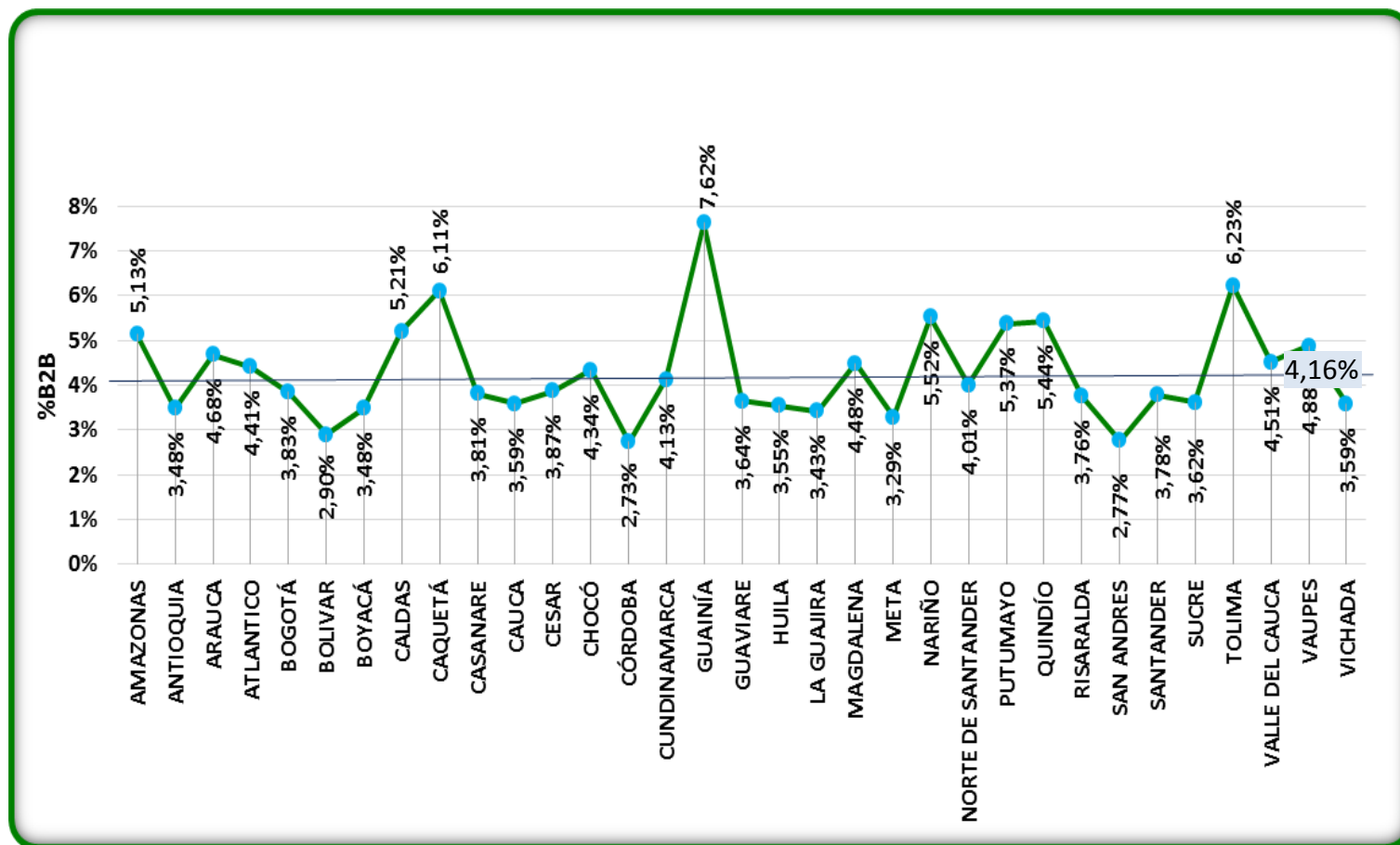
## ÍNDICES REGIONALES DE SATISFACCIÓN “T2B” CON LOS SERVICIOS A LOS PADRES DE PRIMERA INFANCIA



Grafica 33: Índices regionales de satisfacción – Padres de Primera Infancia.



## ÍNDICES REGIONALES DE INSATISFACCIÓN “B2B” CON LOS SERVICIOS A LOS PADRES DE PRIMERA INFANCIA



Grafica 34: Índices regionales de Insatisfacción – Padres de Primera Infancia

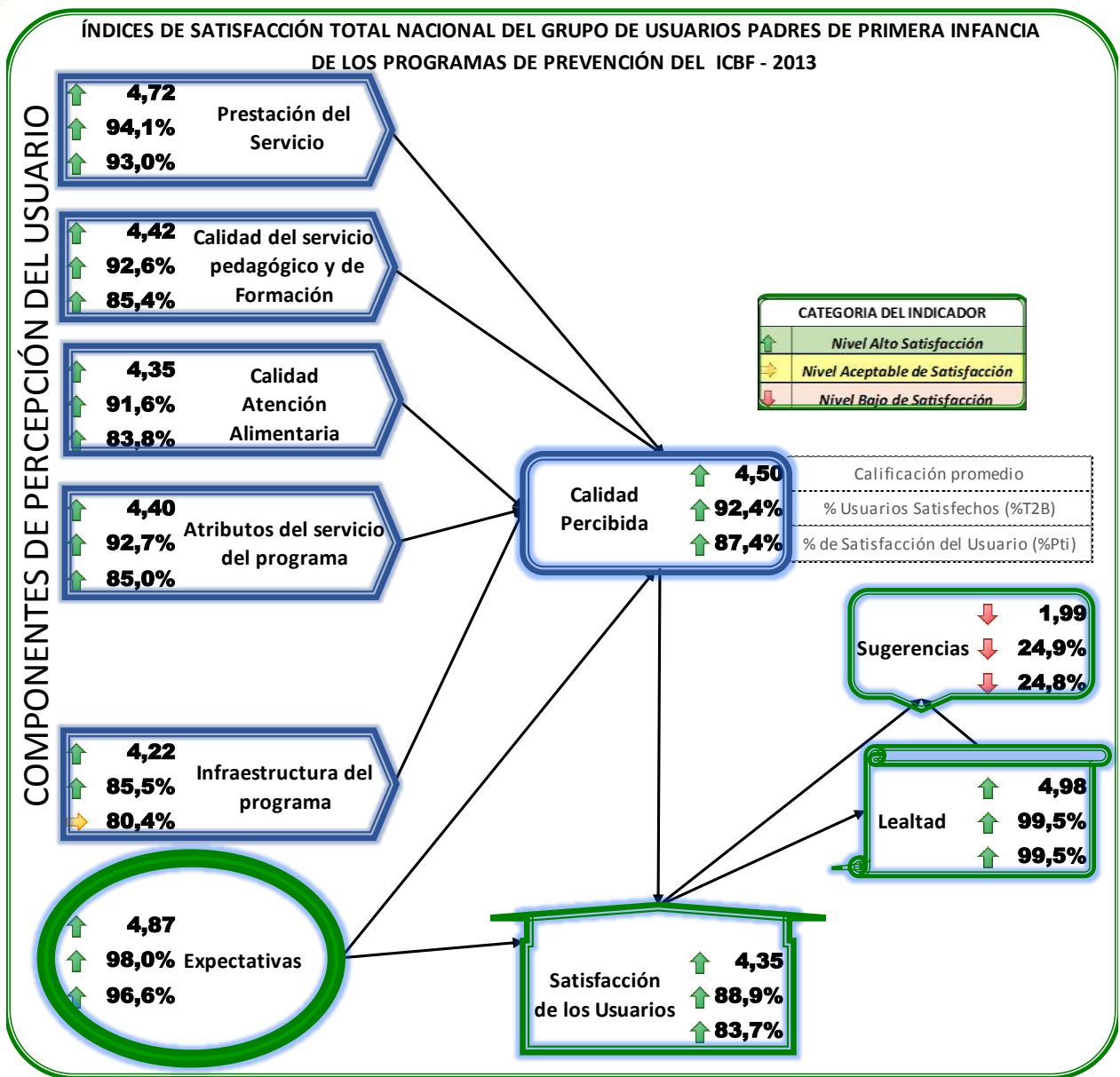
En los resultados observamos que 14 regionales de 33 se encuentran con un índice superior de insatisfacción “B2B” (Grafica 34), que califica negativamente los servicios recibidos por el ICBF, estas puntos equivalen aproximadamente el 40% de las regionales, por lo que se confirma que esta es una población que tiene varias oportunidades de mejora, casos críticos Guainía y Amazonas que son regionales que también presentaron bajos índices de satisfacción en la población de UCZ.

Como se observa en el mapa de respuestas – Padres de Primera Infancia (Grafica 35) los usuarios tienen muy buenas perspectivas con los servicios recibidos, y manifiestan un alto grado de satisfacción.

A su vez nos indica que todas las preguntas relacionadas con las variables de infraestructura del programa son las que se considera requieren de mejoras (Grafica 35); entre estos atributos tenemos con menor calificación (Tabla 13) la zonas recreativas con un 80.28%, la señalización de los sitios de atención con una calificación de 84.11%, seguido por el estado de los baños con una calificación de 84.4% y cerrando este grupo esta los comedores con una calificación de 84.23%, por otra parte los niveles más críticos por su baja calificación y participación está sujeto al seguimiento y respuesta que se le da a las quejas y reclamos.

En la variable de infraestructura es donde más observamos la insatisfacción “B2B” de los usuarios encuestados (Tabla 13), pues la condición más crítica es de las zonas recreativas cuyo indicador de insatisfacción 5.50% seguido por la variable de señalización con un inconformismo del 3.17% los baños con una calificación de 3.06% de inconformismo, cerrando este grupo con la variable del comedor 2.66%.

Este grupo poblacional se destaca por el alto nivel de lealtad (99.5%) y expectativas (98.0%) que tienen los usuarios con los servicios recibidos.



Grafica 35: Mapa de respuestas por atributos – Padres de Primera Infancia

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE USUARIOS PADRES DE PRIMERA INFANCIA DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL ICBF - 2013							
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	3550	↑ 4,86	↑ 96,45%	● 3,55%	↑ 96,45%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	3535	↑ 4,58	↑ 91,82%	● 1,95%	↑ 89,57%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	3550	↑ 4,46	↑ 94,59%	● 0,65%	↑ 86,44%
	La formación en valores	Preg_5b	3545	↑ 4,38	↑ 92,55%	● 0,31%	↑ 84,52%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	3547	↑ 4,38	↑ 92,36%	● 0,65%	↑ 84,40%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	3543	↑ 4,32	↑ 90,29%	● 0,54%	↑ 83,02%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	3543	↑ 4,33	↑ 91,19%	● 0,85%	↑ 83,19%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	3502	↑ 4,64	↑ 94,53%	● 0,00%	↑ 91,04%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	3489	↑ 4,40	↑ 93,04%	● 0,63%	↑ 85,12%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	3265	↑ 4,34	↑ 91,61%	● 0,83%	↑ 83,61%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	3410	↑ 4,30	↑ 90,03%	● 1,82%	↑ 82,53%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	3550	↑ 4,41	↑ 93,27%	● 0,62%	↑ 85,23%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	3511	↑ 4,40	↑ 93,82%	● 0,28%	↑ 84,95%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	3528	↑ 4,28	↑ 88,41%	● 2,24%	→ 82,06%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	3550	↑ 4,52	↑ 95,30%	● 0,25%	↑ 87,90%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	3550	↑ 4,49	↑ 94,68%	● 0,31%	↑ 87,35%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	3523	↑ 4,31	↑ 90,69%	● 0,57%	↑ 82,73%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	3548	↑ 4,24	↑ 85,91%	● 2,96%	→ 80,92%
	La señalización	Preg_9b	3500	→ 4,17	↑ 84,11%	● 3,17%	→ 79,29%
	Los Baños	Preg_9c	3404	→ 4,20	↑ 84,40%	● 3,06%	→ 79,96%
	El comedor	Preg_9d	3457	↑ 4,20	↑ 84,23%	● 2,66%	→ 80,09%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	3541	↑ 4,35	↑ 91,27%	● 0,79%	↑ 83,85%
	La seguridad	Preg_9f	3539	↑ 4,28	↑ 87,85%	● 1,67%	→ 82,05%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	3489	→ 4,09	→ 80,28%	● 5,50%	→ 77,36%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	3499	→ 4,20	↑ 85,45%	● 1,60%	→ 79,92%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	3550	↑ 4,97	↑ 99,35%	● 0,65%	↑ 99,35%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	3521	↑ 4,76	↑ 96,62%	● 0,28%	↑ 93,89%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	3550	↑ 4,98	↑ 99,52%	● 0,48%	↑ 99,52%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	3550	↑ 4,98	↑ 99,52%	● 0,48%	↑ 99,52%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	3550	↓ 1,60	↓ 14,96%	● 85,04%	↓ 14,96%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	662	→ 4,11	→ 78,25%	● 6,50%	→ 77,68%

Tabla 13: Totales por atributos – Padres de Primera Infancia

# USUARIOS

## NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

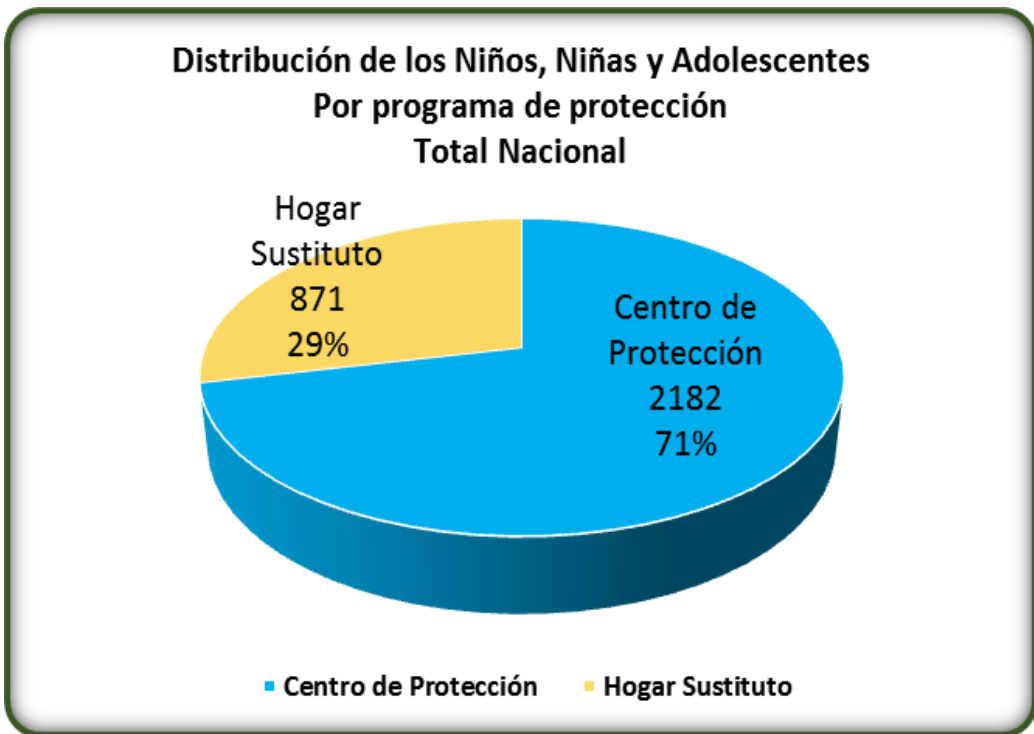


a. Datos demográficos: En el formulario de esta población se tomaron como datos descriptivos las variables de sexo, edad y tipo de programa. (Graficas 36)

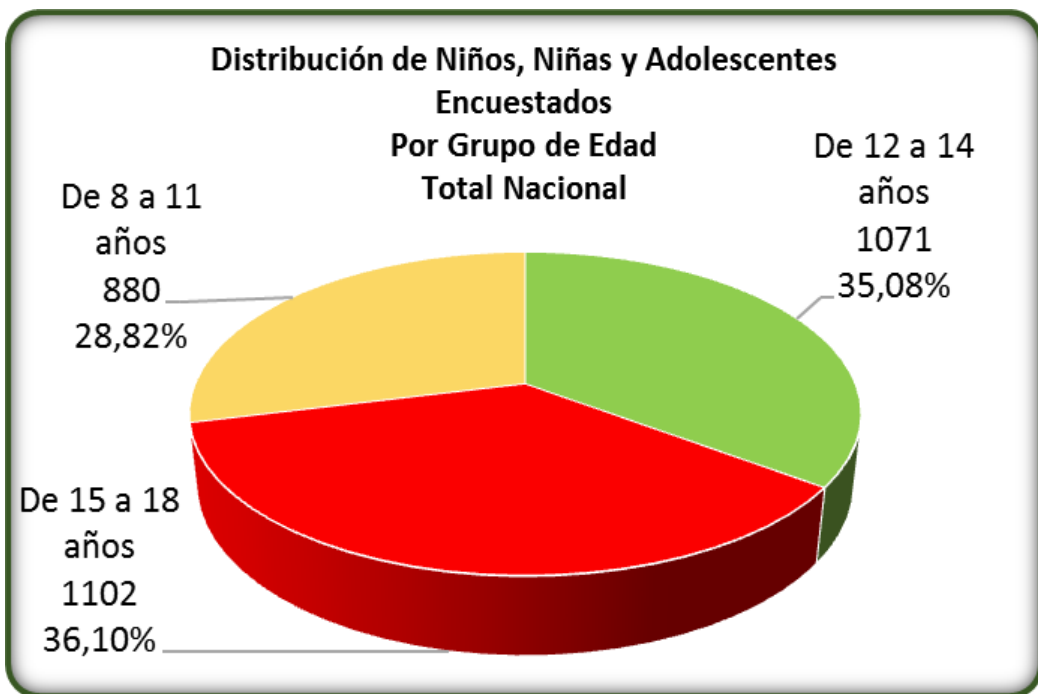
De los datos demográficos observamos que los niños, niñas y adolescentes del programa están representados en la muestra por los centros de protección, sin que allá una discriminación de género puntualmente pues es equitativo el porcentaje de hombres y mujeres dado en los resultados.



Grafica 36: Distribución de la muestra por sexo – Usuarios NNA.



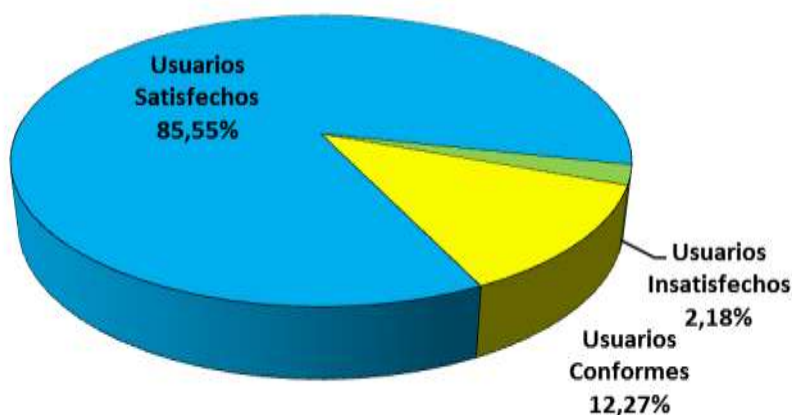
Grafica 37: Distribución por programa – Usuarios NNA.



Grafica 38: Edad – Usuarios NNA.

b. Niveles de Satisfacción: En los resultados obtenidos para la población de niños, niñas y adolescentes identificamos que el nivel de satisfacción es alto (Grafica 39) con una calificación de 85.55% de usuarios satisfechos, los infantes entrevistados manifestaron una buena percepción del servicio en general.

### NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



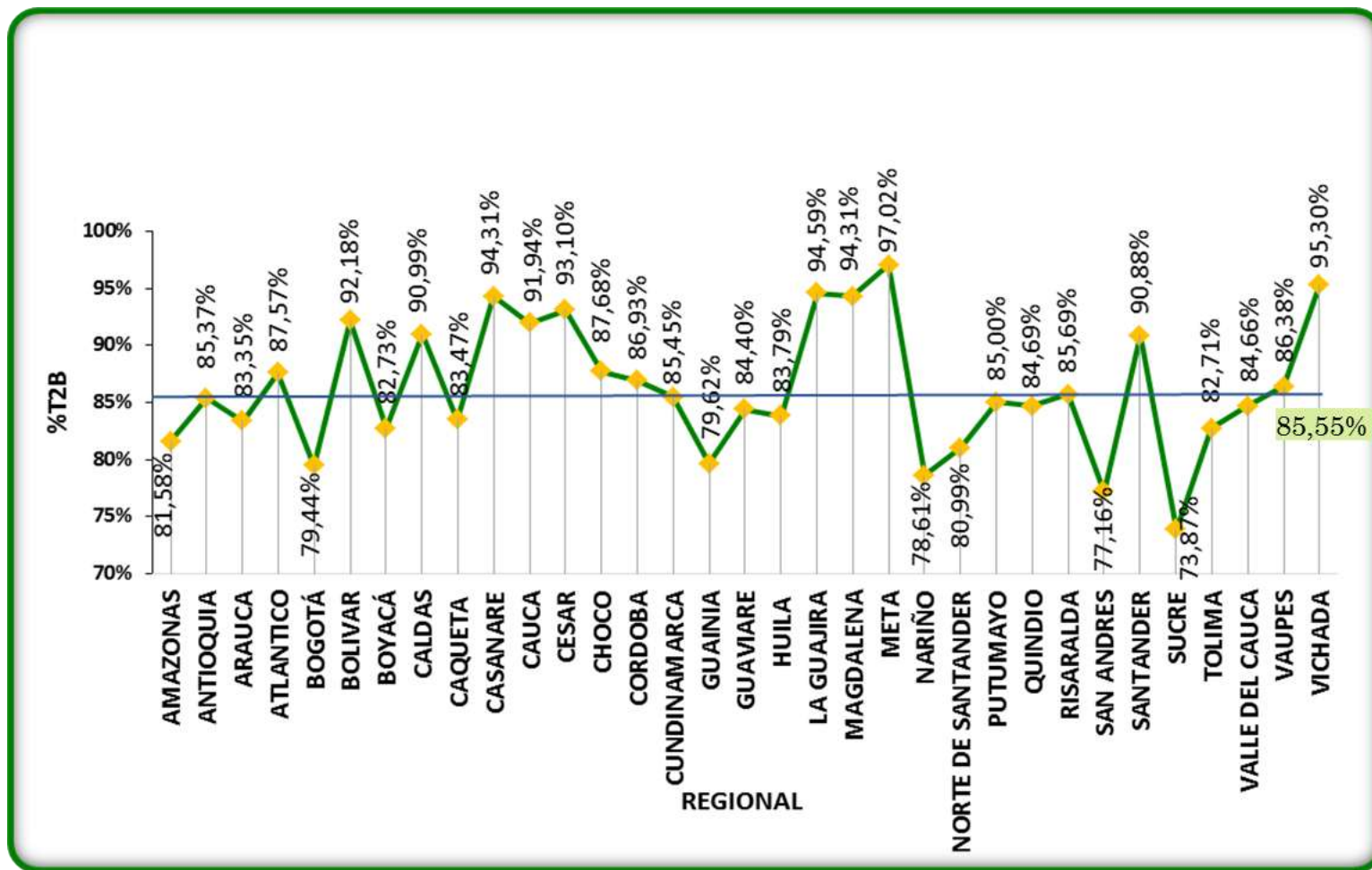
Grafica 39: Niveles de satisfacción de los Niños, Niñas y Adolescentes.

En el análisis realizado para este grupo Niños, Niñas y adolescentes beneficiarios de los programas de protección, el indicador “T2B” porcentaje de usuarios satisfecho (Grafica 40), indica que hay regionales con niveles de satisfacción aceptables, como son Amazonas 81.58% - Guainía 79.62% – Bogotá 79.44% - Nariño 78.61% - Norte de Santander 80.99% - San Andrés 77.16% y Sucre 73.87% que se encuentra en nivel baja de satisfacción.

Sin embargo es importante aclarar que el alto nivel de satisfacción de las regionales Meta 97.02%, Vichada 95.03%, Casanare 94.31%, Guajira 94.59% y Magdalena 94.31% aumentan significativamente el promedio nacional de esta población dejándola como una de las poblaciones más satisfechas con los servicios recibidos. (Grafica 40).

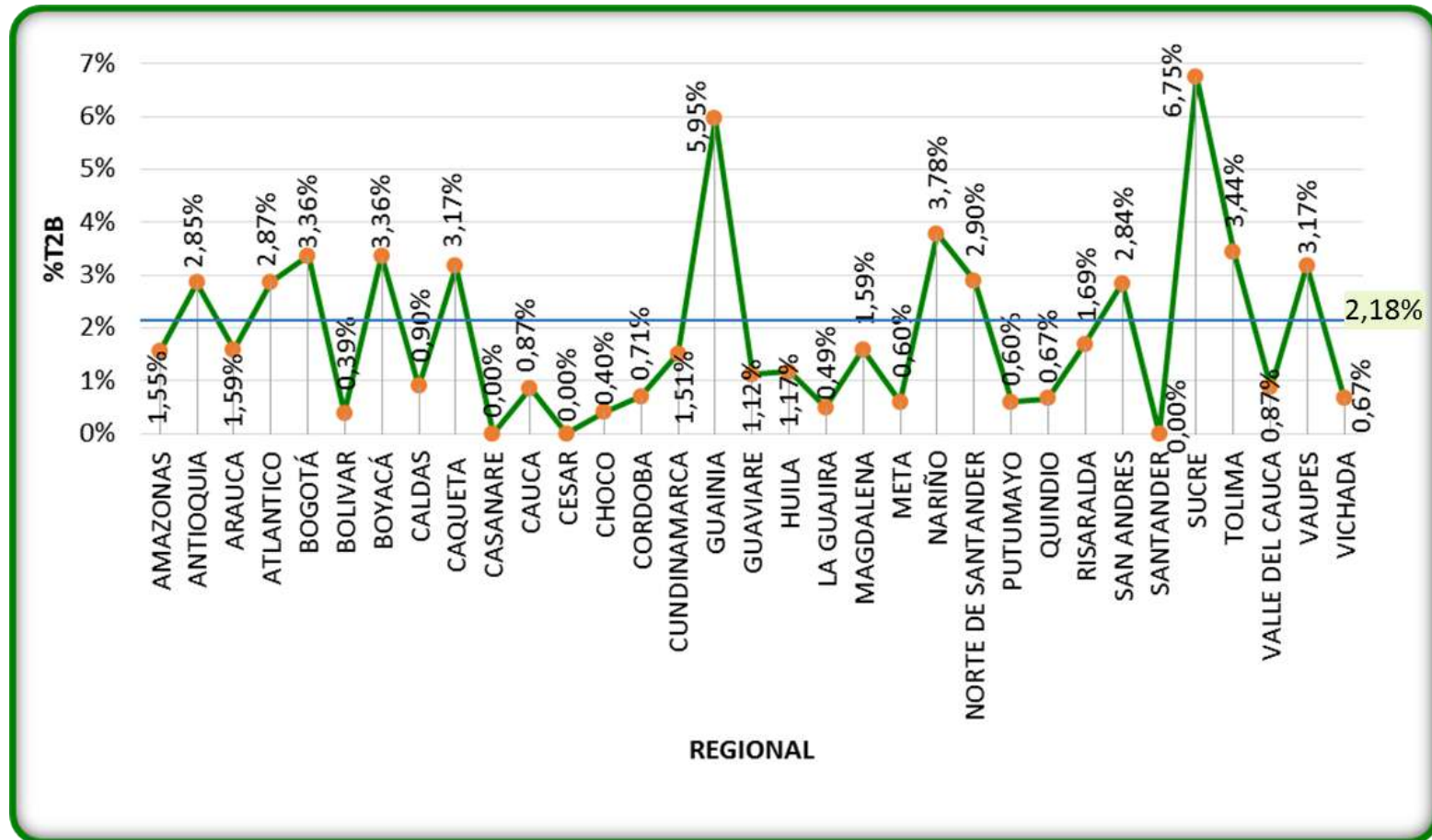


**ÍNDICES REGIONALES DE SATISFACCIÓN “T2B” CON LOS SERVICIOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**



Grafica 40: Índices regionales de satisfacción – Niños, Niñas y Adolescentes.

ÍNDICES REGIONALES DE INSATISFACCIÓN “B2B” CON LOS SERVICIOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

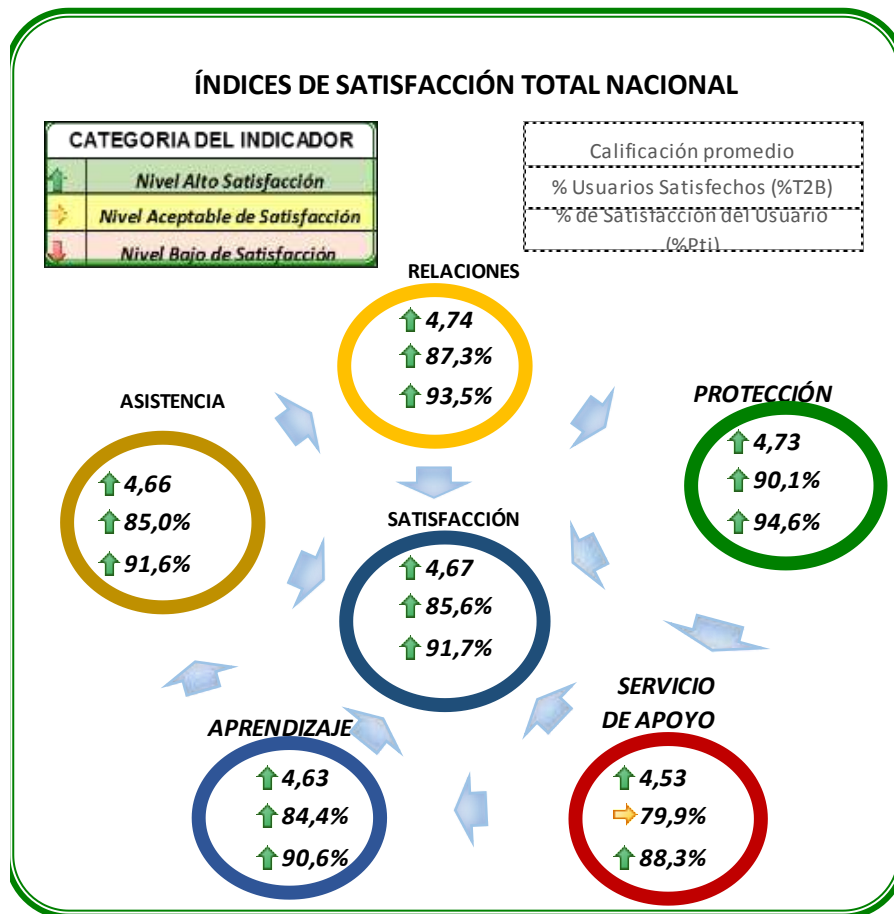


Grafica 41: Índices regionales de Insatisfacción – Niños, Niñas y Adolescentes.

Las regionales Guainía y Sucre tienen el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos (%B2B mayor al 5%), esta es una evaluación crítica ya que casi duplica los valores de insatisfacción de las demás regionales. (Grafica 41).

Este indicador nos muestra que 10 regionales (Antioquia, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caquetá, Nariño, Norte. de Santander, San Andrés, Tolima y Vaupés) se encuentra con un nivel de insatisfacción “B2B” por encima del promedio nacional (Grafica 41).

Como se observa en el mapa de respuestas – Niños niñas y Adolescentes (Grafica 42) los usuarios tienen muy buenas perspectivas con los servicios recibidos, y manifiestan un alto grado de satisfacción.



Grafica 42: Mapa de respuestas por atributos – Niños, Niñas y Adolescentes.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
CONSOLIDADO NACIONAL

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	TOTAL NACIONAL	ÍNDICES			
		n- Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?	PREG_1	3053	↑ 4,91	↑ 95,81%	● 0,49%	↑ 97,66%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	3053	↑ 4,79	↑ 90,60%	● 0,92%	↑ 94,84%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	3040	↑ 4,48	→ 77,47%	● 3,22%	↑ 87,12%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	3046	↑ 4,60	↑ 82,67%	● 2,43%	↑ 90,12%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	2985	↑ 4,76	↑ 88,54%	● 0,74%	↑ 93,90%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	3041	↑ 4,89	↑ 94,97%	● 0,59%	↑ 97,19%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	2978	↑ 4,83	↑ 92,41%	● 0,74%	↑ 95,84%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	2150	↑ 4,81	↑ 91,72%	● 1,21%	↑ 95,26%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	3007	↑ 4,63	↑ 82,51%	● 1,23%	↑ 90,64%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	2780	↑ 4,66	↑ 84,86%	● 2,01%	↑ 91,42%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	2116	↑ 4,72	↑ 88,56%	● 2,32%	↑ 93,12%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	3052	↑ 4,62	→ 81,88%	● 0,82%	↑ 90,53%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	2930	↑ 4,44	→ 77,51%	● 5,53%	↑ 85,99%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	2950	↑ 4,53	→ 80,37%	● 3,97%	↑ 88,20%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	2781	↑ 4,36	↓ 74,79%	● 6,72%	↑ 84,03%

Tabla 14: Totales por atributos – Niños, Niñas y Adolescentes

Por otra parte se observa que la puntuación más baja corresponde al grupo de preguntas N° 12, 13, 14 y 15 relacionada con el servicio de apoyo (Tabla 14) área que se recomienda fortalecer con los profesionales de las instituciones de protección.

El área donde observamos un grado de inconformismo es el apoyo con las tareas, esto se debe a que esta variable es asimilada y medida por ellos de forma constante y tienen un mayor nivel de expectativas.

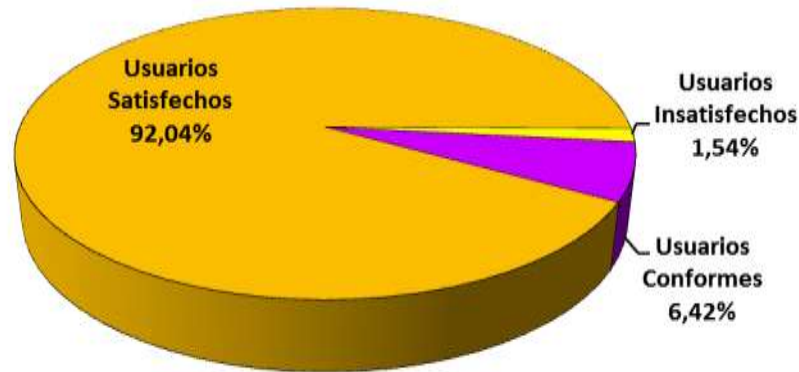
# USUARIOS

## FAMILIAS ADOPTANTES RADICADAS EN EL EXTERIOR



En el análisis realizado para esta población identificamos que el nivel de satisfacción es alto (Grafica 43) con un 92,04% de usuarios satisfechos, los padres entrevistados manifestaron una buena percepción de los servicios recibidos al realizar los trámites en Colombia.

## FAMILIAS ADOPTANTES

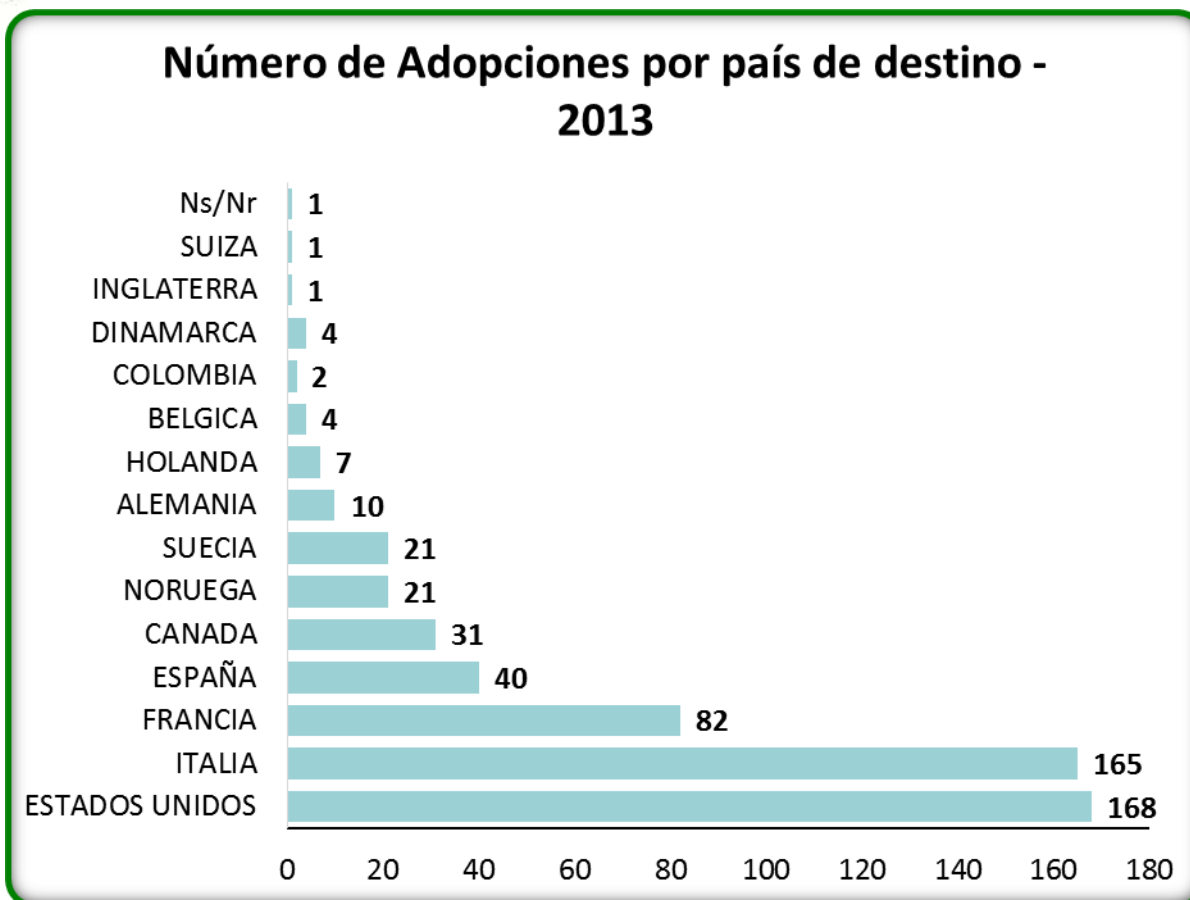


*Grafica 43: Niveles de satisfacción de las familias Adoptantes*

a. Distribución por países: La participación de los países que realizaron procesos de adopción en Colombia durante el 2013 (Grafica 44) nos indican que la mayor representatividad está concentrada en los países de Francia (82 – 14.70%), Italia (165 – 29.57%) e Estados Unidos (168 – 30.11%), el restante 25.62% de la población encuestada está distribuida en 11 países.

Los países menos representativos son Suiza e Inglaterra con una sola encuesta en cada uno (Grafica 44), donde el análisis de los datos por país no permitiría reconocer las condiciones y calidad del servicio que presta el instituto en este punto.

Para este análisis se tomó como muestra 558 niños adoptados en 417 procesos de Adopción, lo que indica que la muestra está delimitada por los niños adoptados.

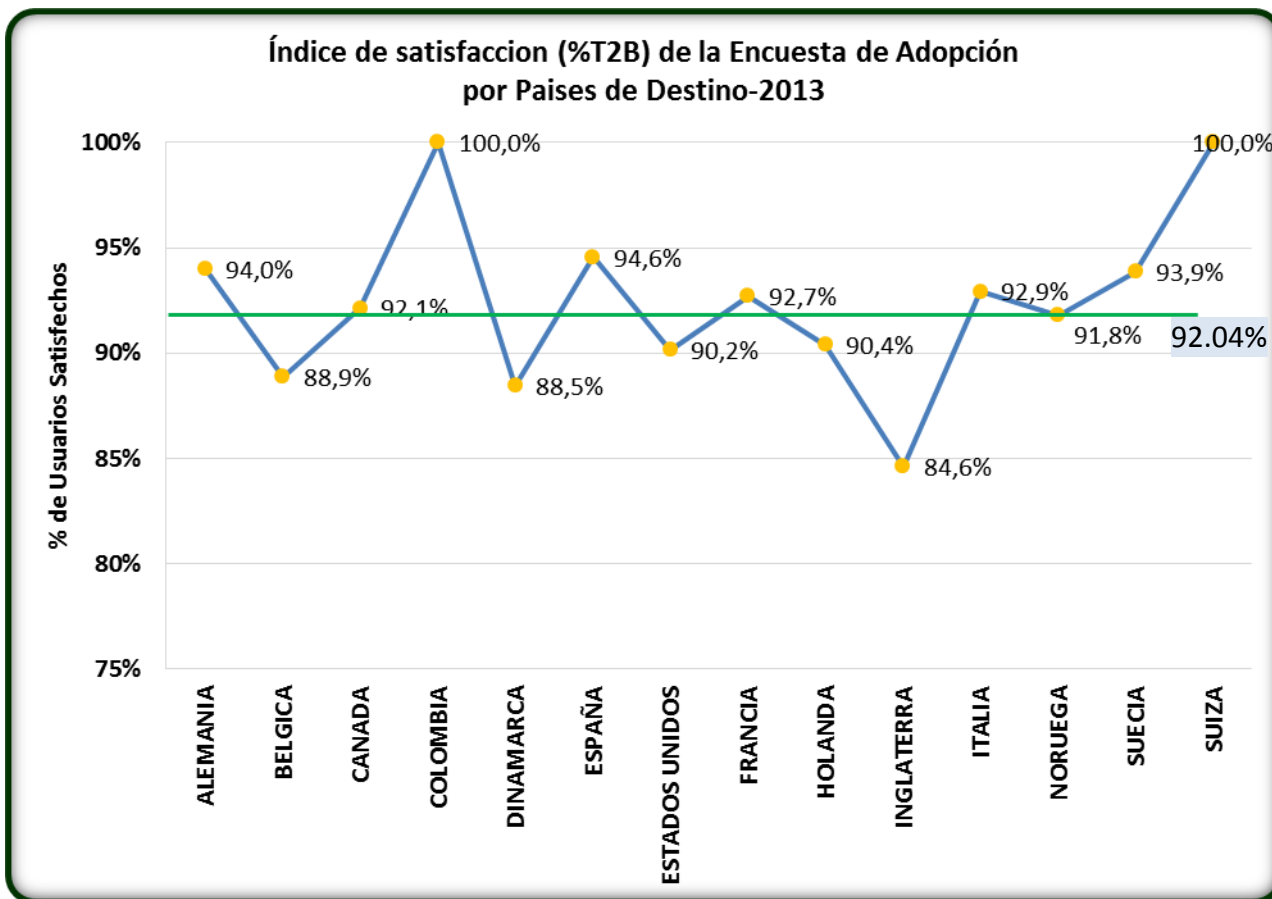


*Grafica 44: Unidades de participación por Países – Familias Adoptantes.*

Dentro del análisis realizado observamos que el 94.63% - 528 respuestas (Grafica 44) de las adopciones se encuentran concentradas en (7) siete países (Suecia 3.76%, Noruega 3.76%, Canadá 5.56%, España 7.17%, Francia 14.70%, Italia 28.57% y Estados Unidos 30.11%) para los cuales nos vamos a enfocar al analizar los resultados.

En los resultados presentados para esta población, el indicador “T2B” porcentaje de usuarios satisfecho (Grafica 45) nos muestra que los siete países más representativos se encuentran sobre el 90% de satisfacción con los servicios recibidos, de estos (7) siete países identificamos que dos se encuentran por debajo de la media internacional del 92.04% (Estados Unidos 90.02% – Noruega 91.8%) con una diferencia muy mínima.

**INDICES DE SATISFACCION “T2B” POR PAISES, RESPECTO A LOS SERVICIOS  
RECIBIDOS POR LAS FAMILIAS ADOPTANTES RADICADAS EN EL EXTERIOR**

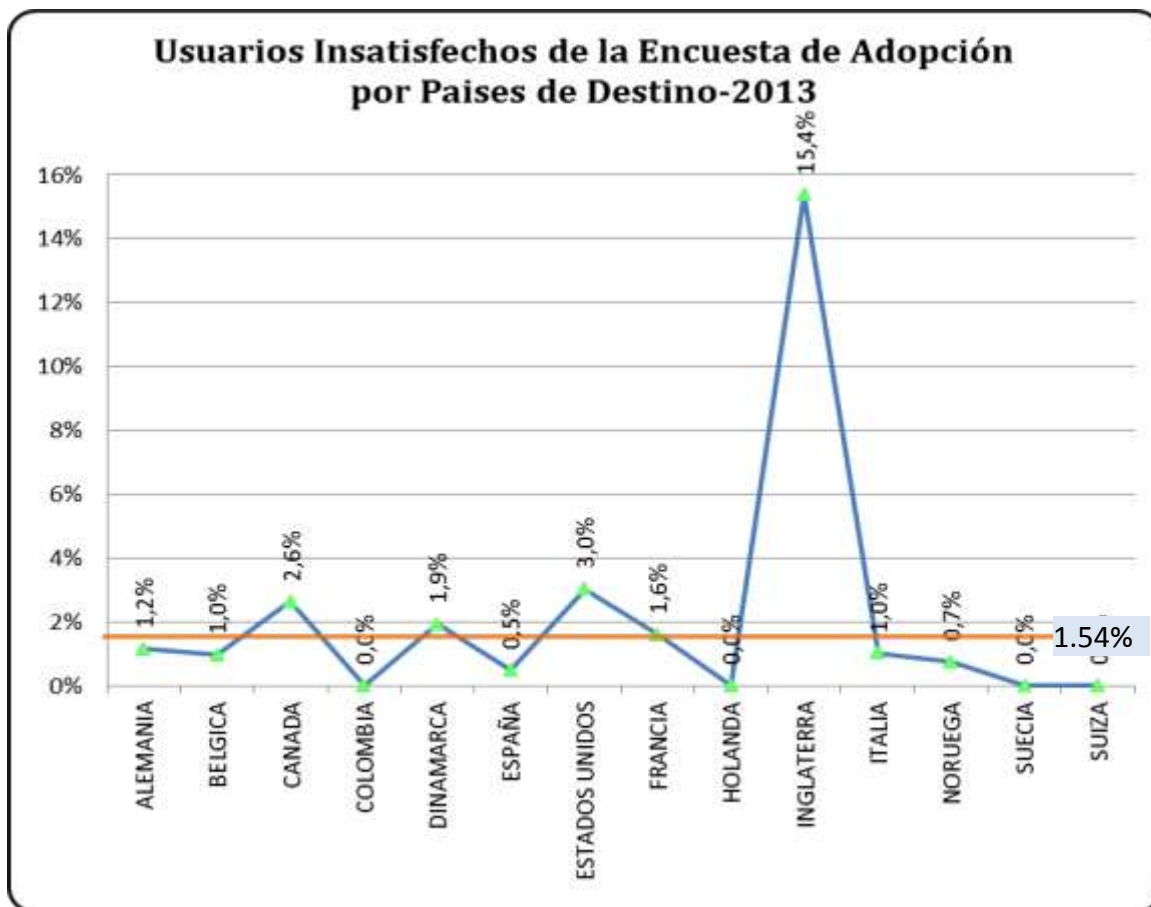


*Grafica 45: Índices de satisfacción por Países – Familias Adoptantes.*

Los países con menor nivel de satisfacción dentro de esta población no representan un inconformismo significativo pues corresponde en total a 1.62% de la población encuestada (Inglaterra 0.18%, Bélgica 0.72% y Dinamarca 0.72%).



**INDICES DE INSATISFACCIÓN “B2B” POR PAISES, RESPECTO A LOS SERVICIOS  
RECIBIDOS POR LAS FAMILIAS ADOPTANTES RADICADAS EN EL EXTERIOR**

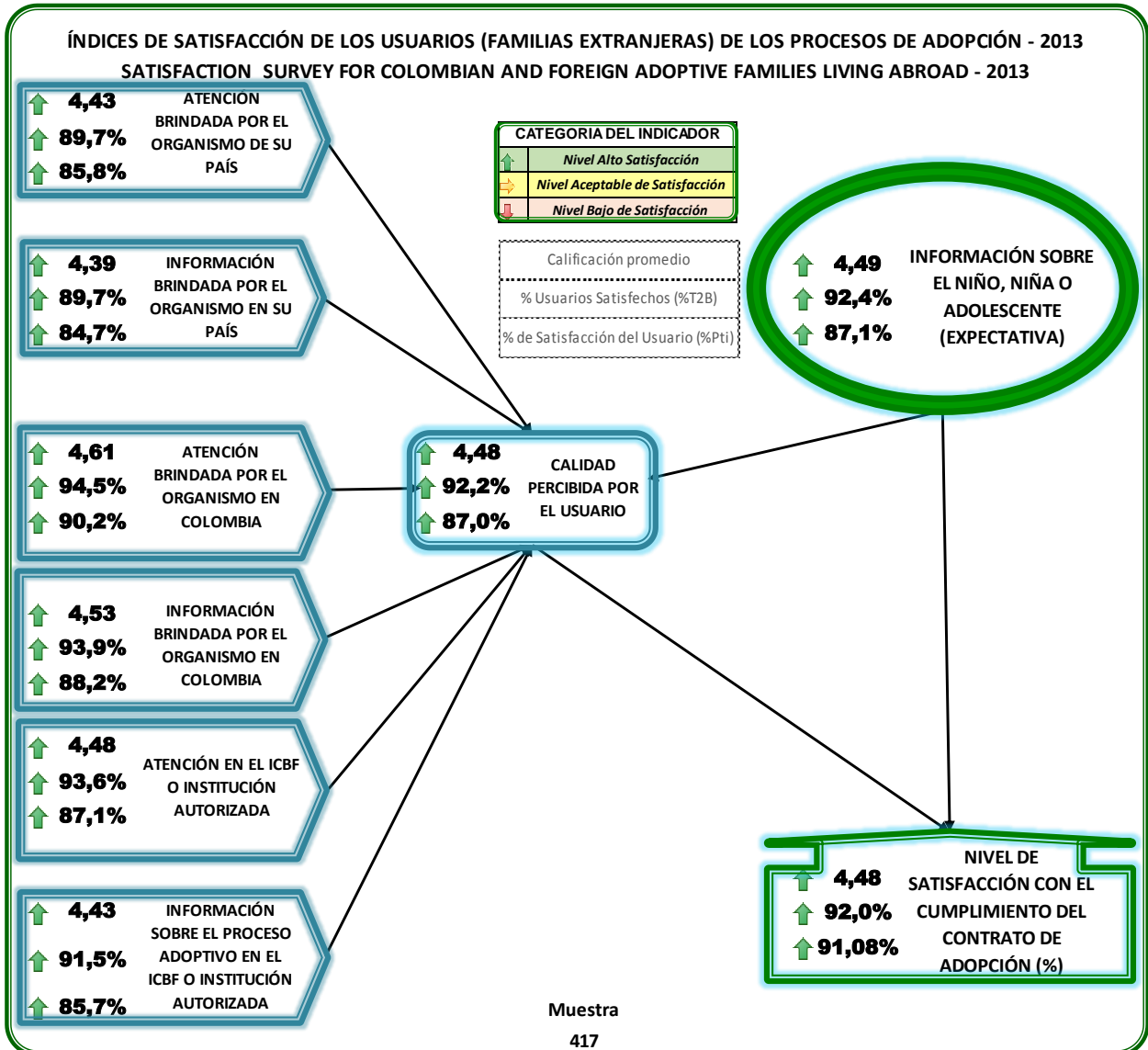


*Grafica 46: Índices de Insatisfacción por Países – Familias Adoptantes.*

En los indicadores de insatisfacción “B2B” se observan dos (2) casos de inconformismo representativos que están por encima de la media internacional 1.54% como son (Grafica 13):

- Estados Unidos: con un nivel de inconformismo del 3% a pesar de que el nivel en general es aceptable de acuerdo a la clasificación de criterios (Grafica 2), se observa que este nivel duplica la media internacional (1.54%). Esta evaluación es importante ya que este país representa el 30.11% de la muestra encuestada.
- Francia: En este indicador, Francia esta con el 1.6% de insatisfacción lo cual refleja un nivel bajo, sin embargo es crítico si observamos que su nivel supera la media internacional (1.54%) y su representación en la muestra es alta con una participación del

14.70%. Concluimos que al tomar medidas preventivas en el país de Francia se impactaría notoriamente en la satisfacción de los usuarios entrevistados.



Grafica 47: Mapa de respuestas por atributos – Familias Adoptantes.

El mapa de respuestas en general (Grafica 47) confirma de forma detallada que todos los usuarios en esta población cumplieron sus expectativas al recibir el servicio, pues a diferencia de las demás poblaciones entrevistadas para este análisis de satisfacción, todas las variables aquí medidas se encuentran en un nivel alto de satisfacción. Las acciones preventivas deben estar encaminadas a mantener este nivel.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (FAMILIAS EXTRANJERAS) DE LOS PROCESOS DE ADOPCIÓN - 2013

SATISFACTION SURVEY FOR COLOMBIAN AND FOREIGN ADOPTIVE FAMILIES LIVING ABROAD - 2013

COMPONENTE	EVALUACIÓN DEL ATRIBUTO	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
ATENCIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO DE SU PAÍS	1. Disponibilidad y amabilidad del personal	↑ 4,56	↑ 94,95%	● 1,44%	↑ 89,12%
	2. Solución de problemas o inquietudes	↑ 4,41	↑ 88,73%	● 2,73%	↑ 85,14%
	3. Asesoría brindada por el organismo	↑ 4,41	↑ 90,00%	● 1,67%	↑ 85,23%
	4. Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes	↑ 4,36	↑ 86,86%	● 2,37%	↑ 84,08%
	5. Acompañamiento a su proceso	↑ 4,41	↑ 88,04%	● 2,54%	↑ 85,28%
INFORMACIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO EN SU PAÍS	6. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción	↑ 4,49	↑ 93,10%	● 1,45%	↑ 87,34%
	7. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	↑ 4,34	↑ 87,48%	● 3,27%	↑ 83,39%
	8. Acceso a la información	↑ 4,34	↑ 88,57%	● 1,63%	↑ 83,62%
	9. Veracidad de la información	↑ 4,38	↑ 89,64%	● 2,00%	↑ 84,55%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO EN COLOMBIA	10. Disponibilidad y amabilidad del personal	↑ 4,70	↑ 97,61%	● 0,18%	↑ 92,43%
	11. Solución ante problemas o inquietudes	↑ 4,59	↑ 94,24%	● 1,12%	↑ 89,87%
	12. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos	↑ 4,51	↑ 90,64%	● 1,65%	↑ 87,84%
	13. Acompañamiento a su proceso	↑ 4,63	↑ 95,59%	● 1,10%	↑ 90,63%
INFORMACIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO EN COLOMBIA	14. Claridad en la información suministrada	↑ 4,51	↑ 93,74%	● 1,10%	↑ 87,71%
	15. Amplitud y precisión de la información brindada	↑ 4,52	↑ 93,00%	● 1,29%	↑ 88,08%
	16. Veracidad de la información	↑ 4,55	↑ 94,82%	● 1,29%	↑ 88,82%
ATENCIÓN EN EL ICBF O INSTITUCIÓN AUTORIZADA	18. Disponibilidad y amabilidad del personal	↑ 4,57	↑ 95,68%	● 1,13%	↑ 89,14%
	19. Resolución de problemas o inquietudes	↑ 4,45	↑ 92,37%	● 2,48%	↑ 86,26%
	20. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo	↑ 4,45	↑ 93,02%	● 1,70%	↑ 86,32%
	21. Cumplimiento de los plazos establecidos	↑ 4,47	↑ 93,30%	● 2,05%	↑ 86,69%
INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO ADOPTIVO EN EL ICBF O INSTITUCIÓN AUTORIZADA	22. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	↑ 4,43	↑ 91,37%	● 2,06%	↑ 85,79%
	23. Acceso a la información	↑ 4,42	↑ 91,71%	● 1,32%	↑ 85,59%
INFORMACIÓN SOBRE EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	24. Claridad de la información	↑ 4,45	↑ 90,28%	● 1,50%	↑ 86,36%
	25. Amplitud y precisión de la información brindada	↑ 4,43	↑ 91,39%	● 2,62%	↑ 85,63%
	26. Preparación del niño	↑ 4,56	↑ 94,21%	● 1,50%	↑ 89,02%
	27. Veracidad de la información	↑ 4,50	↑ 93,76%	● 1,13%	↑ 87,57%
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE ADOPCIÓN (%)	29. Indique el nivel de satisfacción que tiene con el cumplimiento del contrato realizado entre la familia y el Organismo (%)	↑ 4,48	↑ 92,04%	● 1,54%	↑ 91,08

Tabla 15: Totales por atributos – Familias Adoptantes radicadas en el exterior.

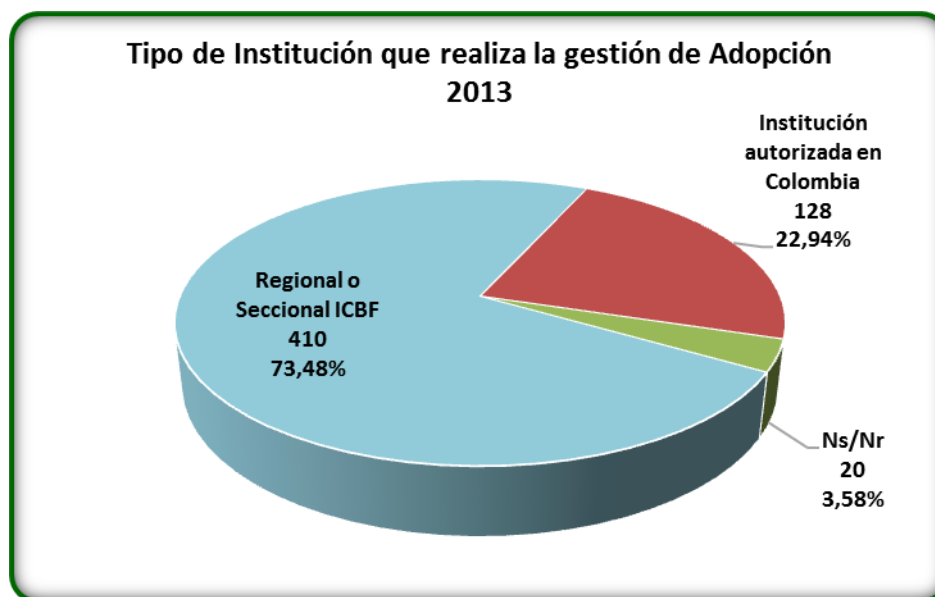
Analizando un poco más en detalle las respuestas de esta población, identificamos criterios que pueden ser susceptibles de mejoras como son (Tabla 15):

- La solución de problemas o inquietudes de la organización autorizada en el país de origen con un nivel (B2B) de insatisfacción del 2.73%.
- La amplitud y precisión de la información brindada sobre el niño, niña o adolescente por parte del ICBF o institución autorizada en Colombia.

Estas dos variables se encuentran con una evaluación de satisfacción aceptable al igual que otras variables (Tabla 15) sin embargo son las únicas que tienen una diferencia de un (1) punto porcentual a la media internacional tomada para este indicador, lo que nos representa una oportunidad de mejora.

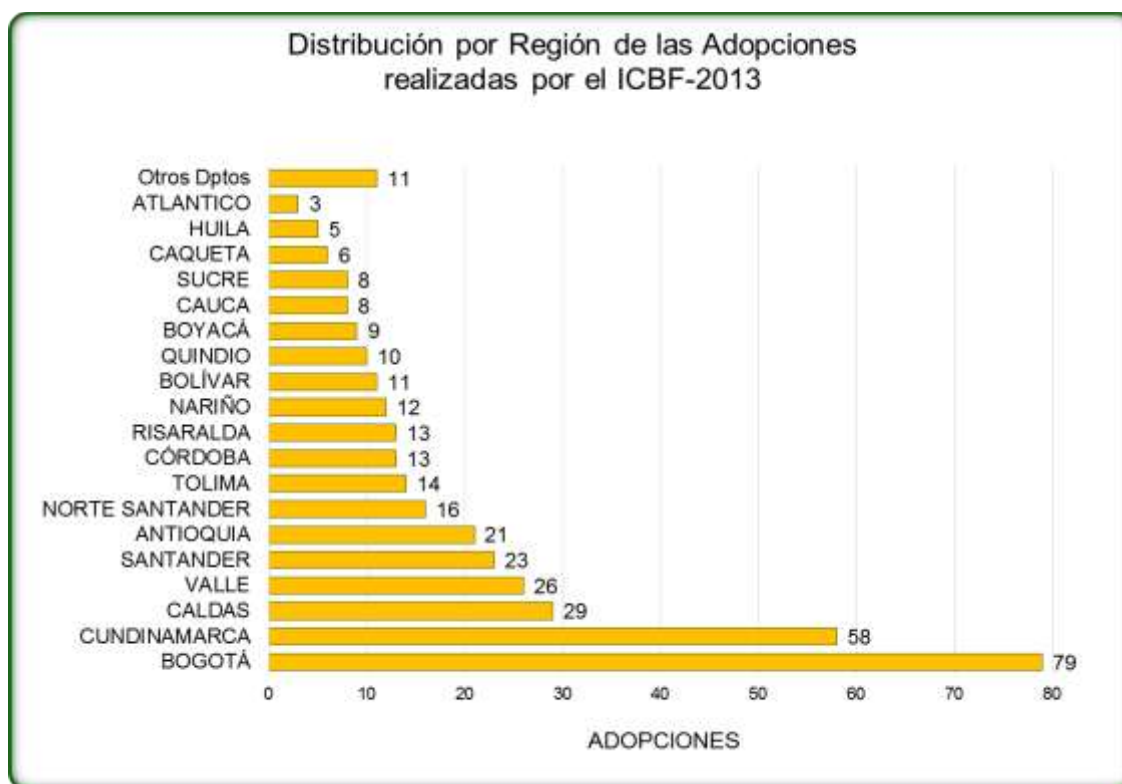
b. Distribución por Regionales – Instituciones Autorizadas Colombianas: Al formalizar todo proceso en Colombia es necesario que la familia adoptante contacte una institución Autorizadas Colombiana para finalizar su proceso de adopción, bien sea el ICBF o una institución privada, en esta sección del informe se analiza la satisfacción de estas organizaciones Colombiana.

Respecto a los servicios ofrecidos por las regionales o instituciones autorizadas (Colombia) al realizar el proceso de adopción, tenemos la siguiente participación. (Grafica 48)



Grafica 48: % de participación de regionales – Familias Adoptantes

Se define en el análisis que la mayor participación 57.5% está concentrada en 6 regionales: Bogotá (19.3%), Cundinamarca (14.1%), Caldas (7.1%), Valle (6.3%), Santander (5.6%) y Antioquia (5.1%), las demás regionales tienen de forma individual menos del 4% que corresponde entre 16 y 3 encuestas dentro de la muestra, la etiqueta “otros departamentos” hace referencia a las regionales que tenían una participación menor o igual a 3 encuestas en toda la muestra (Tabla 16) y su participación sería menor al 1% por lo que se opta por la agrupación de datos.



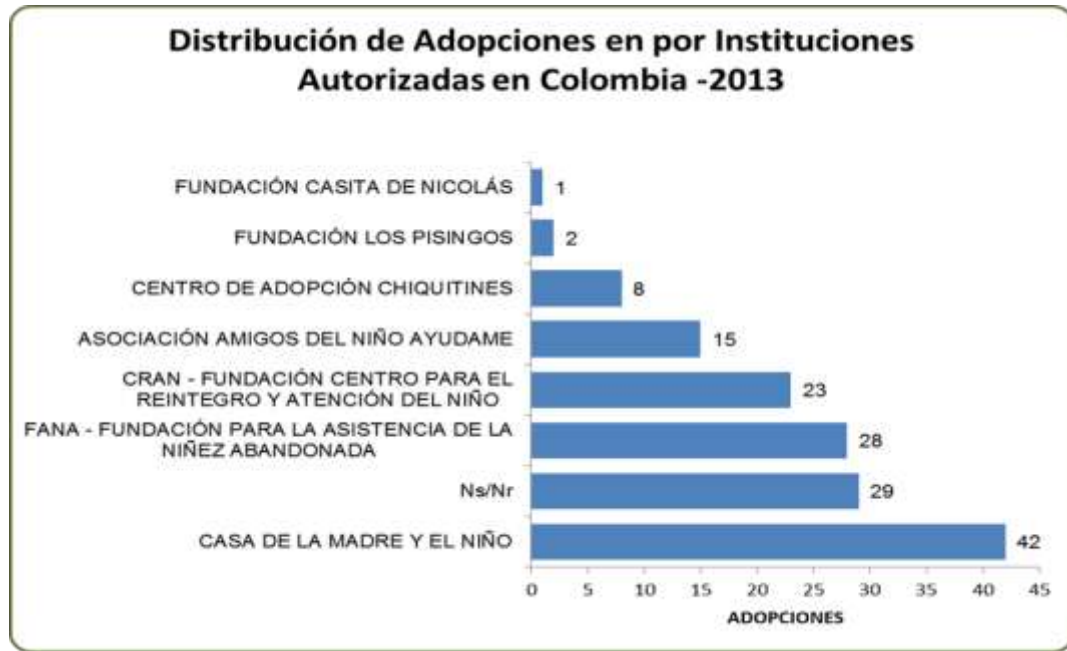
Grafica 49: % de participación de regionales – Familias Adoptantes.

**Etiqueta “OTROS DEPARTAMENTOS”**

REGIONAL	ENCUESTAS
ATLANTICO	3
CASANARE	3
META	3
MAGDALENA	2
CESAR	2
ARAUCA	1
Ns/Nr	35

Tabla 16: Unidades que componen “Otros Departamentos”.

Adicional a las regionales se tienen las instituciones autorizadas en Colombia, de este grupo se contó en la muestra con la participación de siete (7) Instituciones (Grafica 50), distribuidas entre la muestra así:



Grafica 50: % de participación Instituciones Colombianas.

Se analiza del formulario la satisfacción por regionales e instituciones autorizadas en Colombia de forma individual, en general el nivel de usuarios satisfechos con los servicios recibidos por las organizaciones en Colombia es del 92.71%. (Grafica 51)

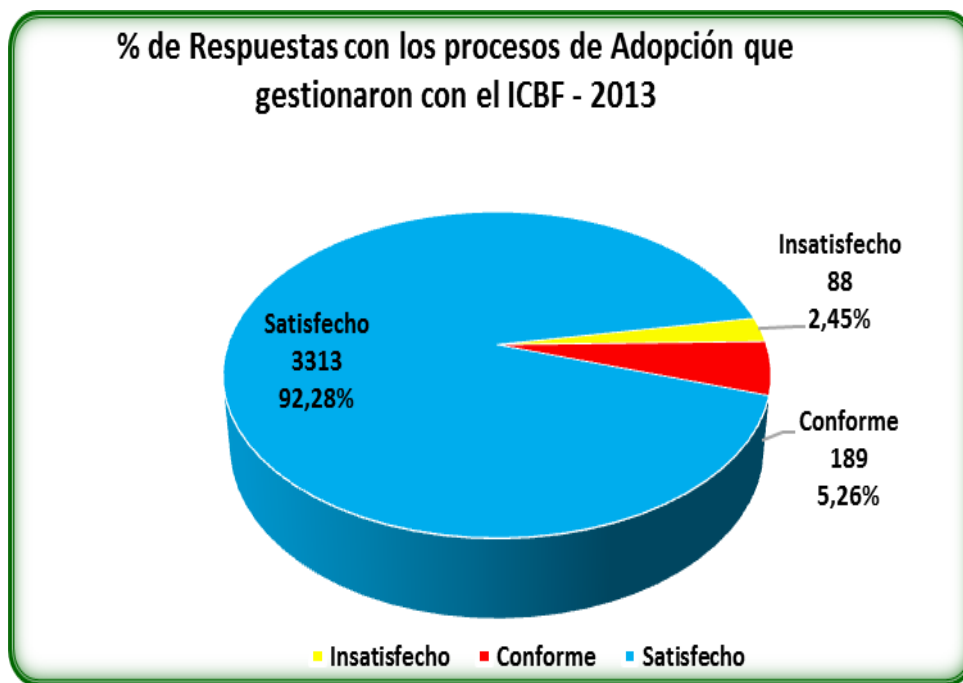


Grafica 51: Resultado general de satisfacción – Organizaciones Colombianas

Las organizaciones Colombianas se clasifican en dos grupos, los centros regionales del ICBF representada en varias ciudades del país, e instituciones privadas autorizadas por el ICBF para este proceso.

Por lo anterior se analiza por separado la satisfacción de los usuarios que realizaron el proceso con las regionales del ICBF, obteniendo un porcentaje de usuarios satisfechos del 92.28%. (Grafica 52).

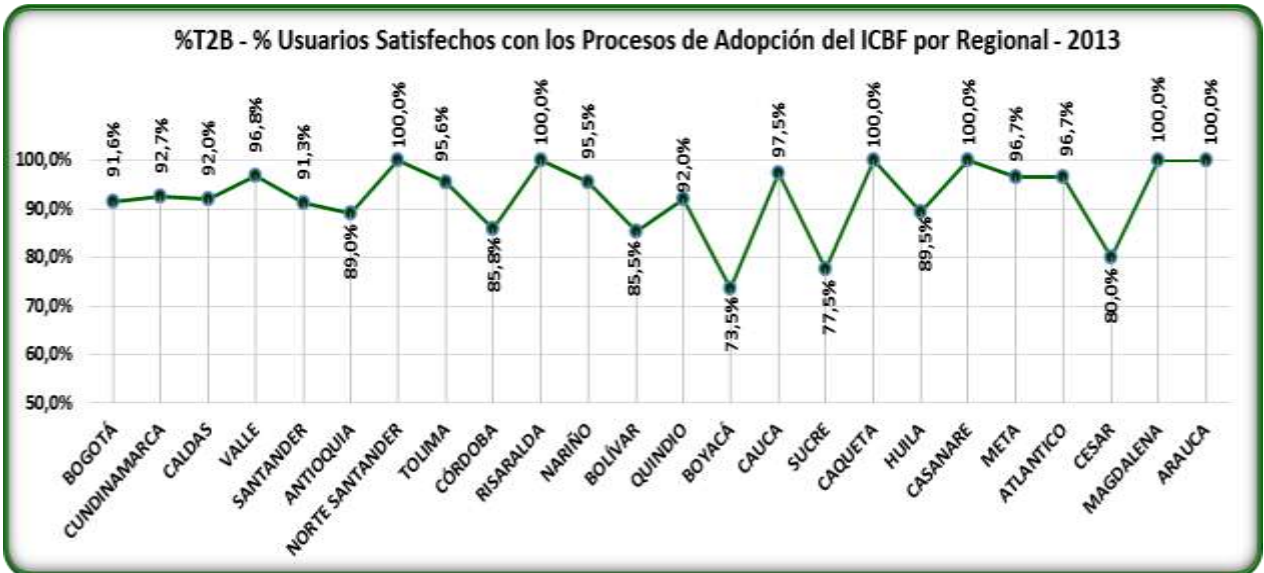
En detalle al realizar la comparación entre regionales (Grafica 53) se observa que el nivel más bajo de usuarios satisfechos le corresponde a la regional de Boyacá con un 73.5% de usuarios satisfechos, sin embargo la participación de esta regional en la población es mínima 2.2% (Grafica 50).



Grafica 52: Resultado general de satisfacción – Regionales ICBF

En el análisis de los datos bajo el indicador de Insatisfacción “B2B” se observó que la ciudad de Bogotá tiene un nivel de Insatisfacción del 4% este es significativo, ya que en esta regional está concentrada el 19.3% (Grafica 50).

En la tabla de resumen (Tabla 29) observamos que las regionales con los menores niveles de satisfacción son Boyacá (73.5%), Sucre (77.5%) y Cesar (80%). Las regionales con mayor índice de Insatisfacción son Córdoba (8%), Boyacá (17.6%), Sucre (20%), Huila (5.3%) y Cesar (5%), siendo estas las regionales con mayores oportunidades de mejora en los procesos de adopción.



Grafica 53: Índices de satisfacción por Regionales ICBF - Adopciones



Grafica 54: Índices de Insatisfacción por Regionales ICBF - Adopciones



En el caso de las Instituciones autorizadas por el ICBF para prestar los servicios en Colombia identificamos que todas fueron calificadas con un alto nivel de satisfacción, pues todas se encuentran por encima del 93% de usuarios satisfechos (Grafica 55).



Grafica 55: % de satisfacción de Instituciones Autorizadas en Colombia- Adopciones

CONSOLIDADO DE LOS PROCESOS DE ADOPCIÓN GESTIONADOS POR EL ICBF O INSTITUCION AUTORIZADA - 2013				
REGIONAL / ENTIDAD AUTORIZADA	n	% Insatisfecho	% Conforme	% Satisfecho
BOGOTÁ	79	→ 4,0%	↑ 4,3%	↑ 91,6%
CUNDINAMARCA	58	↑ 0,4%	→ 7,0%	↑ 92,7%
CALDAS	29	↑ 1,0%	→ 6,9%	↑ 92,0%
VALLE	26	↑ 0,4%	↑ 2,8%	↑ 96,8%
SANTANDER	23	↑ 0,0%	→ 8,7%	↑ 91,3%
ANTIOQUIA	21	↑ 1,9%	→ 9,0%	→ 89,0%
NORTE SANTANDER	16	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
TOLIMA	14	↑ 0,7%	↑ 3,7%	↑ 95,6%
CÓRDOBA	13	↓ 8,0%	→ 6,2%	→ 85,8%
RISARALDA	13	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
NARIÑO	12	↑ 0,9%	↑ 3,6%	↑ 95,5%
BOLÍVAR	11	↑ 0,9%	↓ 13,6%	→ 85,5%
QUINDIO	10	→ 4,0%	↑ 4,0%	↑ 92,0%
BOYACÁ	9	↓ 17,6%	→ 8,8%	↓ 73,5%
CAUCA	8	↑ 0,0%	↑ 2,5%	↑ 97,5%
SUCRE	8	↓ 20,0%	↑ 2,5%	↓ 77,5%
CAQUETA	6	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
HUILA	5	↓ 5,3%	→ 5,3%	→ 89,5%
CASANARE	3	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
META	3	↑ 0,0%	↑ 3,3%	↑ 96,7%
ATLANTICO	3	↑ 0,0%	↑ 3,3%	↑ 96,7%
CESAR	2	↓ 5,0%	↓ 15,0%	↓ 80,0%
MAGDALENA	2	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
ARAUCA	1	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
Ns/Nr	64	↑ 0,3%	↓ 10,2%	→ 89,4%
CASA DE LA MADRE Y EL NIÑO	42	↑ 0,5%	→ 5,4%	↑ 94,1%
FANA - FUNDACIÓN PARA LA ASISTENCIA DE LA NIÑEZ ABANDONADA	28	↑ 0,0%	→ 5,8%	↑ 94,2%
CRAN - FUNDACION CENTRO PARA EL REINTEGRO Y ATENCIÓN DEL NIÑO	23	↑ 0,0%	↑ 0,4%	↑ 99,6%
ASOCIACIÓN AMIGOS DEL NIÑO AYUDAME	15	↑ 0,7%	→ 5,9%	↑ 93,4%
CENTRO DE ADOPCIÓN CHIQUITINES	8	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
FUNDACIÓN LOS PISINGOS	1	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%
FUNDACIÓN CASITA DE NICOLÁS	2	↑ 0,0%	↑ 0,0%	↑ 100,0%

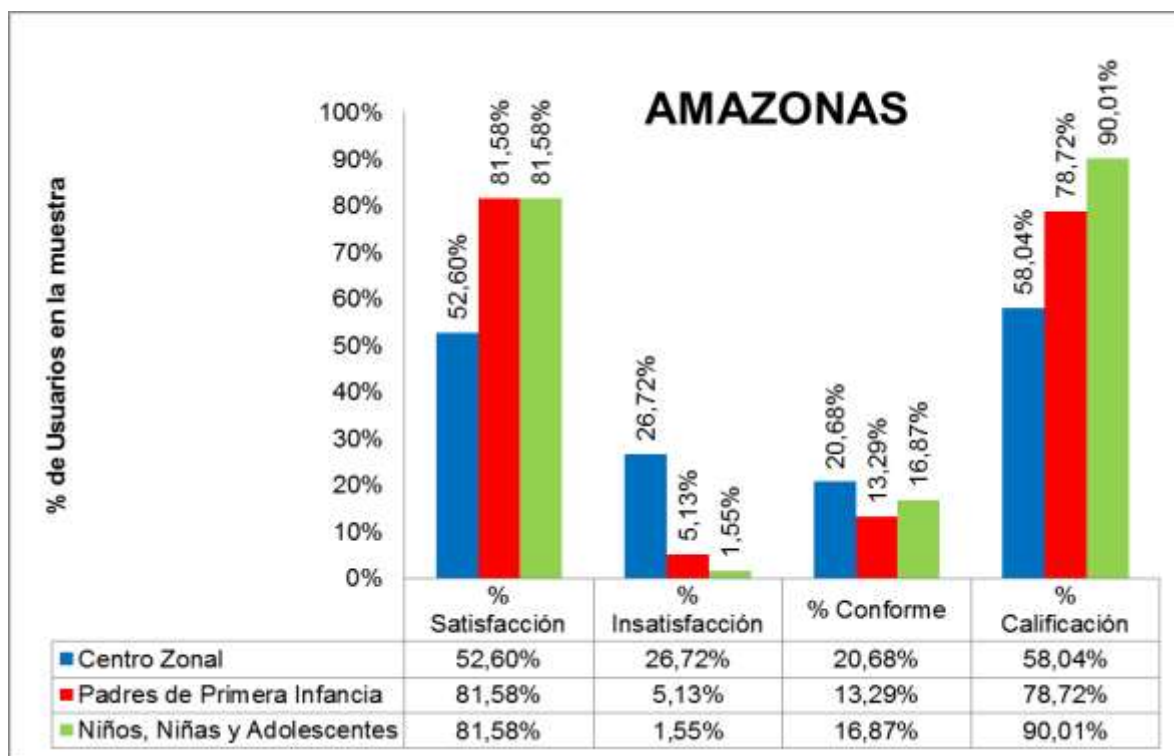
Tabla 17: Resumen de Indicadores por regionales - Adopciones.

# RESULTADOS POR REGIONALES



## AMAZONAS

Este análisis se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, en esta regional se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 56: Comparativo de indicadores – Regional Amazonas.

Para el Amazonas es de carácter crítico los altos niveles de insatisfacción reflejados por los usuarios del centro zonal, pues se encuentra por encima del promedio nacional el cual está en 11.27%, prácticamente duplica dicho promedio. Las demás poblaciones NNA y PPI se encuentran en una calificación aceptable de satisfacción por debajo de los promedios nacionales con una diferencia mínima.

Por otra, la regional Amazonas cuenta con el índice más bajo de usuarios satisfechos a nivel nacional en la población de usuarios de centro zonal y dentro de su análisis individual su población más satisfecha es la de Niños, Niñas y adolescentes con una calificación “Pti” de 90.01%.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 57), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que todos los módulos de servicio, atención y comunicación relacionadas en los procesos que se llevan a cabo en el centro zonal son críticos (Grafica 57 - Señalados con flechas rojas).

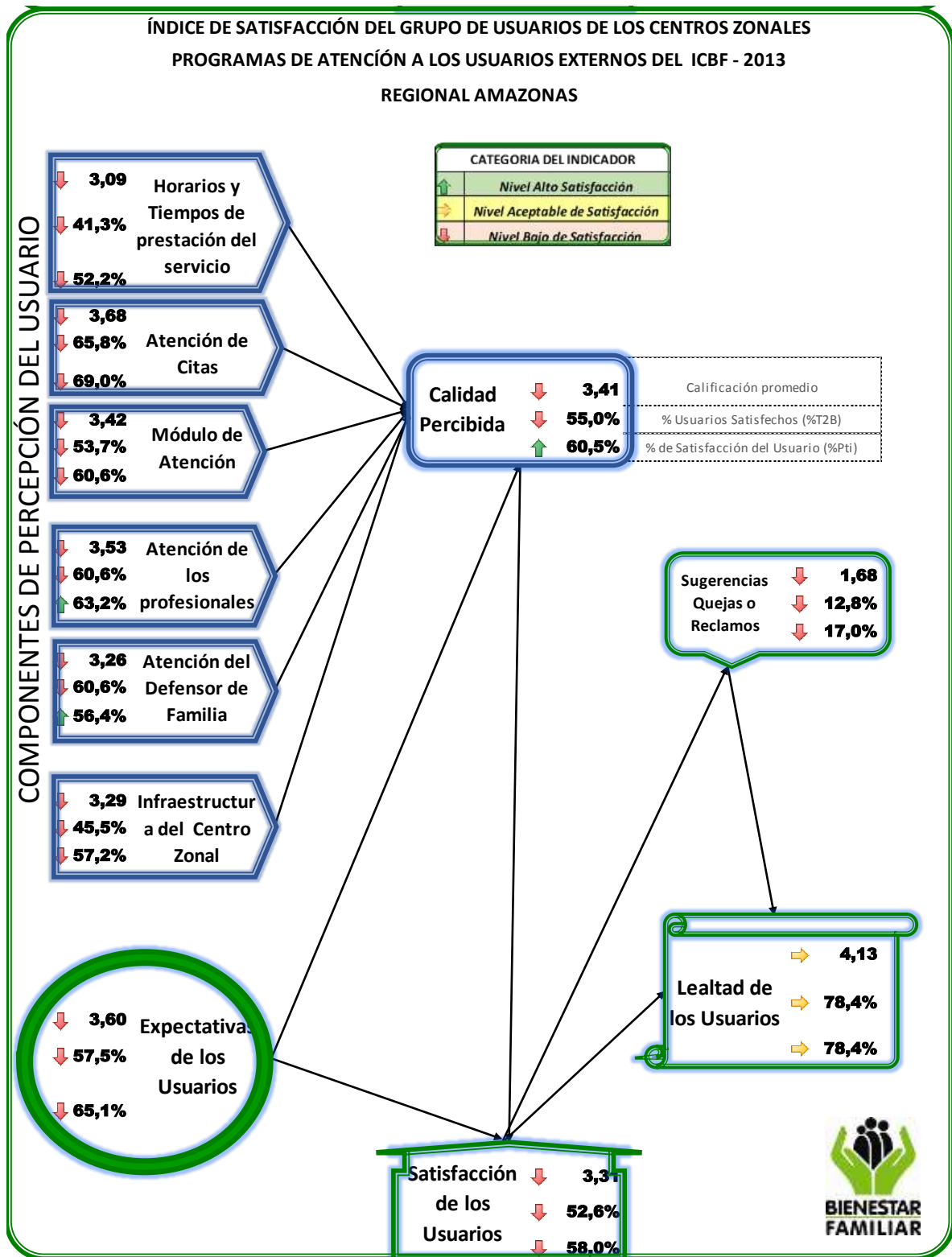
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación un tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

En la tabla de respuestas (Tabla 18) observamos que los atributos con un nivel alto de satisfacción son los relacionados con el horario de servicio, la asignación de citas, la orientación que le dieron en su caso, la decisión tomada con respecto al menor, los demás atributos son susceptibles de mejora.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 58) hay un componente con un nivel de satisfacción alto como el la calidad atención alimentaria, los demás componentes son susceptibles de mejoras significativas.

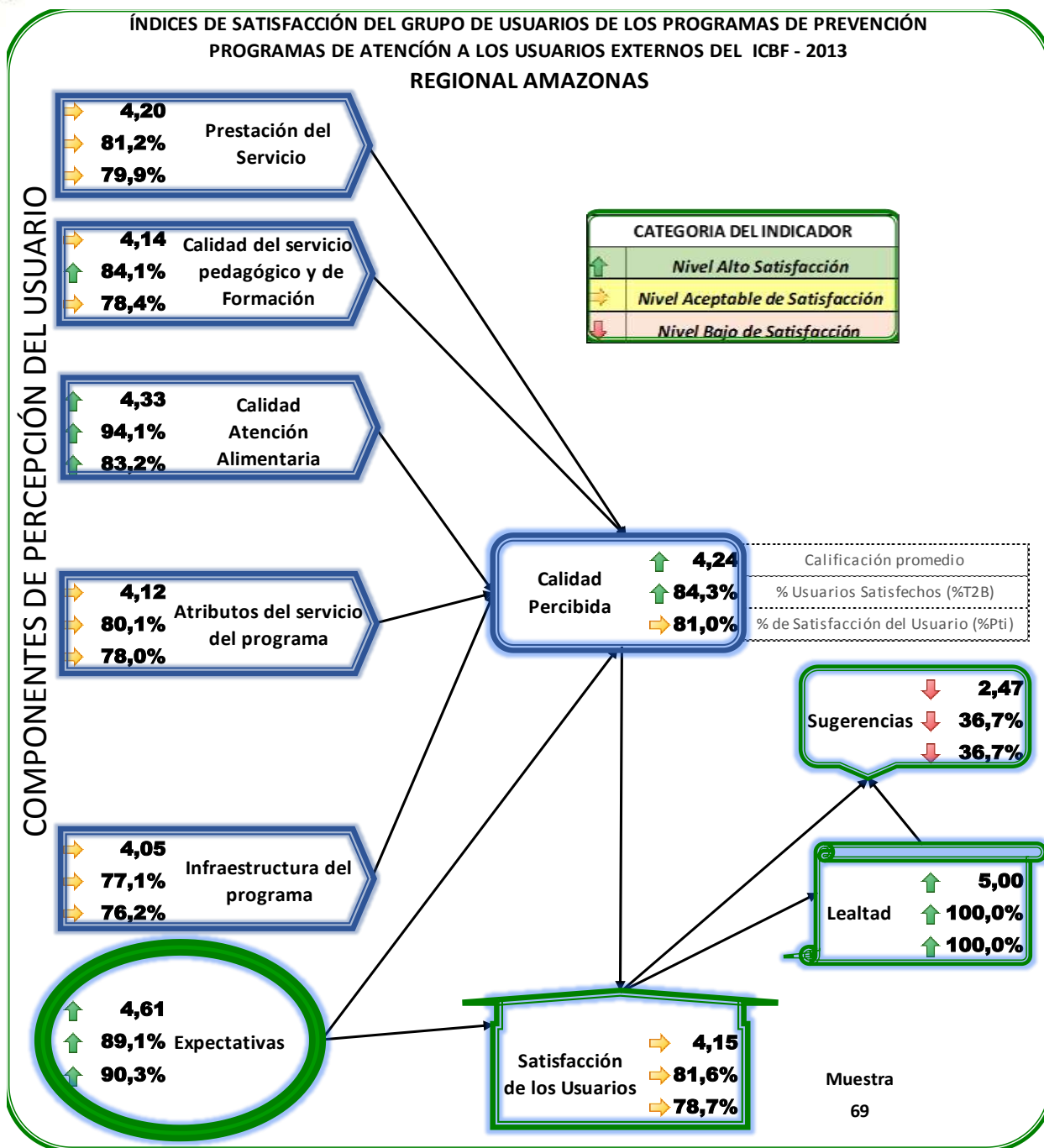
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 19) indica que los niveles de satisfacción son bajos, con puntos muy críticos como son la capacitación de los agentes educadores y las zonas recreativas, entre otros.



Grafica 57: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Amazonas.

REGIONAL AMAZONAS			%T2B - Satisfacción	%B2B - Insatisfacción	%Pti - Nivel Satisfacción	
ATRIBUTOS DE SATISFACCION / ATENCION Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,28	↑ 82,09%	● 17,91%	↑ 82,09%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 2,84	↓ 23,88%	● 43,28%	↓ 45,90%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 2,15	↓ 17,91%	● 64,18%	↓ 28,73%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	→ 3,90	↓ 72,50%	● 27,50%	↓ 72,50%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,00	↑ 82,76%	● 0,00%	→ 79,92%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,24	↓ 44,83%	● 20,69%	↓ 56,03%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,46	↓ 52,24%	● 7,46%	↓ 61,57%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,22	↓ 49,25%	● 22,39%	↓ 55,60%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,58	↓ 59,70%	● 4,48%	↓ 64,55%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,75	↓ 68,66%	● 31,34%	↓ 68,66%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,41	↓ 56,52%	● 17,39%	↓ 60,33%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,35	↓ 54,35%	● 19,57%	↓ 58,70%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↓ 3,61	↓ 63,04%	● 10,87%	↓ 65,22%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 1,36	↓ 8,96%	● 91,04%	↓ 8,96%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,83	↑ 83,33%	● 16,67%	↓ 70,83%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,83	↑ 83,33%	● 16,67%	↓ 70,83%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,00	↓ 66,67%	● 0,00%	→ 75,00%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,31	↓ 46,27%	● 10,45%	↓ 57,84%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,07	↓ 34,33%	● 25,37%	↓ 51,87%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,59	↓ 61,76%	● 2,94%	↓ 64,71%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,45	↓ 49,25%	● 8,96%	↓ 61,19%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 3,88	→ 76,12%	● 10,45%	↓ 72,01%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,03	↓ 38,81%	● 28,36%	↓ 50,75%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 2,69	↓ 12,31%	● 38,46%	↓ 42,31%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↓ 3,81	↓ 70,15%	● 29,85%	↓ 70,15%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↓ 3,40	↓ 44,78%	● 17,91%	↓ 60,07%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,16	→ 79,10%	● 20,90%	→ 79,10%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,10	→ 77,61%	● 22,39%	→ 77,61%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,36	↓ 8,96%	● 91,04%	↓ 8,96%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 2,00	↓ 16,67%	● 83,33%	↓ 25,00%

Tabla 18: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Amazonas



Grafica 58: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Amazonas.



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

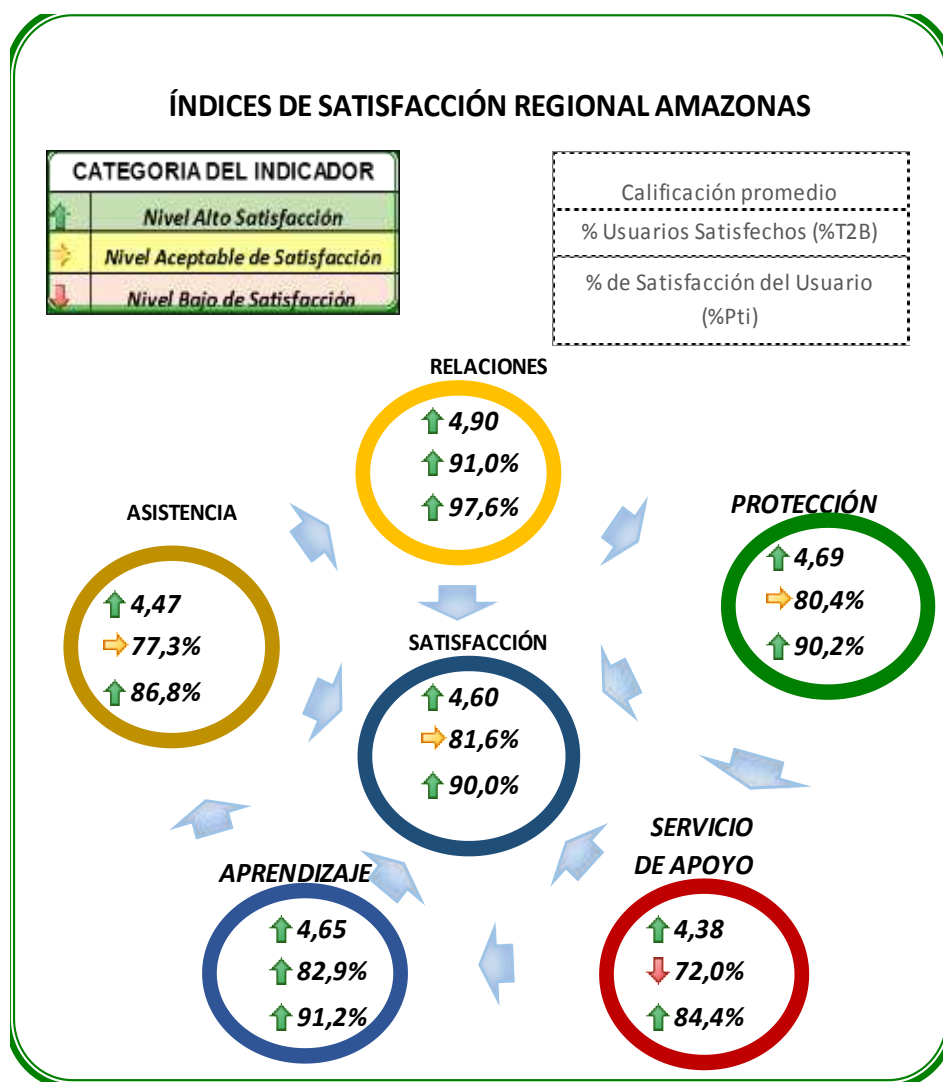
REGIONAL AMAZONAS			% Satisfacción	% Insatisfacción	Nivel Satisfacción
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	→ 4,01	→ 75,36%	● 24,64%	↓ 75,36%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,38	↑ 86,96%	● 0,00%	↑ 84,42%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,30	↑ 92,75%	● 0,00%	↑ 82,61%
	La formación en valores	→ 4,09	→ 79,71%	● 1,45%	→ 77,17%
	Los hábitos de higiene personal	→ 3,99	↓ 72,46%	● 2,90%	↓ 74,64%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,10	↑ 82,61%	● 1,45%	→ 77,54%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,19	↑ 91,30%	● 1,45%	→ 79,71%
	Las actividades recreativas	→ 4,16	↑ 85,51%	● 4,35%	→ 78,99%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,40	↑ 92,65%	● 0,00%	↑ 84,93%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,29	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 82,35%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,29	↑ 94,20%	● 0,00%	→ 82,25%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,14	↑ 82,61%	● 0,00%	→ 78,62%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↓ 3,91	↓ 68,12%	● 1,45%	↓ 72,83%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,01	↓ 72,06%	● 2,94%	→ 75,37%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,25	↑ 86,96%	● 0,00%	→ 81,16%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,22	↑ 84,06%	● 0,00%	→ 80,43%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,17	↑ 86,96%	● 0,00%	→ 79,35%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,07	→ 76,81%	● 4,35%	→ 76,81%
	La señalización	↓ 3,94	↓ 73,13%	● 7,46%	↓ 73,51%
	Los Baños	→ 4,14	↑ 84,06%	● 2,90%	→ 78,62%
	El comedor	→ 4,19	↑ 84,06%	● 0,00%	→ 79,71%
	La limpieza del lugar	↑ 4,29	↑ 89,86%	● 0,00%	→ 82,25%
	La seguridad	→ 4,10	→ 76,81%	● 5,80%	→ 77,54%
	Las zonas recreativas	↓ 3,59	↓ 53,62%	● 14,49%	↓ 64,86%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,22	→ 77,94%	● 0,00%	→ 80,51%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,93	↓ 23,19%	● 76,81%	↓ 23,19%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,24	→ 80,95%	● 0,00%	→ 80,95%

Tabla 19: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Amazonas

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 59) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se observa como puntos aceptables la asistencia por parte de los adultos y la protección que esta población percibe.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 20) indica que los niveles de satisfacción son aceptables, con puntos muy críticos como son las instalaciones, la alimentación el acompañamiento con los servicios de apoyo, y la ayuda con las tareas.



Grafica 59: Mapa de respuestas NNA - Amazonas.

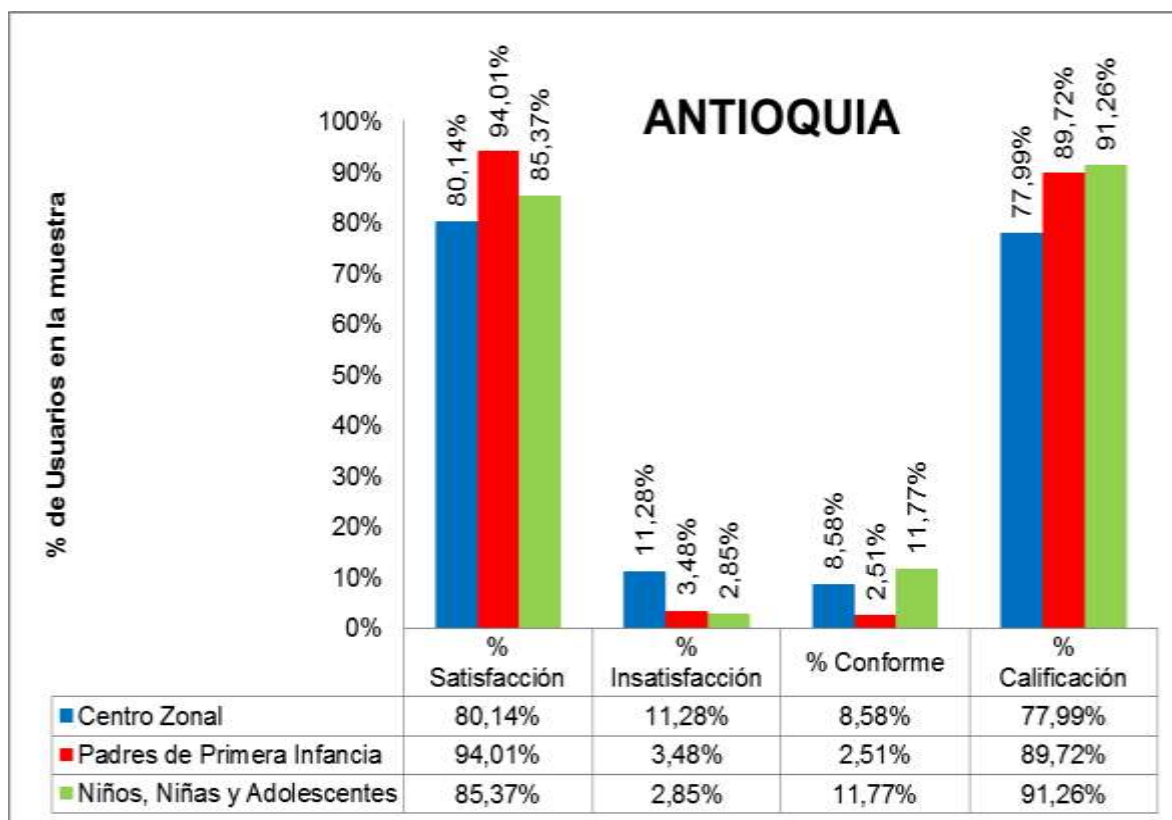
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL AMAZONAS**

		ÍNDICES DE SATISFACCIÓN			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,87	↑ 93,65%	🟢 0,00%	↑ 96,83%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,84	↑ 92,06%	🟢 0,00%	↑ 96,03%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,97	↑ 98,41%	🟢 0,00%	↑ 99,21%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,84	↑ 92,06%	🟢 0,00%	↑ 96,03%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,62	→ 80,95%	🟢 0,00%	↑ 90,48%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,90	↑ 95,24%	🟢 0,00%	↑ 97,62%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,87	↑ 93,65%	🟢 0,00%	↑ 96,83%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,24	↓ 61,90%	🟢 0,00%	→ 80,95%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	→ 4,05	↓ 61,90%	🔴 9,52%	→ 76,19%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,87	↑ 93,65%	🟢 0,00%	↑ 96,83%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,49	→ 76,27%	🟢 1,69%	↑ 87,29%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,30	↓ 69,84%	🟡 4,76%	↑ 82,54%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,14	↓ 61,90%	🟡 4,76%	→ 78,57%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,68	↑ 84,13%	🟢 0,00%	↑ 92,06%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	→ 4,00	↓ 52,27%	🟡 2,27%	→ 75,00%

Tabla 20: Indicadores por atributos NNA – Amazonas

## ANTIOQUIA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, en esta se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal con un 80.14% el cual es un nivel aceptable.



*Grafica 60: Comparativo de indicadores – Regional Antioquia.*

Para el Antioquia es de importancia los altos niveles de insatisfacción reflejados por los usuarios del centro zonal, pues se encuentra dentro del promedio nacional el cual está en 11.27%. por otra parte la población de NNA con 2.85% está por encima de la media lo cual indica que es susceptible de mejora, para los PPI se encuentran en una calificación aceptable de satisfacción por debajo de los promedios nacionales con una diferencia mínima.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 61), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que hay por mejorar dos módulos como son horarios y tiempos de prestación del servicio y Atención de citas (Grafica 61 - Señalados con flechas rojas).

Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

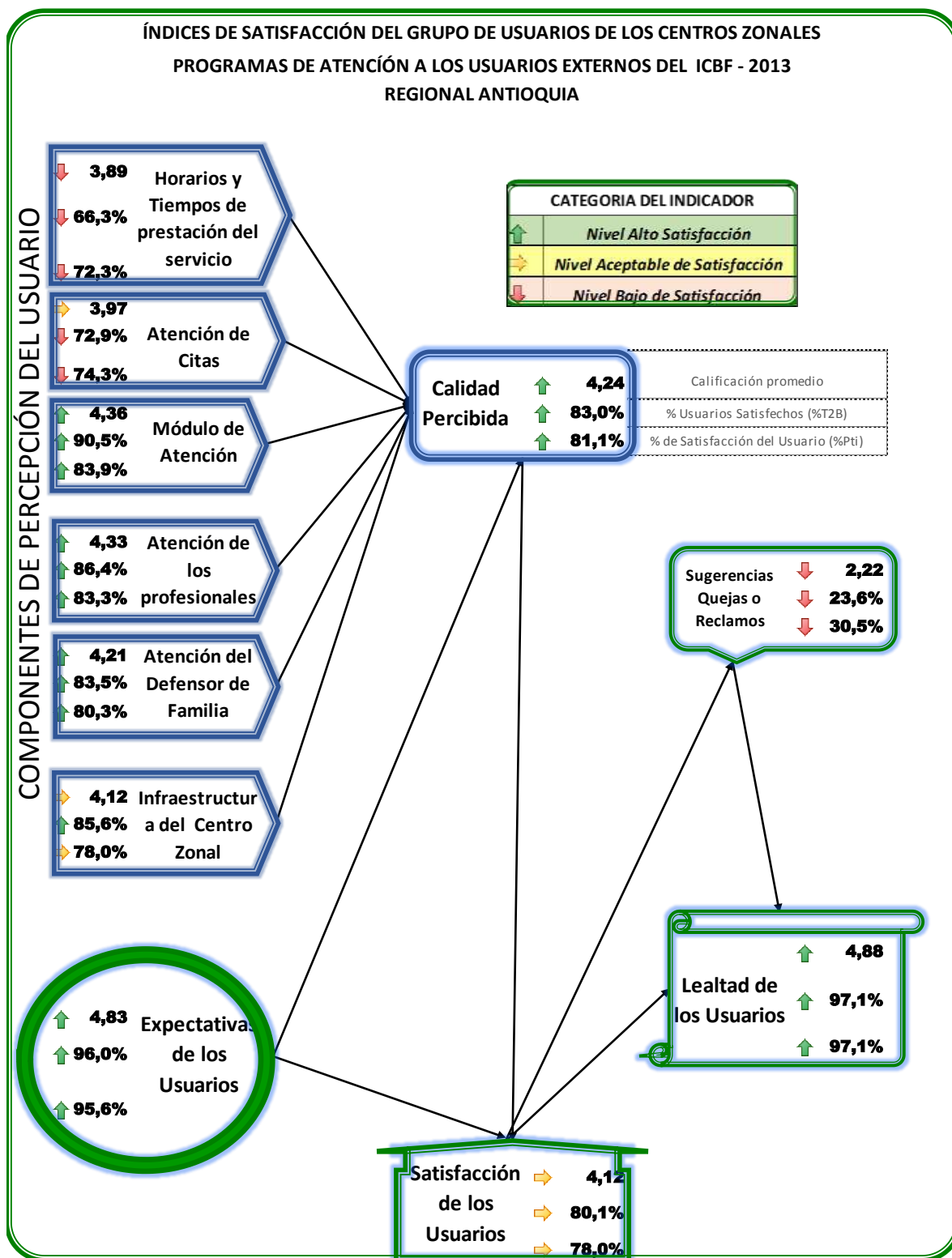
En la tabla de respuestas (Tabla 21) observamos que los atributos relacionados con el tiempo de espera, la asignación de citas, el acceso con el defensor de familia y la estructura de los baños son susceptibles de mejora.

Por otra parte al igual que en varias regionales se presenta un inconformismo con el proceso de las sugerencias.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 62) el cual indica un alto nivel de satisfacción para todos los componentes; excepto los procesos de sugerencias, las acciones de mejoramiento deben encaminarse a sostener y aumentar estos niveles.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 22) indica que los niveles de satisfacción son altos en general, superando todas las calificaciones de satisfacción el promedio nacional; solo se observa como opción de mejora el proceso de sugerencias.

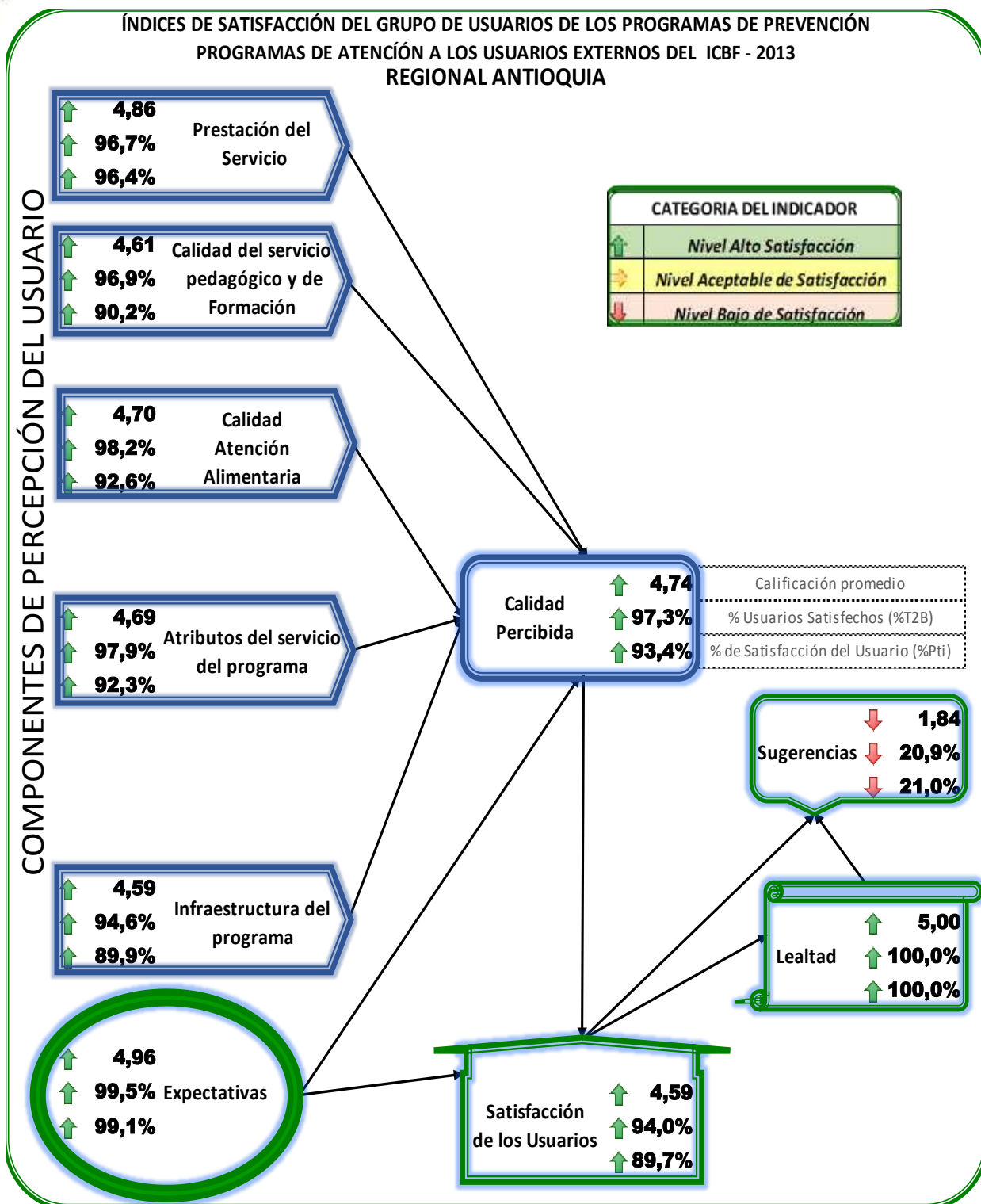


Grafica 61: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Antioquia.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,37	↑ 84,36%	● 15,64%	↑ 84,36%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,45	↓ 45,82%	● 25,82%	↓ 61,18%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 3,86	↓ 68,61%	● 7,66%	↓ 71,44%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,43	↑ 85,71%	● 14,29%	↑ 85,71%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,53	↓ 56,52%	● 23,91%	↓ 63,22%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue (ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,14	→ 81,88%	● 6,52%	→ 78,62%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,28	↑ 88,69%	● 1,82%	↑ 82,03%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,27	↑ 87,55%	● 3,30%	→ 81,68%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,52	↑ 95,27%	● 0,73%	↑ 88,00%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,13	→ 78,18%	● 21,82%	→ 78,18%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,32	↑ 87,56%	● 5,47%	↑ 82,96%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,27	↑ 84,19%	● 3,72%	→ 81,86%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,60	↑ 95,81%	● 0,00%	↑ 90,00%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,81	↓ 70,18%	● 29,82%	↓ 70,18%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,30	↑ 85,49%	● 4,15%	↑ 82,38%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,18	↑ 83,07%	● 7,94%	→ 79,50%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,57	↑ 95,34%	● 0,52%	↑ 89,25%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,14	↑ 86,08%	● 0,37%	→ 78,39%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,14	↑ 89,71%	● 2,06%	→ 78,60%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,70	↓ 62,81%	● 10,55%	↓ 67,46%
	La limpieza	Preg_12d	→ 4,09	↑ 85,66%	● 3,31%	→ 77,21%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,36	↑ 94,87%	● 0,73%	↑ 83,88%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,27	↑ 93,01%	● 1,47%	→ 81,80%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,14	↑ 86,75%	● 2,99%	→ 78,53%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,78	↑ 94,55%	● 5,45%	↑ 94,55%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,87	↑ 97,38%	● 1,12%	↑ 96,72%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,87	↑ 96,73%	● 3,27%	↑ 96,73%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,90	↑ 97,45%	● 2,55%	↑ 97,45%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,29	↓ 7,27%	● 92,73%	↓ 7,27%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,15	↓ 40,00%	● 40,00%	↓ 53,75%

Tabla 21: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Antioquia



Grafica 62: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Antioquia.



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

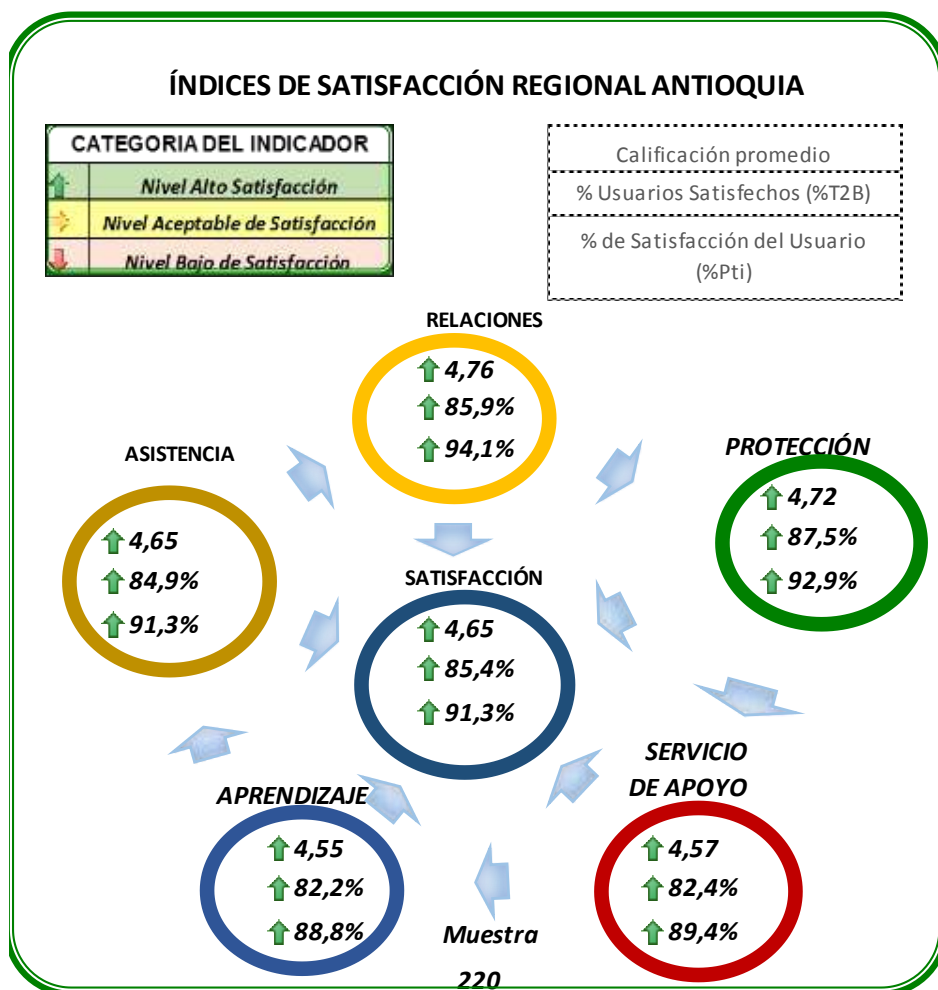
REGIONAL		INDICADORES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%PtI
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,77	↑ 94,89%	● 2,55%	↑ 94,34%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,61	↑ 97,82%	● 0,73%	↑ 90,18%
	La formación en valores	↑ 4,65	↑ 99,27%	● 0,36%	↑ 91,18%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,60	↑ 97,09%	● 0,00%	↑ 90,00%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,56	↑ 94,89%	● 0,00%	↑ 89,05%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,60	↑ 96,36%	● 0,36%	↑ 90,09%
	Las actividades recreativas	↑ 4,63	↑ 96,00%	● 0,73%	↑ 90,82%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,74	↑ 99,27%	● 0,36%	↑ 93,61%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,72	↑ 98,75%	● 0,00%	↑ 92,92%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,65	↑ 96,58%	● 0,76%	↑ 91,25%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,73	↑ 99,27%	● 0,00%	↑ 93,27%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,69	↑ 98,16%	● 0,00%	↑ 92,19%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,65	↑ 97,45%	● 0,00%	↑ 91,24%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,77	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 94,27%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,74	↑ 97,82%	● 0,00%	↑ 93,45%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,57	↑ 95,96%	● 0,00%	↑ 89,15%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,61	↑ 96,73%	● 0,36%	↑ 90,18%
	La señalización	↑ 4,59	↑ 95,37%	● 0,00%	↑ 89,67%
	Los Baños	↑ 4,63	↑ 96,92%	● 0,38%	↑ 90,87%
	El comedor	↑ 4,62	↑ 95,96%	● 0,00%	↑ 90,53%
	La limpieza del lugar	↑ 4,74	↑ 99,27%	● 0,36%	↑ 93,43%
	La seguridad	↑ 4,56	↑ 92,00%	● 2,55%	↑ 89,09%
	Las zonas recreativas	↑ 4,44	↑ 86,45%	● 1,47%	↑ 85,99%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,56	↑ 94,51%	● 1,47%	↑ 89,10%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,93	↑ 98,91%	● 0,00%	↑ 98,18%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,44	↓ 10,91%	● 89,09%	↓ 10,91%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,24	→ 80,43%	● 4,35%	→ 80,98%

Tabla 22: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Antioquia

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 63) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se observa como puntos aceptables la asistencia por parte de los adultos, el aprendizaje y el servicio de apoyo que esta población percibe, ya que el porcentaje de satisfacción en estos módulos está por debajo del promedio nacional.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 23) muestra que los niveles de satisfacción son altos, con puntos por mejorar como son el apoyo con las tareas y el acompañamiento cuando están tristes.



Grafica 63: Mapa de respuestas NNA - Antioquia.

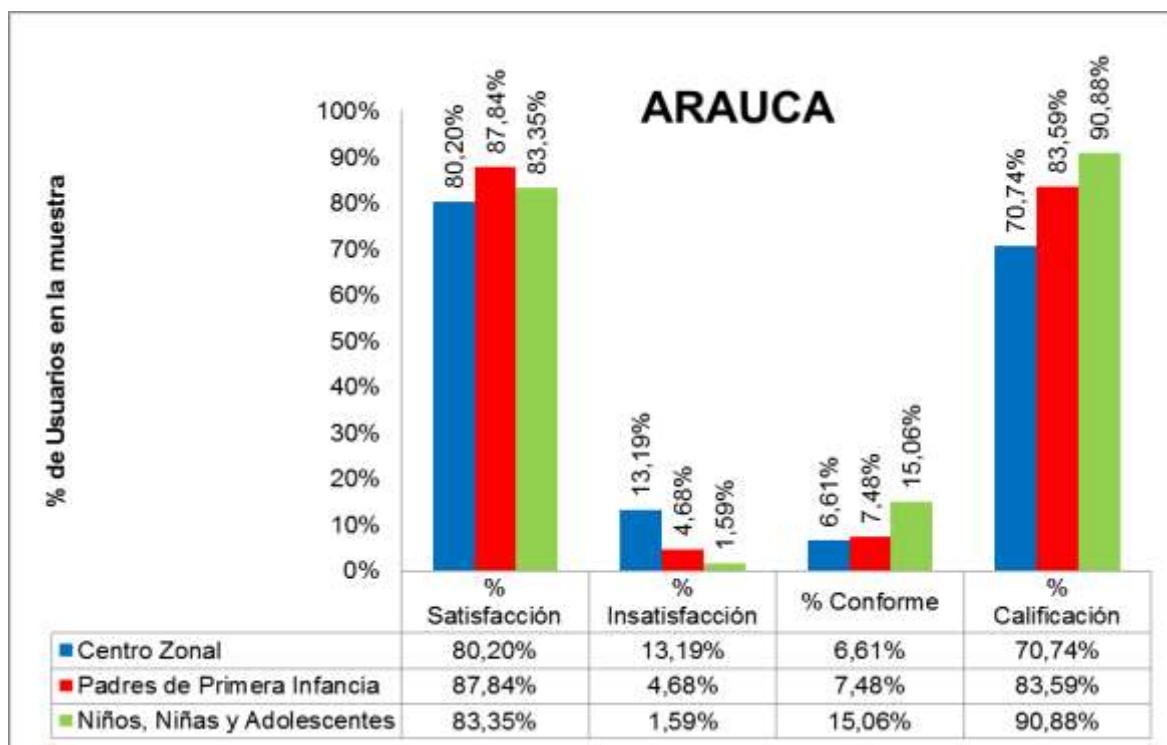
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL ANTIOQUIA**

		<b>ÍNDICES</b>			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,91	↑ 96,64%	● 1,26%	↑ 97,69%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,82	↑ 92,44%	● 1,68%	↑ 95,38%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,50	→ 78,57%	● 3,36%	↑ 87,61%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,65	↑ 84,87%	● 2,52%	↑ 91,18%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,64	↑ 82,35%	● 0,42%	↑ 90,97%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,85	↑ 92,44%	● 0,00%	↑ 96,22%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,88	↑ 94,92%	● 0,85%	↑ 97,03%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,68	↑ 87,69%	● 3,85%	↑ 91,92%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,82	↑ 91,18%	● 0,42%	↑ 95,38%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,57	↑ 82,96%	● 4,48%	↑ 89,24%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,49	→ 76,27%	● 1,69%	↑ 87,29%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,73	↑ 86,92%	● 0,42%	↑ 93,25%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,46	→ 79,49%	● 6,41%	↑ 86,54%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,53	→ 80,67%	● 4,20%	↑ 88,24%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,10	↓ 67,46%	● 12,44%	→ 77,51%

*Tabla 23: Indicadores por atributos NNA – Antioquia*

## ARAUCA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 64: Comparativo de indicadores – Regional Arauca.*

Para el Arauca es importante reconocer los altos niveles de insatisfacción reflejados por los usuarios del centro zonal con un 13.19%, pues se encuentra por encima del promedio nacional el cual está en 11.27%,. Por otra parte la población PPI con un nivel insatisfacción del 4.68% valor ubicado por encima del promedio nacional, aunque es una calificación aceptable esta nos indica una oportunidad de mejora.

Por otra parte la regional Arauca cuenta con una calificación de satisfacción “%T2B” en las poblaciones UCZ y PPI por encima del promedio nacional, sin embargo la población de NNA está por debajo del promedio con una diferencia mínima.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 65), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que todos los módulos de horarios y tiempos de servicio, atención en citas, atención de los profesionales y estructura del centro zonal tienen aspectos por mejorar (Grafica 65 - Señalados con flechas rojas).

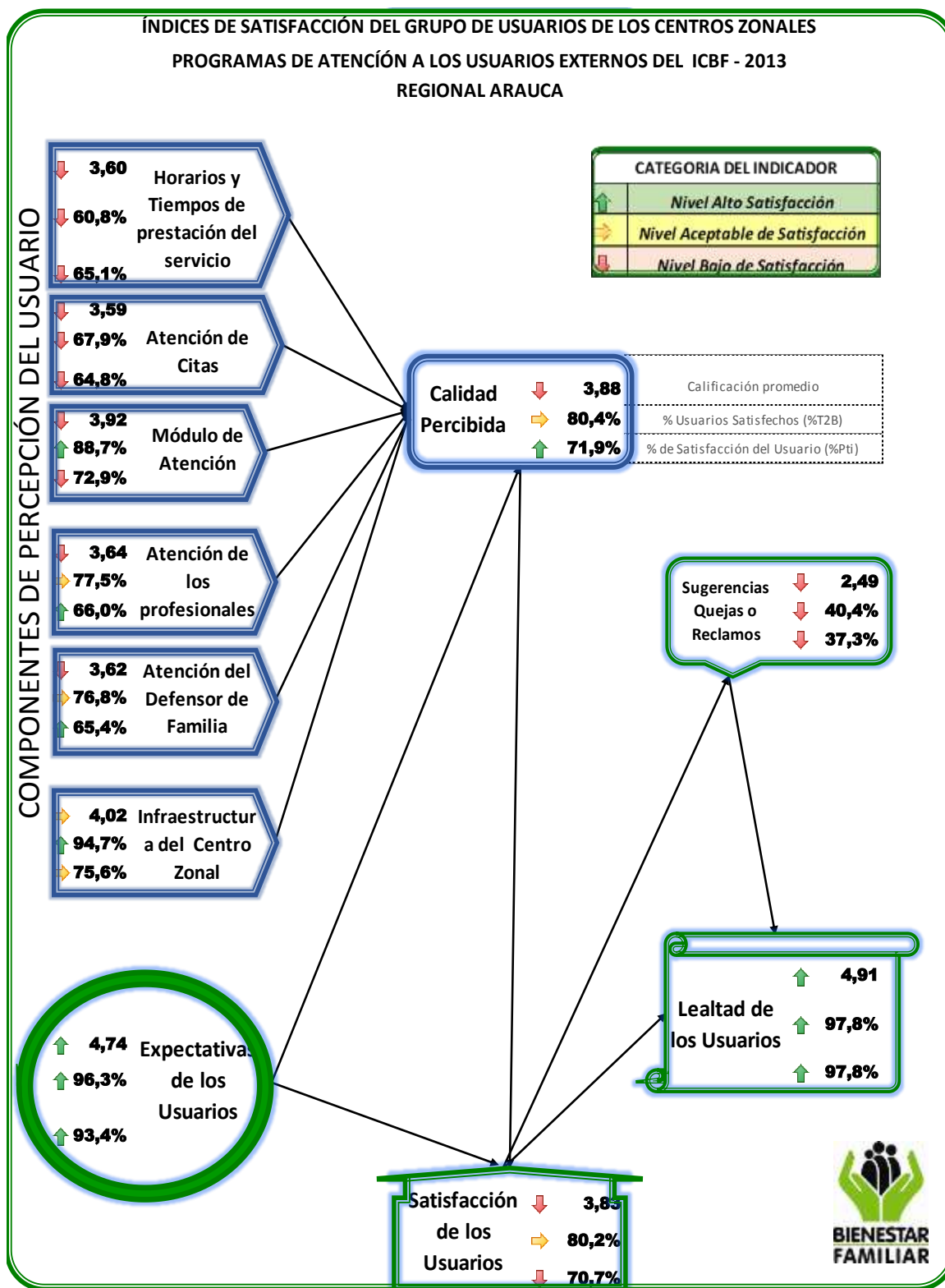
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

En la tabla de respuestas (Tabla 24) observamos que los atributos con un nivel bajo como el acceso y servicio de los profesionales (grupo de trabajo – defensor de familia), la asignación de citas y el tiempo/horario del servicio son atributos susceptibles de mejora.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 66) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel alto de satisfacción, a excepción de los procesos de sugerencias que al igual de otras regionales son susceptibles de mejora.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 25) indica que los niveles de satisfacción son generalmente altos, se observa como procesos de mejora los relacionados con los atributos formación en valores, hábitos de higiene y hábitos de convivencia, como también se observa un nivel aceptable en la cantidad de raciones alimentarias y el cuidado que tienen con los niños.



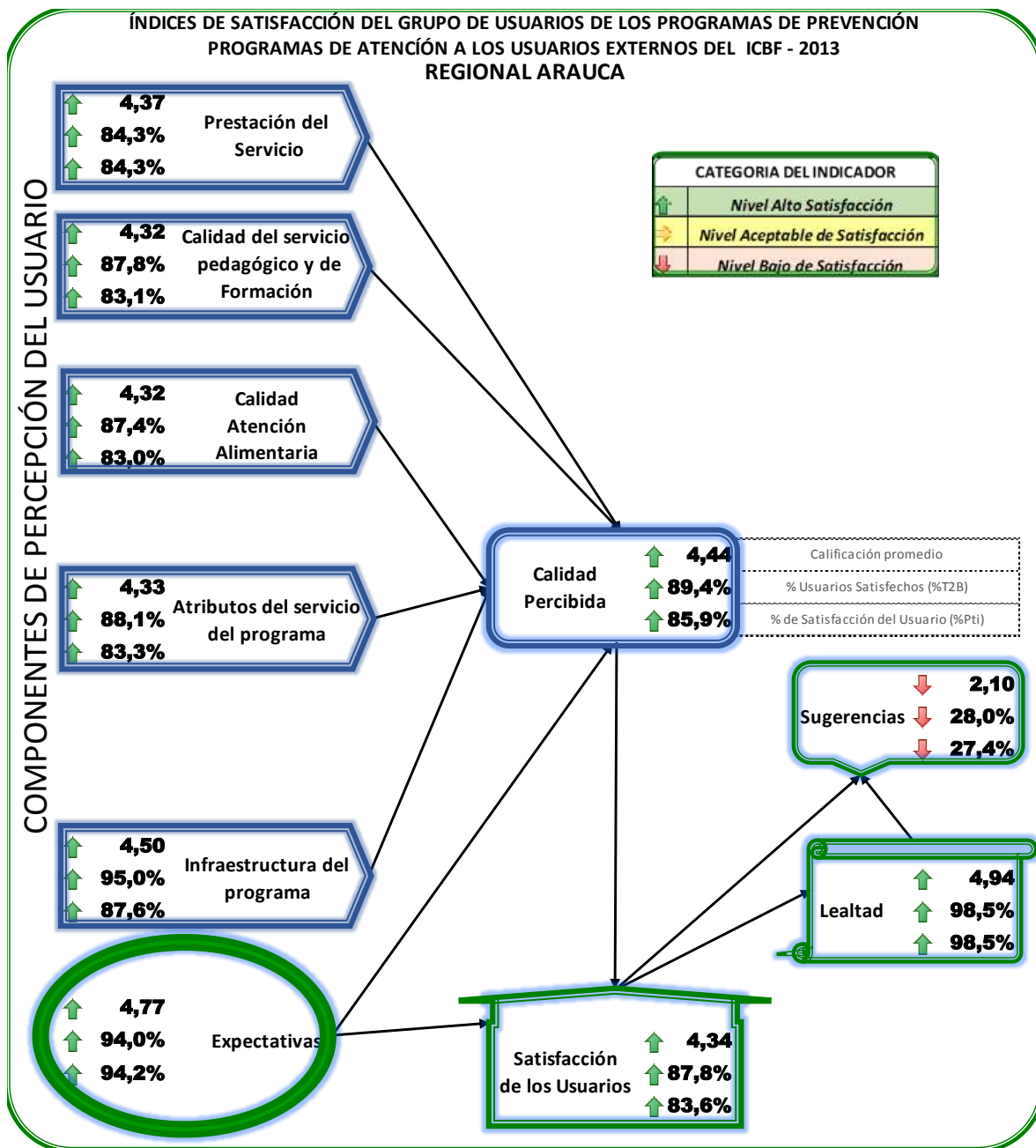
Grafica 65: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Arauca.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**

**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

		REGIONAL	ARAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES		CALIF	%T2B	%B2B	%PtI	
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	→ 4,06	→ 76,47%	● 23,53%	→ 76,47%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,31	↓ 48,53%	● 30,88%	↓ 57,72%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,44	↓ 57,35%	● 17,65%	↓ 61,03%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 33,33%	↓ 66,67%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,40	↓ 56,67%	● 20,00%	↓ 60,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,73	→ 80,00%	● 6,67%	↓ 68,33%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,87	↑ 88,24%	● 4,41%	↓ 71,69%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,90	↑ 86,76%	● 2,94%	↓ 72,43%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 3,99	↑ 91,18%	● 1,47%	↓ 74,63%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,59	↓ 39,71%	● 60,29%	↓ 39,71%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,04	↑ 96,15%	● 0,00%	→ 75,96%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,93	↑ 85,19%	● 0,00%	↓ 73,15%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 4,00	↑ 88,89%	● 0,00%	→ 75,00%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,00	↓ 25,00%	● 75,00%	↓ 25,00%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,12	↑ 94,12%	● 0,00%	→ 77,94%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,06	↑ 88,24%	● 0,00%	→ 76,47%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,29	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 82,35%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 4,06	↑ 97,06%	● 0,00%	→ 76,47%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,96	↑ 92,65%	● 0,00%	↓ 73,90%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,97	↑ 88,57%	● 0,00%	↓ 74,29%
	La limpieza	Preg_12d	→ 4,06	↑ 95,59%	● 0,00%	→ 76,47%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 4,06	↑ 97,06%	● 0,00%	→ 76,47%
	La organización	Preg_12f	→ 4,03	↑ 97,06%	● 0,00%	→ 75,74%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 4,03	↑ 95,08%	● 0,00%	→ 75,82%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 97,06%	● 2,94%	↑ 97,06%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,59	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 89,71%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,88	↑ 97,06%	● 2,94%	↑ 97,06%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,24	↓ 5,88%	● 94,12%	↓ 5,88%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,75	→ 75,00%	● 25,00%	↓ 68,75%

Tabla 24: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Arauca



Grafica 66: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Arauca.



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL		ARAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,46	↑ 86,57%	● 13,43%	↑ 86,57%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,28	↑ 82,09%	● 1,49%	→ 82,09%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,33	↑ 85,07%	● 1,49%	↑ 83,21%
	La formación en valores	↑ 4,30	↑ 86,57%	● 2,99%	↑ 82,46%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,37	↑ 92,54%	● 2,99%	↑ 84,33%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,27	↑ 88,06%	● 1,49%	→ 81,72%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,25	↑ 85,07%	● 2,99%	→ 81,34%
	Las actividades recreativas	↑ 4,42	↑ 89,55%	● 0,00%	↑ 85,45%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,38	↑ 86,36%	● 1,52%	↑ 84,47%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,30	↑ 89,39%	● 1,52%	↑ 82,58%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,27	↑ 86,36%	● 3,03%	→ 81,82%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,33	↑ 89,55%	● 2,99%	↑ 83,21%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,25	↑ 86,57%	● 1,49%	→ 81,34%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,36	↑ 86,57%	● 0,00%	↑ 83,96%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,31	↑ 86,57%	● 1,49%	↑ 82,84%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,39	↑ 89,55%	● 0,00%	↑ 84,70%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,36	↑ 89,55%	● 1,49%	↑ 83,96%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,48	↑ 94,03%	● 0,00%	↑ 86,94%
	La señalización	↑ 4,40	↑ 92,54%	● 0,00%	↑ 85,07%
	Los Baños	↑ 4,55	↑ 98,51%	● 0,00%	↑ 88,81%
	El comedor	↑ 4,56	↑ 96,97%	● 0,00%	↑ 89,02%
	La limpieza del lugar	↑ 4,60	↑ 98,51%	● 0,00%	↑ 89,93%
	La seguridad	↑ 4,57	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 89,18%
	Las zonas recreativas	↑ 4,42	↑ 92,54%	● 0,00%	↑ 85,45%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,45	↑ 91,04%	● 0,00%	↑ 86,19%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,60	↑ 89,55%	● 0,00%	↑ 89,93%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,24	↓ 5,97%	● 94,03%	↓ 5,97%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,31	↑ 84,62%	● 7,69%	↑ 82,69%

Tabla 25: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Arauca

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 67) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se observa como puntos aceptables las relaciones con los adultos y demás niños del programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 26) indica que los niveles de satisfacción son aceptables, con puntos muy críticos por sus niveles de insatisfacción; como son los atributos de el acompañamiento cuando estas triste y la ayuda con las tareas.



Grafica 67: Mapa de respuestas NNA - Arauca.

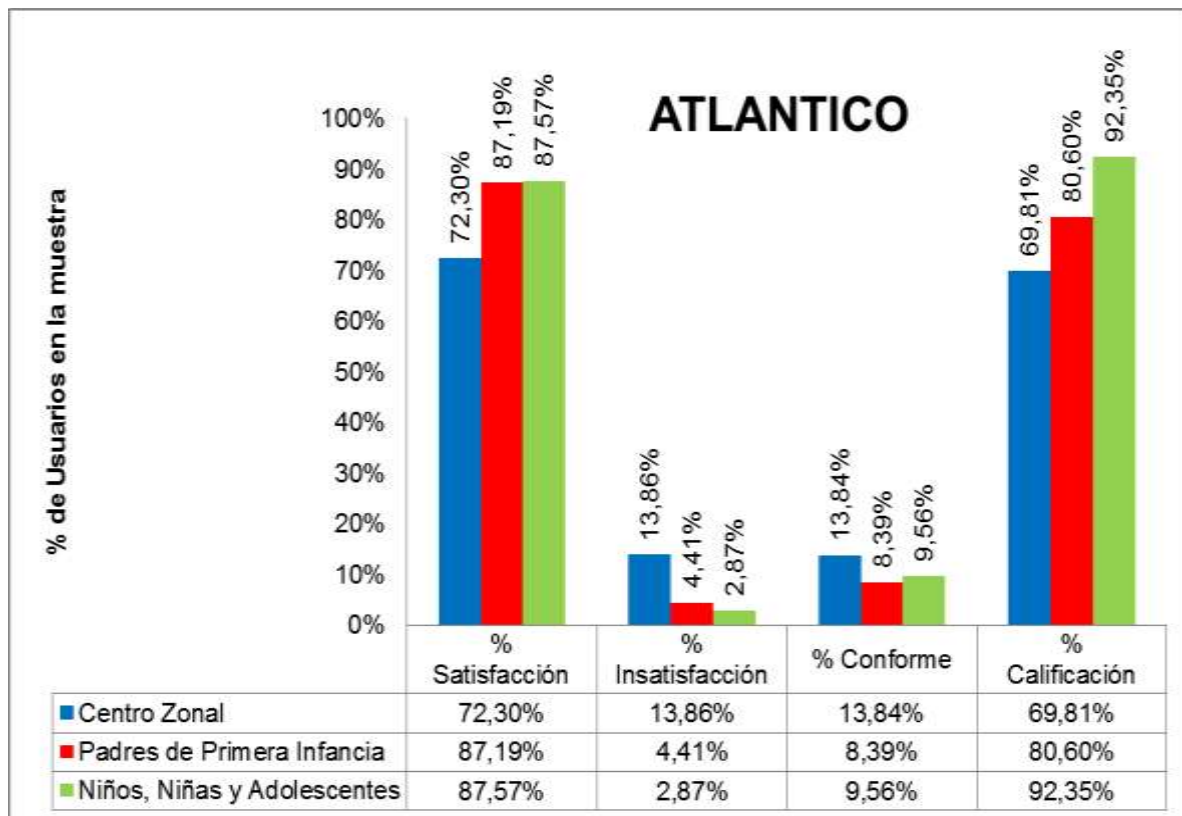
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL ARAUCA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	ARAUCA	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,72	↑ 86,11%	● 0,00%	↑ 93,06%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,78	↑ 88,89%	● 0,00%	↑ 94,44%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,22	↓ 61,11%	● 0,00%	→ 80,56%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,78	↑ 88,89%	● 0,00%	↑ 94,44%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,56	→ 77,78%	● 0,00%	↑ 88,89%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,78	↑ 88,89%	● 0,00%	↑ 94,44%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,56	→ 80,56%	● 2,78%	↑ 88,89%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,44	→ 75,00%	● 2,78%	↑ 86,11%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,82	↑ 92,62%	● 1,64%	↑ 95,49%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,89	↑ 94,44%	● 0,00%	↑ 97,22%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,33	→ 75,00%	● 8,33%	↑ 83,33%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,56	→ 80,56%	● 2,78%	↑ 88,89%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,43	→ 77,14%	● 5,71%	↑ 85,71%

Tabla 26: Indicadores por atributos NNA – Arauca

## ATLÁNTICO

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 68: Comparativo de indicadores – Regional Atlántico.*

Para el Atlántico se observa los altos niveles de insatisfacción reflejados por los usuarios del centro zonal con un 13.86%, pues se encuentra por encima del promedio nacional el cual está en 11.27%, por otra parte la población PPI y NNA con un nivel insatisfacción del 4.41% y 2.87% respectivamente, también están ubicados por encima del promedio nacional, aunque es una calificación aceptable es un indicador susceptible de mejora.

Por otra parte la regional Atlántico cuenta con una calificación de satisfacción “%T2B” en las poblaciones UCZ por debajo del promedio nacional, las demás poblaciones en este indicador son aceptables pues están por encima del promedio con una diferencia mínima.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 69), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que todos los módulos son susceptibles de mejorar, ya que cuentan con una calificación aceptable y baja (Grafica 69 - Señalados con flechas amarilla /rojas).

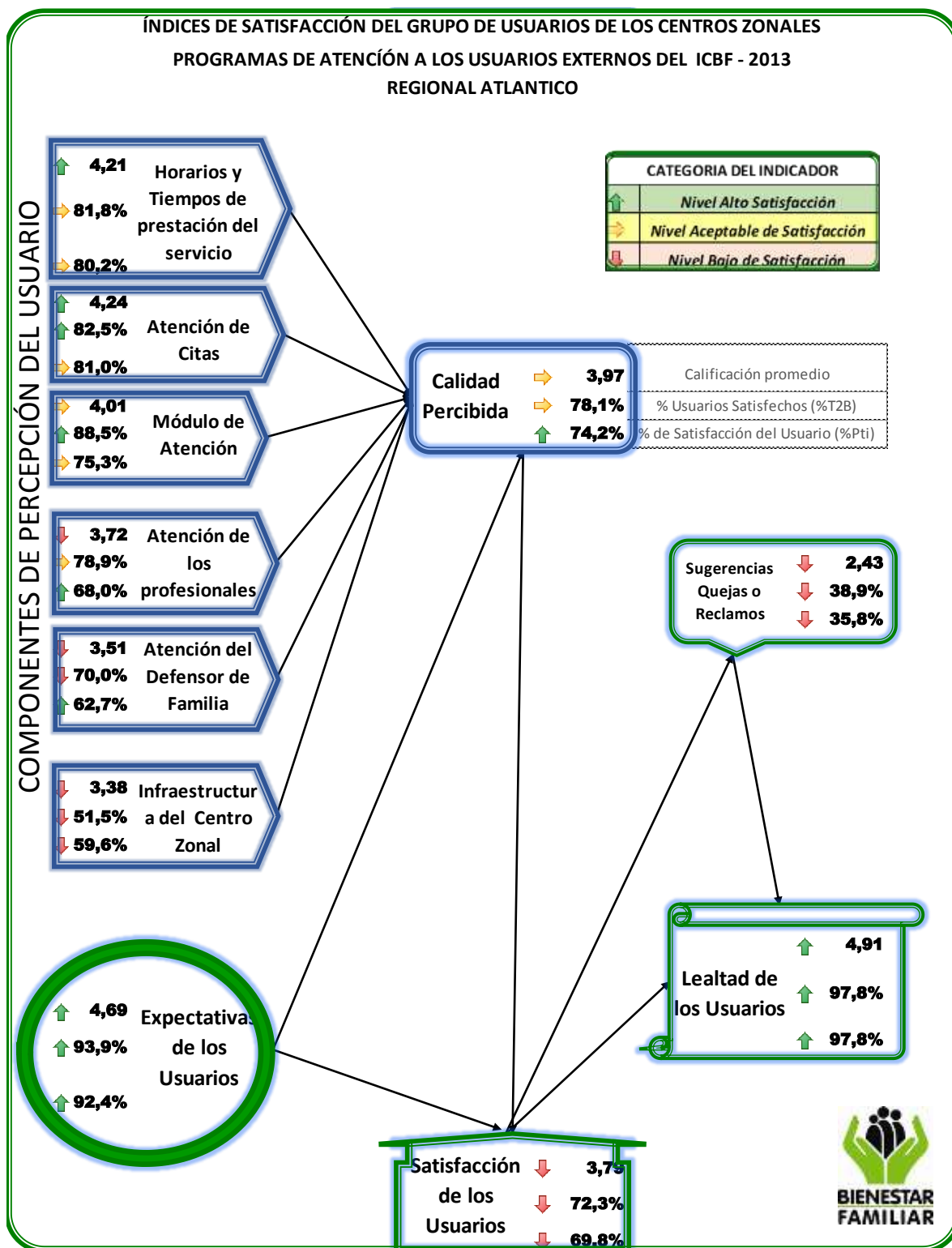
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 27), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 27) observamos que los niveles de satisfacción más bajos están en el componente de infraestructura del centro zonal, es crítico ya que los usuarios manifiestan que todos los aspectos (comodidad, seguridad, baños, información, etc.) no cumplen con las expectativas.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 70) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción, los aspectos susceptibles de mejora son calidad atención alimentaria y la estructura del programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 28) indica que se debe mejorar la infraestructura del lugar, la alimentación proporcionada a los niños, y el aprendizaje direccionado en la institución.

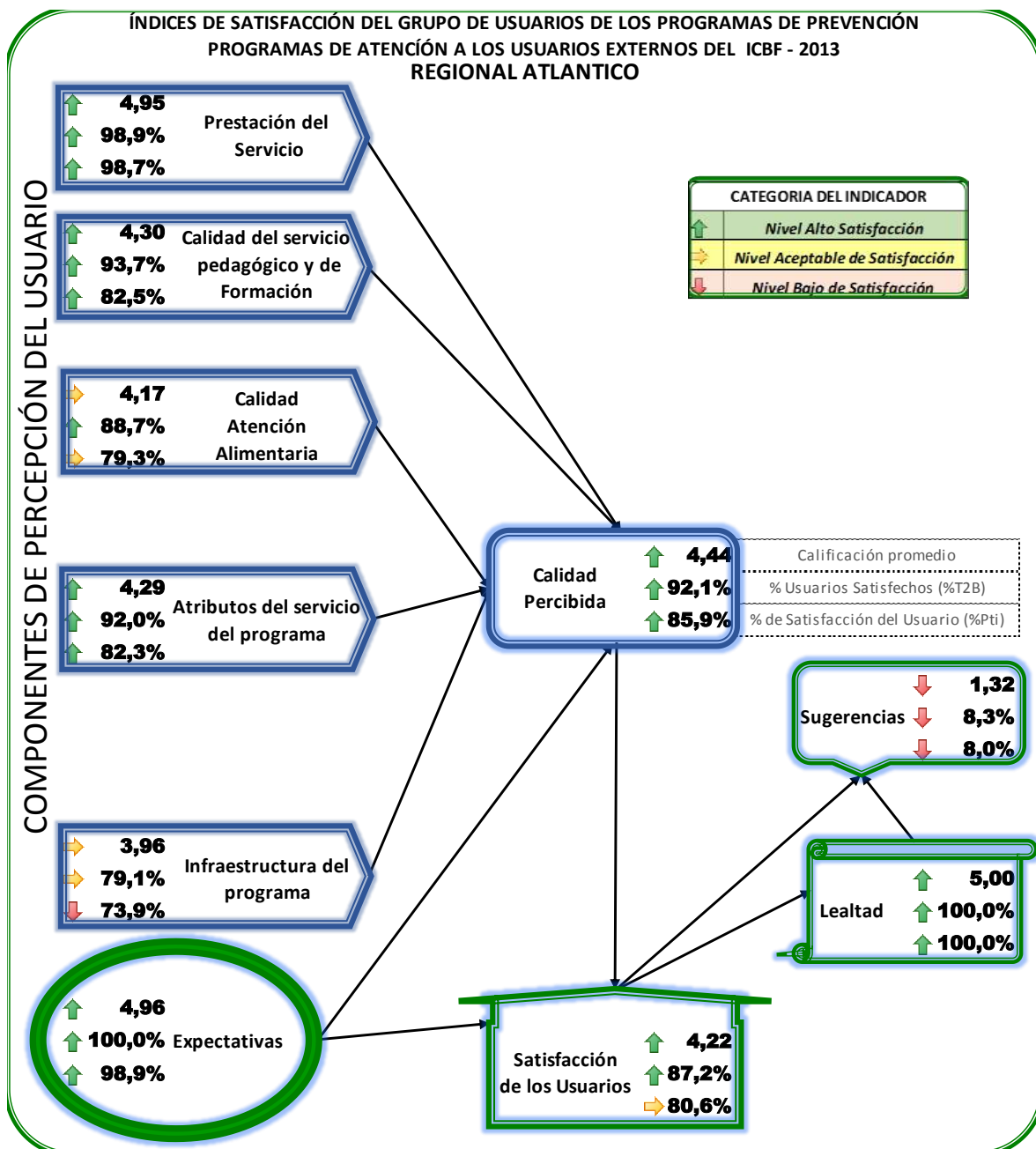


Grafica 69: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Atlántico.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,88	↑ 97,12%	● 2,88%	↑ 97,12%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,71	↓ 63,31%	● 19,42%	↓ 67,81%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,02	↑ 84,89%	● 1,44%	→ 75,54%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,70	↑ 92,45%	● 7,55%	↑ 92,45%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,08	↓ 67,35%	● 2,04%	→ 77,04%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,22	↑ 93,88%	● 2,04%	→ 80,61%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,96	↑ 84,17%	● 4,32%	↓ 73,92%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,88	↑ 86,33%	● 4,32%	↓ 72,12%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,19	↑ 94,96%	● 0,72%	→ 79,86%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,70	↓ 42,45%	● 57,55%	↓ 42,45%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,02	↑ 88,37%	● 0,00%	→ 75,58%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,98	↑ 88,14%	● 1,69%	↓ 74,58%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,17	↑ 96,61%	● 0,00%	→ 79,24%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,29	↓ 32,37%	● 67,63%	↓ 32,37%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 3,96	↑ 84,44%	● 4,44%	↓ 73,89%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,67	↓ 69,77%	● 13,95%	↓ 66,86%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,11	↑ 93,33%	● 0,00%	→ 77,78%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,68	↓ 62,59%	● 1,44%	↓ 66,91%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,54	↓ 50,37%	● 2,22%	↓ 63,52%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 2,33	↓ 26,19%	● 59,52%	↓ 33,33%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,55	↓ 48,92%	● 0,72%	↓ 63,85%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,80	↓ 70,50%	● 0,00%	↓ 69,96%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,50	↓ 49,64%	● 1,44%	↓ 62,41%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,29	↓ 52,04%	● 19,39%	↓ 57,14%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,63	↑ 90,65%	● 9,35%	↑ 90,65%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,76	↑ 97,12%	● 1,44%	↑ 94,06%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,88	↑ 97,12%	● 2,88%	↑ 97,12%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,56%	● 1,44%	↑ 98,56%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,12	↓ 2,88%	● 97,12%	↓ 2,88%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,75	→ 75,00%	● 25,00%	↓ 68,75%

Tabla 27: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Atlántico.



Grafica 70: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Atlántico.



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

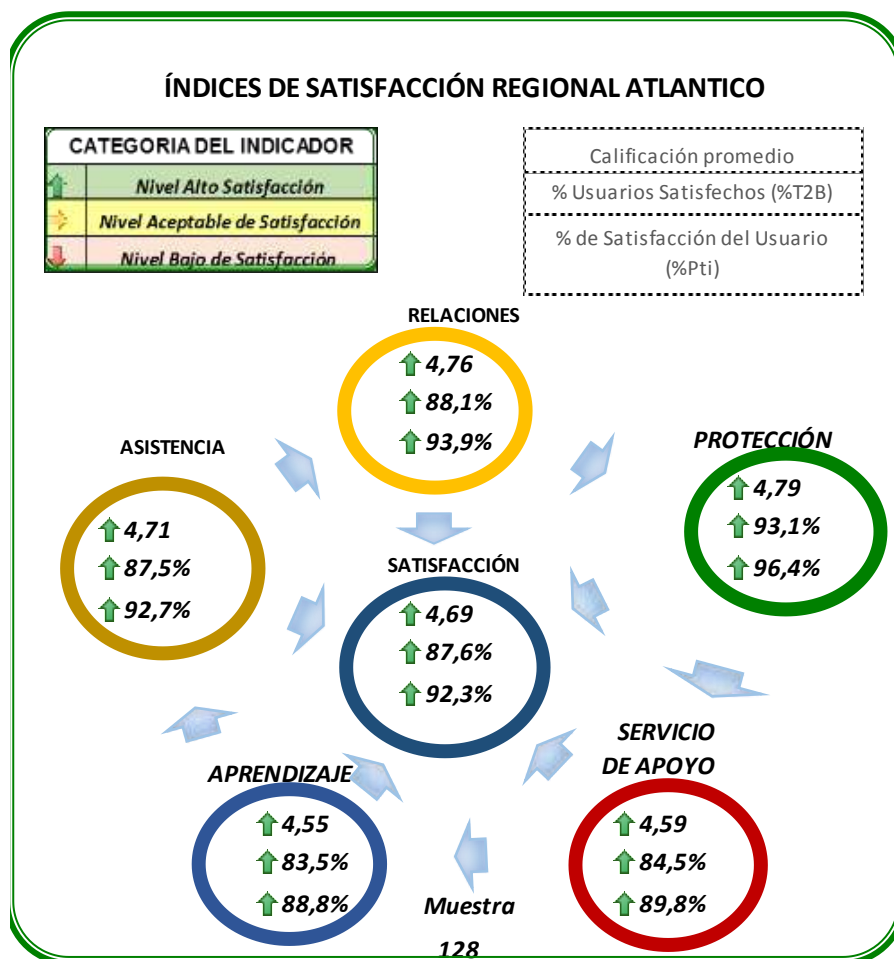
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,97	↑ 99,28%	● 0,72%	↑ 99,28%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,93	↑ 98,54%	● 0,73%	↑ 98,18%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,46	↑ 94,93%	● 2,17%	↑ 86,59%
	La formación en valores	↑ 4,31	↑ 94,93%	● 0,00%	↑ 82,79%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,28	↑ 92,75%	● 0,72%	→ 81,88%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,27	↑ 93,48%	● 1,45%	→ 81,70%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,26	↑ 94,20%	● 0,00%	→ 81,52%
	Las actividades recreativas	↑ 4,21	↑ 92,03%	● 0,00%	→ 80,25%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,30	↑ 94,16%	● 0,00%	↑ 82,48%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,21	↑ 90,84%	● 0,00%	→ 80,15%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,01	→ 80,92%	● 4,58%	↓ 75,19%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,38	↑ 96,38%	● 1,45%	↑ 84,42%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,17	↑ 91,30%	● 0,00%	→ 79,35%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,12	↑ 89,05%	● 2,19%	→ 78,10%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,56	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 88,95%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,57	↑ 99,28%	● 0,00%	↑ 89,13%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↓ 3,95	→ 77,54%	● 0,72%	↓ 73,73%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,93	→ 76,81%	● 7,25%	↓ 73,37%
	La señalización	↓ 3,91	→ 77,54%	● 2,17%	↓ 72,64%
	Los Baños	↓ 3,95	→ 80,00%	● 2,22%	↓ 73,70%
	El comedor	↓ 3,93	→ 77,37%	● 2,19%	↓ 73,18%
	La limpieza del lugar	→ 4,19	↑ 92,03%	● 0,00%	→ 79,71%
	La seguridad	→ 4,01	→ 79,41%	● 0,00%	↓ 75,18%
	Las zonas recreativas	↓ 3,79	↓ 71,01%	● 7,97%	↓ 69,75%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,94	→ 78,26%	● 0,00%	↓ 73,55%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,91	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,83%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,17	↓ 4,35%	● 95,65%	↓ 4,35%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,67	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 91,67%

Tabla 28: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Atlántico

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 71) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, no presentan a nivel general ninguna novedad.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 29) indica que los niveles de satisfacción son aceptables, se presentan inconformismo proceso de ayuda con las tareas, acompañamiento cuando están tristes, y las relaciones con los demás niños del programa.



Grafica 71: Mapa de respuestas NNA - Atlántico.

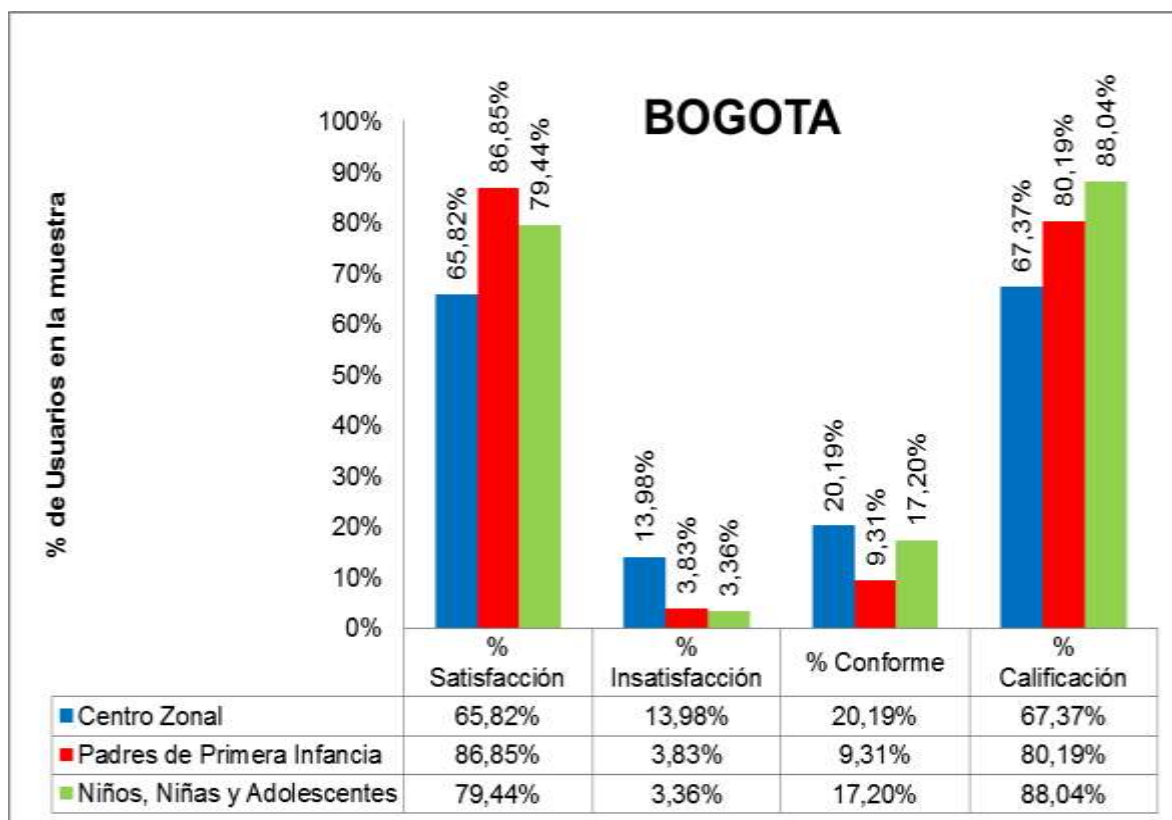
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL ATLANTICO**

REGIONAL		ATLANTI	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑	4,92	↑ 96,21%	● 0,00%	↑ 98,11%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑	4,91	↑ 96,21%	● 0,76%	↑ 97,73%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑	4,53	→ 80,30%	● 3,79%	↑ 88,26%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑	4,58	↑ 82,58%	● 3,79%	↑ 89,39%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑	4,76	↑ 87,88%	● 0,00%	↑ 93,94%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑	4,89	↑ 96,21%	● 1,52%	↑ 97,35%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑	4,82	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,45%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑	4,91	↑ 95,65%	● 0,00%	↑ 97,83%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑	4,68	↑ 84,09%	● 0,00%	↑ 92,05%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑	4,77	↑ 90,84%	● 2,29%	↑ 94,27%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑	4,67	↑ 87,72%	● 4,39%	↑ 91,67%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑	4,80	↑ 91,67%	● 1,52%	↑ 95,08%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑	4,38	→ 76,80%	● 8,00%	↑ 84,40%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑	4,59	↑ 84,73%	● 5,34%	↑ 89,69%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑	4,12	↓ 69,37%	● 13,51%	→ 77,93%

Tabla 29: Indicadores por atributos NNA – Atlántico.

## BOGOTÁ

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones para esta regional, donde observamos que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 72: Comparativo de indicadores – Regional Bogotá.*

En la regional Bogotá se observa los altos niveles de insatisfacción reflejados por los usuarios del centro zonal con un 13.98%, pues se encuentra por encima del promedio nacional el cual está en 11.27%, al igual que la población NNA con un 3.36% de usuarios insatisfechos está por encima del promedio nacional 2.18%, por otra parte la población PPI con un nivel insatisfacción del 3.83% es el único que esta con una satisfacción aceptable y se encuentra por debajo del promedio nacional para esta población.

A su vez la regional Bogotá es uno de los puntos con menor nivel de usuarios satisfechos a nivel nacional, muy por debajo de la media la cual está en 75.6%, la diferencia es de 9.78% significativa para la participación que tiene esta regional en la muestra.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 73), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que todos los módulos son susceptibles de mejorar, ya que cuentan con una calificación aceptable y baja (Grafica 73 - Señalados con flechas amarilla /rojas).

Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 30), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

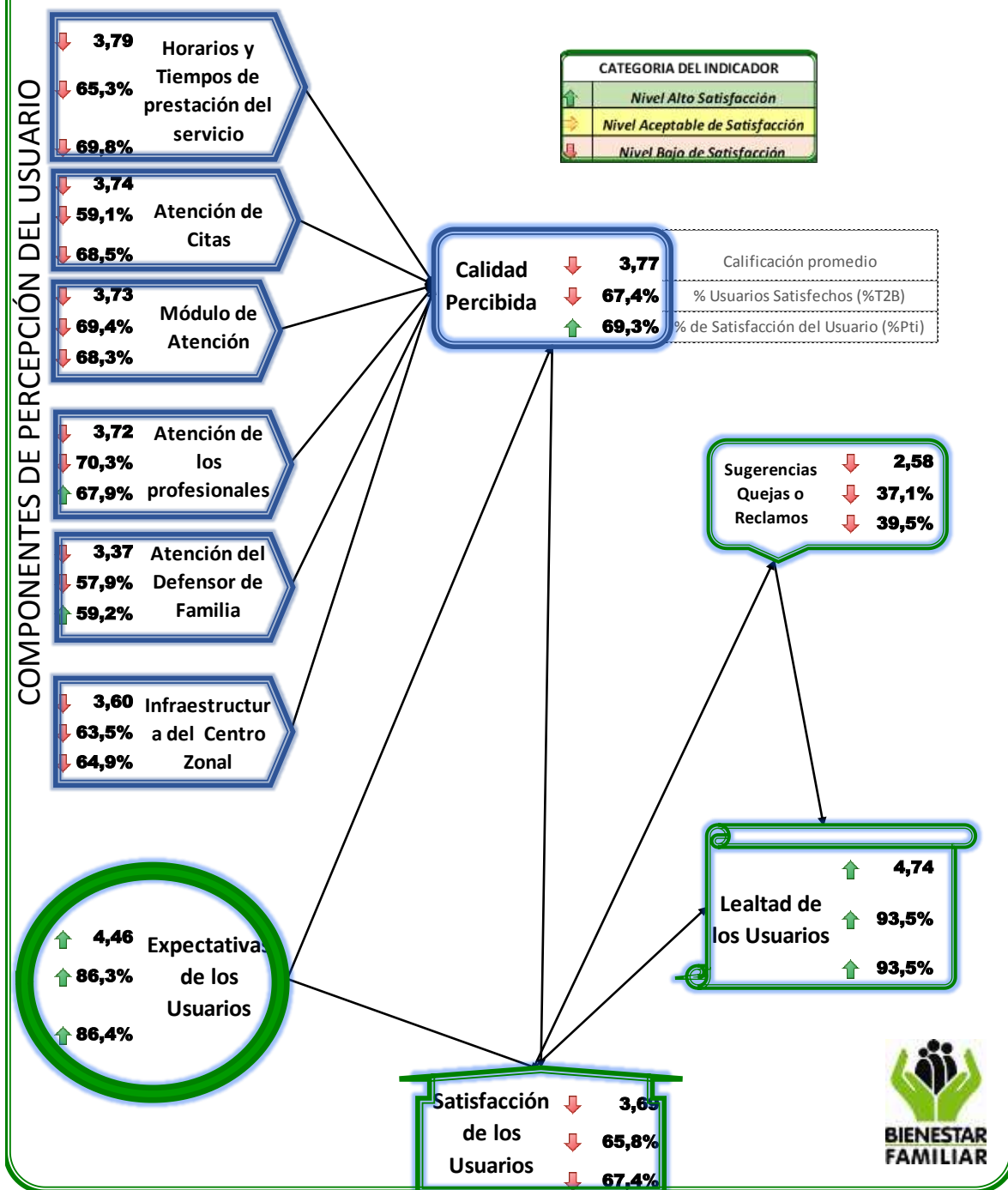
En la tabla de respuestas (Tabla 30) observamos que los niveles de satisfacción son en general bajos, todos los componente son susceptibles de mejora no cumplen con las expectativas de los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 74) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, sin embargo todos se encuentran por debajo del promedio nacional lo cual representa que todos los módulos generan oportunidades de mejora.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 31) indica de forma general que se debe mejorar todas las variables de la infraestructura del donde funcionan los programas.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013  
REGIONAL BOGOTÁ



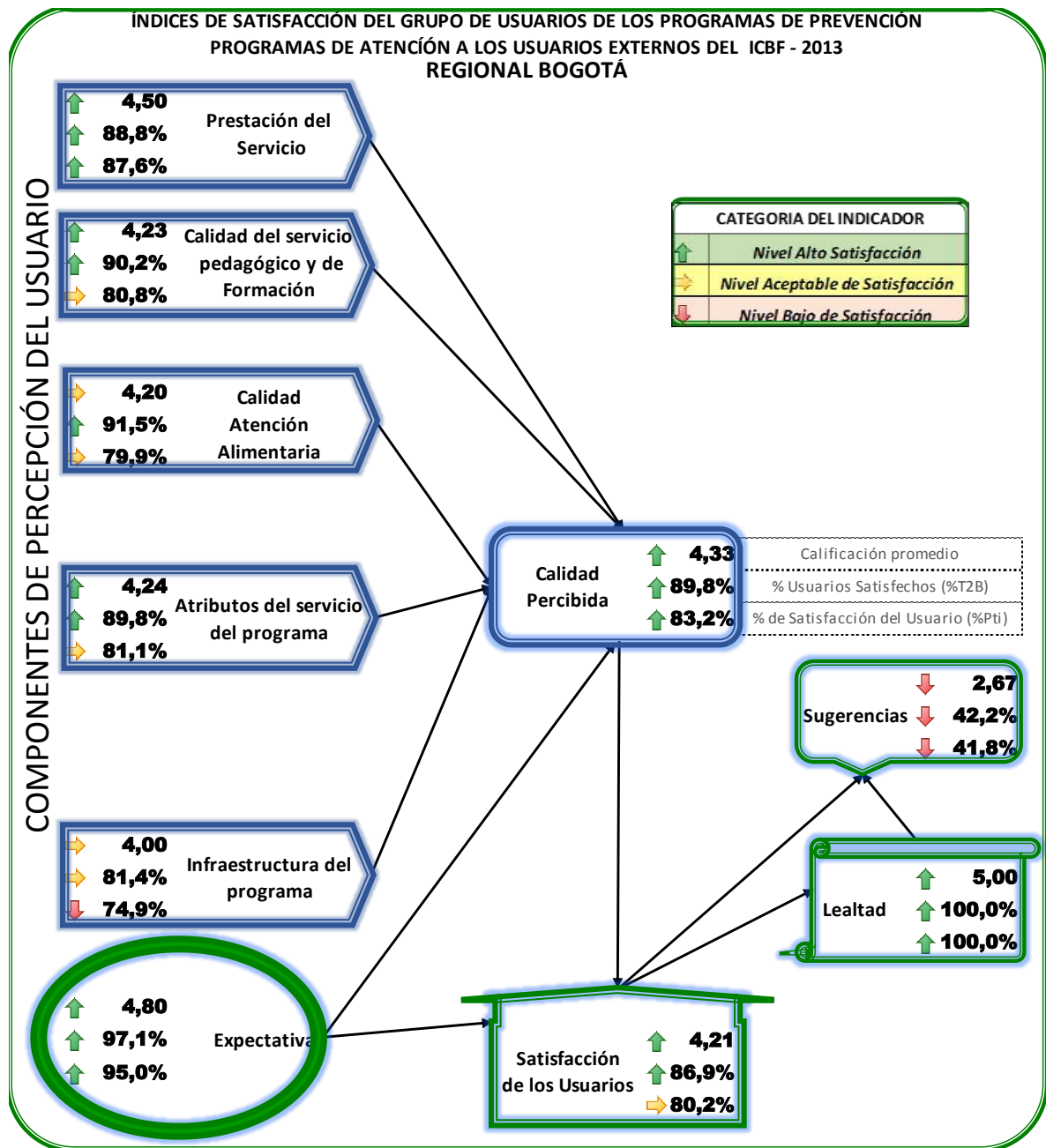
Grafica 73: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Bogotá.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**

**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario Y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,33	↑ 83,27%	🔴 16,73%	↑ 83,27%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,62	↓ 56,73%	🔴 18,18%	↓ 65,45%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,43	↓ 56,04%	🔴 13,19%	↓ 60,81%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,23	→ 80,66%	🔴 19,34%	→ 80,66%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,63	↓ 43,84%	🟡 3,42%	↓ 65,75%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,53	↓ 60,27%	🔴 10,27%	↓ 63,18%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,66	↓ 67,65%	🔴 6,62%	↓ 66,45%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,67	↓ 68,27%	🔴 6,27%	↓ 66,79%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 3,87	↓ 72,16%	🟡 4,76%	↓ 71,79%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,47	↓ 61,82%	🔴 38,18%	↓ 61,82%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,72	↓ 69,48%	🔴 6,49%	↓ 68,02%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,73	↓ 72,94%	🔴 7,06%	↓ 68,24%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,95	→ 77,06%	🟡 4,12%	↓ 73,68%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,54	↓ 38,55%	🔴 61,45%	↓ 38,55%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,66	↓ 64,15%	🔴 7,55%	↓ 66,51%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,50	↓ 57,28%	🔴 14,56%	↓ 62,38%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↓ 3,77	↓ 71,70%	🔴 8,49%	↓ 69,34%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,61	↓ 62,91%	🟡 4,36%	↓ 65,18%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,62	↓ 61,90%	🟡 4,76%	↓ 65,57%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,40	↓ 54,79%	🔴 15,07%	↓ 60,05%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,67	↓ 65,45%	🟡 2,91%	↓ 66,64%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,78	↓ 73,63%	🟡 2,93%	↓ 69,60%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,68	↓ 68,61%	🟡 4,74%	↓ 67,06%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,40	↓ 56,91%	🔴 15,45%	↓ 60,06%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,69	↑ 92,36%	🔴 7,64%	↑ 92,36%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,22	→ 80,22%	🟡 2,93%	→ 80,40%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,74	↑ 93,45%	🔴 6,55%	↑ 93,45%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,74	↑ 93,45%	🔴 6,55%	↑ 93,45%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,52	↓ 13,09%	🔴 86,91%	↓ 13,09%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,64	↓ 61,11%	🔴 13,89%	↓ 65,97%

Tabla 30: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Bogotá.



Grafica 74: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Bogotá



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

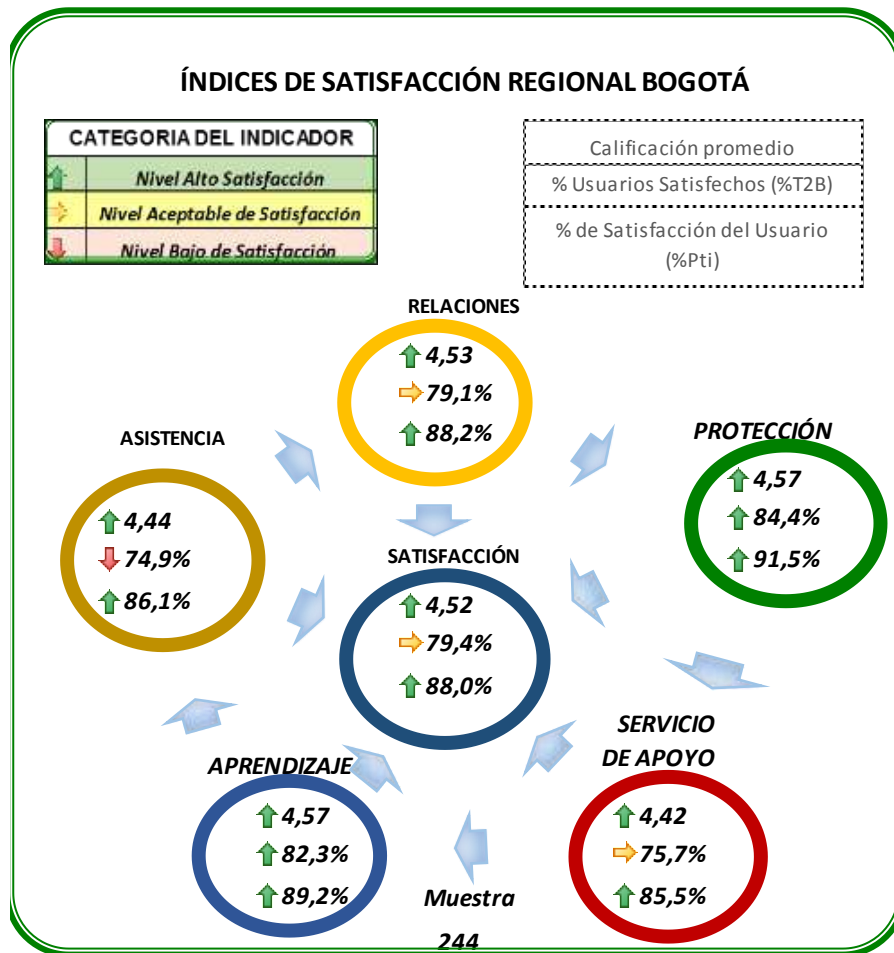
		REGIONAL	BOGOTÁ		
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,73	↑ 93,33%	● 6,67%	↑ 93,33%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,27	↑ 84,21%	● 2,39%	→ 81,82%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,30	↑ 92,38%	● 0,95%	↑ 82,50%
	La formación en valores	↑ 4,21	↑ 88,10%	● 0,48%	→ 80,36%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,22	↑ 89,52%	● 0,00%	→ 80,60%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,22	↑ 90,48%	● 0,00%	→ 80,60%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,16	↑ 88,10%	● 1,90%	→ 78,93%
	Las actividades recreativas	↑ 4,27	↑ 92,38%	● 0,00%	→ 81,79%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 4,20	↑ 88,94%	● 0,48%	→ 79,93%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,23	↑ 92,39%	● 0,51%	→ 80,71%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,17	↑ 93,24%	● 0,00%	→ 79,23%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,25	↑ 90,48%	● 0,48%	→ 81,19%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,25	↑ 93,33%	● 0,00%	→ 81,31%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,19	↑ 89,05%	● 1,90%	→ 79,76%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,37	↑ 92,86%	● 0,48%	↑ 84,17%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,30	↑ 89,05%	● 0,95%	↑ 82,50%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,10	↑ 84,06%	● 1,93%	→ 77,42%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,00	→ 80,48%	● 2,38%	↓ 75,12%
	La señalización	→ 4,00	↑ 82,38%	● 3,33%	↓ 75,00%
	Los Baños	→ 3,97	→ 80,77%	● 5,29%	↓ 74,28%
	El comedor	→ 4,01	→ 79,81%	● 1,44%	↓ 75,24%
	La limpieza del lugar	→ 4,04	↑ 83,81%	● 2,86%	→ 76,07%
	La seguridad	→ 4,03	↑ 83,81%	● 3,33%	→ 75,83%
	Las zonas recreativas	↓ 3,94	→ 79,90%	● 3,83%	↓ 73,56%
	La información de las carteleras publicadas	→ 3,97	→ 80,38%	● 3,35%	↓ 74,28%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,98	↑ 99,52%	● 0,48%	↑ 99,52%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,62	↑ 94,76%	● 0,00%	↑ 90,48%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 2,24	↓ 30,95%	● 69,05%	↓ 30,95%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	→ 4,08	→ 78,46%	● 4,62%	→ 76,92%

Tabla 31: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Bogotá

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 75) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción aceptable, como resultado un grado de inconformismo con los servicios recibidos.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 32) se observa que los niveles de satisfacción más bajos, están representados por las relaciones que tienes con los demás niños del programa, el acompañamiento de los adultos cuando estas triste y la comida suministrada.



Grafica 75: Mapa de respuestas NNA - Bogotá.

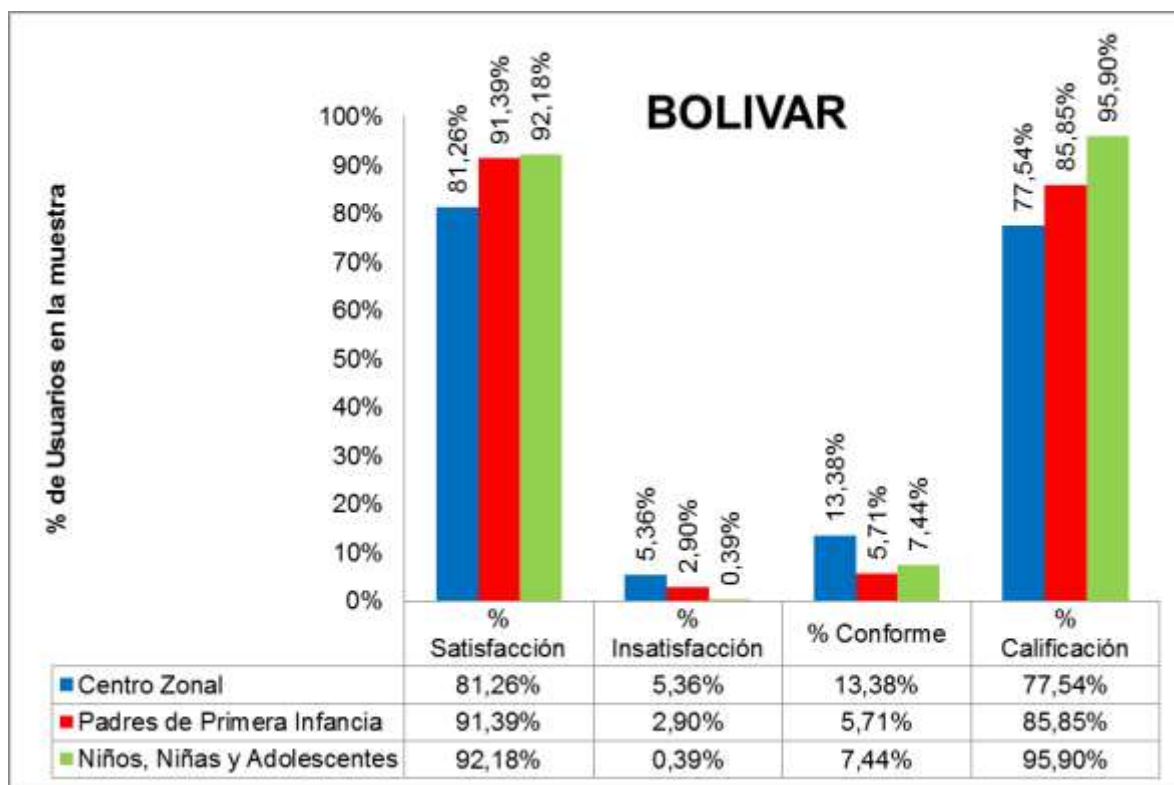
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL BOGOTÁ**

REGIONAL		BOGOTÁ	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
¿Cómo te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,74	↑ 89,06%	● 1,89%	↑ 93,58%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,63	↑ 83,02%	● 1,51%	↑ 90,75%	
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,15	↓ 63,77%	● 6,04%	→ 78,87%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,43	→ 75,85%	● 4,15%	↑ 85,85%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,66	↑ 84,53%	● 1,51%	↑ 91,51%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,79	↑ 90,94%	● 1,51%	↑ 94,72%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,69	↑ 87,55%	● 3,02%	↑ 92,26%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,74	↑ 88,00%	● 1,00%	↑ 93,50%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,32	↓ 67,92%	● 1,89%	↑ 83,02%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,43	→ 76,25%	● 4,60%	↑ 85,82%	
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,71	↑ 86,26%	● 0,76%	↑ 92,75%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,55	→ 79,25%	● 1,51%	↑ 88,87%	
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,31	↓ 72,83%	● 7,17%	↑ 82,83%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,40	→ 75,09%	● 5,28%	↑ 84,91%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,48	→ 80,08%	● 5,86%	↑ 87,11%	
<b>TOTAL BOGOTÁ</b>	<b>TOTAL</b>	<b>↑ 4,52</b>	<b>→ 79,44%</b>	<b>● 3,36%</b>	<b>↑ 88,04%</b>	

Tabla 32: Indicadores por atributos NNA – Bogotá.

## BOLÍVAR

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 76: Comparativo de indicadores – Regional Bolívar.

En Bolívar se observa que cuenta con bajos niveles de insatisfacción “B2B” en las tres poblaciones ubicando su índice por debajo del promedio nacional, con una diferencia significativa, siendo está una de las regionales con mejor calificación en este indicador.

A su vez esta regional en general tiene unos niveles altos de satisfacción y no presenta ninguna novedad al respecto.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 77), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que todos los módulos son susceptibles de mejorar, excepto el que componen el tiempo /horarios de atención y la atención de los profesionales, estos dos módulos.

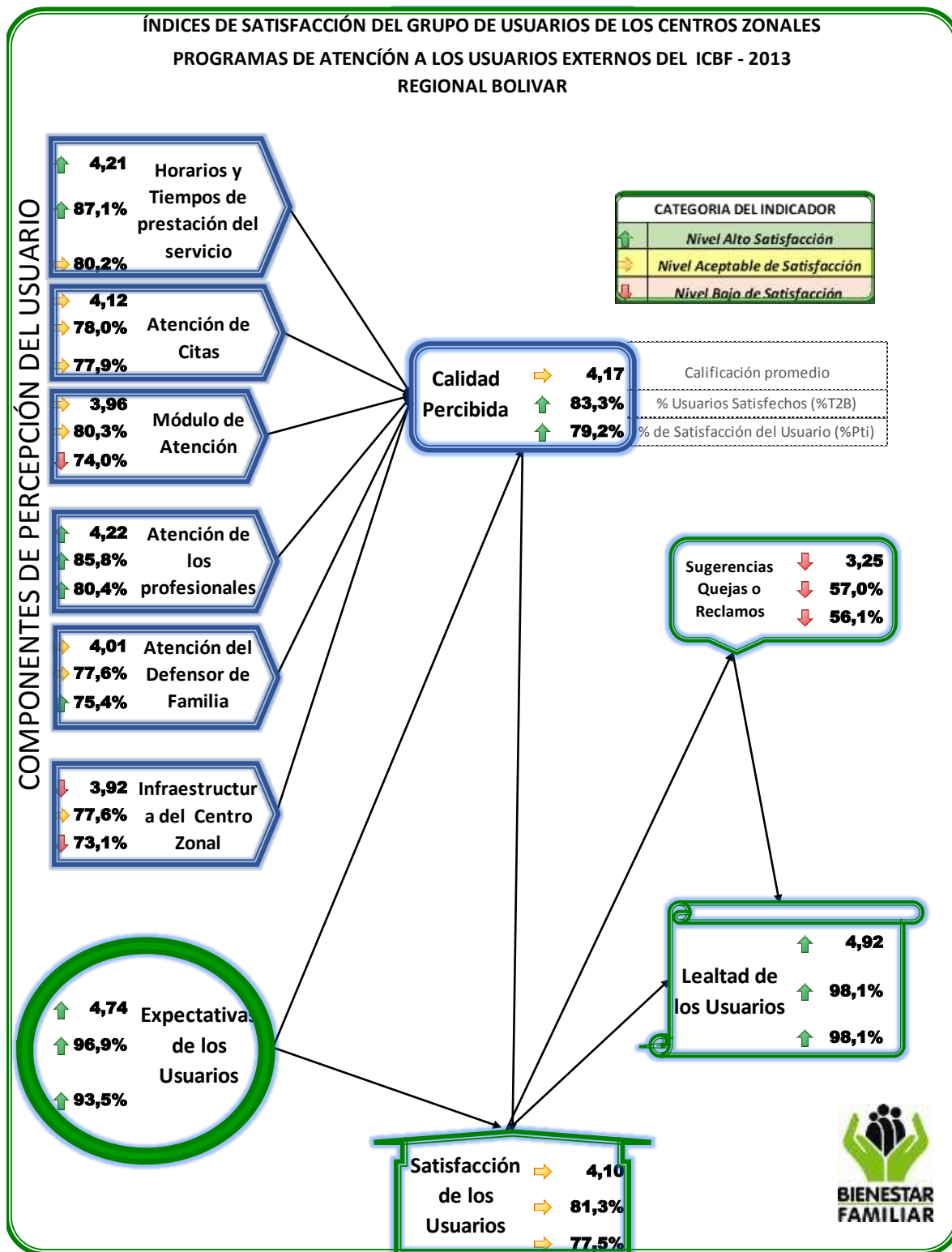
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 33), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 33) observamos que los niveles de satisfacción en general son aceptables, todos los componentes son susceptibles de mejora en alguna de las preguntas según la percepción de los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 78) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, solo se estima conveniente revisarlos procesos de módulo de sugerencias.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 34) indica que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en la infraestructura de los baños, el comedor y la limpieza del lugar.

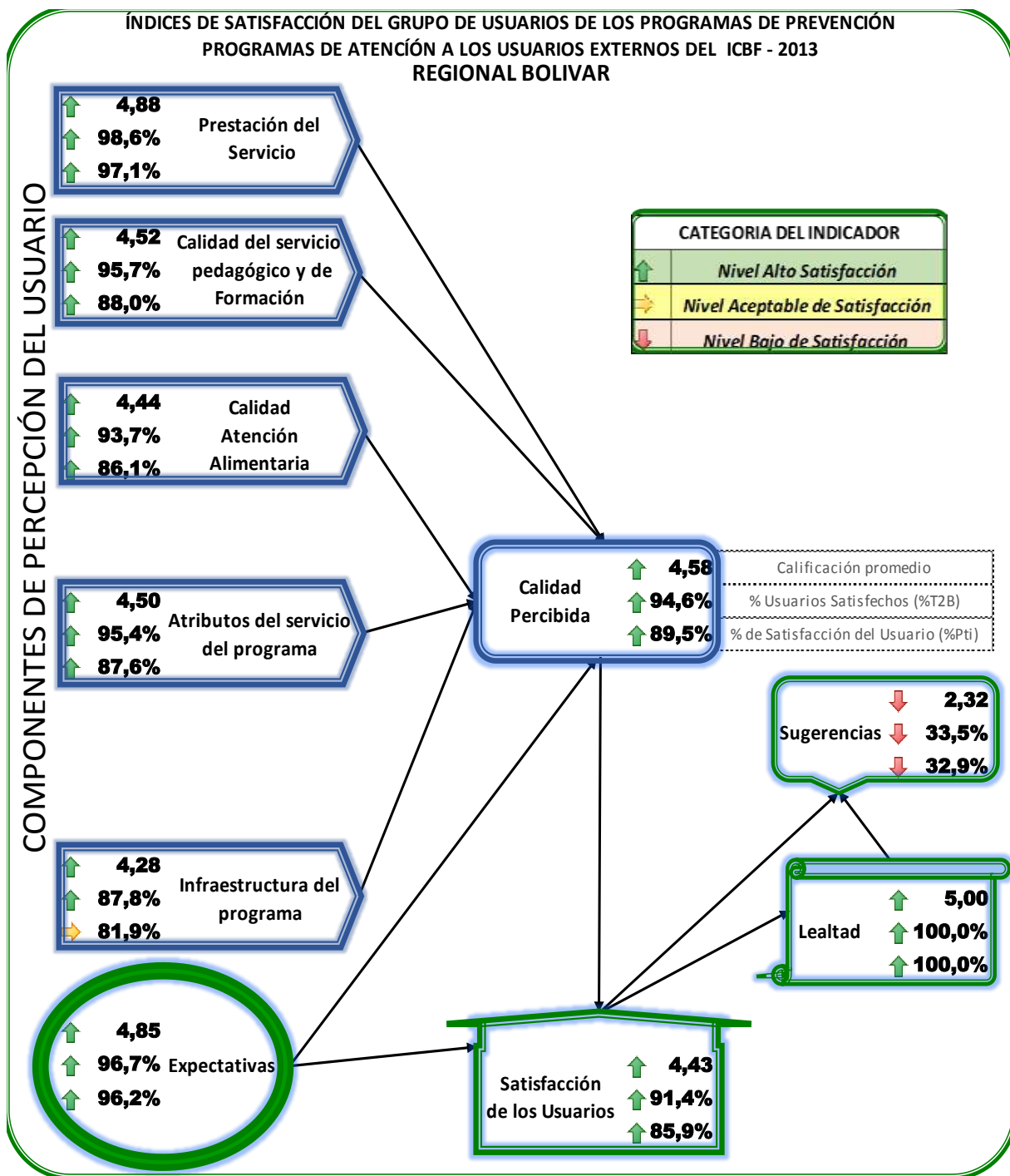


Grafica 77: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Bolívar.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,22	→ 80,62%	● 19,38%	→ 80,62%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,33	↑ 91,47%	● 0,78%	↑ 83,33%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,06	↑ 89,25%	● 0,00%	→ 76,61%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,88	↑ 97,00%	● 3,00%	↑ 97,00%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,73	↓ 59,79%	● 1,03%	↓ 68,30%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,91	→ 81,44%	● 1,03%	↓ 72,68%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 4,09	↑ 85,27%	● 0,78%	→ 77,13%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,93	→ 81,40%	● 1,55%	↓ 73,26%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 3,86	↓ 74,22%	● 6,25%	↓ 71,48%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,78	↑ 94,57%	● 5,43%	↑ 94,57%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,05	↑ 83,19%	● 1,68%	→ 76,26%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 4,05	↑ 84,30%	● 3,31%	→ 76,24%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,98	→ 80,99%	● 1,65%	↓ 74,59%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↑ 4,32	↑ 82,95%	● 17,05%	↑ 82,95%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,67	↓ 69,16%	● 17,76%	↓ 66,82%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,04	→ 79,81%	● 1,92%	→ 75,96%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,03	→ 78,50%	● 0,00%	→ 75,70%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 3,97	→ 80,62%	● 1,55%	↓ 74,22%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,86	→ 76,61%	● 0,81%	↓ 71,57%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,67	↓ 62,39%	● 0,92%	↓ 66,74%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,94	→ 76,74%	● 0,00%	↓ 73,45%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 4,09	↑ 86,82%	● 0,00%	→ 77,33%
	La organización	Preg_12f	→ 4,02	→ 79,07%	● 0,00%	→ 75,39%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 3,91	→ 81,25%	● 0,78%	↓ 72,85%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,97	↑ 99,22%	● 0,78%	↑ 99,22%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,51	↑ 94,57%	● 4,65%	↑ 87,79%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,91	↑ 97,67%	● 2,33%	↑ 97,67%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,45%	● 1,55%	↑ 98,45%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 2,43	↓ 35,66%	● 64,34%	↓ 35,66%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	→ 4,07	→ 78,26%	● 0,00%	→ 76,63%

Tabla 33: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Bolívar.



Grafica 78: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Bolívar



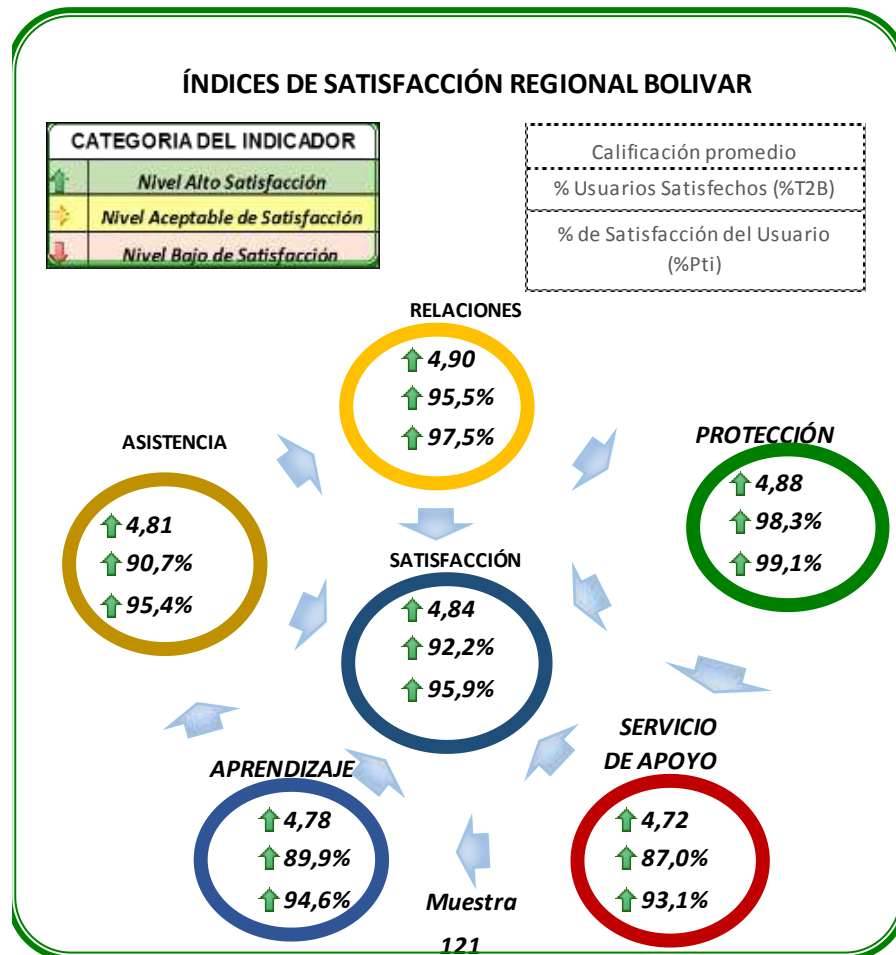
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		BOLIVAR			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,91	↑ 97,83%	🟡 2,17%	↑ 97,83%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,86	↑ 99,28%	🟢 0,72%	↑ 96,38%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,67	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 91,85%
	La formación en valores	↑ 4,54	↑ 96,38%	🟢 0,00%	↑ 88,59%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,51	↑ 94,20%	🟢 0,00%	↑ 87,68%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,47	↑ 94,93%	🟢 0,00%	↑ 86,78%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,48	↑ 94,93%	🟢 0,00%	↑ 86,96%
	Las actividades recreativas	↑ 4,45	↑ 93,48%	🟢 0,00%	↑ 86,23%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,51	↑ 95,65%	🟢 0,00%	↑ 87,68%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,46	↑ 94,93%	🟢 0,00%	↑ 86,59%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,36	↑ 90,58%	🟢 0,72%	↑ 84,06%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,50	↑ 96,38%	🟢 0,00%	↑ 87,50%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,51	↑ 96,38%	🟢 0,00%	↑ 87,86%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,49	↑ 95,65%	🟢 0,00%	↑ 87,32%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,59	↑ 97,10%	🟢 0,00%	↑ 89,86%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,57	↑ 97,83%	🟢 0,00%	↑ 89,31%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,35	↑ 89,13%	🟢 0,00%	↑ 83,70%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,29	↑ 89,13%	🟢 0,00%	🟡 82,25%
	La señalización	↑ 4,28	↑ 87,68%	🟢 0,72%	🟡 82,07%
	Los Baños	🟡 4,12	🟡 80,43%	🟢 1,45%	🟡 78,08%
	El comedor	🟡 4,17	↑ 83,33%	🟢 0,00%	🟡 79,35%
	La limpieza del lugar	🟡 4,15	🟡 81,16%	🟢 0,00%	🟡 78,80%
	La seguridad	↑ 4,44	↑ 92,70%	🟢 0,73%	↑ 85,95%
	Las zonas recreativas	↑ 4,41	↑ 93,48%	🟢 0,72%	↑ 85,14%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,34	↑ 94,20%	🟢 0,00%	↑ 83,51%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,55%	🟢 1,45%	↑ 98,55%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,75	↑ 94,93%	🟢 0,00%	↑ 93,84%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,84	↓ 21,01%	🔴 78,99%	↓ 21,01%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,59	↑ 93,10%	🟢 0,00%	↑ 89,66%

Tabla 34: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Bolívar

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 79) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, no presenta ninguna novedad en los servicios recibidos.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 35) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con la ayuda en las tareas.



Grafica 79: Mapa de respuestas NNA - Bolívar.

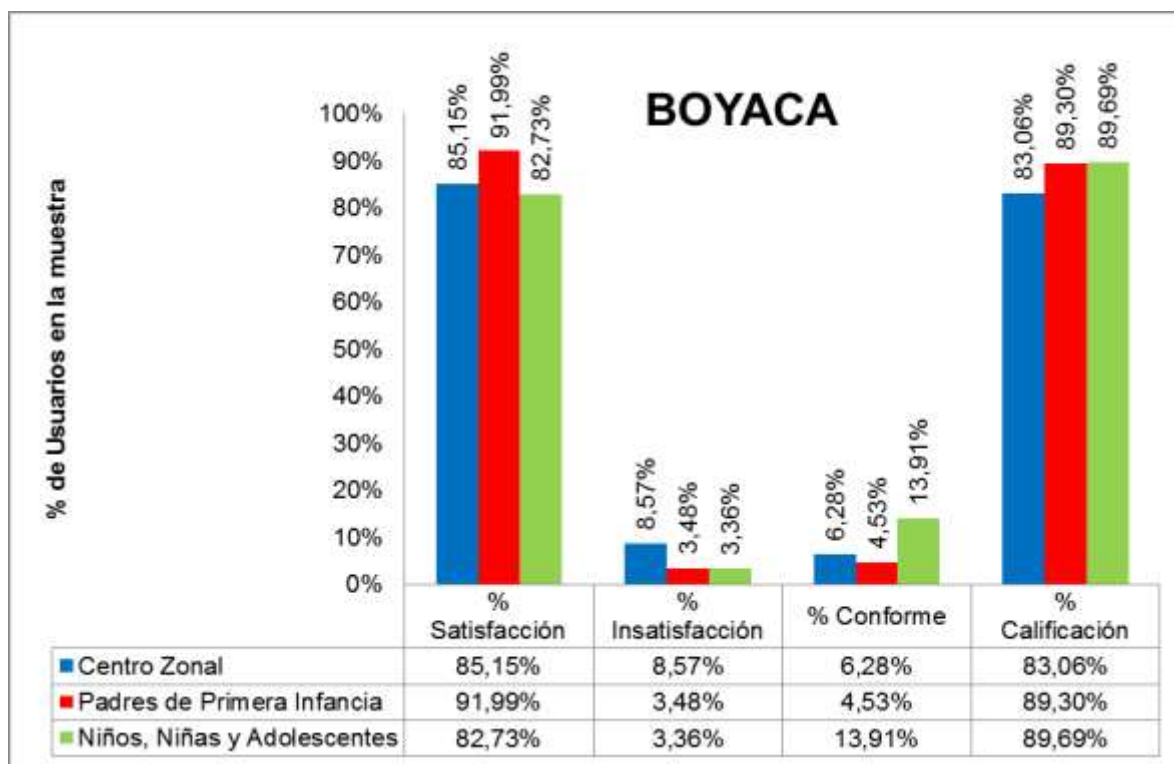
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL BOLIVAR**

REGIONAL		BOLIVAR	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,41%	● 0,00%	↑ 99,21%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,95	↑ 97,62%	● 0,00%	↑ 98,81%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,79	↑ 90,48%	● 0,79%	↑ 94,84%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,73	↑ 88,10%	● 1,59%	↑ 93,25%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,95	↑ 97,62%	● 0,00%	↑ 98,81%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,94	↑ 96,83%	● 0,00%	↑ 98,41%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,71	↑ 85,71%	● 0,00%	↑ 92,86%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,85	↑ 92,59%	● 0,00%	↑ 96,30%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,90	↑ 95,00%	● 0,00%	↑ 97,50%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,63	↑ 82,54%	● 0,79%	↑ 90,87%	
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,76	↑ 88,89%	● 0,79%	↑ 94,05%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,78	↑ 89,68%	● 0,79%	↑ 94,44%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,62	→ 81,75%	● 0,79%	↑ 90,48%	

Tabla 35: Indicadores por atributos NNA – Bolívar.

## BOYACÁ

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 80: Comparativo de indicadores – Regional Boyacá.

En Bolívar se observa que cuenta con bajos niveles de insatisfacción “B2B” en las tres poblaciones ubicando su índice por debajo del promedio nacional, con una diferencia significativa, siendo está una de las regionales con mejor calificación en este indicador.

A su vez esta regional en general tiene unos niveles altos de satisfacción y no presenta ninguna novedad al respecto.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 81), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es alta respecto al % de usuarios satisfechos, como módulo de mejora identificamos el componente horarios y tiempo de prestación del servicio con una calificación aceptable de 81.7%.

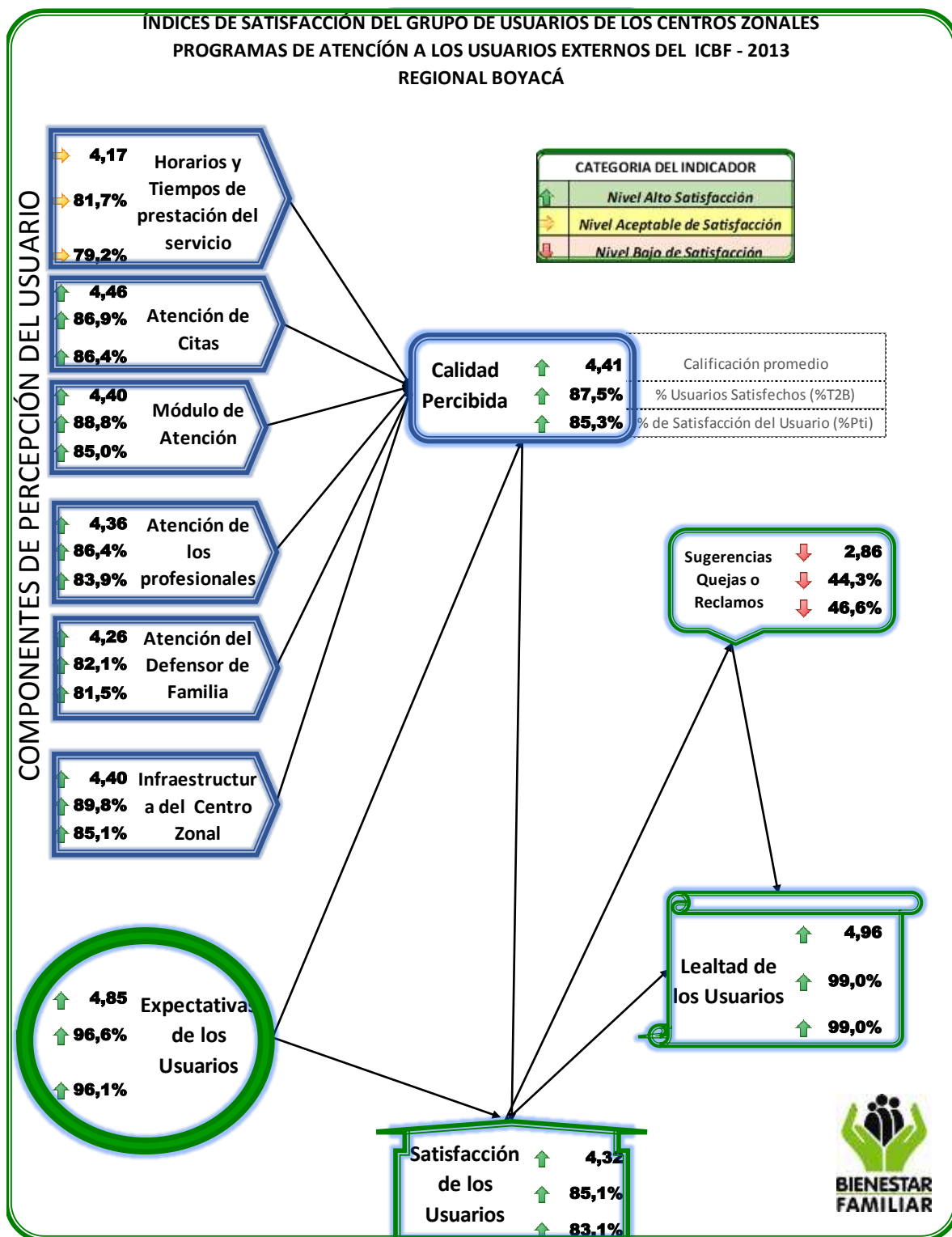
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 36), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 36) observamos que los niveles de satisfacción en general son altos, considerando los componentes como servicios por parte de los profesionales y el defensor de familia variables a mejorar.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 82) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, solo se estima conveniente revisar los procesos de módulo de sugerencias.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 37) indica que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en las variables relacionadas con el tiempo del servicio y la infraestructura respecto a la seguridad y las zonas recreativas.



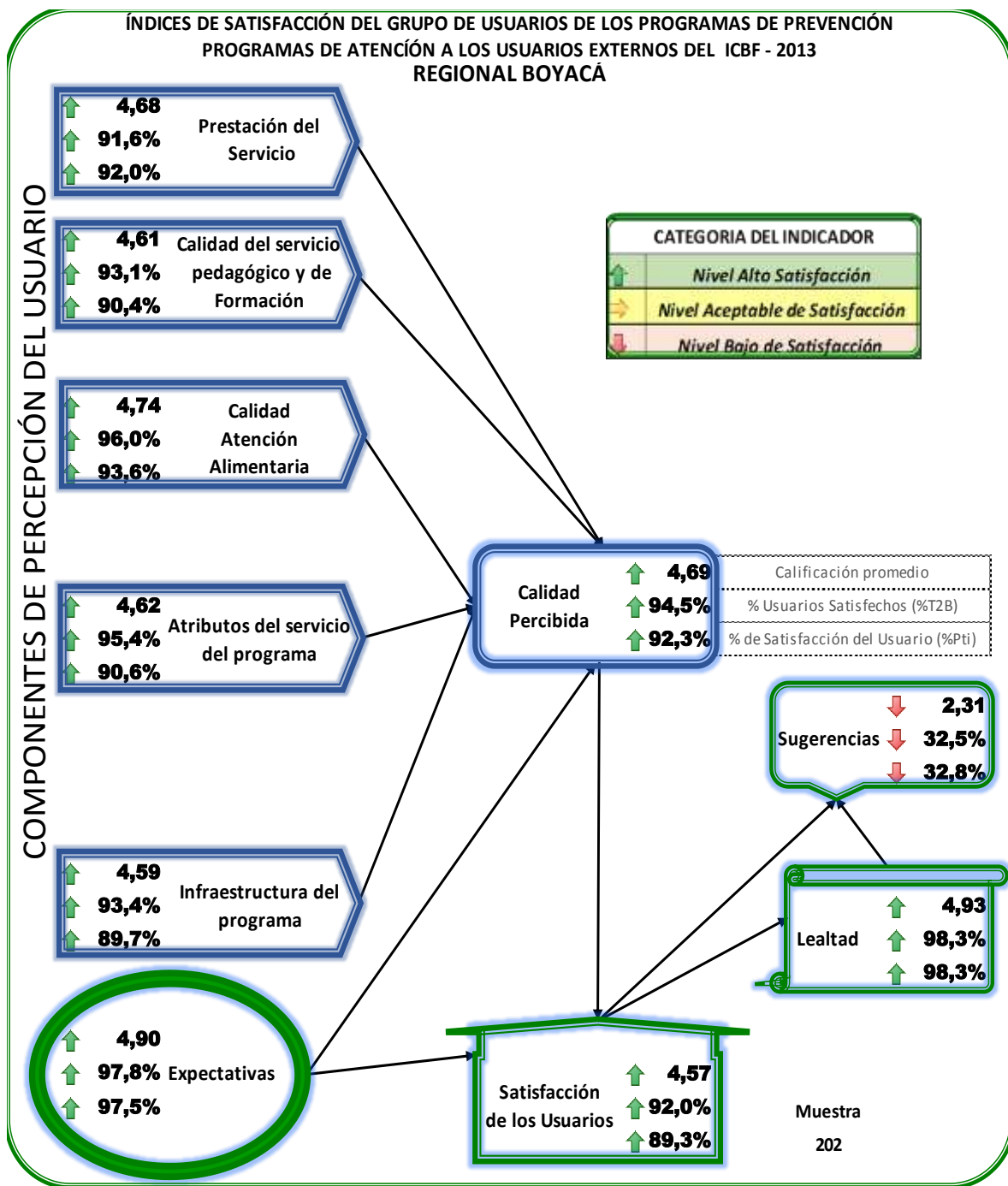
Grafica 81: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Boyacá.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	→ 3,92	↓ 73,06%	● 26,94%	↓ 73,06%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,25	↑ 86,01%	● 6,74%	→ 81,35%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,33	↑ 86,01%	● 6,22%	↑ 83,16%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,88	↑ 97,06%	● 2,94%	↑ 97,06%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,04	↓ 74,24%	● 0,76%	→ 75,95%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,57	↑ 92,37%	● 1,53%	↑ 89,31%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,36	↑ 89,64%	● 3,63%	↑ 84,07%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,32	↑ 86,01%	● 3,63%	↑ 83,03%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,52	↑ 90,67%	● 1,55%	↑ 87,95%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	→ 4,01	→ 75,13%	● 24,87%	→ 75,13%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,35	↑ 86,40%	● 4,00%	↑ 83,80%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,43	↑ 89,29%	● 4,29%	↑ 85,71%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,64	↑ 94,96%	● 1,44%	↑ 91,01%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,47	↓ 61,66%	● 38,34%	↓ 61,66%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,50	↑ 89,92%	● 2,52%	↑ 87,39%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,40	↑ 82,05%	● 5,13%	↑ 85,04%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,68	↑ 94,96%	● 1,68%	↑ 92,02%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,24	↑ 86,98%	● 3,13%	→ 80,99%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,39	↑ 88,89%	● 1,59%	↑ 84,79%
	Los Baños	Preg_12c	↑ 4,27	↑ 82,89%	● 5,92%	→ 81,74%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,47	↑ 92,23%	● 2,07%	↑ 86,79%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,55	↑ 94,82%	● 1,04%	↑ 88,73%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,50	↑ 94,24%	● 1,05%	↑ 87,43%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,41	↑ 88,71%	● 1,08%	↑ 85,22%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 96,89%	● 3,11%	↑ 96,89%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,82	↑ 96,32%	● 0,53%	↑ 95,39%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,96	↑ 98,96%	● 1,04%	↑ 98,96%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,96	↑ 98,96%	● 1,04%	↑ 98,96%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,46	↓ 11,40%	● 88,60%	↓ 11,40%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 4,27	→ 77,27%	● 9,09%	→ 81,82%

Tabla 36: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Boyacá.



Grafica 82: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Boyacá



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

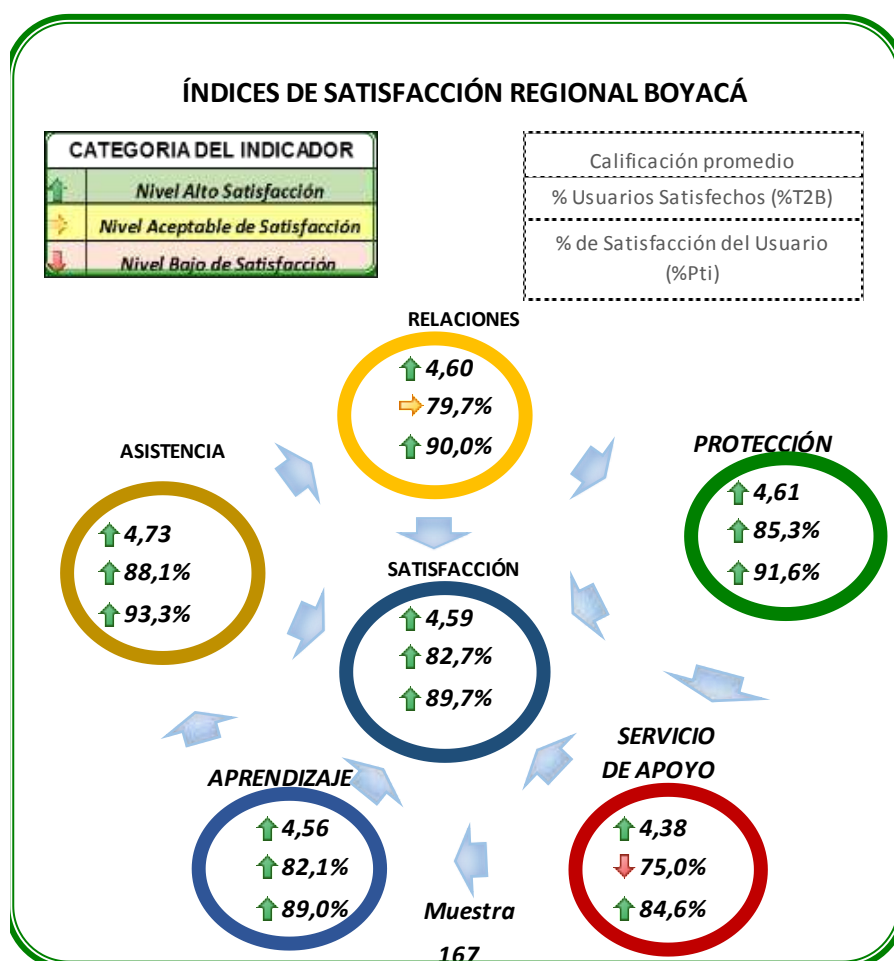
REGIONAL		BOYACÁ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,84	↑ 96,04%	● 3,96%	↑ 96,04%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,52	↑ 87,13%	● 2,97%	↑ 88,00%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,63	↑ 93,56%	● 0,00%	↑ 90,72%
	La formación en valores	↑ 4,57	↑ 91,58%	● 0,50%	↑ 89,36%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,65	↑ 93,56%	● 0,99%	↑ 91,21%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,58	↑ 92,54%	● 0,50%	↑ 89,43%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,62	↑ 93,07%	● 0,50%	↑ 90,47%
	Las actividades recreativas	↑ 4,64	↑ 94,53%	● 0,00%	↑ 91,04%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,81	↑ 98,02%	● 0,00%	↑ 95,17%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,75	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 93,78%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,67	↑ 94,39%	● 1,02%	↑ 91,71%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,59	↑ 93,56%	● 0,50%	↑ 89,85%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,64	↑ 95,02%	● 0,50%	↑ 90,92%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,56	↑ 94,00%	● 1,00%	↑ 89,00%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,69	↑ 98,02%	● 0,00%	↑ 92,33%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,61	↑ 94,06%	● 0,50%	↑ 90,35%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,64	↑ 97,52%	● 0,00%	↑ 91,09%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,63	↑ 96,04%	● 0,00%	↑ 90,84%
	La señalización	↑ 4,52	↑ 92,08%	● 1,49%	↑ 88,12%
	Los Baños	↑ 4,58	↑ 93,53%	● 1,49%	↑ 89,43%
	El comedor	↑ 4,66	↑ 95,05%	● 0,00%	↑ 91,46%
	La limpieza del lugar	↑ 4,71	↑ 96,04%	● 0,50%	↑ 92,82%
	La seguridad	↑ 4,60	↑ 93,53%	● 1,99%	↑ 90,05%
	Las zonas recreativas	↑ 4,51	↑ 90,50%	● 2,00%	↑ 87,63%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,80	↑ 95,50%	● 0,00%	↑ 94,88%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,92	↑ 98,02%	● 1,98%	↑ 98,02%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,81	↓ 20,30%	● 79,70%	↓ 20,30%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,47	↑ 85,11%	● 2,13%	↑ 86,70%

Tabla 37: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Boyacá.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 83) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, identificando como área por mejorar el componente relacionado con las relaciones interpersonales con los demás niños de la institución y adultos que apoyan el programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 38) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con el servicio de apoyo cuando estas triste o tienes problemas, el apoyo con las tareas y las relaciones con los demás niños en la institución.



Grafica 83: Mapa de respuestas NNA - Boyacá.

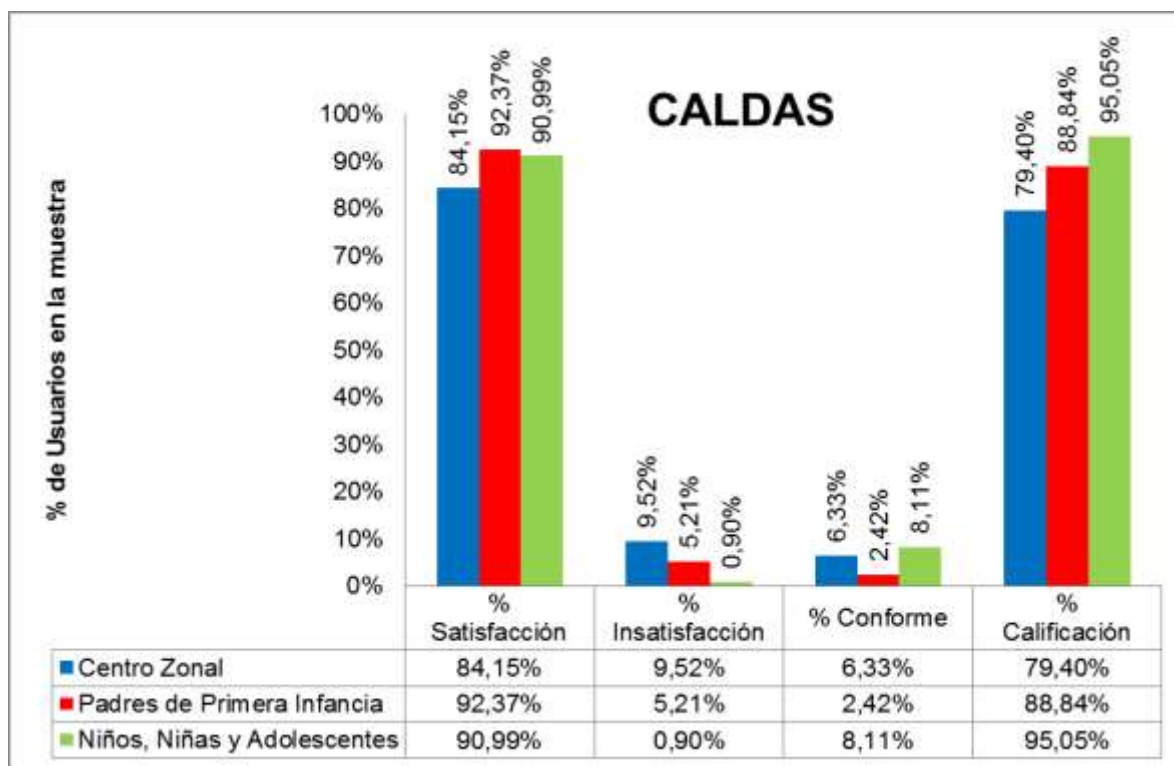
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL BOYACÁ**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	BOYACÁ	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,78	↑ 90,59%	● 1,76%	↑ 94,41%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,65	↑ 83,53%	● 1,18%	↑ 91,18%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,28	↓ 69,46%	● 5,39%	↑ 82,04%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,35	↓ 73,53%	● 5,88%	↑ 83,82%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,51	→ 78,82%	● 3,53%	↑ 87,65%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,85	↑ 92,86%	● 0,60%	↑ 96,13%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,74	↑ 89,94%	● 2,96%	↑ 93,49%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,87	↑ 94,67%	● 1,33%	↑ 96,67%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,74	↑ 87,06%	● 0,00%	↑ 93,53%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,64	↑ 84,02%	● 1,78%	↑ 91,12%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,82	↑ 93,63%	● 2,55%	↑ 95,54%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,59	→ 80,00%	● 0,59%	↑ 89,71%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,18	↓ 69,41%	● 10,59%	→ 79,41%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,39	→ 75,45%	● 5,99%	↑ 84,73%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,48	→ 80,00%	● 6,06%	↑ 86,97%

Tabla 38: Indicadores por atributos NNA – Boyacá.

## CALDAS

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 84: Comparativo de indicadores – Regional Caldas.*

En la regional Caldas se observa que cuenta con altos niveles de insatisfacción “B2B” en las poblaciones UCZ y PPI, el más crítico es el de PPI ya que duplican el promedio nacional.

A su vez esta regional en general tiene unos niveles altos de satisfacción y no presenta ninguna novedad al respecto.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 85), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es alta respecto al % de usuarios satisfechos, como módulo de mejora identificamos los procesos de atención de citas y la atención del defensor de familia.

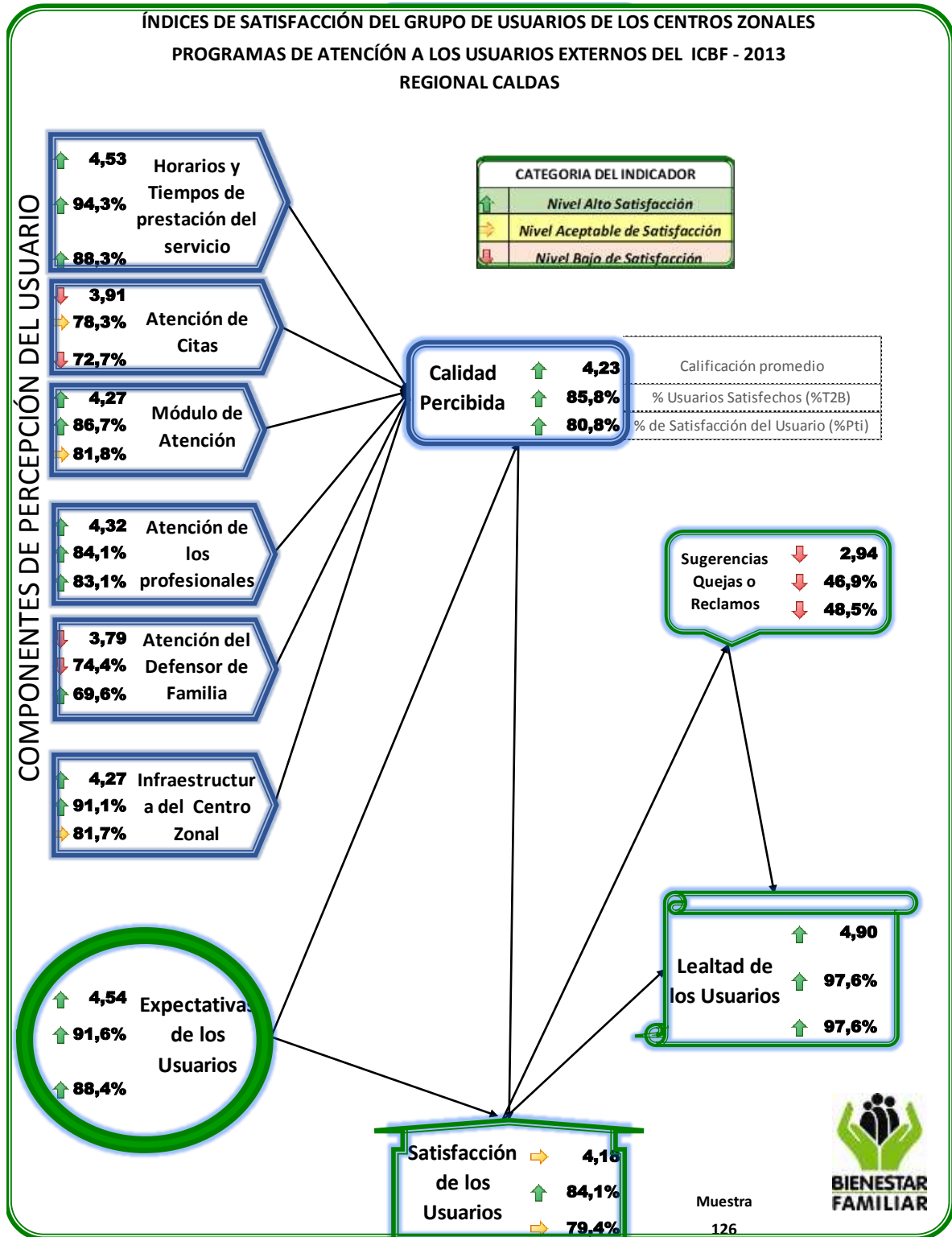
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 39), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 39) observamos que los niveles de satisfacción en general son altos, como aspectos a mejorar se identifica el módulo de atención CZ, la atención por parte de los profesionales y la infraestructura de los baños..

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 86) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, solo se estima conveniente revisarlos procesos de módulo de sugerencias.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 40) indica que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en las variables relacionadas con la infraestructura (seguridad y zonas recreativas) con la atención del CZ y la calidad de los alimentos.

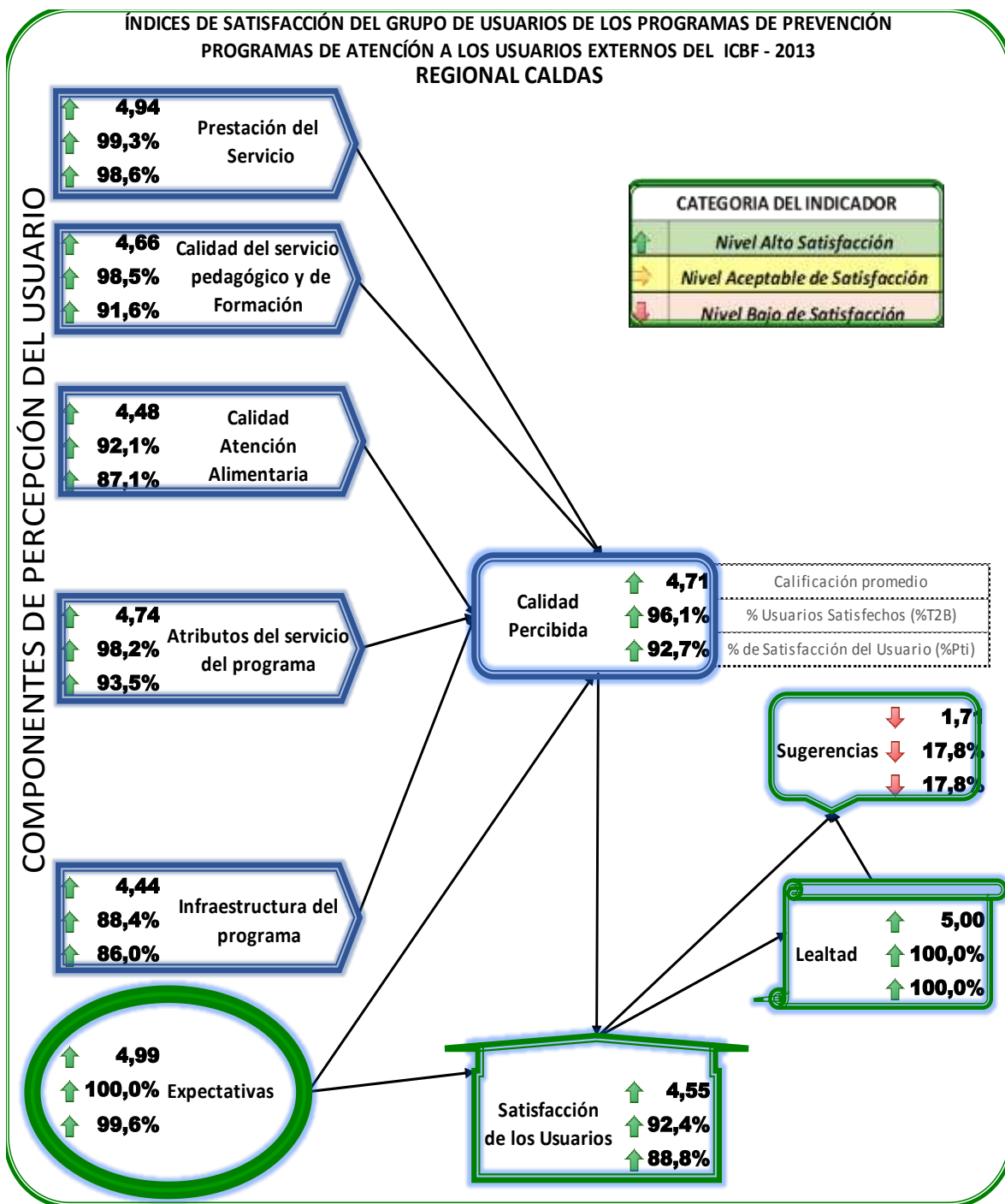


Grafica 85: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Caldas.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 5,00	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,31	↑ 94,35%	● 4,84%	↑ 82,66%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,29	↑ 88,52%	● 3,28%	↑ 82,17%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,29	↓ 57,14%	● 42,86%	↓ 57,14%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,94	↑ 89,58%	● 0,00%	↓ 73,44%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,29	→ 81,25%	● 4,17%	↑ 82,29%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,17	→ 80,17%	● 6,61%	→ 79,34%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,16	→ 80,83%	● 6,67%	→ 78,96%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,48	↑ 99,21%	● 0,79%	↑ 87,10%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,21	→ 80,16%	● 19,84%	→ 80,16%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,27	→ 80,00%	● 1,82%	→ 81,82%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,24	→ 77,23%	● 6,93%	→ 80,94%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,57	↑ 99,01%	● 0,00%	↑ 89,36%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 1,67	↓ 16,67%	● 83,33%	↓ 16,67%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,48	↑ 95,24%	● 0,00%	↑ 86,90%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,14	↑ 85,71%	● 0,00%	→ 78,57%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,86	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 96,43%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,17	↑ 86,51%	● 2,38%	→ 79,17%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,11	↑ 88,89%	● 0,00%	→ 77,78%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,97	↓ 70,51%	● 1,28%	↓ 74,36%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,48	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 86,90%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,46	↑ 99,21%	● 0,79%	↑ 86,51%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,40	↑ 99,21%	● 0,00%	↑ 84,92%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,28	↑ 93,65%	● 0,00%	→ 81,94%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,49	↑ 87,30%	● 12,70%	↑ 87,30%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,58	↑ 95,97%	● 0,00%	↑ 89,52%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,87	↑ 96,83%	● 3,17%	↑ 96,83%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,41%	● 1,59%	↑ 98,41%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,25	↓ 6,35%	● 93,65%	↓ 6,35%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 4,63	↑ 87,50%	● 0,00%	↑ 90,63%

Tabla 39: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Caldas.



Grafica 86: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Caldas



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL		CALDAS			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,71%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,68	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 91,91%
	La formación en valores	↑ 4,69	↑ 99,26%	● 0,00%	↑ 92,28%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,66	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 91,54%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,62	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 90,44%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,62	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 90,44%
	Las actividades recreativas	↑ 4,72	↑ 99,26%	● 0,00%	↑ 93,01%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,56	↑ 91,91%	● 5,88%	↑ 88,97%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,26	↑ 85,93%	● 11,85%	→ 81,48%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,63	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 90,81%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,70	↑ 96,32%	● 0,00%	↑ 92,46%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,80	↑ 99,26%	● 0,00%	↑ 95,00%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,57	↑ 94,12%	● 0,74%	↑ 89,34%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,86	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,51%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,96%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,66	↑ 99,26%	● 0,74%	↑ 91,54%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,45	↑ 88,97%	● 3,68%	↑ 86,21%
	La señalización	↑ 4,24	→ 81,62%	● 8,82%	→ 81,07%
	Los Baños	↑ 4,48	↑ 91,73%	● 1,50%	↑ 87,03%
	El comedor	↑ 4,31	↑ 83,70%	● 11,11%	↑ 82,78%
	La limpieza del lugar	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,96%
	La seguridad	↑ 4,67	↑ 98,53%	● 0,74%	↑ 91,73%
	Las zonas recreativas	↓ 3,95	↓ 64,71%	● 19,85%	↓ 73,71%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,57	↑ 97,79%	● 0,74%	↑ 89,15%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,26%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,47	↓ 11,76%	● 88,24%	↓ 11,76%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,75	↓ 68,75%	● 12,50%	↓ 68,75%

Tabla 40: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Caldas.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 87) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, no se presenta ninguna novedad en el proceso.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 41) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con el acompañamiento indicando que cuando están tristes no son escuchados y el trato con los demás niños del programa.



Grafica 87: Mapa de respuestas NNA - Caldas.

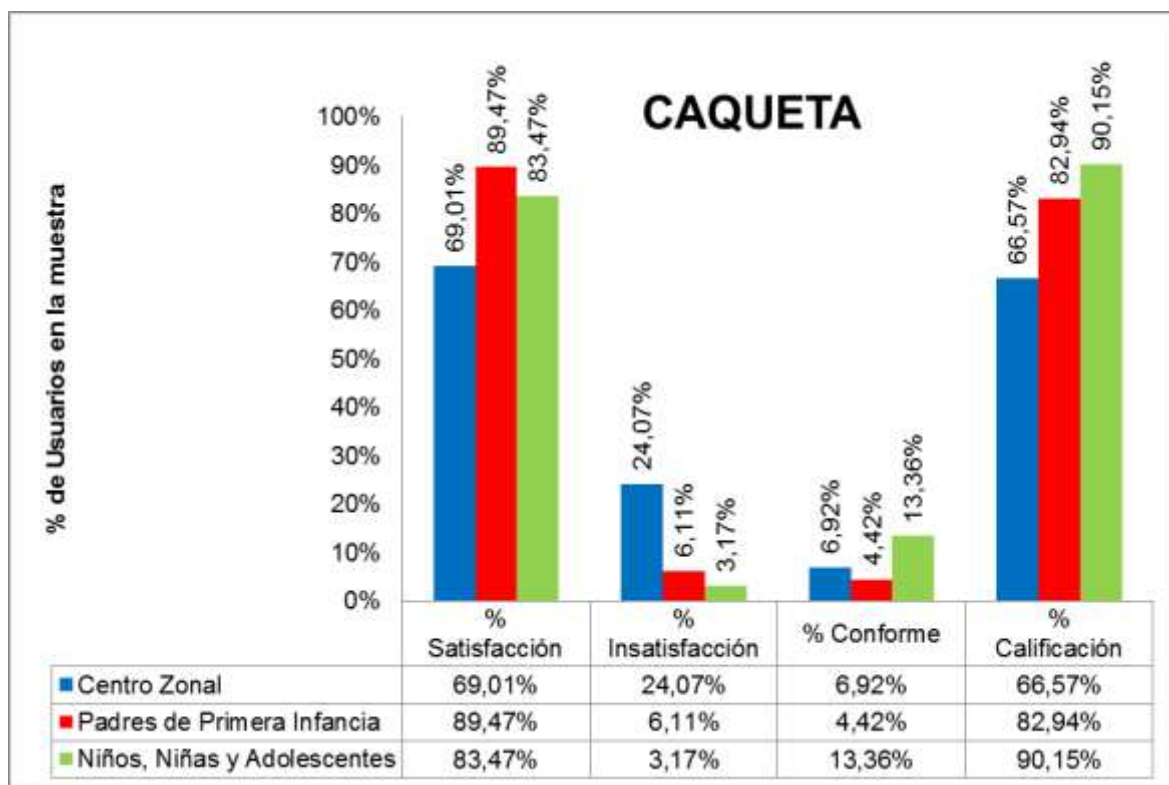
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CALDAS**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	CALDAS	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,28%	● 0,00%	↑ 99,14%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,95	↑ 97,41%	● 0,00%	↑ 98,71%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,64	→ 81,90%	● 0,00%	↑ 90,95%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,86	↑ 93,97%	● 0,86%	↑ 96,55%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,91	↑ 95,69%	● 0,00%	↑ 97,84%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,88	↑ 95,69%	● 1,72%	↑ 96,98%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,86	↑ 93,10%	● 0,00%	↑ 96,55%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,91	↑ 96,70%	● 1,10%	↑ 97,80%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,71	↑ 86,21%	● 0,86%	↑ 92,67%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,73	↑ 86,27%	● 0,00%	↑ 93,14%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,84	↑ 93,20%	● 0,97%	↑ 96,12%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,76	↑ 88,79%	● 0,86%	↑ 93,97%	
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,56	→ 80,73%	● 2,75%	↑ 88,99%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,86	↑ 94,12%	● 0,98%	↑ 96,57%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,60	↑ 83,33%	● 3,51%	↑ 89,91%	

Tabla 41: Indicadores por atributos NNA – Caldas.

## CAQUETÁ

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 88: Comparativo de indicadores – Regional Caquetá.

En la regional Caldas se observa que cuenta con altos niveles de insatisfacción “B2B” en las tres poblaciones UCZ – PPI y NNA, los tres indicadores superan los promedios establecidos para cada población respecto a la insatisfacción.

A su vez esta regional en general tiene unos niveles aceptables de satisfacción, es crítico el indicador “T2B” para el centro zonal, ya que se encuentra por debajo del promedio nacional con una diferencia significativa.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 89), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, se identifican en todos los módulos oportunidades de mejora.

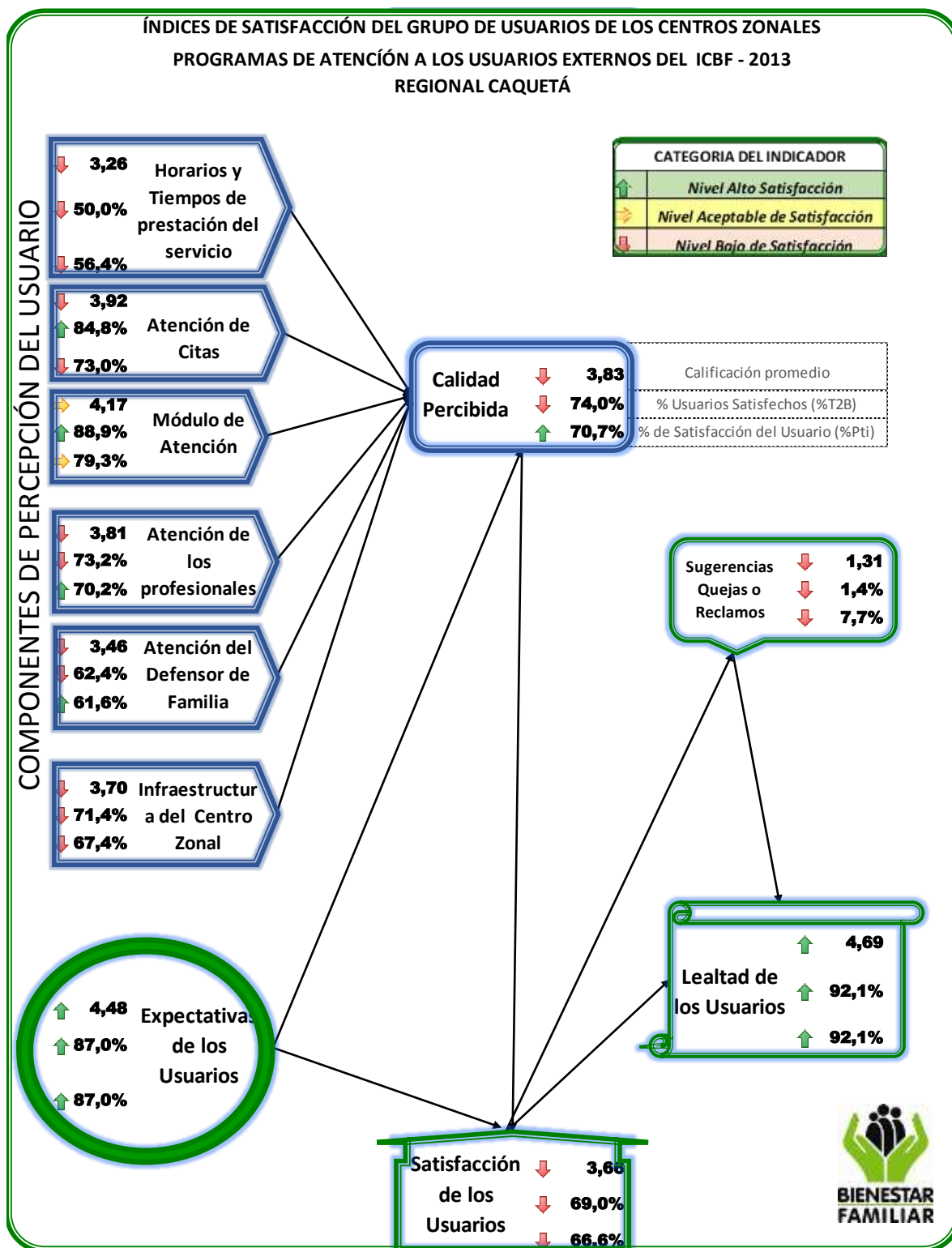
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 42), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 42) observamos que los niveles de satisfacción en general son bajos, como aspectos a mejorar se identifica el módulo de atención CZ, la atención por parte de los profesionales – el defensor de familia y la infraestructura de en general de los CZ.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 90) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, solo se estima conveniente revisarlos las variables de infraestructura del lugar donde funciona los programas..

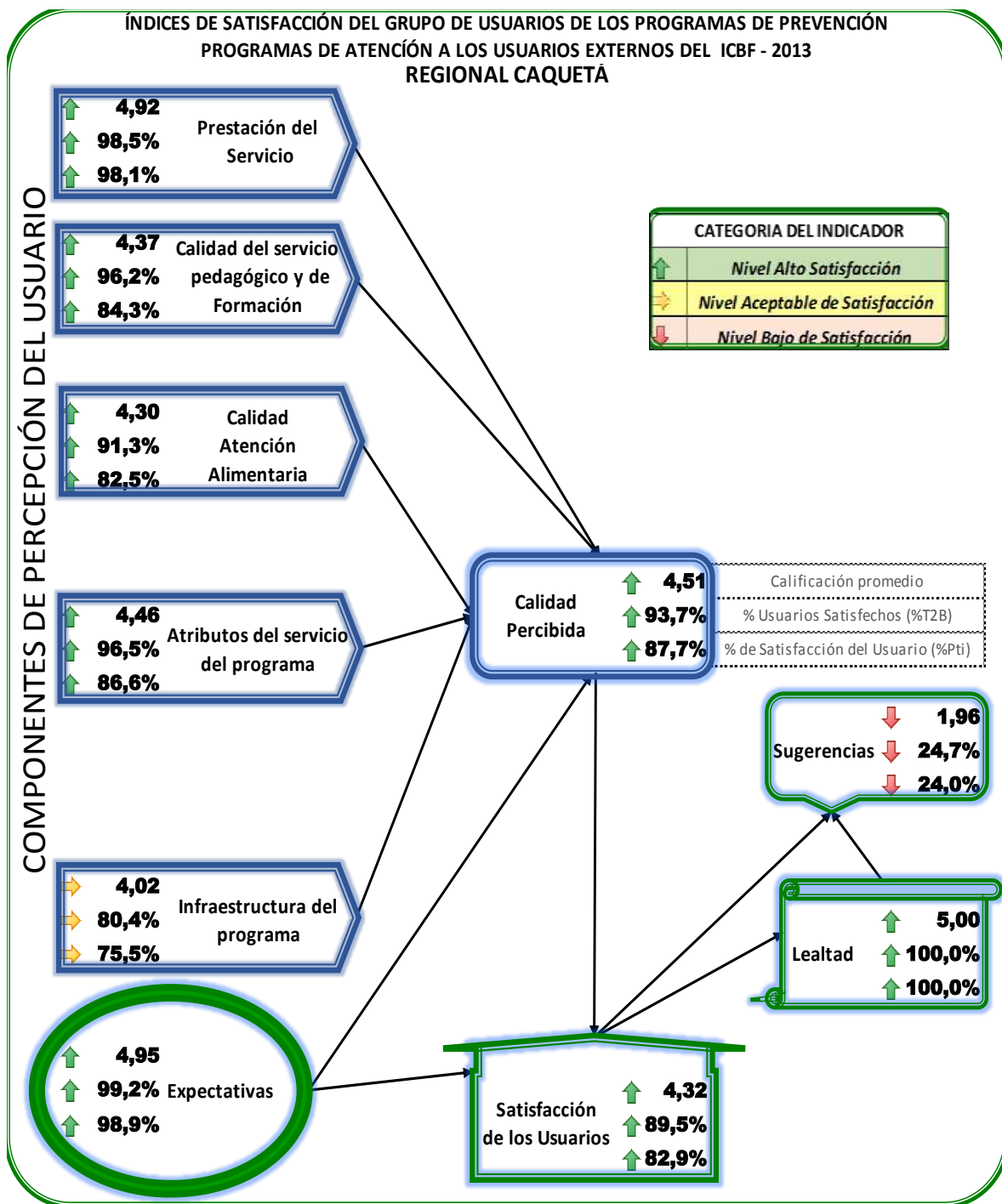
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 43) indica que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en las variables relacionadas con la infraestructura (comedor, señalización y zonas recreativas).



Grafica 89: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Caquetá.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,14	→ 78,57%	● 21,43%	→ 78,57%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 2,74	↓ 30,00%	● 61,43%	↓ 43,57%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 2,89	↓ 41,43%	● 44,29%	↓ 47,14%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,43	↓ 60,78%	● 39,22%	↓ 60,78%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,00	↑ 100,0%	● 0,00%	→ 75,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,19	↑ 87,10%	● 9,68%	→ 79,84%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,24	↑ 88,57%	● 4,29%	→ 81,07%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,13	↑ 89,71%	● 4,41%	→ 78,31%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,14	↑ 88,57%	● 7,14%	→ 78,57%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,60	↓ 40,00%	● 60,00%	↓ 40,00%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,27	↑ 88,46%	● 7,69%	→ 81,73%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,14	↑ 82,14%	● 10,71%	→ 78,57%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,21	↑ 82,14%	● 7,14%	→ 80,36%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,26	↓ 31,43%	● 68,57%	↓ 31,43%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 4,00	↓ 72,73%	● 18,18%	→ 75,00%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,55	↓ 63,64%	● 36,36%	↓ 63,64%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,05	→ 81,82%	● 9,09%	→ 76,14%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,10	↓ 48,57%	● 30,00%	↓ 52,50%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,64	↓ 69,57%	● 15,94%	↓ 65,94%
	Los Baños	Preg_12c	↑ 4,20	↑ 88,00%	● 0,00%	→ 80,00%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,93	→ 81,43%	● 2,86%	↓ 73,21%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,81	→ 76,81%	● 8,70%	↓ 70,29%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,76	→ 77,14%	● 12,86%	↓ 68,93%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,45	↓ 58,33%	● 13,33%	↓ 61,25%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,26	→ 81,43%	● 18,57%	→ 81,43%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,70	↑ 92,54%	● 1,49%	↑ 92,54%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,66	↑ 91,43%	● 8,57%	↑ 91,43%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,71	↑ 92,86%	● 7,14%	↑ 92,86%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,11	↓ 2,86%	● 97,14%	↓ 2,86%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 1,50	↓ 0,00%	● 100,00%	↓ 12,50%

Tabla 42: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Caquetá.



Grafica 90: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Caquetá.



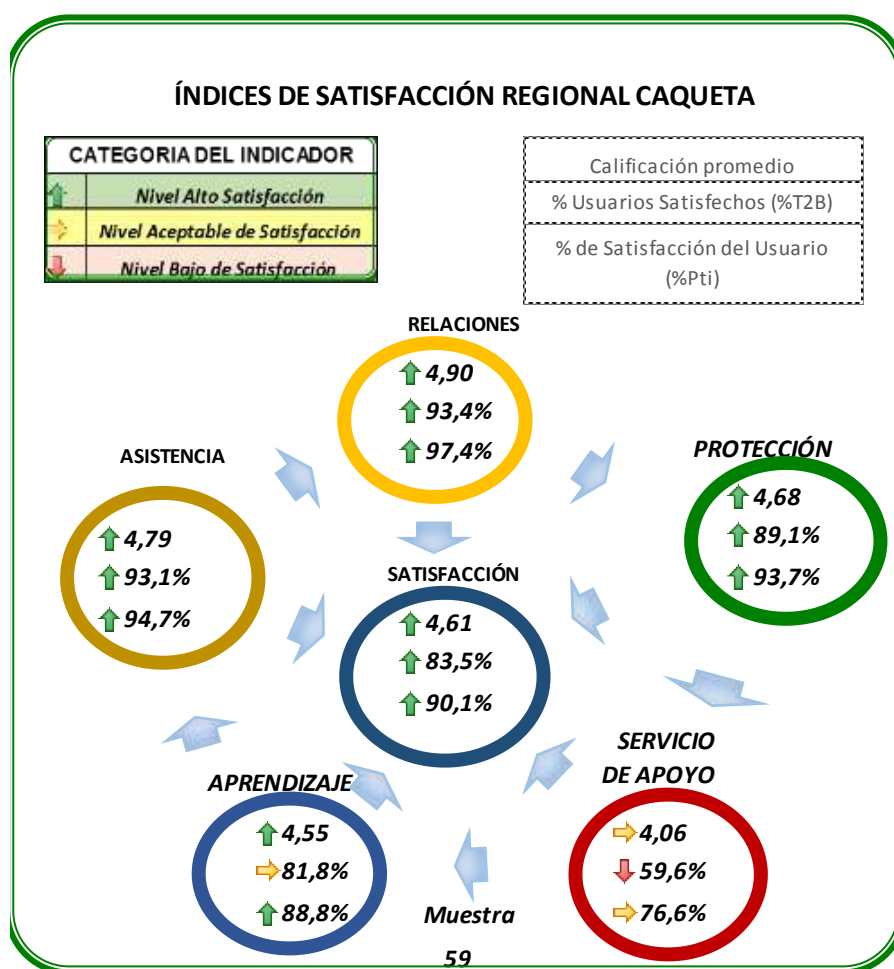
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		CAQUET			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,48%	● 1,52%	↑ 98,48%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,91	↑ 98,48%	● 1,52%	↑ 97,73%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,41	↑ 95,45%	● 3,03%	↑ 85,23%
	La formación en valores	↑ 4,41	↑ 98,48%	● 0,00%	↑ 85,23%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,33	↑ 95,45%	● 3,03%	↑ 83,33%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,32	↑ 93,94%	● 0,00%	↑ 82,95%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,33	↑ 96,97%	● 1,52%	↑ 83,33%
	Las actividades recreativas	↑ 4,44	↑ 96,97%	● 1,52%	↑ 85,98%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,32	↑ 92,42%	● 4,55%	↑ 82,95%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,42	↑ 90,70%	● 2,33%	↑ 85,47%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,20	↑ 90,63%	● 6,25%	→ 80,08%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,44	↑ 98,48%	● 0,00%	↑ 85,98%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,47	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 86,74%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,21	↑ 83,33%	● 4,55%	→ 80,30%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,64	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 90,91%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,70	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 92,42%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,33	↑ 96,97%	● 1,52%	↑ 83,33%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,29	↑ 90,91%	● 4,55%	→ 82,20%
	La señalización	↓ 3,85	↓ 70,97%	● 12,90%	↓ 71,37%
	Los Baños	→ 4,19	↑ 88,14%	● 1,69%	→ 79,66%
	El comedor	→ 4,02	→ 75,00%	● 8,33%	→ 75,42%
	La limpieza del lugar	↑ 4,35	↑ 96,97%	● 0,00%	↑ 83,71%
	La seguridad	↑ 4,21	↑ 90,91%	● 0,00%	→ 80,30%
	Las zonas recreativas	↓ 3,22	↓ 46,88%	● 32,81%	↓ 55,47%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,03	→ 81,82%	● 4,55%	→ 75,76%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,48%	● 1,52%	↑ 98,48%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,24%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,67	↓ 16,67%	● 83,33%	↓ 16,67%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,73	↓ 72,73%	● 18,18%	↓ 68,18%

Tabla 43: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Caquetá.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 91) en donde la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, sin embargo se identifica como área de mejora los atributos del servicio de apoyo a los niños (si es escuchado, y el acompañamiento cuando está triste) y el modelo de aprendizaje..

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 44) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con el servicio de apoyo indicando que cuando están tristes no son escuchados y la ayuda con las tareas.



Grafica 91: Mapa de respuestas NNA - Caquetá

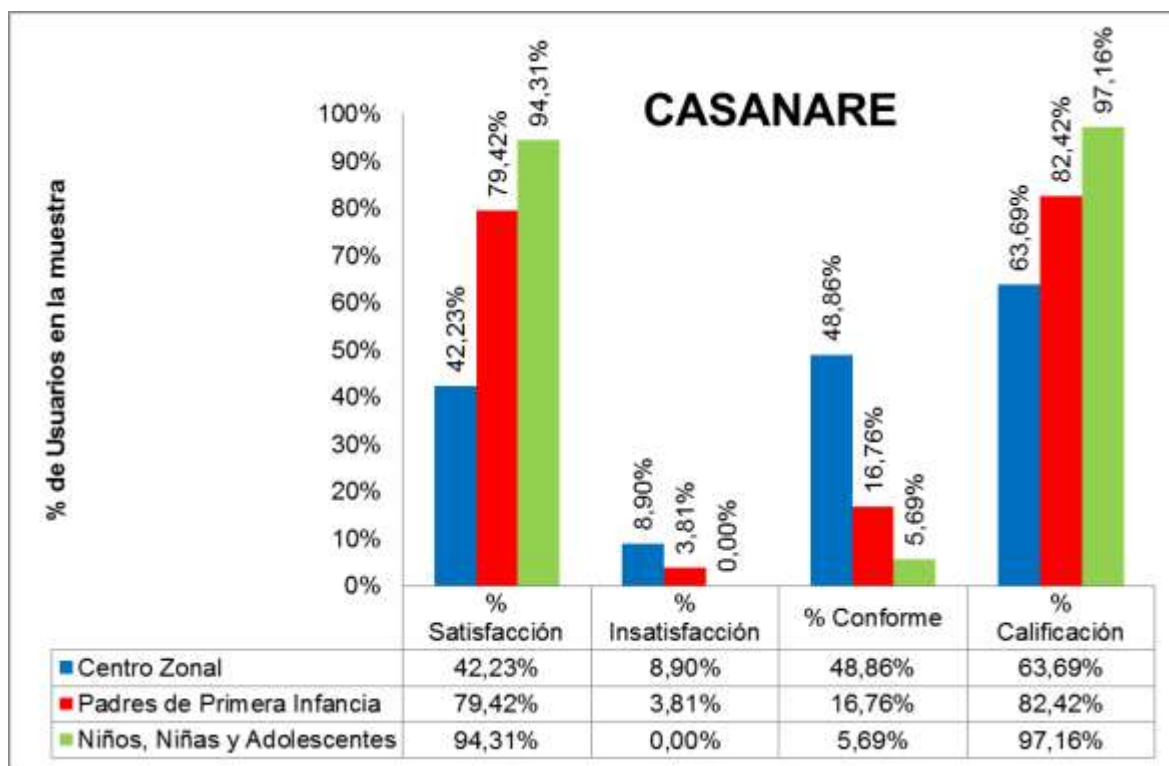
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CAQUETÁ**

REGIONAL		CAQUET	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,48%	● 0,00%	↑ 99,24%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,55	→ 80,30%	● 3,03%	↑ 88,64%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,81	↑ 90,63%	● 0,00%	↑ 95,31%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,58	↑ 84,85%	● 6,06%	↑ 89,39%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,76	↑ 90,20%	● 1,96%	↑ 94,12%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,90	↑ 94,92%	● 0,00%	↑ 97,46%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,96	↑ 98,25%	● 0,00%	↑ 99,12%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,61	↑ 89,39%	● 9,09%	↑ 90,15%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,93	↑ 96,36%	● 0,00%	↑ 98,18%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,90	↑ 94,87%	● 0,00%	↑ 97,44%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	→ 3,94	↓ 51,52%	● 4,55%	↓ 73,48%	
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,15	↓ 62,71%	● 5,08%	→ 78,81%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,11	↓ 65,08%	● 9,52%	→ 77,78%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	→ 4,00	↓ 57,50%	● 7,50%	→ 75,00%	

Tabla 44: Indicadores por atributos NNA – Caquetá.

## CASANARE

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 92: Comparativo de indicadores – Regional Casanare.*

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios de centro zonal es el más bajo en relación a la muestra nacional con los niveles de insatisfacción “B2B” con los UCZ, para el caso de la población de PPI se calcula un alto el índice de insatisfacción.

A su vez esta regional en general tiene una de las mejores calificaciones con la población NNA. Respecto a los dos indicadores de satisfacción e insatisfacción.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 93), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, se identifican en todos los componentes un porcentaje muy bajo de satisfacción las cuales generan oportunidades de mejora. (Flechas rojas y amarillas)

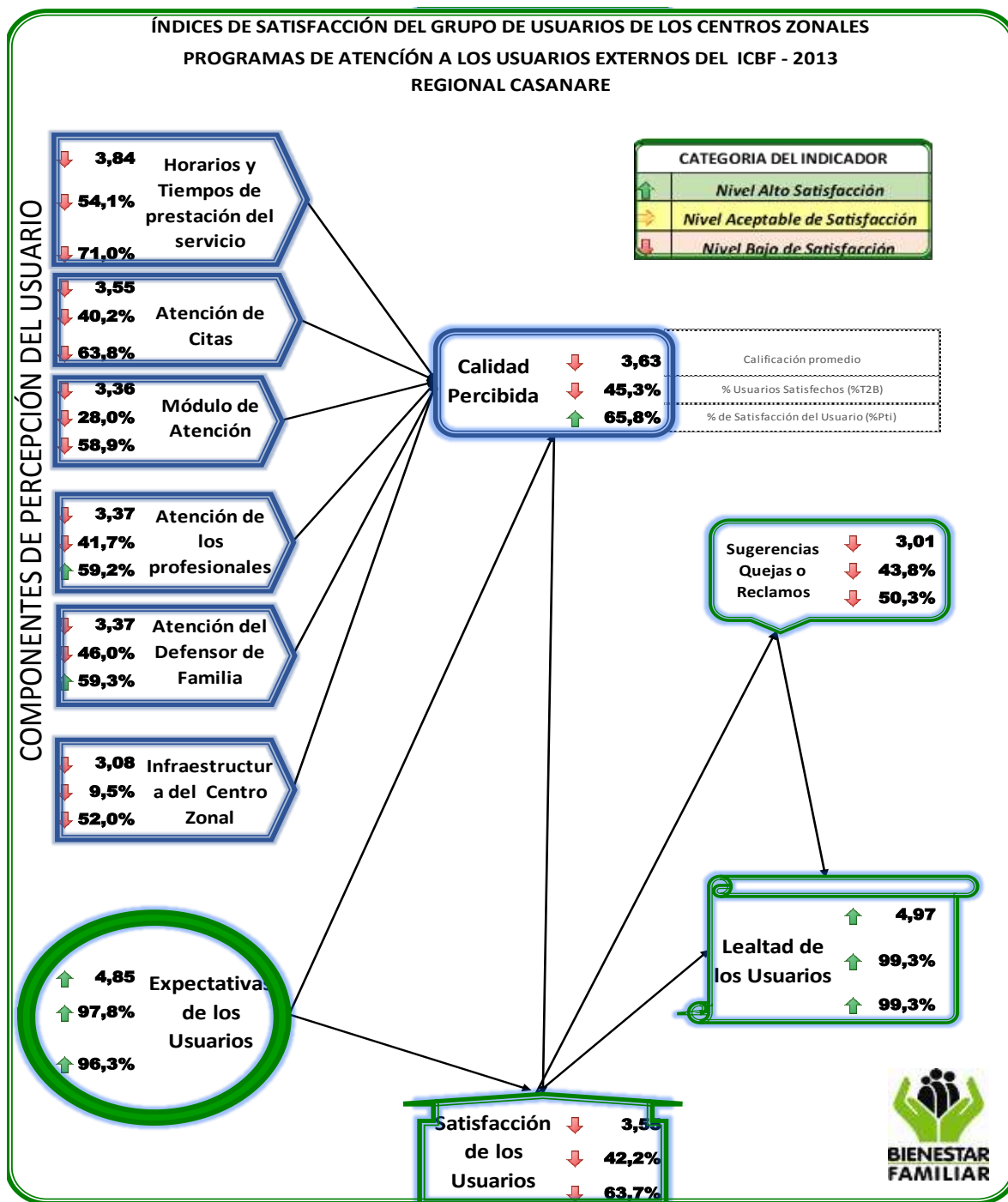
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 45), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 45) observamos que este es uno de los centros zonales con mayor indicador de insatisfacción, y se debe de implementar medidas que abarquen la temática de este proceso.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 94) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, sin embargo la calificación aceptable de los módulos de servicio pedagógico, la calidad en la atención alimentaria y las actividades propias del programa son susceptibles de mejora..

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 46), como un punto crítico se identifica la infraestructura pues lo usuarios manifiestan su inconformismo freta a las instalaciones del centro zonal.

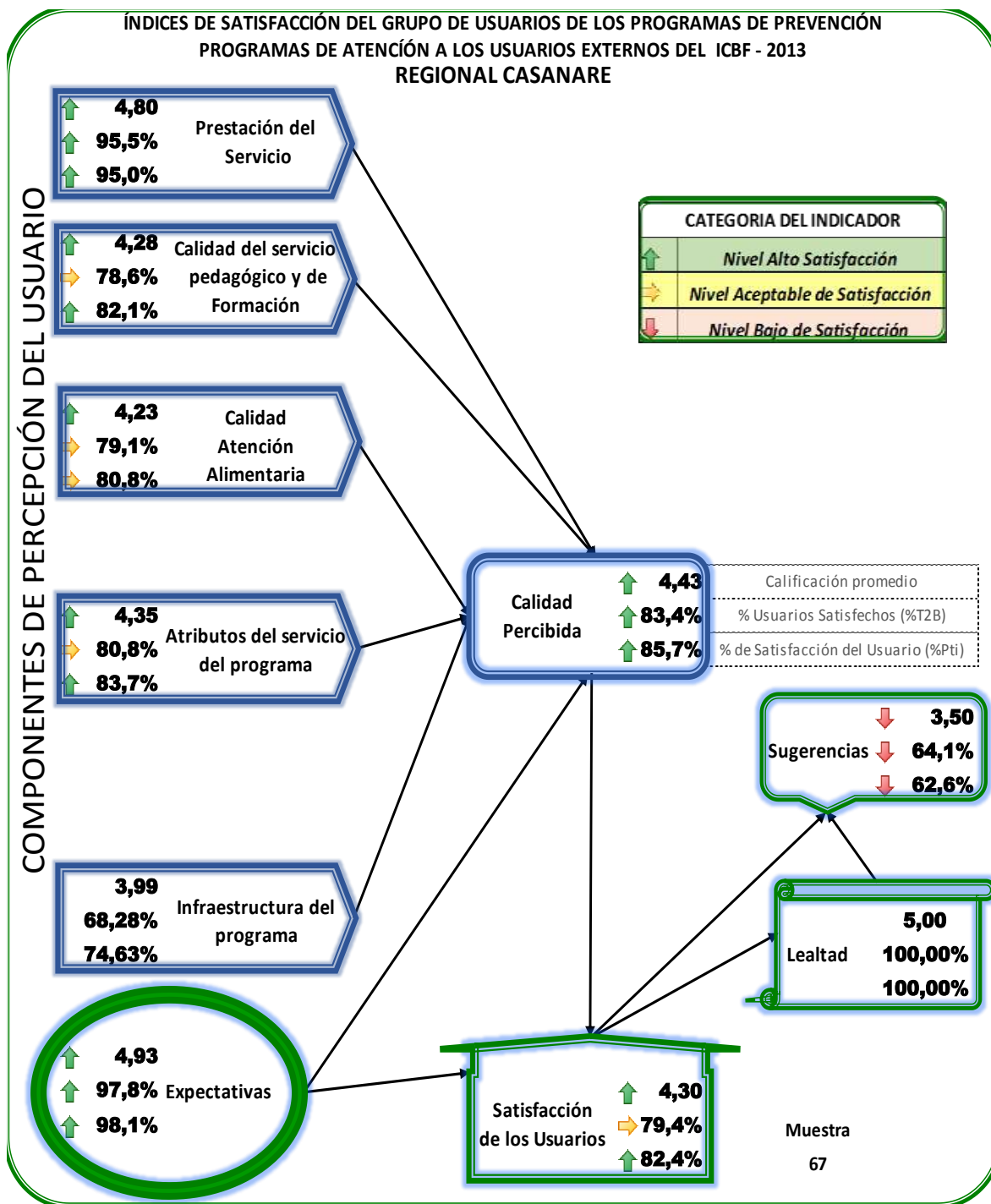


Grafica 93: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Casanare.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

		REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti		
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 5,00	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 100,00%	
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,32	↓ 39,13%	● 18,84%	↓ 57,97%	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,20	↓ 23,19%	● 5,80%	↓ 55,07%	
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	→ 4,06	→ 76,60%	● 23,40%	→ 76,60%	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,50	↓ 33,33%	● 0,00%	↓ 62,50%	
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,25	↓ 22,22%	● 2,78%	↓ 56,25%	
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,35	↓ 30,43%	● 2,90%	↓ 58,70%	
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,28	↓ 21,74%	● 2,90%	↓ 56,88%	
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,45	↓ 31,88%	● 0,00%	↓ 61,23%	
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,74	↓ 43,48%	● 56,52%	↓ 43,48%	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,73	↓ 56,67%	● 0,00%	↓ 68,33%	
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,50	↓ 33,33%	● 0,00%	↓ 62,50%	
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↓ 3,50	↓ 33,33%	● 0,00%	↓ 62,50%	
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,91	↓ 47,83%	● 52,17%	↓ 47,83%	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,48	↓ 42,42%	● 6,06%	↓ 62,12%	
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,45	↓ 45,45%	● 9,09%	↓ 61,36%	
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↓ 3,64	↓ 48,48%	● 0,00%	↓ 65,91%	
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,04	↓ 14,49%	● 10,14%	↓ 51,09%	
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,09	↓ 11,59%	● 2,90%	↓ 52,17%	
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,09	↓ 8,70%	● 0,00%	↓ 52,17%	
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,09	↓ 8,70%	● 1,45%	↓ 52,17%	
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,13	↓ 11,59%	● 1,45%	↓ 53,26%	
	La organización	Preg_12f	↓ 3,07	↓ 5,80%	● 0,00%	↓ 51,81%	
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,04	↓ 5,80%	● 2,90%	↓ 51,09%	
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%	
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,76	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 94,12%	
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%	
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%	
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 2,22	↓ 30,43%	● 69,57%	↓ 30,43%	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,81	↓ 57,14%	● 0,00%	↓ 70,24%	

Tabla 45: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Casanare.



Grafica 94: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Casanare.



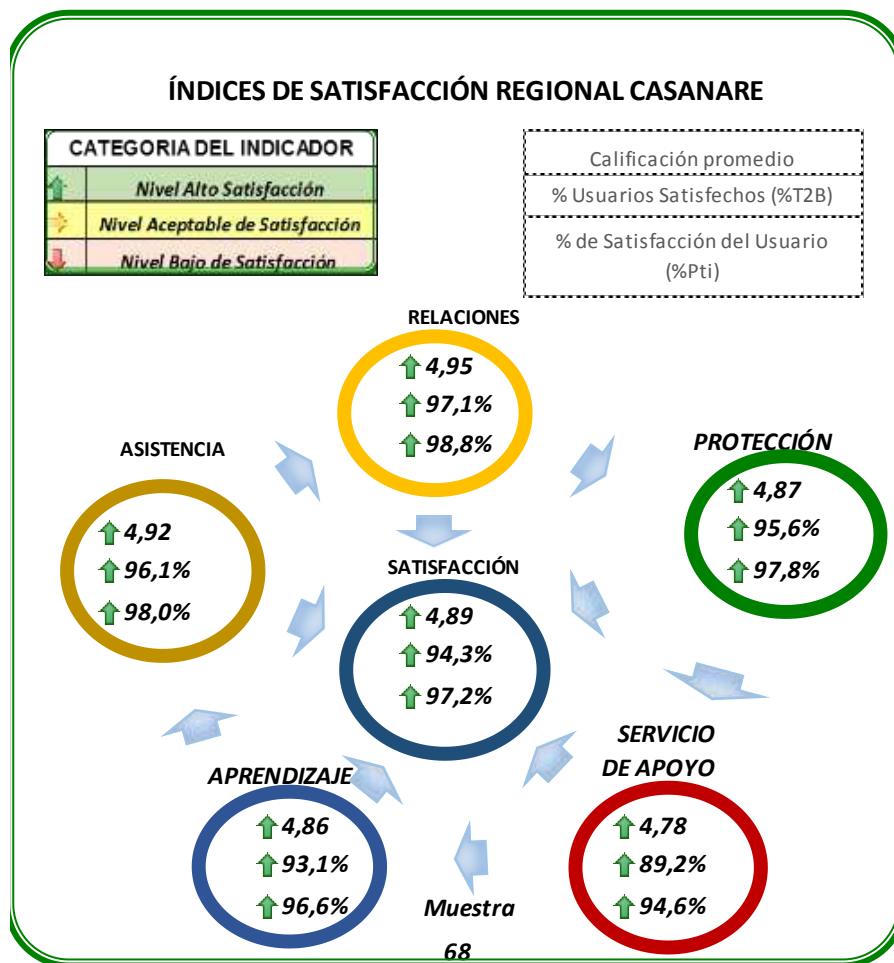
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,88	↑ 97,01%	● 2,99%	↑ 97,01%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,72	↑ 94,03%	● 4,48%	↑ 92,91%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,45	↑ 85,07%	● 0,00%	↑ 86,19%
	La formación en valores	↑ 4,36	→ 80,60%	● 0,00%	↑ 83,96%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,31	↑ 83,58%	● 1,49%	↑ 82,84%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,16	↓ 71,64%	● 2,99%	→ 79,10%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,09	↓ 70,15%	● 5,97%	→ 77,24%
	Las actividades recreativas	↑ 4,33	→ 80,60%	● 1,49%	↑ 83,21%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,39	↑ 85,07%	● 0,00%	↑ 84,70%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,21	→ 77,61%	● 0,00%	→ 80,22%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,10	↓ 74,63%	● 10,45%	→ 77,61%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,22	→ 77,61%	● 1,49%	→ 80,60%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,30	↑ 82,09%	● 1,49%	↑ 82,46%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,34	→ 80,60%	● 2,99%	↑ 83,58%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,49	↑ 83,58%	● 0,00%	↑ 87,31%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,45	↑ 82,09%	● 1,49%	↑ 86,19%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,28	→ 79,10%	● 1,49%	→ 82,09%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,24	→ 79,10%	● 1,49%	→ 80,97%
	La señalización	→ 4,07	↓ 73,13%	● 4,48%	→ 76,87%
	Los Baños	↓ 3,82	↓ 59,70%	● 7,46%	↓ 70,52%
	El comedor	↓ 3,93	↓ 64,18%	● 2,99%	↓ 73,13%
	La limpieza del lugar	↓ 3,84	↓ 62,69%	● 1,49%	↓ 70,90%
	La seguridad	→ 4,09	↓ 73,13%	● 1,49%	→ 77,24%
	Las zonas recreativas	↓ 3,90	↓ 65,67%	● 4,48%	↓ 72,39%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,00	↓ 68,66%	● 0,00%	↓ 75,00%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,91	↑ 97,01%	● 0,00%	↑ 97,76%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 3,03	↓ 50,75%	● 49,25%	↓ 50,75%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,39	↑ 88,89%	● 5,56%	↑ 84,72%

Tabla 46: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Casanare.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 95) en donde la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, y no presenta ninguna novedad en su servicio.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 47) se observa que los niveles de satisfacción son altos.



Grafica 95: Mapa de respuestas NNA – Casanare.

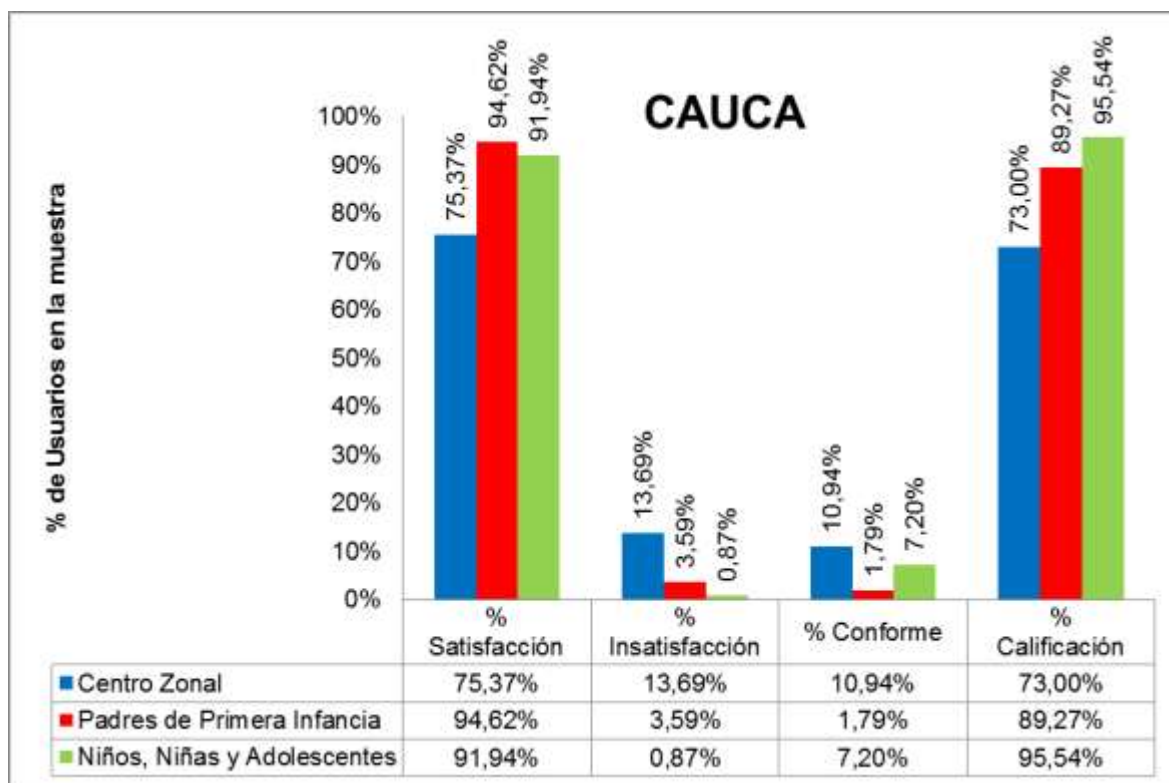
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CASANARE**

REGIONAL		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 99,26%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,85	↑ 92,65%	● 0,00%	↑ 96,32%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,94	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 98,53%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,79	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 94,85%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,91	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 97,79%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,94	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 98,53%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,97	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 99,26%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,97	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 99,26%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,82	↑ 91,18%	● 0,00%	↑ 95,59%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,97	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 99,26%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,88	↑ 94,12%	● 0,00%	↑ 97,06%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,74	↑ 86,76%	● 0,00%	↑ 93,38%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,74	↑ 86,76%	● 0,00%	↑ 93,38%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,79	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 94,85%

Tabla 47: Indicadores por atributos NNA – Casanare.

## CAUCA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 96: Comparativo de indicadores – Regional Cauca.

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios de centro zonal son bajos, y se acercan bastante al promedio nacional para la población de UCZ.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el centro zonal sigue siendo uno de los mas insatisfechos con los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 97), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, a su vez se observa que todos los componentes son susceptible de mejora. (Flechas rojas y amarillas)

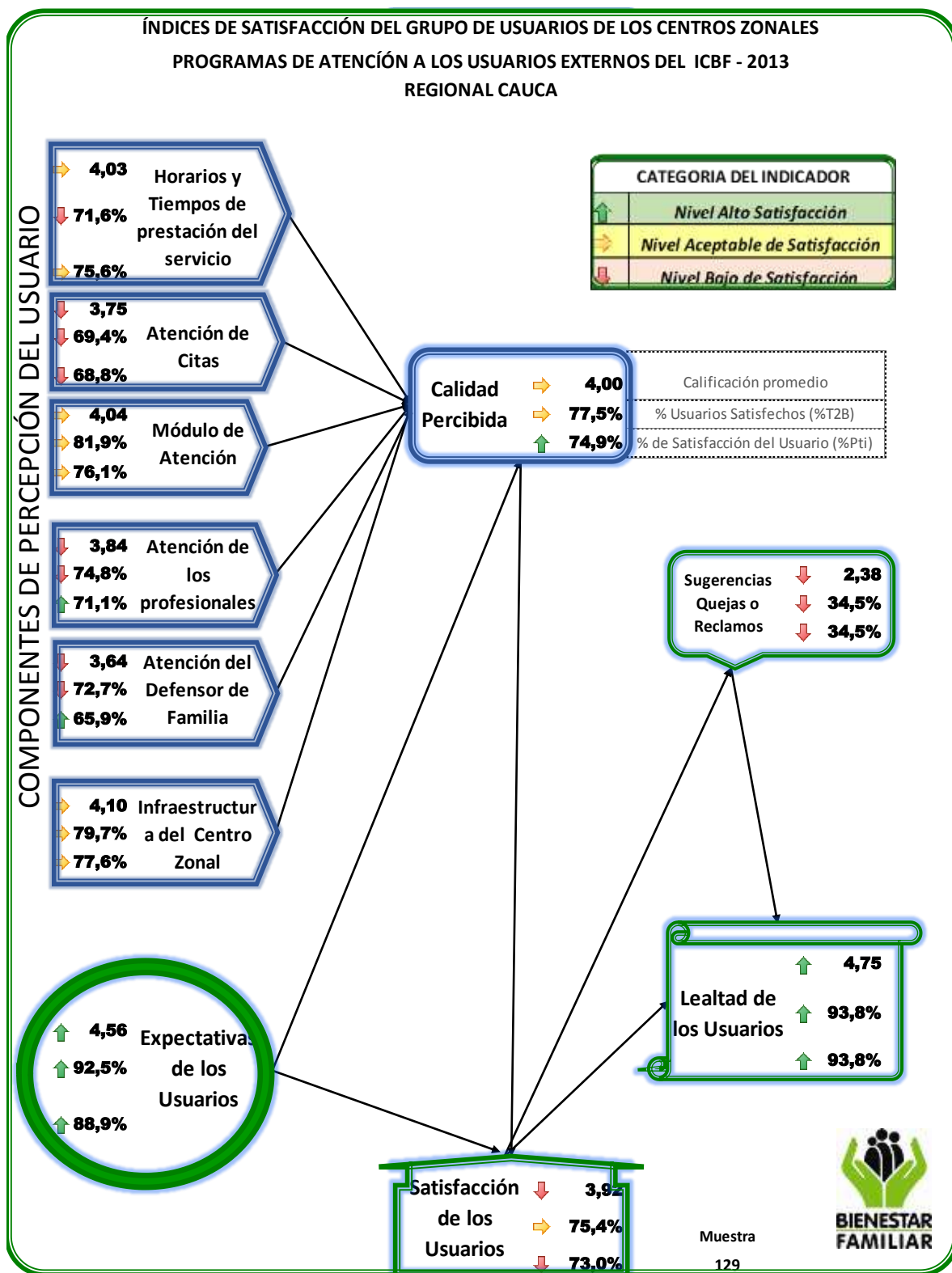
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 48), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 48) observamos que este es uno de los centros zonales con mayor indicador de insatisfacción, se determina como crítico las variables relacionada con los servicios prestados por el defensor de familia y los procesos de sugerencias.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 98) en el cual se observa que todos los componentes fueron calificados positivamente con un alto nivel de satisfacción.

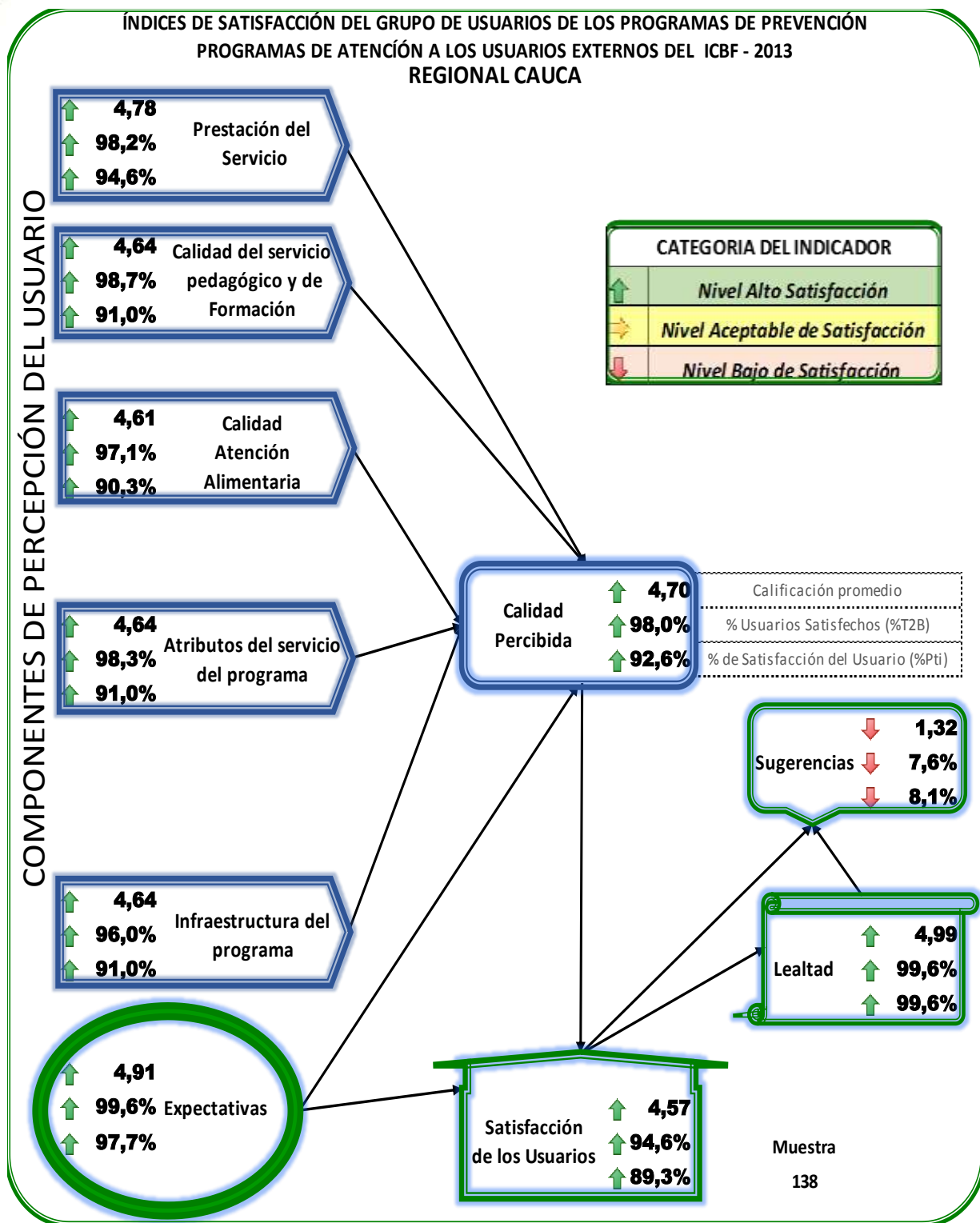
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 49), como un punto de mejora se identifica la cantidad de profesionales que prestan el servicio.



Grafica 97: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,81	↑ 95,35%	● 4,65%	↑ 95,35%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,48	↓ 50,39%	● 12,40%	↓ 62,02%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,78	↓ 68,99%	● 12,40%	↓ 69,57%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,47	↑ 86,67%	● 13,33%	↑ 86,67%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,83	↓ 69,23%	● 1,92%	↓ 70,67%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,35	↓ 61,54%	● 19,23%	↓ 58,65%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,95	→ 79,07%	● 4,65%	↓ 73,84%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,89	→ 75,19%	● 6,98%	↓ 72,29%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,29	↑ 91,47%	● 3,10%	↑ 82,17%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,33	↓ 58,14%	● 41,86%	↓ 58,14%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 3,87	↓ 73,77%	● 4,92%	↓ 71,72%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,87	→ 76,32%	● 9,21%	↓ 71,71%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,32	↑ 90,79%	● 5,26%	↑ 82,89%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,09	↓ 27,13%	● 72,87%	↓ 27,13%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,12	↑ 87,88%	● 6,06%	→ 78,03%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 3,93	→ 78,57%	● 10,71%	↓ 73,21%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,41	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 85,29%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 4,06	→ 78,29%	● 5,43%	→ 76,55%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,23	↑ 86,82%	● 0,78%	→ 80,81%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,89	↓ 69,05%	● 8,73%	↓ 72,22%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,97	↓ 72,87%	● 7,75%	↓ 74,22%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,29	↑ 86,82%	● 2,33%	↑ 82,36%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,25	↑ 88,37%	● 0,00%	→ 81,20%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 4,04	→ 75,78%	● 2,34%	→ 75,98%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,66	↑ 91,47%	● 8,53%	↑ 91,47%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,46	↑ 93,60%	● 1,60%	↑ 86,40%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,75	↑ 93,80%	● 6,20%	↑ 93,80%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,75	↑ 93,80%	● 6,20%	↑ 93,80%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,09	↓ 2,33%	● 97,67%	↓ 2,33%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 33,33%	↓ 66,67%

Tabla 48: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cauca.



Grafica 98: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cauca.



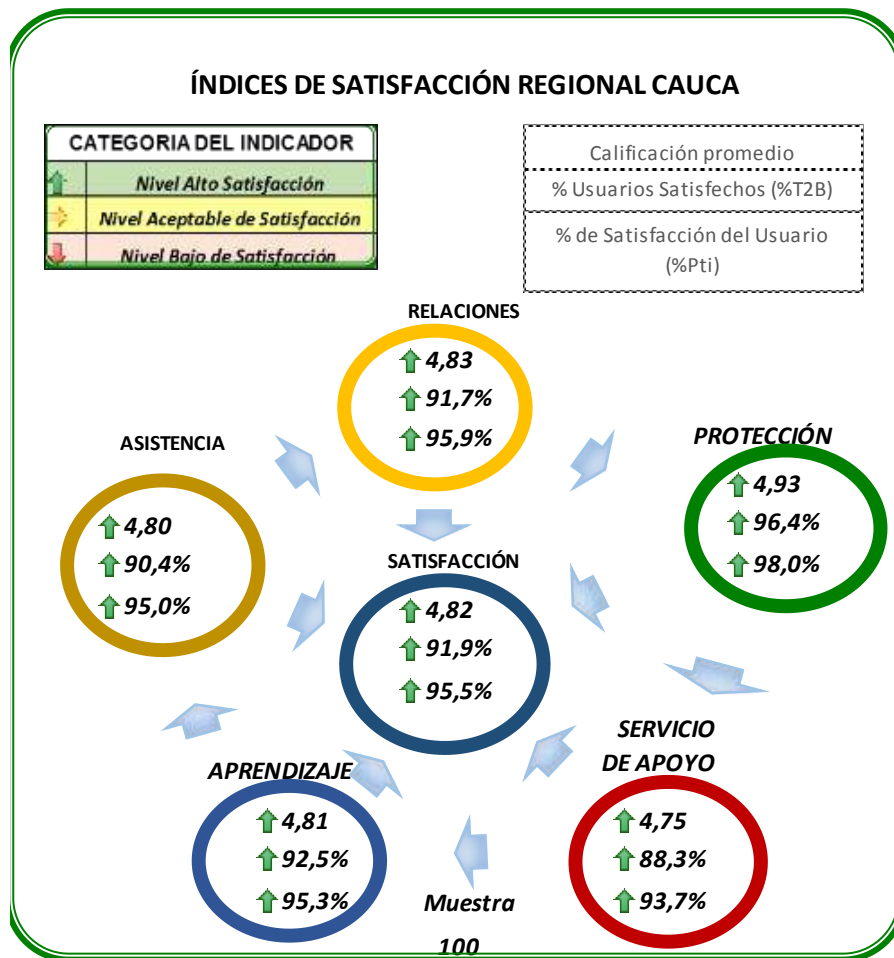
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		CAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,88	↑ 97,10%	🟡 2,90%	↑ 97,10%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,68	↑ 99,28%	🟢 0,00%	↑ 92,03%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,65	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 91,30%
	La formación en valores	↑ 4,64	↑ 99,28%	🟢 0,00%	↑ 91,12%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,64	↑ 99,28%	🟢 0,00%	↑ 91,12%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,59	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 89,86%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,63	↑ 97,83%	🟢 0,00%	↑ 90,76%
	Las actividades recreativas	↑ 4,67	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 91,85%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,65	↑ 99,28%	🟢 0,00%	↑ 91,30%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,66	↑ 97,79%	🟢 0,00%	↑ 91,54%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,51	↑ 94,03%	🟢 0,75%	↑ 87,87%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,73	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 93,30%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,68	↑ 99,26%	🟢 0,00%	↑ 92,10%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,50	↑ 95,59%	🟡 2,94%	↑ 87,50%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,72	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 93,12%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,68	↑ 97,83%	🟢 0,72%	↑ 92,03%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,51	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 87,68%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,59	↑ 97,10%	🟢 0,72%	↑ 89,86%
	La señalización	↑ 4,47	↑ 92,75%	🟢 0,00%	↑ 86,78%
	Los Baños	↑ 4,77	↑ 98,46%	🟢 0,00%	↑ 94,23%
	El comedor	↑ 4,79	↑ 98,52%	🟢 0,00%	↑ 94,81%
	La limpieza del lugar	↑ 4,75	↑ 98,55%	🟢 0,00%	↑ 93,66%
	La seguridad	↑ 4,70	↑ 95,62%	🟢 1,46%	↑ 92,52%
	Las zonas recreativas	↑ 4,57	↑ 94,20%	🟢 0,72%	↑ 89,31%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,49	↑ 92,75%	🟢 0,00%	↑ 87,14%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,97	↑ 99,28%	🟢 0,72%	↑ 99,28%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,85	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 96,17%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,97	↑ 99,28%	🟢 0,72%	↑ 99,28%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,20	↓ 5,07%	🔴 94,93%	↓ 5,07%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,71	↓ 57,14%	🔴 14,29%	↓ 67,86%

Tabla 49: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Cauca.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 99) en donde la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, y no presenta ninguna novedad en su servicio.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 50) se observa que los niveles de satisfacción son altos. Las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con el trato de los demás compañeros y la ayuda al realizar la tarea.



Grafica 99: Mapa de respuestas NNA – Cauca.

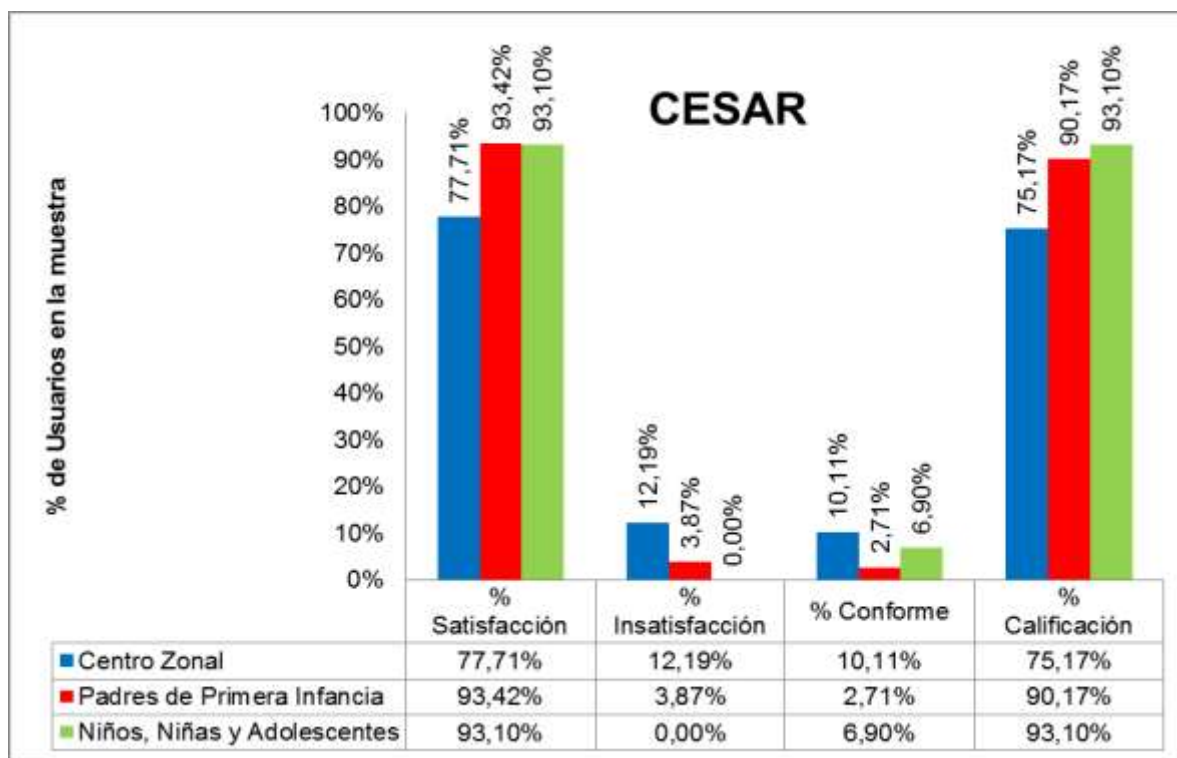
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CAUCA**

REGIONAL	CAUCA	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
	PREG_1	↑ 4,98	↑ 99,08%	● 0,00%	↑ 99,54%
	PREG_2	↑ 4,94	↑ 97,25%	● 0,00%	↑ 98,62%
	PREG_3	↑ 4,56	→ 79,82%	● 1,83%	↑ 88,99%
	PREG_4	↑ 4,94	↑ 97,25%	● 0,00%	↑ 98,62%
	PREG_5	↑ 4,93	↑ 96,33%	● 0,00%	↑ 98,17%
	PREG_6	↑ 4,98	↑ 99,08%	● 0,00%	↑ 99,54%
	PREG_7	↑ 4,96	↑ 98,17%	● 0,00%	↑ 99,08%
	PREG_8	↑ 4,87	↑ 95,00%	● 1,67%	↑ 96,67%
	PREG_9	↑ 4,80	↑ 90,83%	● 0,92%	↑ 94,95%
	PREG_10	↑ 4,83	↑ 91,57%	● 0,00%	↑ 95,78%
	PREG_11	↑ 4,76	↑ 88,14%	● 0,00%	↑ 94,07%
	PREG_12	↑ 4,71	↑ 86,24%	● 0,92%	↑ 92,66%
	PREG_13	↑ 4,71	↑ 86,24%	● 0,92%	↑ 92,66%
	PREG_14	↑ 4,83	↑ 92,59%	● 0,93%	↑ 95,83%
	PREG_15	↑ 4,49	→ 80,20%	● 5,94%	↑ 87,13%

*Tabla 50: Indicadores por atributos NNA – Cauca.*

### CESAR

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 100: Comparativo de indicadores – Regional Cesar.

Para esta regional identificamos que los indicadores de satisfacción “T2B” de la población centro zonal está dentro del promedio nacional, sin embargo el indicador de Insatisfacción de esta misma población es de 12.19% está muy alto con relación a la media internacional con una diferencia significativa.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 101), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que el mayor nivel de satisfacción es el modulo “infraestructura del centro zonal, los demás componentes son susceptibles de mejora. (Flechas rojas y amarillas)

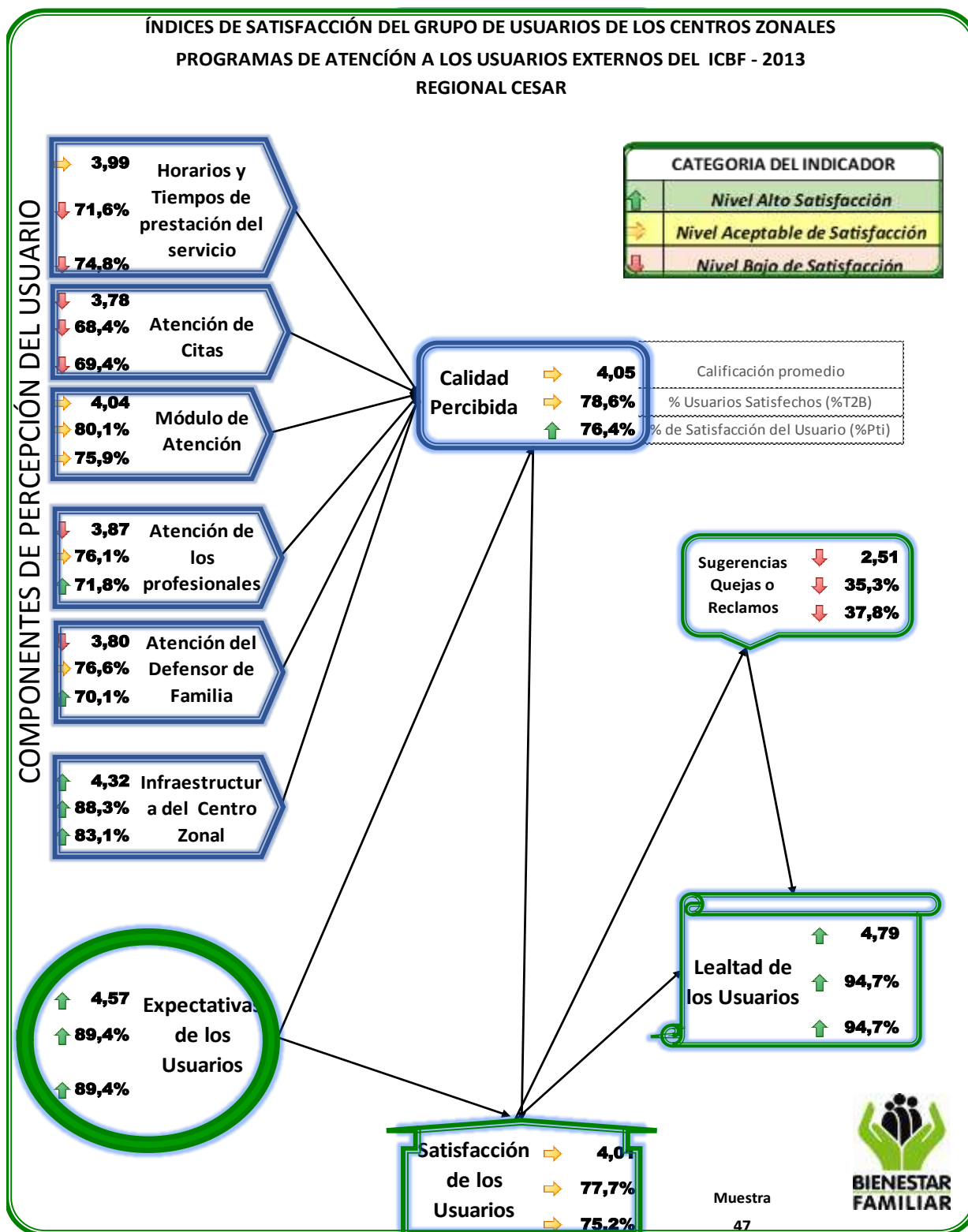
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 51), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 51) observamos que este es uno de los centros zonales con mayor indicador de insatisfacción, los inconformismos se centran en la atención de los profesionales y el defensor de familia, como también el módulo de atención en el CZ y la asignación de citas.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 102) en el cual se observa que todos los componentes fueron calificados positivamente con un alto nivel de satisfacción.

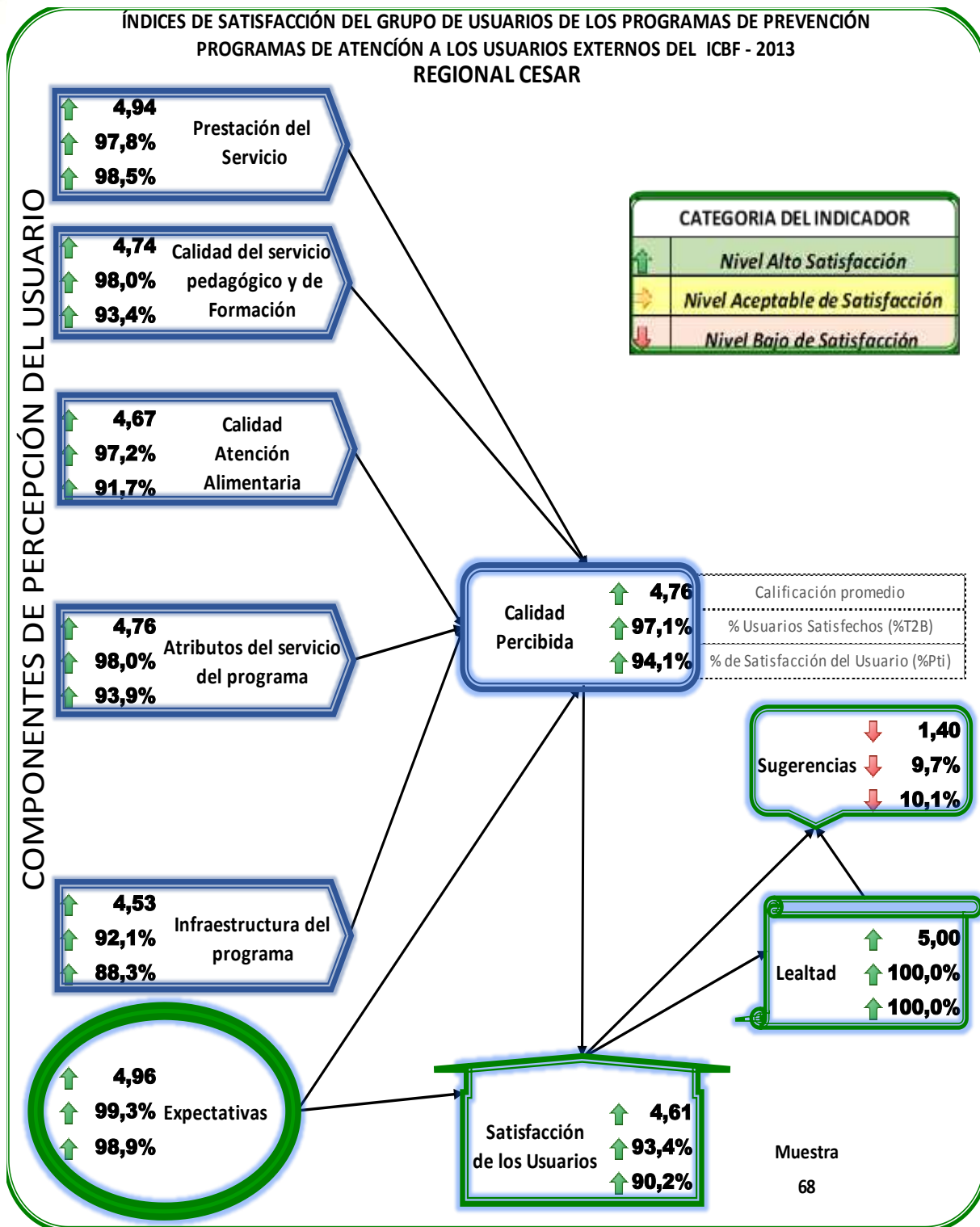
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 52), como un punto de mejora se identifica la cantidad raciones alimenticias y las instalaciones (infraestructura y baños).



Grafica 101: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Cesar.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,57	↑ 89,36%	● 10,64%	↑ 89,36%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,55	↓ 53,19%	● 19,15%	↓ 63,83%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 3,85	↓ 72,34%	● 12,77%	↓ 71,28%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,38	↑ 84,38%	● 15,63%	↑ 84,38%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,41	↓ 51,85%	● 11,11%	↓ 60,19%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,74	↓ 74,07%	● 18,52%	↓ 68,52%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,85	→ 76,60%	● 12,77%	↓ 71,28%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,94	→ 76,60%	● 6,38%	↓ 73,40%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,32	↑ 87,23%	● 4,26%	↑ 82,98%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,45	↓ 36,17%	● 63,83%	↓ 36,17%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,21	↑ 85,71%	● 0,00%	→ 80,36%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 4,06	↑ 82,35%	● 5,88%	→ 76,47%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,76	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 94,12%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,87	↓ 46,81%	● 53,19%	↓ 46,81%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 4,05	→ 81,82%	● 4,55%	→ 76,14%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 3,88	↑ 82,35%	● 0,00%	↓ 72,06%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,41	↑ 95,45%	● 4,55%	↑ 85,23%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,50	↑ 97,83%	● 2,17%	↑ 87,50%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,47	↑ 97,87%	● 2,13%	↑ 86,70%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,33	↓ 33,33%	● 0,00%	↓ 58,33%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,57	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 89,36%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,70	↑ 100,0%	● 0,00%	↑ 92,55%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,40	↑ 95,74%	● 2,13%	↑ 85,11%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,29	↑ 93,55%	● 0,00%	↑ 82,26%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,40	↑ 85,11%	● 14,89%	↑ 85,11%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,74	↑ 93,62%	● 2,13%	↑ 93,62%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,83	↑ 95,74%	● 4,26%	↑ 95,74%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,74	↑ 93,62%	● 6,38%	↑ 93,62%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,43	↓ 10,64%	● 89,36%	↓ 10,64%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,60	↓ 60,00%	● 0,00%	↓ 65,00%

Tabla 51: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cesar.



Grafica 102: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cesar.



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		CESAR			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,88	↑ 95,59%	● 1,47%	↑ 97,06%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,96%
	La formación en valores	↑ 4,78	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 94,49%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,74	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 93,38%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,66	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 91,54%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,71	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 92,65%
	Las actividades recreativas	↑ 4,71	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 92,65%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,76	↑ 97,01%	● 0,00%	↑ 94,03%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,69	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 92,31%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,53	↑ 94,83%	● 3,45%	↑ 88,36%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,79	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 94,85%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,73	↑ 98,51%	● 0,00%	↑ 93,28%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,55	↑ 92,54%	● 1,49%	↑ 88,81%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,85	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 96,32%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,88	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,06%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,72	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 92,91%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,34	→ 79,41%	● 1,47%	↑ 83,46%
	La señalización	↑ 4,53	↑ 94,12%	● 1,47%	↑ 88,24%
	Los Baños	↑ 4,34	↑ 84,48%	● 3,45%	↑ 83,62%
	El comedor	↑ 4,40	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 85,00%
	La limpieza del lugar	↑ 4,75	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,75%
	La seguridad	↑ 4,72	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,01%
	Las zonas recreativas	↑ 4,37	↑ 86,76%	● 5,88%	↑ 84,19%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,77	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,14%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,26%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,24	↓ 5,88%	● 94,12%	↓ 5,88%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,25	→ 75,00%	● 0,00%	→ 81,25%

Tabla 52: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Cesar.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 103) en donde la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se presenta un bajo nivel en los atributos relacionados con el servicio de apoyo prestado por los adultos del programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 53) se observa que los niveles de satisfacción son altos. Las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con el apoyo cuando los niños manifiesten algún inconveniente.



Grafica 103: Mapa de respuestas NNA – Cesar.

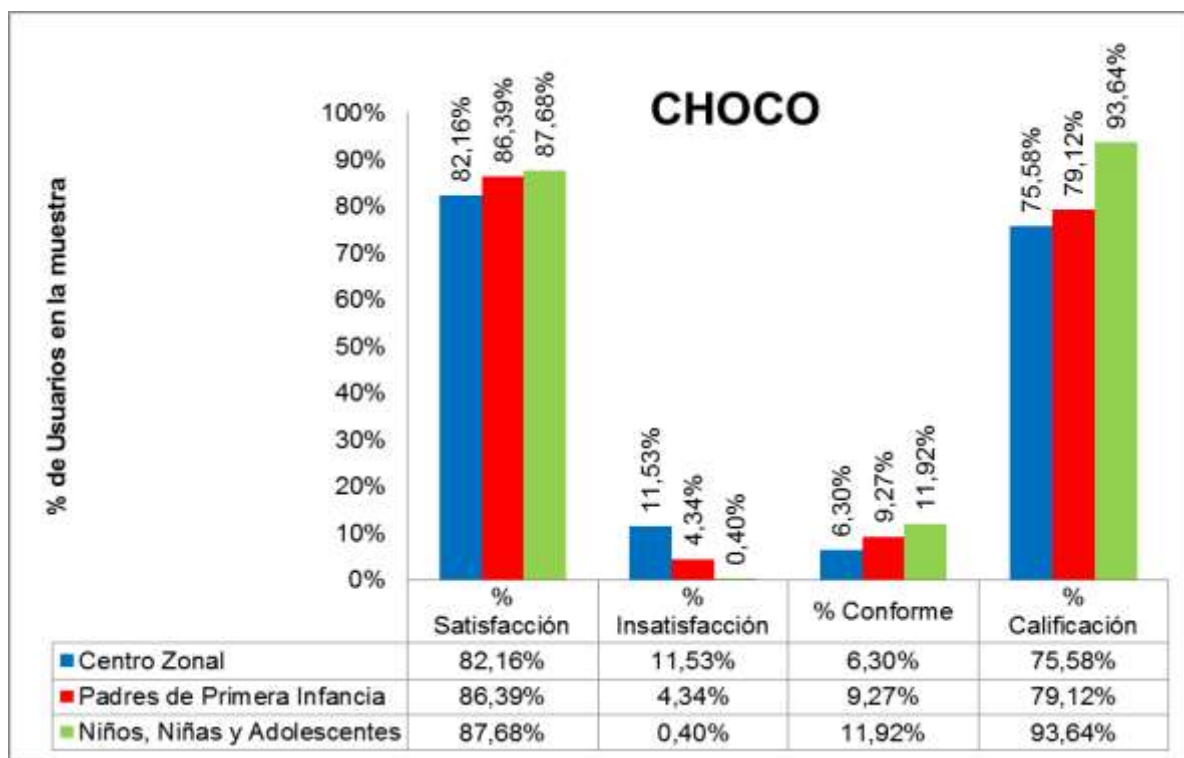
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CESAR**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA	REGIONAL	CESAR	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14		↓ 0,00	↓ 0,00%	● 0,00%	↓ 0,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15		↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%

Tabla 53: Indicadores por atributos NNA – Cesar

## CHOCÓ

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 104: Comparativo de indicadores – Regional Chocó.

Para la regional del Chocó se observa que los niveles de satisfacción están muy cercanos en las tres poblaciones, todos superan el promedio nacional con una diferencia significativa.

Respecto a los índices de insatisfacción es de carácter crítico el 11.53% de la población UCZ. Pues aunque está muy cerca del promedio nacional este porcentaje está categorizado a nivel general como bajo nivel de satisfacción.

Para realizar un análisis más detallado se presentan los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 105), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que presenta oportunidades de mejora los componentes relacionados con la atención recibida por parte de los profesionales y defensores de familia. (Grafica 105 - Señalados con flechas rojas).

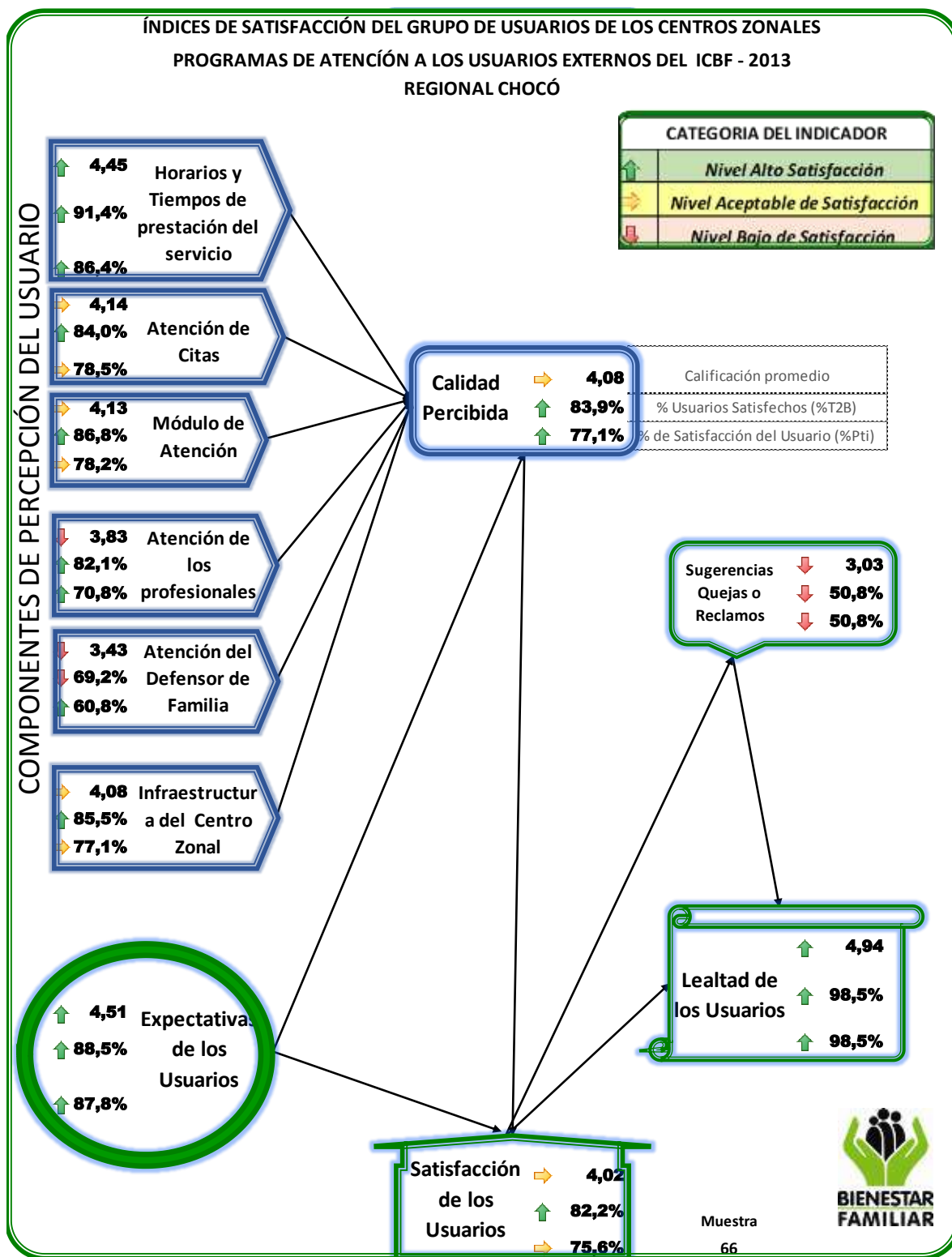
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación un tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

En la tabla de respuestas (Tabla 54) observamos que los atributos con un nivel más bajo de satisfacción están relacionados puntualmente con la asignación de citas, la atención de los profesionales, la atención del defensor de familia, la limpieza y organización del centro zonal.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 106) el cual indica de forma general que los servicios recibidos presentan un nivel alto de satisfacción, como componente susceptible de mejora identificamos la infraestructura del lugar donde funcionan los programas.

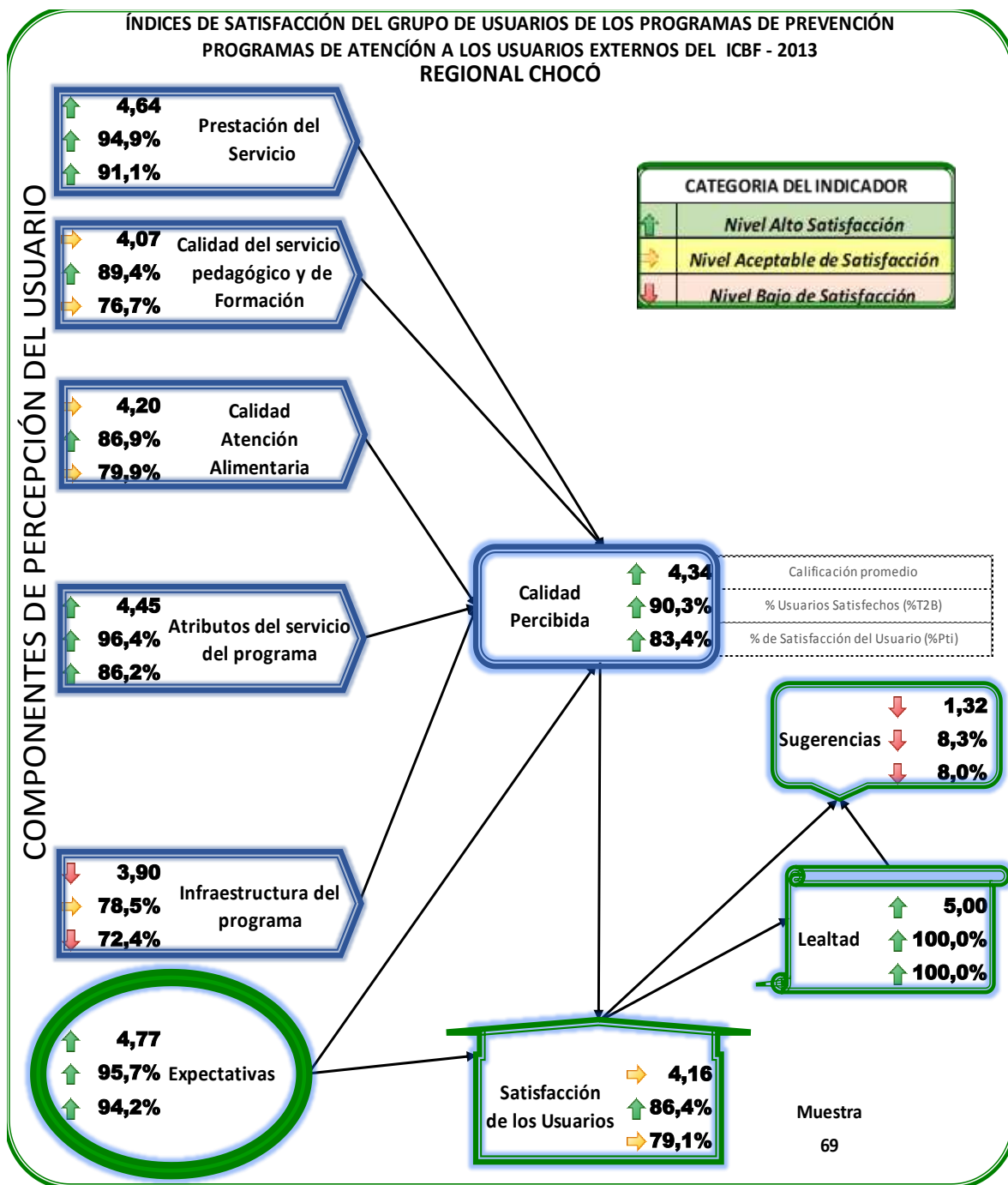
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 55) indica que los niveles de satisfacción son bajos, se encuentran concentrados en todos los atributos que califican la infraestructura del lugar (instalaciones, baños, comedor y zonas recreativas) y la preparación de los alimentos.



Grafica 105: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Choco.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,24	↑ 86,36%	● 1,52%	→ 81,06%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,12	↑ 87,88%	● 4,55%	→ 78,03%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,25	→ 81,25%	● 18,75%	→ 81,25%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,50	↑ 96,15%	● 0,00%	↑ 87,50%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,73	↓ 73,08%	● 19,23%	↓ 68,27%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,95	↑ 84,85%	● 9,09%	↓ 73,86%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,98	↑ 83,08%	● 6,15%	↓ 74,62%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,44	↑ 92,42%	● 0,00%	↑ 85,98%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,82	↓ 45,45%	● 54,55%	↓ 45,45%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,14	↑ 93,10%	● 0,00%	→ 78,45%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 4,00	↑ 90,00%	● 3,33%	→ 75,00%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,37	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 84,17%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 1,67	↓ 16,67%	● 83,33%	↓ 16,67%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,70	→ 80,00%	● 10,00%	↓ 67,50%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 3,90	→ 80,00%	● 0,00%	↓ 72,50%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,45	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 86,36%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,20	↑ 93,94%	● 1,52%	→ 79,92%
	La señalización	Preg_12b	→ 4,09	↑ 92,59%	● 0,00%	→ 77,31%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,42	↓ 57,89%	● 26,32%	↓ 60,53%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,42	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 85,61%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,68	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 92,05%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,54	↓ 54,20%	● 0,76%	↓ 63,55%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,22	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 80,56%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,64	↑ 90,91%	● 9,09%	↑ 90,91%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,38	↑ 86,15%	● 0,00%	↑ 84,62%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,88	↑ 96,97%	● 3,03%	↑ 96,97%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,06	↓ 1,52%	● 98,48%	↓ 1,52%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%

Tabla 54: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Choco.



Grafica 106: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Choco.



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		CHOCÓ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,35	↑ 91,30%	● 4,35%	↑ 83,70%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	→ 4,10	↑ 91,30%	● 0,00%	→ 77,54%
	La formación en valores	→ 4,00	↑ 85,51%	● 0,00%	↓ 75,00%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,13	↑ 92,75%	● 0,00%	→ 78,26%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,07	↑ 88,41%	● 0,00%	→ 76,81%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,01	↑ 88,41%	● 0,00%	↓ 75,36%
	Las actividades recreativas	→ 4,09	↑ 89,86%	● 0,00%	→ 77,17%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,26	↑ 92,75%	● 0,00%	→ 81,52%
	La preparación de los alimentos	→ 4,04	→ 80,00%	● 0,00%	→ 76,11%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,23	↑ 85,51%	● 1,45%	→ 80,80%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,45	↑ 97,10%	● 0,00%	↑ 86,23%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,33	↑ 94,20%	● 0,00%	↑ 83,33%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,00	↑ 86,96%	● 5,80%	↓ 75,00%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,77	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,20%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,81	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,29%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,32	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 82,97%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,71	↓ 62,32%	● 7,25%	↓ 67,75%
	La señalización	→ 3,96	↑ 84,06%	● 0,00%	↓ 73,91%
	Los Baños	↓ 3,63	↓ 55,38%	● 6,15%	↓ 65,77%
	El comedor	↓ 3,83	↓ 69,23%	● 1,92%	↓ 70,67%
	La limpieza del lugar	→ 4,09	↑ 95,65%	● 0,00%	→ 77,17%
	La seguridad	→ 3,96	↑ 84,06%	● 0,00%	↓ 73,91%
	Las zonas recreativas	↓ 3,94	→ 81,16%	● 2,90%	↓ 73,55%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,03	↑ 92,75%	● 0,00%	→ 75,72%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,59	↑ 92,75%	● 0,00%	↑ 89,86%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,17	↓ 4,35%	● 95,65%	↓ 4,35%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,67	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 91,67%

Tabla 55: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Choco.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 107) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se observa como puntos aceptables la asistencia por parte de los adultos.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 56) indica que dentro del módulo de asistencia los niños manifiestan su inconformismo con la comida recibida, y por otra parte también se observan niveles bajos en el atributo de apoyo a las tareas.



Grafica 107: Mapa de respuestas NNA - Choco.

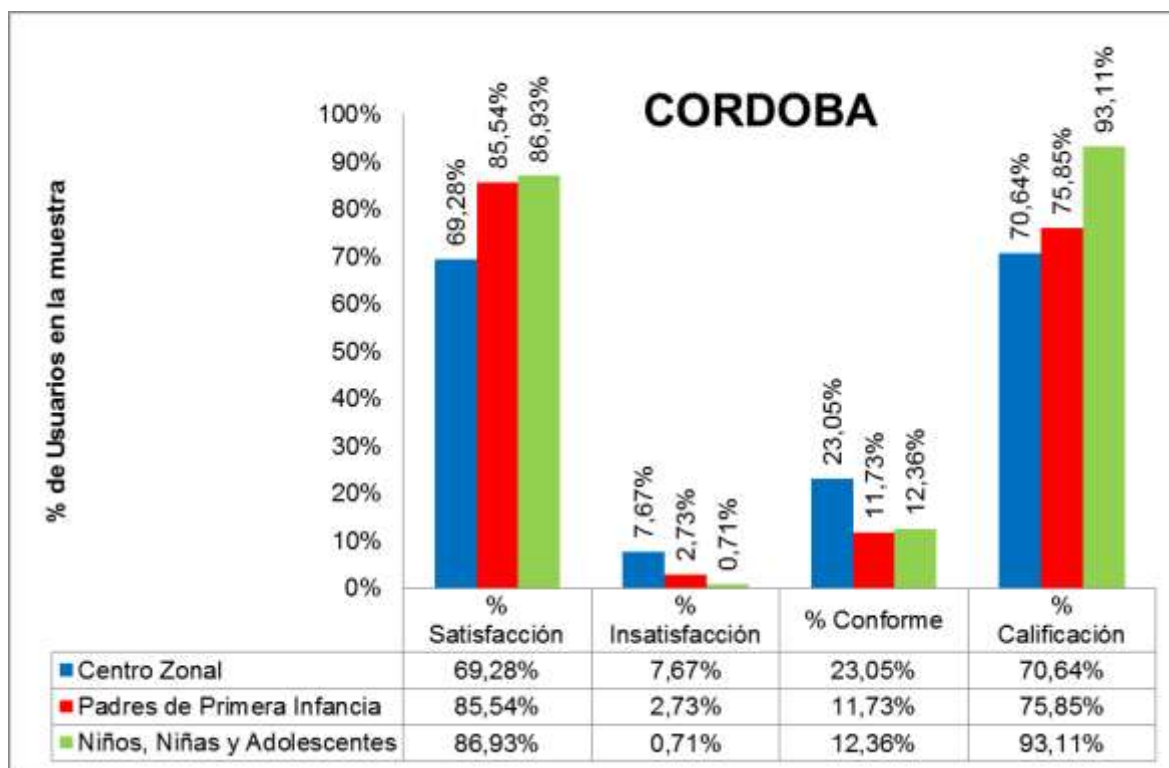
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CHOCÓ**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	CHOCÓ	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,94	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 98,53%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,85	↑ 92,65%	● 0,00%	↑ 96,32%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,79	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 94,85%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,87	↑ 93,33%	● 0,00%	↑ 96,67%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,97	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 99,26%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	→ 4,03	↓ 55,88%	● 4,41%	→ 75,74%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,70	↑ 85,00%	● 0,00%	↑ 92,50%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,73	↑ 86,67%	● 0,00%	↑ 93,33%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,79	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 94,85%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,57	→ 78,26%	● 0,00%	↑ 89,13%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,68	↑ 84,00%	● 0,00%	↑ 92,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,32	↓ 66,00%	● 0,00%	↑ 83,00%

Tabla 56: Indicadores por atributos NNA – Choco

## CÓRDOBA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 108: Comparativo de indicadores – Regional Córdoba.

Para esta regional identificamos que el índice de insatisfacción es significativamente alto para la población de UCZ con un 7.67%, valor que se encuentra por encima de la media nacional.

Respecto a los indicadores de usuarios satisfechos observamos que la población UCZ tienen un nivel 69.28% el cual es significativamente bajo con relación a las demás poblaciones y la muestra.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 109), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica en general el nivel de satisfacción es bajo, las áreas por trabajar principalmente es la infraestructura del lugar y el módulo de atención (Flechas rojas y amarillas)

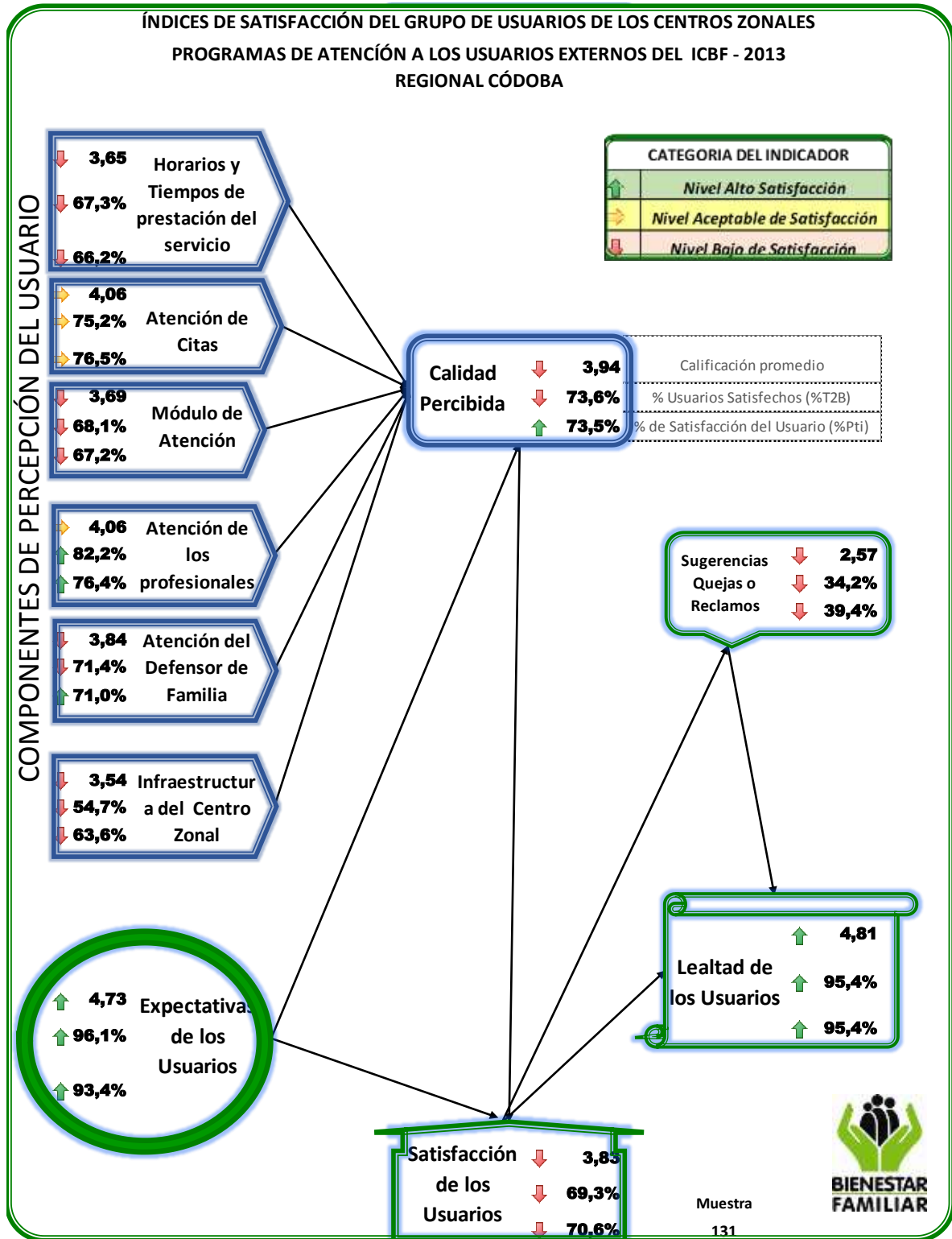
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 57), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 57) en general todos los atributos evaluados para esta población se encuentran calificados como bajo y aceptable en el nivel de satisfacción.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 109) en el cual se observa que todos los componentes fueron calificados con un nivel de satisfacción. Aceptable, como variable crítica con oportunidades de mejora se identifica la Infraestructura del programa

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 58), como un punto de mejora se identifica todas las variables relacionadas con la infraestructura del programa, y los procesos de atención por profesionales y defensor de familia.



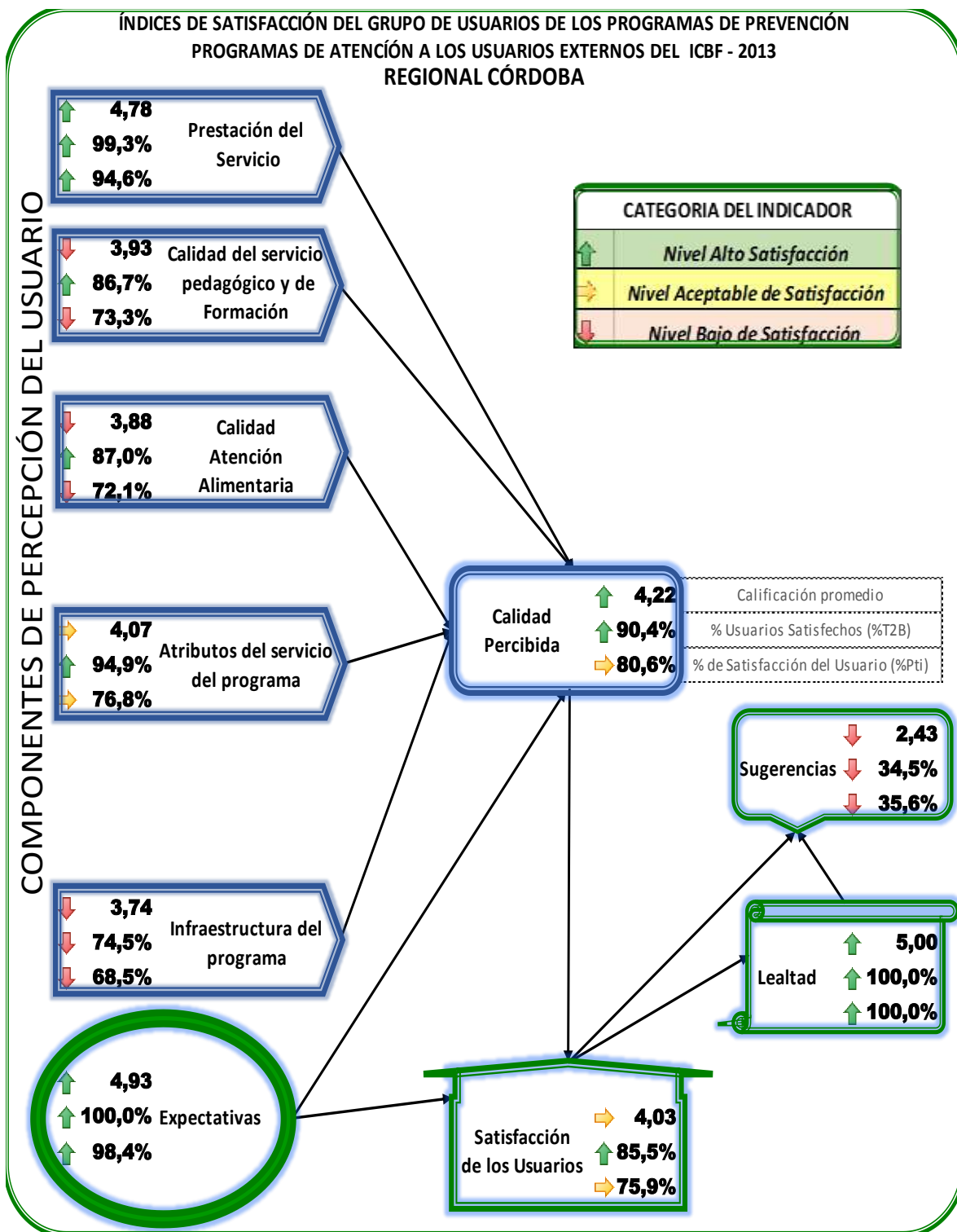
Muestra 131



Grafica 109: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 3,38	↓ 59,54%	🔴 40,46%	↓ 59,54%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,82	↓ 73,85%	🟢 1,54%	↓ 70,58%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,74	↓ 68,46%	🟡 4,62%	↓ 68,46%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,92	↑ 98,08%	🟢 1,92%	↑ 98,08%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,78	↓ 65,69%	🟢 0,98%	↓ 69,61%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,65	↓ 66,67%	🟡 4,90%	↓ 66,18%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,65	↓ 66,67%	🟡 3,88%	↓ 66,28%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,68	↓ 68,99%	🟡 3,10%	↓ 67,05%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,73	↓ 68,70%	🟢 1,53%	↓ 68,32%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,57	↑ 89,31%	🔴 10,69%	↑ 89,31%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,85	→ 75,89%	🟢 1,79%	↓ 71,21%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,89	→ 81,74%	🟡 2,61%	↓ 72,17%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,92	↑ 82,05%	🟢 0,00%	↓ 73,08%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↑ 4,18	→ 79,39%	🔴 20,61%	→ 79,39%
	La orientación que le dio a su caso	Preg_9a	↓ 3,71	↓ 70,19%	🟡 2,88%	↓ 67,79%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,76	↓ 69,61%	🟡 4,90%	↓ 69,12%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↓ 3,71	↓ 66,35%	🟢 0,96%	↓ 67,79%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,57	↓ 57,25%	🟡 3,05%	↓ 64,31%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,46	↓ 51,15%	🔴 5,34%	↓ 61,45%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,42	↓ 43,37%	🟡 2,41%	↓ 60,54%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,43	↓ 46,51%	🟡 3,88%	↓ 60,85%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,53	↓ 52,67%	🟢 0,00%	↓ 63,36%
	La organización	Preg_12f	→ 3,97	↑ 90,63%	🟢 0,52%	↓ 74,35%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,42	↓ 40,98%	🟢 0,82%	↓ 60,45%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 96,95%	🟡 3,05%	↑ 96,95%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,59	↑ 95,20%	🟡 3,20%	↑ 89,80%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,79	↑ 94,66%	🔴 5,34%	↑ 94,66%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,84	↑ 96,09%	🟡 3,91%	↑ 96,09%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,73	↓ 18,32%	🔴 81,68%	↓ 18,32%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,42	↓ 50,00%	🔴 8,33%	↓ 60,42%

Tabla 57: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Córdoba.



Grafica 110: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Córdoba.



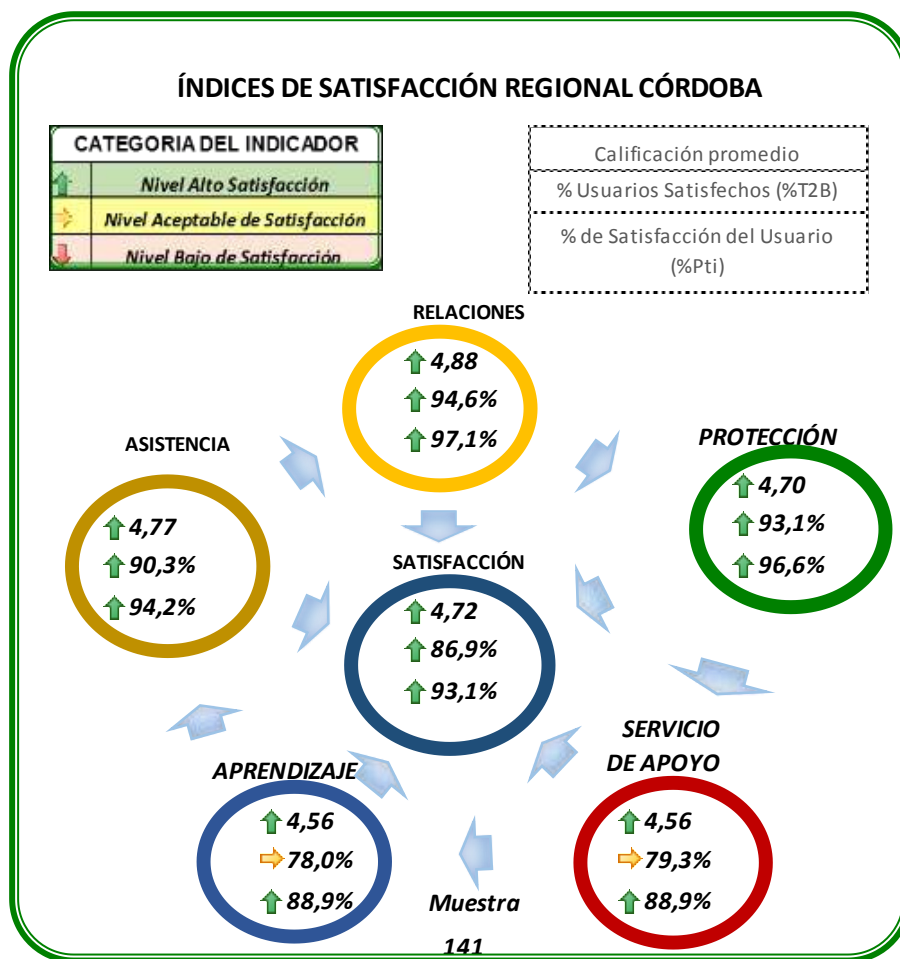
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,57	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 89,13%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	→ 4,06	↑ 97,10%	● 0,00%	→ 76,45%
	La formación en valores	↓ 3,80	↓ 73,91%	● 0,00%	↓ 69,93%
	Los hábitos de higiene personal	↓ 3,78	↓ 73,91%	● 0,00%	↓ 69,57%
	Los hábitos de comportamiento	→ 3,97	↑ 88,41%	● 0,00%	↓ 74,28%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,00	↑ 94,20%	● 0,00%	↓ 75,00%
	Las actividades recreativas	→ 3,99	↑ 92,75%	● 0,00%	↓ 74,64%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↓ 3,83	↑ 82,61%	● 0,00%	↓ 70,65%
	La preparación de los alimentos	↓ 3,91	↑ 89,86%	● 0,00%	↓ 72,83%
	La cantidad de raciones de alimentación	↓ 3,91	↑ 88,41%	● 0,00%	↓ 72,83%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↓ 3,87	↑ 86,96%	● 0,00%	↓ 71,74%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,09	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 77,17%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,01	↑ 97,10%	● 0,00%	↓ 75,36%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,36	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 84,06%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,20	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 80,07%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↓ 3,88	↑ 85,51%	● 0,00%	↓ 72,10%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,68	↓ 71,01%	● 2,90%	↓ 67,03%
	La señalización	↓ 3,84	↑ 84,06%	● 0,00%	↓ 71,01%
	Los Baños	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 0,00%	↓ 66,67%
	El comedor	↓ 3,72	↓ 72,46%	● 0,00%	↓ 68,12%
	La limpieza del lugar	↓ 3,84	↑ 82,61%	● 0,00%	↓ 71,01%
	La seguridad	↓ 3,80	→ 78,26%	● 0,00%	↓ 69,93%
	Las zonas recreativas	↓ 3,68	↓ 72,46%	● 5,80%	↓ 67,03%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,68	↓ 68,12%	● 0,00%	↓ 67,03%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,87	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,74%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 2,04	↓ 26,09%	● 73,91%	↓ 26,09%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,89	↓ 66,67%	● 0,00%	↓ 72,22%

Tabla 58: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Córdoba.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 111) en donde la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, se presenta inconformismo de los niños en los módulos de aprendizaje y las variables que se relacionan con el servicio de apoyo prestado a los niños cuando están tristes o tienen algún problema.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 59) se observa que debe ser mejorado los procesos de apoyo a las tareas y ofrece espacios de recreación.



Grafica 111: Mapa de respuestas NNA – Córdoba.

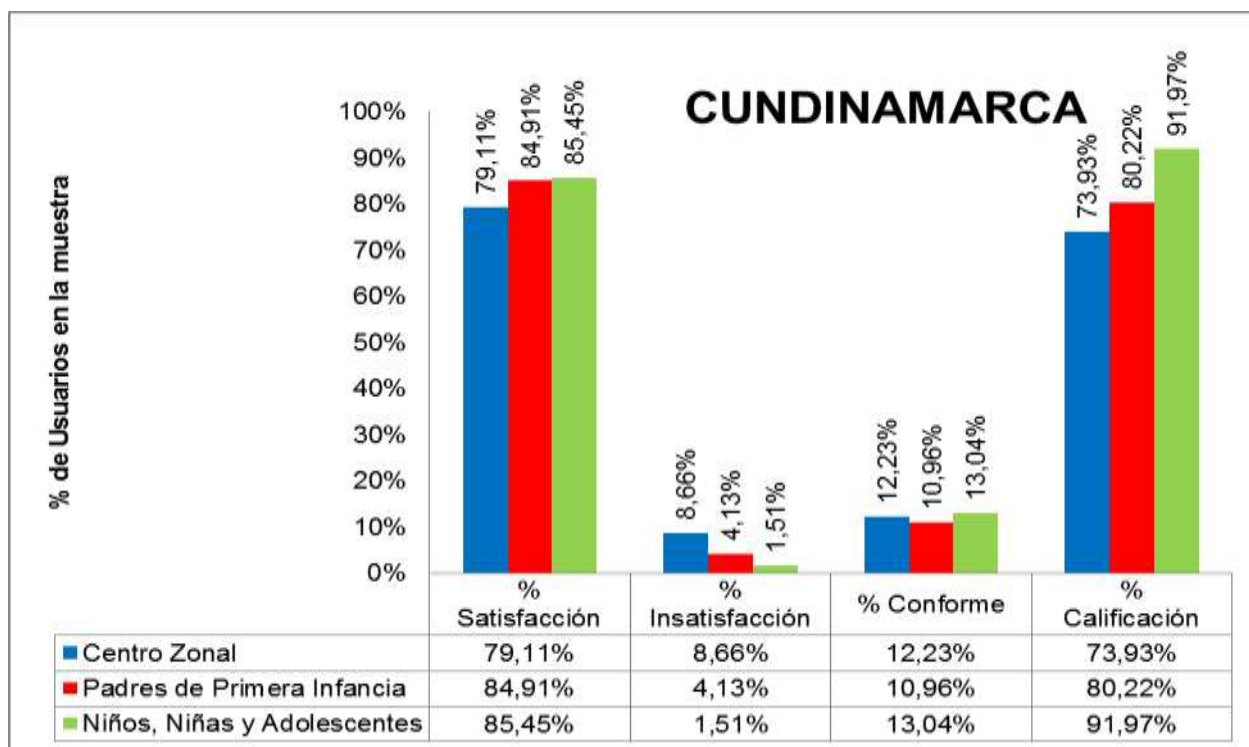
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CÓRDOBA**

		REGIONAL	CÓRDOBA	ÍNDICES		
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,99	↑ 99,35%	● 0,00%	↑ 99,67%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,86	↑ 92,81%	● 0,00%	↑ 96,41%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,76	↑ 88,89%	● 0,65%	↑ 94,12%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,48	↓ 74,83%	● 0,66%	↑ 87,09%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,91	↑ 95,42%	● 0,00%	↑ 97,71%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,99	↑ 99,35%	● 0,00%	↑ 99,67%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,90	↑ 95,21%	● 0,00%	↑ 97,60%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,80	↑ 90,10%	● 0,00%	↑ 95,05%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,79	↑ 89,26%	● 0,00%	↑ 94,63%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,59	↑ 85,34%	● 6,03%	↑ 89,66%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,92	↑ 96,03%	● 0,00%	↑ 98,02%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,37	↓ 69,28%	● 0,65%	↑ 84,31%	
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,72	↑ 89,15%	● 3,10%	↑ 93,02%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,61	→ 81,16%	● 0,72%	↑ 90,22%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,18	↓ 58,90%	● 0,00%	→ 79,45%	

Tabla 59: Indicadores por atributos NNA – Córdoba

## CUNDINAMARCA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones para esta regional, donde observamos que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 112: Comparativo de indicadores – Regional Cundinamarca.*

Para esta regional se observa que los indicadores de insatisfacción “B2B” se encuentran por debajo del promedio nacional en las tres poblaciones, sin embargo los niveles de centro zonal 8.66% y de PPI con 4.13% están categorizados como altos y representan un nivel bajo de satisfacción en general.

A su vez los indicadores de satisfacción “T2B” están bastante parejos y todos se encuentran sobre el promedio nacional. Su nivel en general es aceptable.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 113), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que es importante trabajar los componentes de programación de citas, atención de los profesionales y defensor de familia y la atención en el centro zonal (Grafica 113 - Señalados con flechas amarilla /rojas).

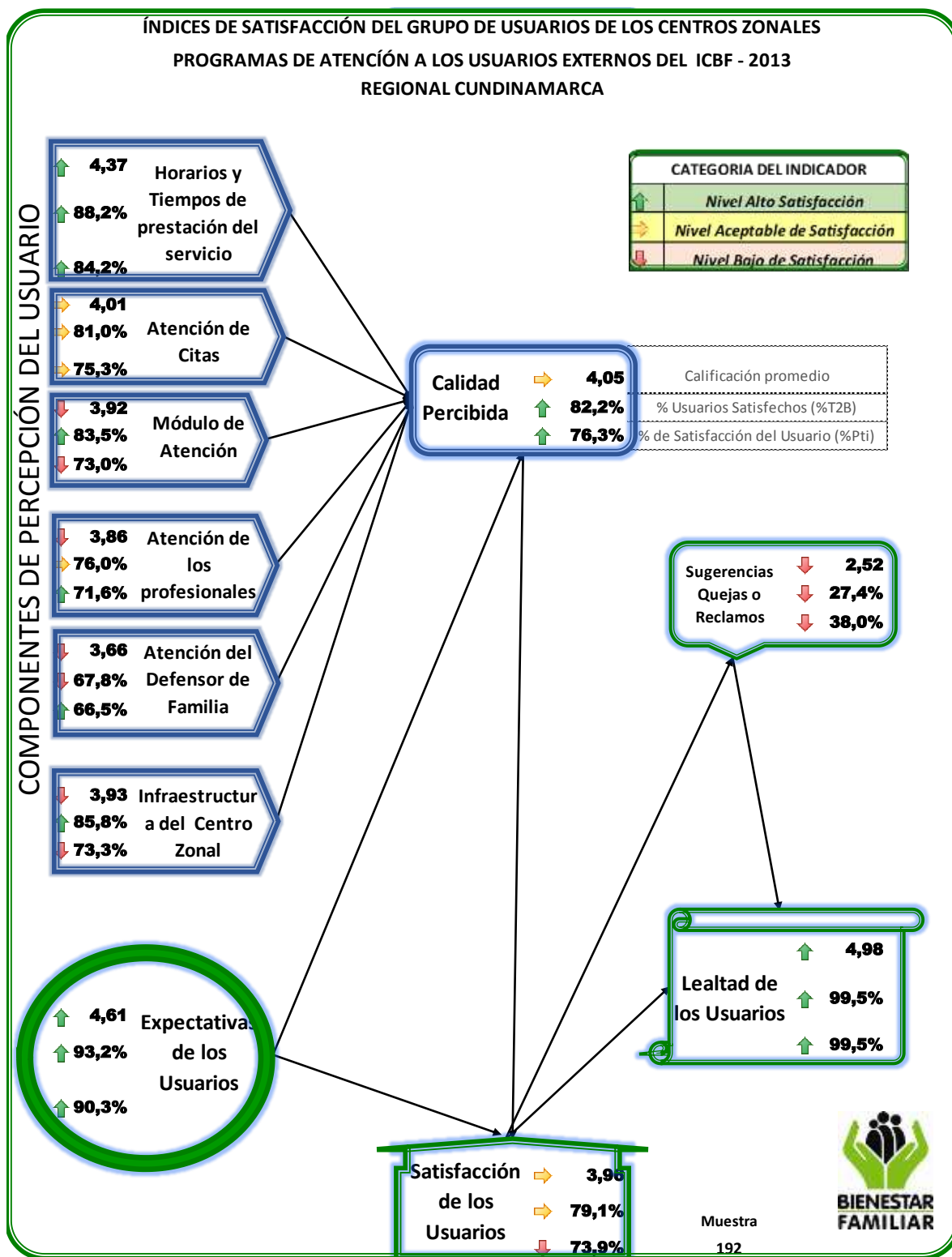
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 60), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 60) observamos que están como críticos los atributos relacionados a la atención de los profesiones y defensor de familia, como también la organización en el CZ.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 114) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, sin embargo se identifica como opción de mejora el componente referente a la infraestructura del lugar donde se desarrolla el programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 61) indica de forma general que se debe trabajar en todas las variables de la infraestructura del donde funcionan los programas, en particular hay atributos en condiciones aceptables susceptibles de mejora como los agentes que atienden el programa y la reuniones de los padres.

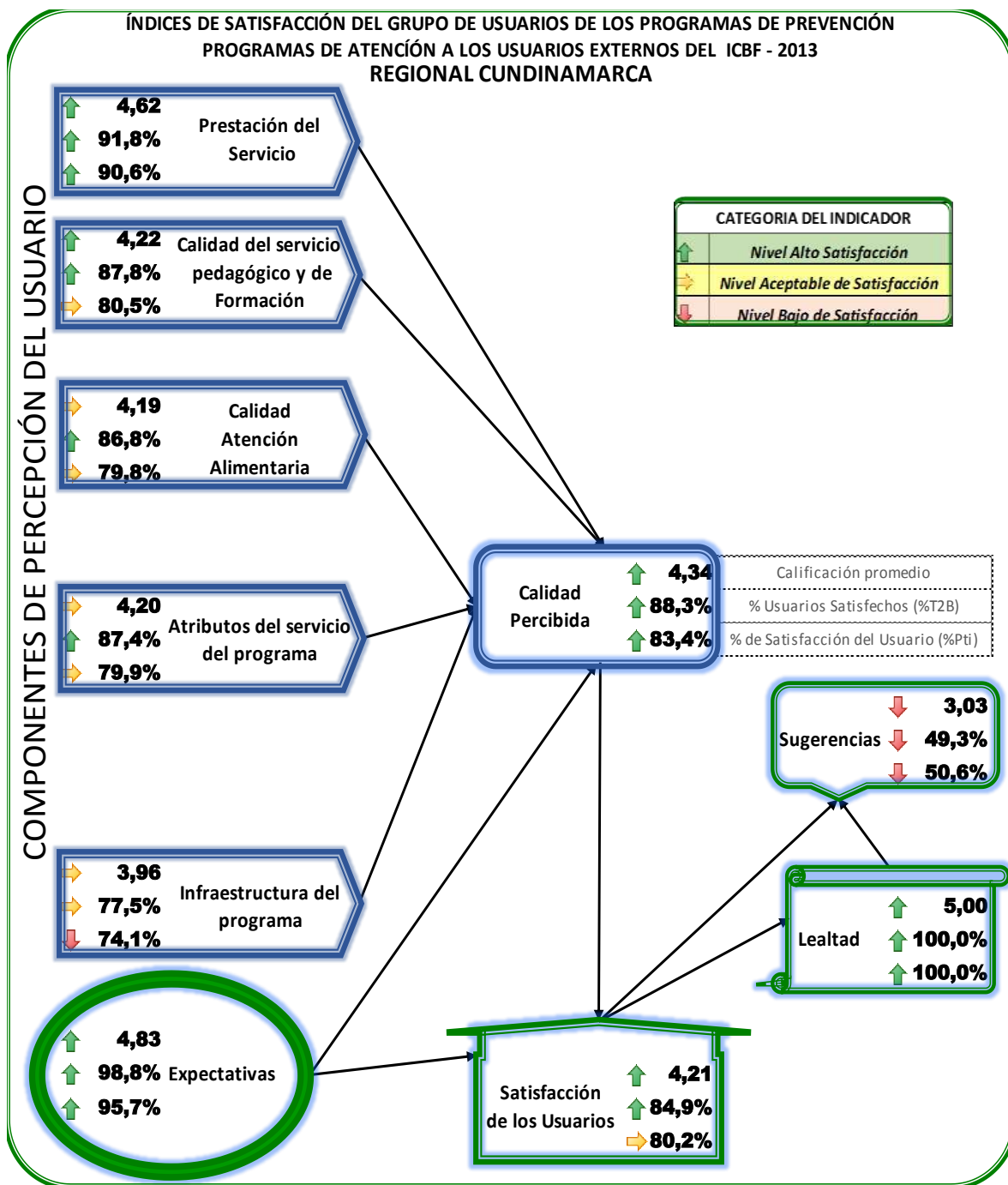


Muestra 192

Grafica 113: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Cundinamarca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,88	↑ 96,88%	● 3,13%	↑ 96,88%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,25	↑ 85,94%	● 4,17%	→ 81,25%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 3,98	→ 81,77%	● 1,04%	↓ 74,48%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,21	→ 80,19%	● 19,81%	→ 80,19%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,02	↑ 83,53%	● 0,00%	→ 75,59%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,89	→ 78,82%	● 4,71%	↓ 72,35%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,92	↑ 84,90%	● 2,08%	↓ 73,05%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,92	↑ 84,90%	● 2,08%	↓ 72,92%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 3,92	→ 80,73%	● 4,69%	↓ 73,05%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 33,33%	↓ 66,67%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,83	↓ 73,91%	● 1,74%	↓ 70,65%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,98	↑ 85,16%	● 0,78%	↓ 74,61%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,98	→ 78,13%	● 3,13%	↓ 74,41%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,96	↓ 48,96%	● 51,04%	↓ 48,96%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 3,89	→ 78,72%	● 0,00%	↓ 72,34%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,75	↓ 67,05%	● 7,95%	↓ 68,75%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,04	→ 76,60%	● 0,00%	→ 76,06%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 3,91	↑ 86,46%	● 1,04%	↓ 72,79%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,99	↑ 89,06%	● 0,00%	↓ 74,74%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,97	↑ 88,95%	● 0,00%	↓ 74,13%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,99	↑ 90,10%	● 0,52%	↓ 74,87%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 4,01	↑ 91,67%	● 0,52%	→ 75,13%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,59	↓ 63,49%	● 14,29%	↓ 64,68%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 4,06	↑ 91,05%	● 0,00%	→ 76,45%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,94	↑ 98,44%	● 1,56%	↑ 98,44%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,29	↑ 88,02%	● 1,56%	↑ 82,16%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,98	↑ 99,48%	● 0,52%	↑ 99,48%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,98	↑ 99,48%	● 0,52%	↑ 99,48%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,56	↓ 14,06%	● 85,94%	↓ 14,06%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,48	↓ 40,74%	● 18,52%	↓ 62,04%

Tabla 60: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Cundinamarca.



Grafica 114: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Cundinamarca.



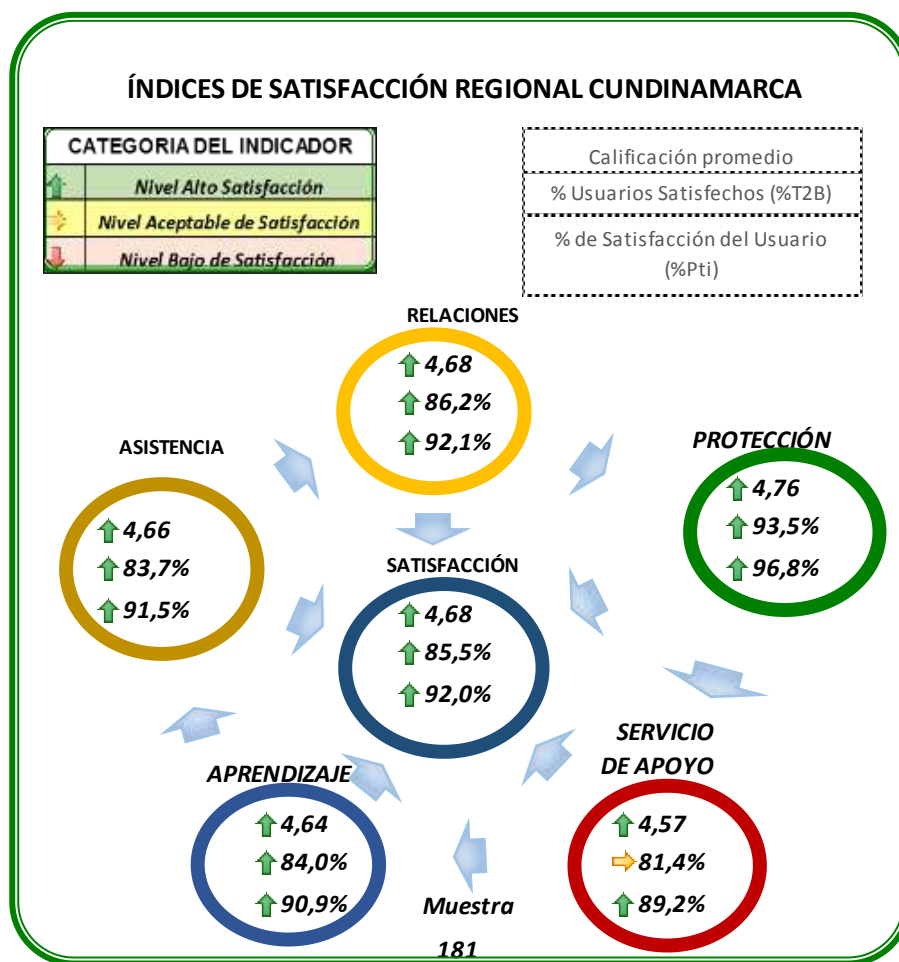
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		CUNDIN			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,84	↑ 96,02%	● 3,98%	↑ 96,02%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,41	↑ 87,50%	● 4,00%	↑ 85,13%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,43	↑ 93,53%	● 0,00%	↑ 85,70%
	La formación en valores	→ 4,13	↑ 84,58%	● 0,50%	→ 78,23%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,17	↑ 86,07%	● 0,50%	→ 79,35%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,15	↑ 84,58%	● 0,50%	→ 78,86%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,13	↑ 85,07%	● 1,00%	→ 78,23%
	Las actividades recreativas	↑ 4,31	↑ 93,03%	● 1,00%	↑ 82,84%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,29	↑ 91,04%	● 0,00%	→ 82,21%
	La preparación de los alimentos	→ 4,18	↑ 85,96%	● 0,00%	→ 79,39%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,11	↑ 83,16%	● 0,53%	→ 77,76%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,20	↑ 88,06%	● 0,00%	→ 80,10%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,26	↑ 91,96%	● 0,50%	→ 81,41%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,06	→ 81,41%	● 1,01%	→ 76,38%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,34	↑ 91,54%	● 0,00%	↑ 83,46%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,30	↑ 92,04%	● 0,50%	↑ 82,59%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,02	→ 79,10%	● 1,49%	→ 75,62%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,94	→ 75,62%	● 7,46%	↓ 73,38%
	La señalización	↓ 3,93	→ 76,62%	● 7,96%	↓ 73,13%
	Los Baños	↓ 3,87	↓ 72,50%	● 11,00%	↓ 71,63%
	El comedor	↓ 3,89	↓ 72,22%	● 5,56%	↓ 72,22%
	La limpieza del lugar	→ 4,05	↑ 83,08%	● 2,49%	→ 76,24%
	La seguridad	→ 3,98	→ 77,11%	● 3,48%	↓ 74,38%
	Las zonas recreativas	→ 4,03	↑ 83,42%	● 7,04%	→ 75,63%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,98	↑ 99,50%	● 0,50%	↑ 99,50%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,68	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 91,88%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 2,57	↓ 39,30%	● 60,70%	↓ 39,30%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	→ 4,18	↓ 74,68%	● 6,33%	→ 79,43%

Tabla 61: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Cundinamarca.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 115) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción aceptable, a su vez en el resultado se observa un grado de inconformismo con los servicios de apoyo.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 62) se observa que los niveles de satisfacción más bajos, están representados por el acompañamiento de los adultos cuando estas triste o se tiene algún problema.



Grafica 115: Mapa de respuestas NNA - Cundinamarca.

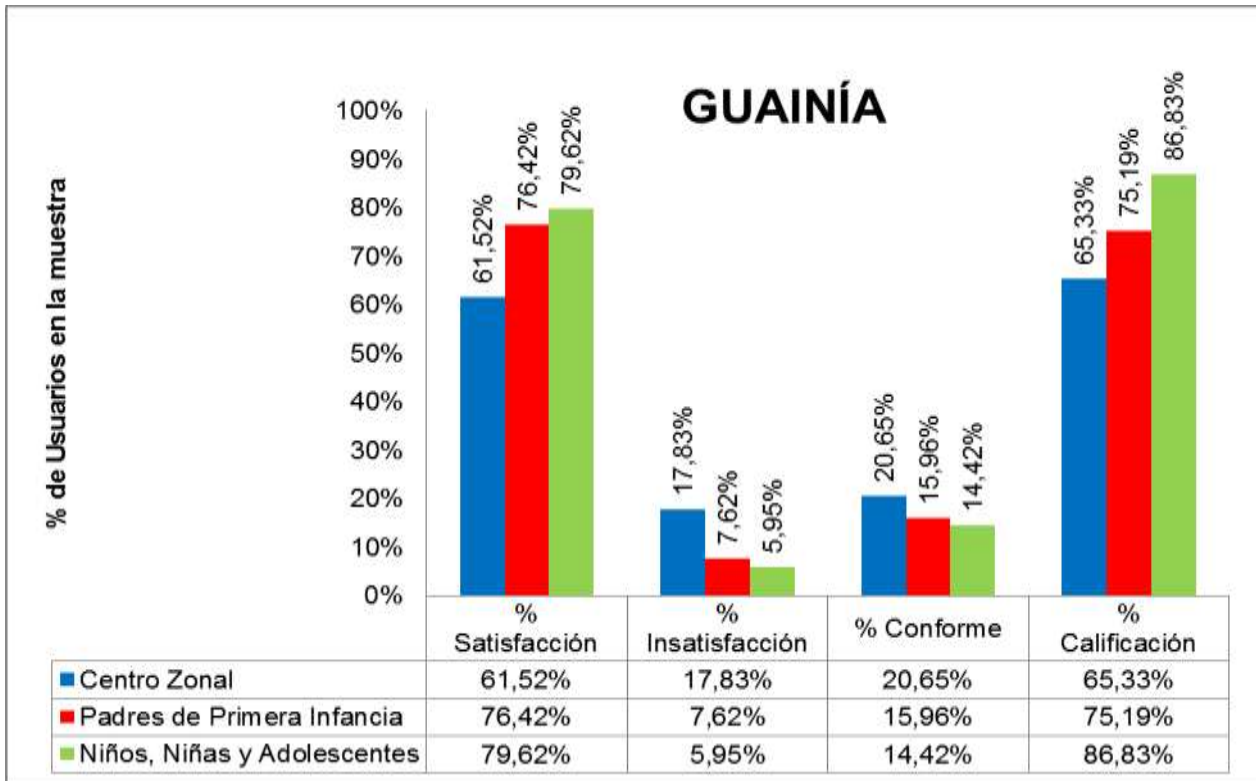
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL CUNDINAMARCA**

		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,91	↑ 95,74%	● 0,00%	↑ 97,87%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,82	↑ 90,96%	● 0,00%	↑ 95,48%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,33	↓ 70,74%	● 4,26%	↑ 83,24%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,55	→ 78,19%	● 0,53%	↑ 88,83%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,84	↑ 92,02%	● 0,00%	↑ 96,01%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,97	↑ 98,40%	● 0,00%	↑ 99,20%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,81	↑ 90,43%	● 0,00%	↑ 95,21%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,67	↑ 84,57%	● 1,06%	↑ 91,76%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,62	→ 81,38%	● 0,53%	↑ 90,43%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,69	↑ 85,28%	● 0,61%	↑ 92,33%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,72	↑ 86,17%	● 0,00%	↑ 93,09%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,45	→ 78,72%	● 6,38%	↑ 86,17%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,53	→ 79,26%	● 2,66%	↑ 88,30%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,37	↓ 74,86%	● 6,15%	↑ 84,36%

Tabla 62: Indicadores por atributos NNA – Cundinamarca.

## GUAINÍA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 116: Comparativo de indicadores – Regional Guainía.*

Para esta regional el análisis de datos indica los altos niveles de insatisfacción 17.83% de los UCZ y el 7.62% de los PPI, pues se encuentran muy por encima del promedio nacional.

En general la población de usuarios de centro zonal se encuentran en un nivel crítico de satisfacción, pues sus indicadores son bajos 61.52% y se encuentran muy por debajo de la media nacional.

Para realizar un análisis más detallado se presentan los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 117), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este diagrama de repuestas nos indica que esta regional está en estado crítico, pues todos sus componentes están calificados en un nivel bajo de satisfacción, los usuarios de centro zonal son la población que más manifestó su inconformismo con los servicios recibidos.

Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación un tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

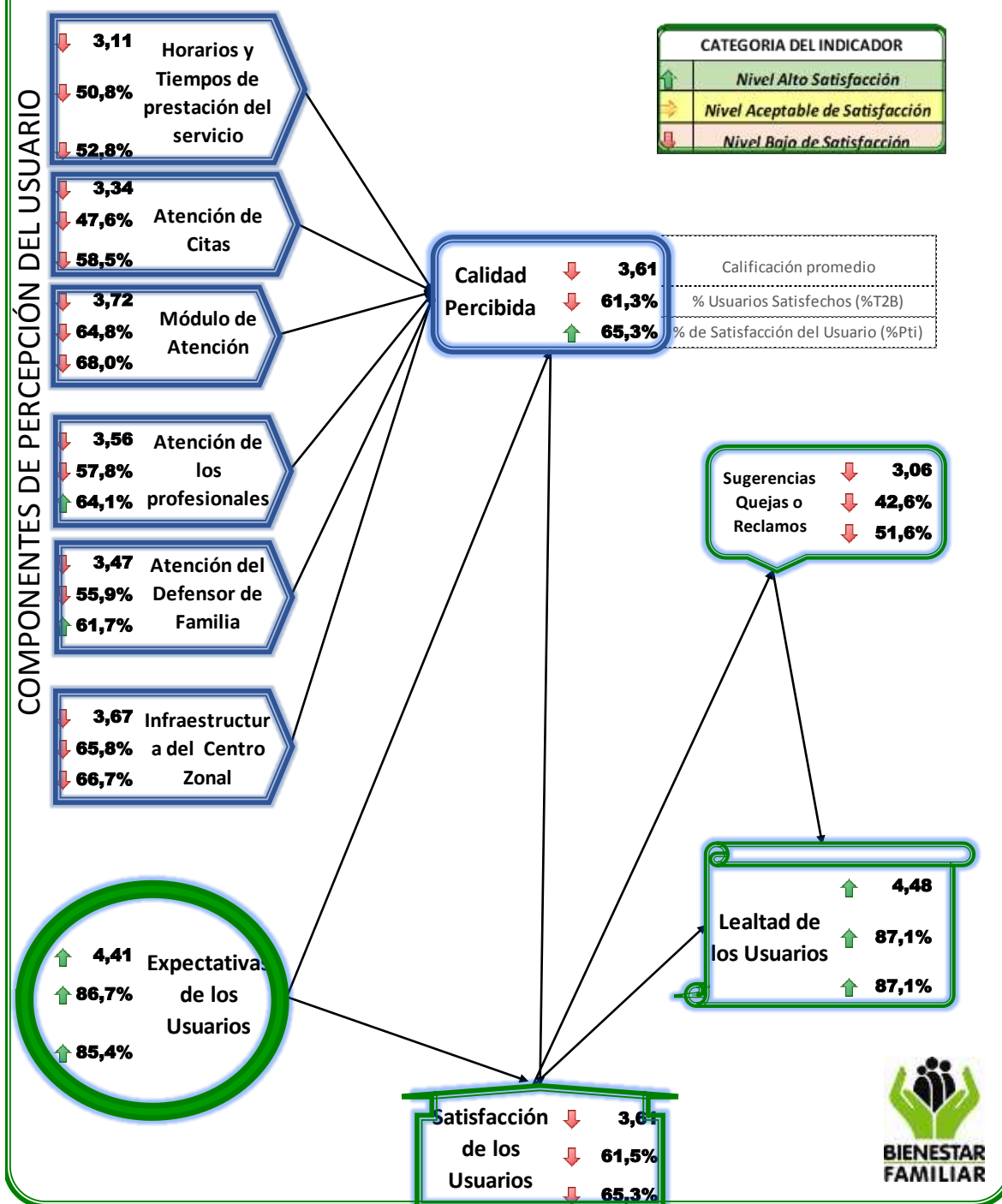
En la tabla de respuestas (Tabla 63) observamos que todos los atributos en los cuatro indicadores están muy por debajo del nivel de satisfacción y son susceptibles de mejoras.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 118) el cual indica que todos los componentes de percepción están en un nivel aceptable y bajo de satisfacción. (Flechas amarillas y rojas).

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 64) indica que los niveles de satisfacción son bajos, solo tienen un proceso aceptable en los atributos relacionados con la pedagogía del niño, los demás atributos en general son susceptibles de mejora.

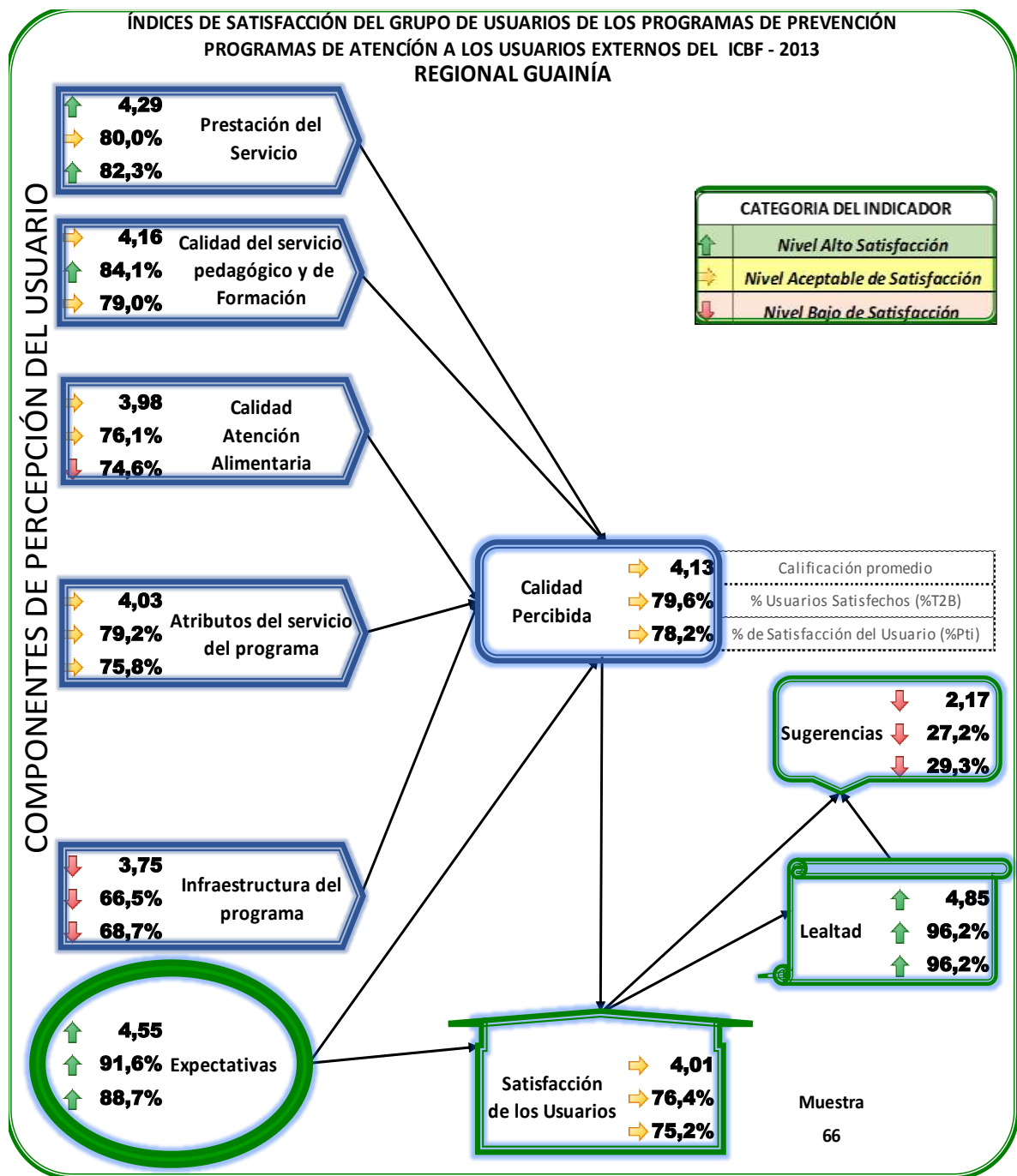
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013  
REGIONAL GUAINÍA



Grafica 117: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Guainía.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 1,73	↓ 18,18%	🔴 81,82%	↓ 18,18%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,11	↓ 72,73%	🟢 1,52%	→ 77,65%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,51	↓ 61,54%	🔴 15,38%	↓ 62,69%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,07	↓ 51,72%	🔴 48,28%	↓ 51,72%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,60	↓ 53,33%	🔴 6,67%	↓ 65,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,20	↓ 40,00%	🔴 26,67%	↓ 55,00%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,78	↓ 70,31%	🔴 9,38%	↓ 69,53%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,61	↓ 60,94%	🔴 9,38%	↓ 65,23%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,77	↓ 63,08%	🔴 10,77%	↓ 69,23%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,48	↓ 62,12%	🔴 37,88%	↓ 62,12%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,69	↓ 64,10%	🔴 7,69%	↓ 67,31%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,43	↓ 47,50%	🔴 12,50%	↓ 60,63%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↓ 3,65	↓ 57,50%	🔴 10,00%	↓ 66,25%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,24	↓ 56,06%	🔴 43,94%	↓ 56,06%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,62	↓ 64,86%	🔴 16,22%	↓ 65,54%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,49	↓ 54,05%	🔴 13,51%	↓ 62,16%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↓ 3,51	↓ 48,65%	🔴 8,11%	↓ 62,84%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,80	↓ 72,31%	🟡 3,08%	↓ 70,00%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,66	↓ 61,54%	🟡 3,08%	↓ 66,54%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,66	↓ 64,41%	🔴 8,47%	↓ 66,53%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,73	↓ 66,67%	🔴 6,06%	↓ 68,18%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,77	↓ 71,21%	🔴 7,58%	↓ 69,32%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,59	↓ 63,49%	🔴 14,29%	↓ 64,68%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,47	↓ 60,94%	🔴 21,88%	↓ 61,72%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↓ 3,83	↓ 73,44%	🔴 26,56%	↓ 70,70%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,52	↑ 87,88%	🔴 12,12%	↑ 87,88%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,45	↑ 86,36%	🔴 13,64%	↑ 86,36%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 2,70	↓ 42,42%	🔴 57,58%	↓ 42,42%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,43	↓ 42,86%	🔴 17,86%	↓ 60,71%

Tabla 63: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Guainía.



Grafica 118: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Guainía.



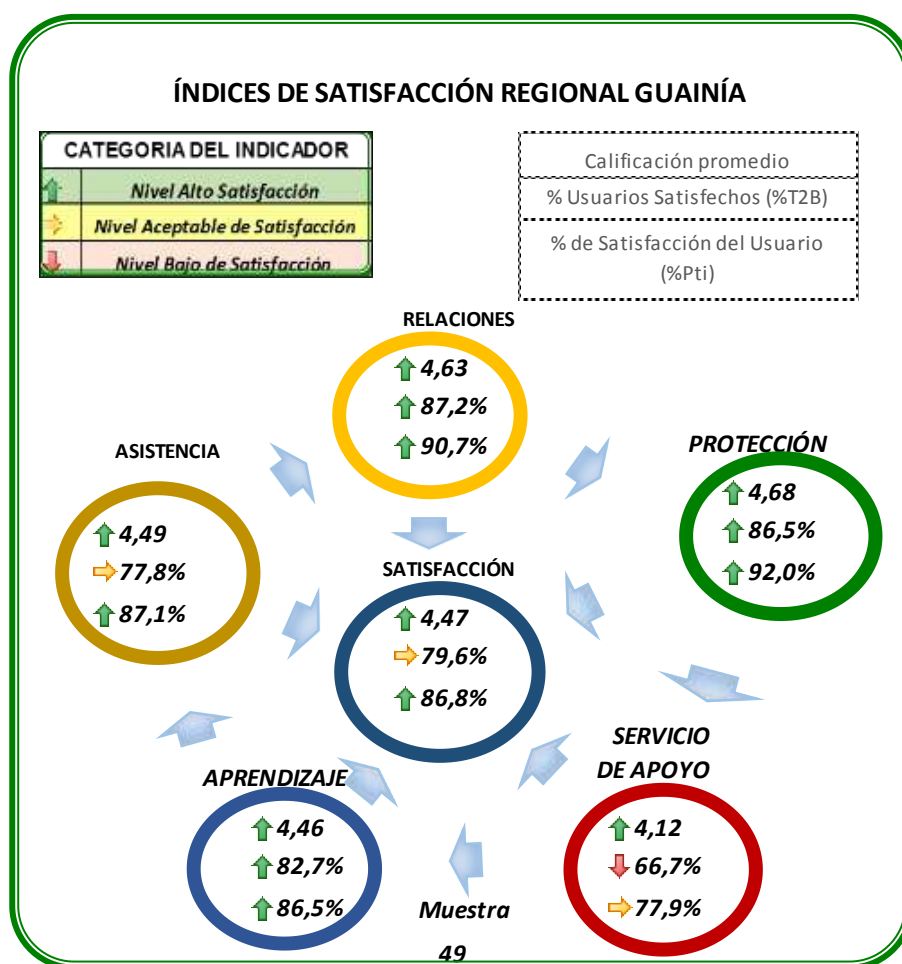
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		GUAINÍ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,64	↑ 90,91%	● 9,09%	↑ 90,91%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↓ 3,94	↓ 68,75%	● 7,81%	↓ 73,44%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	→ 3,98	↑ 83,33%	● 1,52%	↓ 74,62%
	La formación en valores	→ 4,06	↑ 87,50%	● 1,56%	→ 76,56%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,48	↑ 88,06%	● 2,99%	↑ 86,94%
	Los hábitos de comportamiento	→ 3,95	→ 75,76%	● 1,52%	↓ 73,86%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,40	↑ 88,06%	● 1,49%	↑ 85,07%
	Las actividades recreativas	→ 4,06	→ 81,82%	● 6,06%	→ 76,52%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 4,05	→ 77,78%	● 3,17%	→ 76,19%
	La preparación de los alimentos	↓ 3,94	↓ 74,60%	● 3,17%	↓ 73,41%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 3,97	→ 75,81%	● 3,23%	↓ 74,19%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 3,98	→ 78,79%	● 4,55%	↓ 74,62%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 3,95	→ 75,76%	● 0,00%	↓ 73,86%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↓ 3,94	↓ 73,44%	● 7,81%	↓ 73,44%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	→ 4,17	→ 81,82%	● 0,00%	→ 79,17%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	→ 4,17	↑ 84,85%	● 0,00%	→ 79,17%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 3,97	→ 80,30%	● 3,03%	↓ 74,24%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,75	↓ 64,62%	● 4,62%	↓ 68,85%
	La señalización	↓ 3,59	↓ 59,38%	● 14,06%	↓ 64,84%
	Los Baños	↓ 3,74	↓ 66,13%	● 8,06%	↓ 68,55%
	El comedor	↓ 3,75	↓ 70,31%	● 12,50%	↓ 68,75%
	La limpieza del lugar	↓ 3,86	↓ 70,77%	● 9,23%	↓ 71,54%
	La seguridad	↓ 3,75	↓ 64,62%	● 10,77%	↓ 68,85%
	Las zonas recreativas	↓ 3,82	↓ 68,18%	● 7,58%	↓ 70,45%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,69	↓ 67,69%	● 12,31%	↓ 67,31%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,82	↑ 95,45%	● 4,55%	↑ 95,45%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,28	↑ 87,69%	● 0,00%	→ 81,92%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,88	↑ 96,97%	● 3,03%	↑ 96,97%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,82	↑ 95,45%	● 4,55%	↑ 95,45%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,79	↓ 19,70%	● 80,30%	↓ 19,70%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,87	↓ 60,00%	● 6,67%	↓ 71,67%

Tabla 64: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Guainía

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para la población de NNA el mapa de respuestas (Grafica 119) nos indica que los módulos con calificación aceptable, están relacionados con la asistencia (comida – salud – vestuario), la satisfacción respecto a lo que percibes y el servicio de apoyo por parte de los adultos del programa

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 65) de forma más específica relacionan cinco atributos críticos como son la asistencia en salud, el vestuario, te escuchan cuando estas triste, como es el acompañamiento frente a los problemas y la ayuda en las tareas.



Grafica 119: Mapa de respuestas NNA - Guainía.

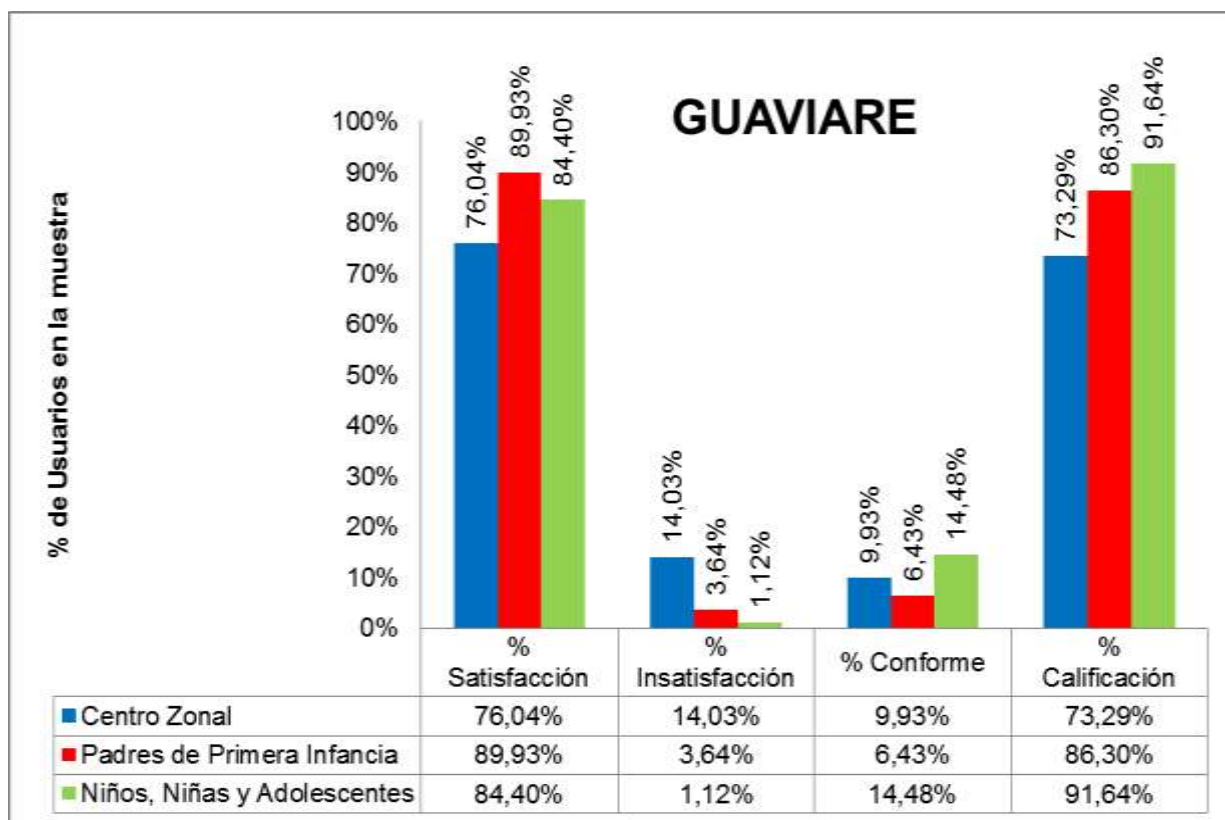
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL GUANÍA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	GUAINÍ	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,85	↑ 92,31%	● 0,00%	↑ 96,15%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,38	→ 76,92%	● 7,69%	↑ 84,62%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,65	↑ 90,38%	● 7,69%	↑ 91,35%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,65	↑ 84,62%	● 1,92%	↑ 91,35%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,65	↑ 86,54%	● 3,85%	↑ 91,35%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,50	→ 75,00%	● 0,00%	↑ 87,50%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,54	↑ 82,69%	● 5,77%	↑ 88,46%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,79	↑ 89,26%	● 0,00%	↑ 94,63%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,31	↓ 69,23%	● 3,85%	↑ 82,69%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	→ 3,91	↓ 63,64%	● 18,18%	↓ 72,73%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,46	→ 75,00%	● 1,92%	↑ 86,54%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	→ 4,04	↓ 65,38%	● 13,46%	→ 75,96%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↓ 3,85	↓ 59,62%	● 17,31%	↓ 71,15%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	→ 4,08	↓ 71,15%	● 17,31%	→ 76,92%

Tabla 65: Indicadores por atributos NNA – Guainía

## GUAVIARE

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 120: Comparativo de indicadores – Regional Guaviare.*

Para esta regional los resultados manifiestan un nivel aceptable de satisfacción 76.04% para los UCZ, en comparación a los resultados nacionales en esta población los indicadores están dentro del promedio por encima con una diferencia mínima.

Por otra parte los indicadores de insatisfacción de las poblaciones PPI y NNA con 3.64% y 1.12% respectivamente, se encuentran por debajo de los indicadores generales nacionales.

En conclusión para esta regional la población que más manifestó su inconformismo con los servicios recibidos fueron los usuarios de centro zonal.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 121), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que los módulos de atención en CZ, asignación de citas, y la atención de los profesionales y defensor de familia tiene una calificación aceptable y baja de satisfacción. (Grafica 121 - Señalados con flechas rojas - Amarillas).

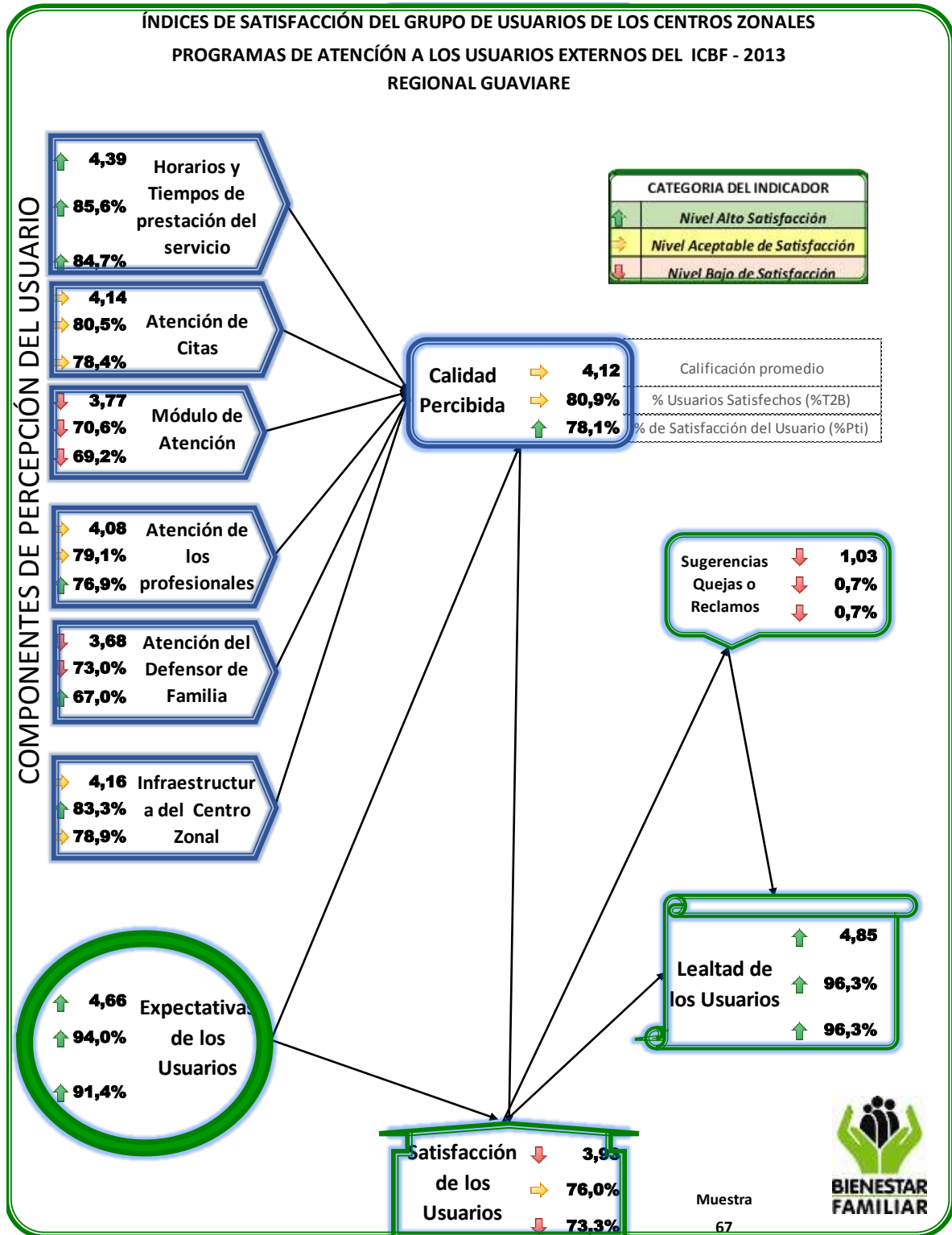
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

En la tabla de respuestas (Tabla 66) observamos que los atributos con un nivel más bajo están representado por la información suministrada, la orientación dada y la amabilidad de la persona que lo atendió.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 122) donde se observa en general en todos los componentes un alto nivel de satisfacción.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 67) indica que los niveles de satisfacción son en general altos, con puntos de nivel aceptable como en la pedagogía suministrada los atributos relacionados a los hábitos de comportamiento y convivencia, y al igual que en los demás regionales el proceso que se les da a las sugerencias.

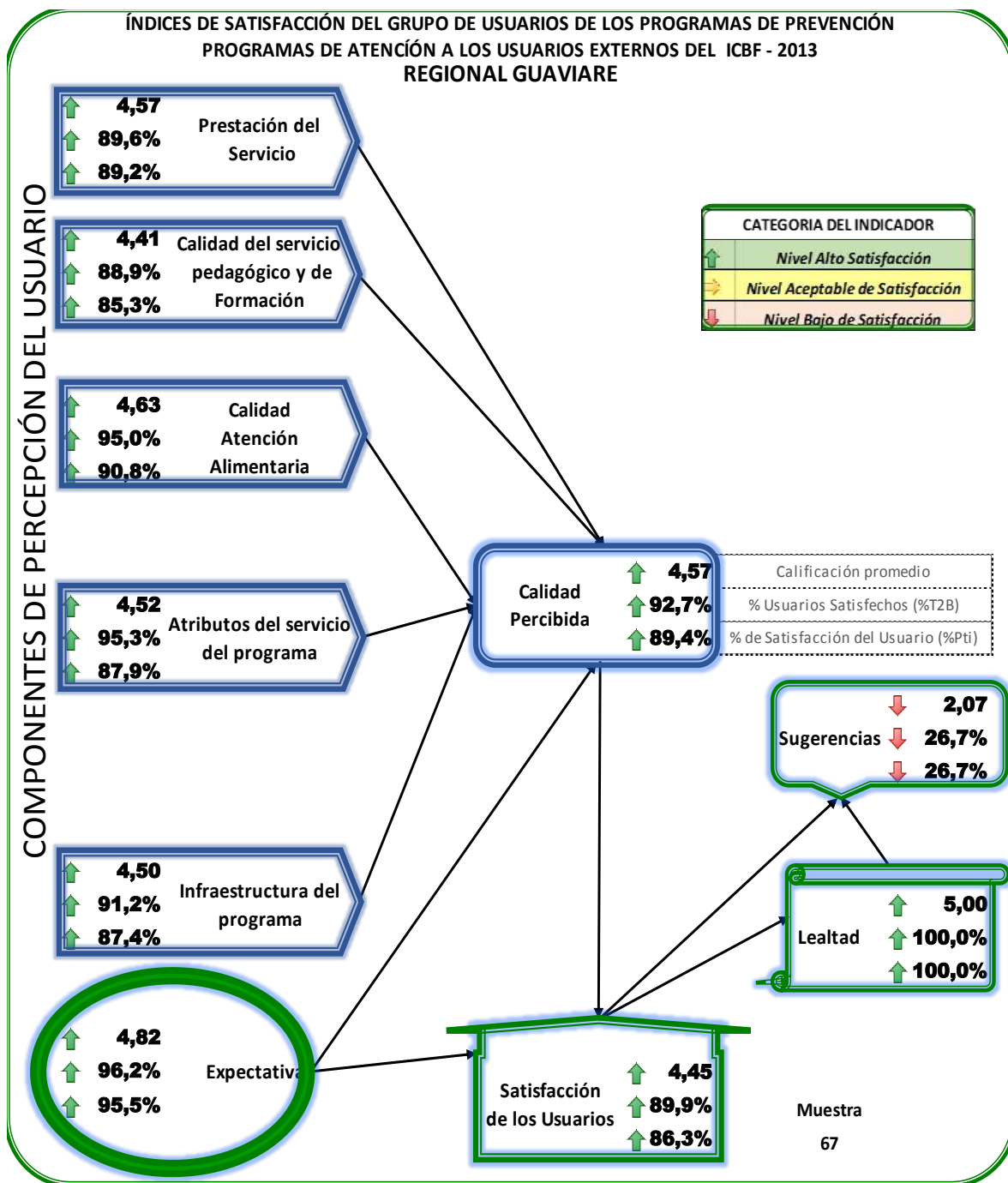


Grafica 121: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Guaviare.

**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,88	↑ 97,01%	● 2,99%	↑ 97,01%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,27	↑ 85,07%	● 1,49%	→ 81,72%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,01	↓ 74,63%	● 7,46%	→ 75,37%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	→ 4,10	→ 77,42%	● 22,58%	→ 77,42%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,38	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 84,38%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,92	↓ 70,83%	● 4,17%	↓ 72,92%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,73	↓ 67,16%	● 10,45%	↓ 68,28%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,76	↓ 70,15%	● 11,94%	↓ 69,03%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,81	↓ 74,63%	● 11,94%	↓ 70,15%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,16	→ 79,10%	● 20,90%	→ 79,10%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,31	↑ 86,21%	● 0,00%	↑ 82,76%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,85	↓ 71,70%	● 9,43%	↓ 71,23%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,98	→ 79,25%	● 11,32%	↓ 74,53%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,31	↓ 32,84%	● 67,16%	↓ 32,84%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,18	↑ 90,91%	● 4,55%	→ 79,55%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,00	→ 81,82%	● 9,09%	→ 75,00%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,23	↑ 86,36%	● 0,00%	→ 80,68%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,19	↑ 86,57%	● 1,49%	→ 79,85%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,16	↑ 82,81%	● 1,56%	→ 78,91%
	Los Baños	Preg_12c	↑ 4,22	↑ 83,78%	● 2,70%	→ 80,41%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,30	↑ 91,04%	● 0,00%	↑ 82,46%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,19	↑ 86,57%	● 1,49%	→ 79,85%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,19	↑ 88,06%	● 1,49%	→ 79,85%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,83	↓ 64,29%	● 4,76%	↓ 70,83%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,70	↑ 92,54%	● 7,46%	↑ 92,54%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,61	↑ 95,52%	● 2,99%	↑ 90,30%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,88	↑ 97,01%	● 2,99%	↑ 97,01%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,82	↑ 95,52%	● 4,48%	↑ 95,52%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,06	↓ 1,49%	● 98,51%	↓ 1,49%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 1,00	↓ 0,00%	● 100,00%	↓ 0,00%

Tabla 66: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Guaviare



Grafica 122: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Guaviare.

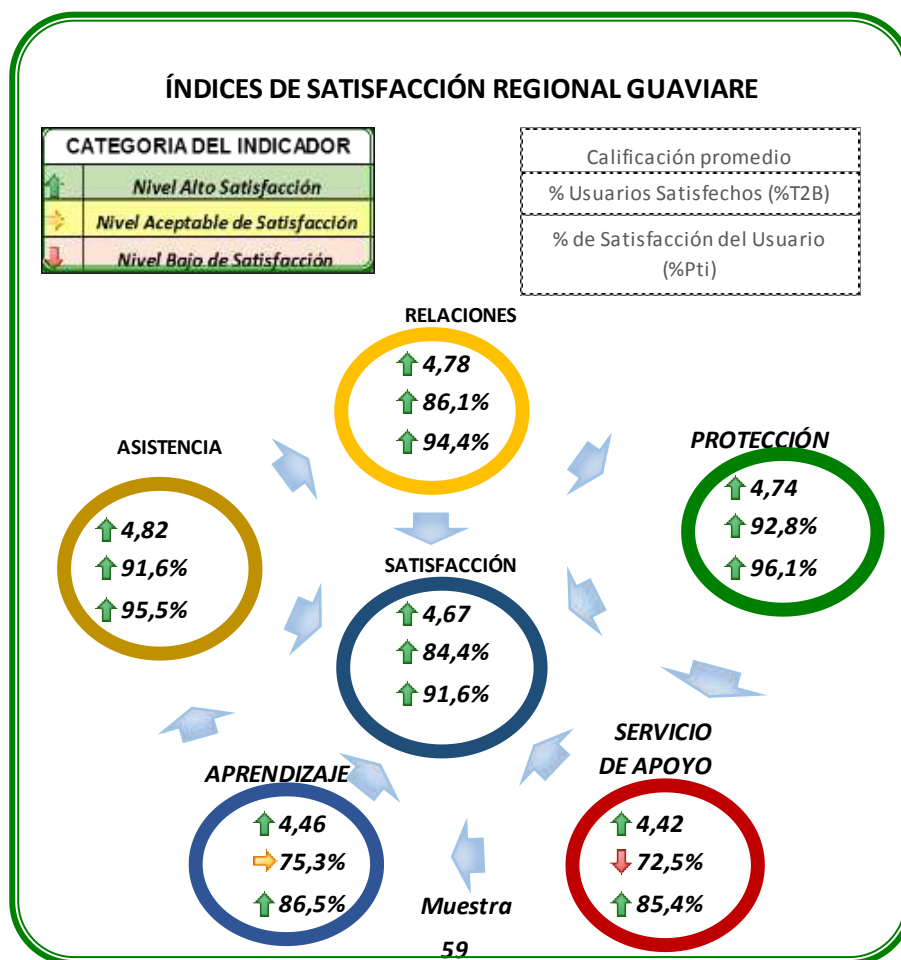


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		GUAVIA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,82	↑ 95,52%	● 4,48%	↑ 95,52%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,31	↑ 83,58%	● 2,99%	↑ 82,84%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,48	↑ 89,55%	● 0,00%	↑ 86,94%
	La formación en valores	↑ 4,49	↑ 91,04%	● 0,00%	↑ 87,31%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,66	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 91,54%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,28	→ 80,60%	● 2,99%	→ 82,09%
	Los hábitos de convivencia	→ 3,96	→ 76,47%	● 0,00%	↓ 73,90%
	Las actividades recreativas	↑ 4,61	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 90,30%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,69	↑ 96,92%	● 0,00%	↑ 92,31%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,62	↑ 94,55%	● 0,00%	↑ 90,45%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,58	↑ 93,33%	● 0,00%	↑ 89,58%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,54	↑ 97,01%	● 0,00%	↑ 88,43%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,51	↑ 94,03%	● 0,00%	↑ 87,69%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,39	↑ 89,39%	● 0,00%	↑ 84,85%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,60	↑ 97,01%	● 0,00%	↑ 89,93%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,61	↑ 98,51%	● 0,00%	↑ 90,30%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,45	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 86,19%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,57	↑ 92,54%	● 0,00%	↑ 89,18%
	La señalización	↑ 4,48	↑ 89,55%	● 4,48%	↑ 86,94%
	Los Baños	↑ 4,55	↑ 93,75%	● 0,00%	↑ 88,67%
	El comedor	↑ 4,55	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 88,81%
	La limpieza del lugar	↑ 4,57	↑ 92,54%	● 0,00%	↑ 89,18%
	La seguridad	↑ 4,45	↑ 89,55%	● 1,49%	↑ 86,19%
	Las zonas recreativas	↑ 4,36	↑ 85,07%	● 2,99%	↑ 83,96%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,46	↑ 91,04%	● 0,00%	↑ 86,57%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,64	↑ 92,42%	● 0,00%	↑ 90,91%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,42	↓ 10,45%	● 89,55%	↓ 10,45%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,37	↑ 84,21%	● 0,00%	↑ 84,21%

Tabla 67: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Guaviare.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se observan indicadores bajos en los componentes de aprendizaje y servicio de apoyo por parte de los adultos del programa, En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 68) se observa que los elementos que más influyen en el componente de aprendizaje es la ayuda con las tareas y en el componente de servicio de apoyo la calificación está sujeta a como es el acompañamiento cuando el niño esta triste y tiene problemas.



Grafica 123: Mapa de respuestas NNA - Guaviare.

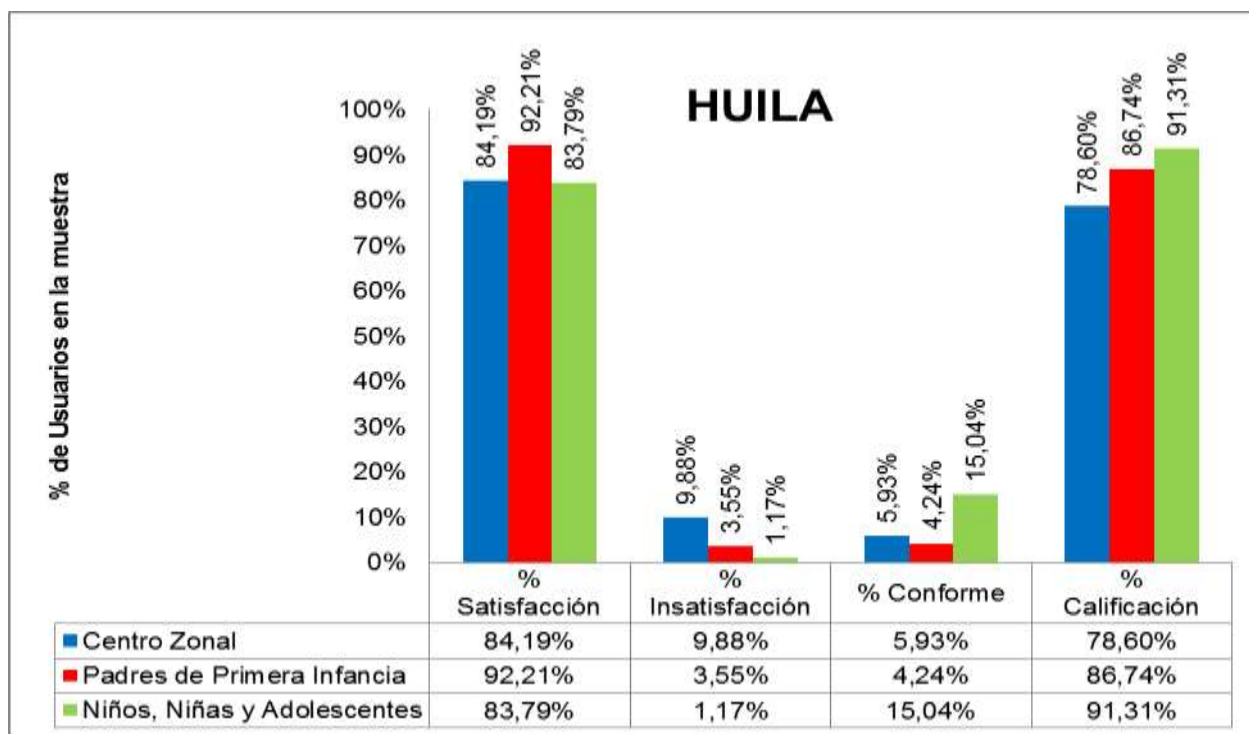
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL GUAVIARE**

		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Cómo te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,33%	● 0,00%	↑ 99,17%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,87	↑ 93,33%	● 0,00%	↑ 96,67%
¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,43	↓ 73,33%	● 1,67%	↑ 85,83%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,40	↓ 71,67%	● 1,67%	↑ 85,00%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,70	↑ 86,67%	● 1,67%	↑ 92,50%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,97	↑ 98,33%	● 0,00%	↑ 99,17%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%
¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,80	↑ 91,53%	● 1,69%	↑ 94,92%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,50	→ 75,00%	● 0,00%	↑ 87,50%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,38	↓ 72,41%	● 3,45%	↑ 84,48%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,37	↓ 70,00%	● 1,67%	↑ 84,17%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,11	↓ 61,11%	● 5,56%	→ 77,78%

Tabla 68: Indicadores por atributos NNA – Guaviare.

## HUILA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los niños, niñas y adolescentes, con una diferencia mínima en relación a las demás poblaciones.



Grafica 124: Comparativo de indicadores – Regional Huila.

En promedio esta regional cuenta con un nivel de satisfacción alto, pues las tres poblaciones se encuentran por encima del promedio nacional. En esta regional se observa que la población con el índice más bajo de satisfacción son los niños, niñas y adolescentes, por lo general a lo largo del estudio esta población siempre mostro mayor satisfacción que las demás.

Los niveles de insatisfacción obtenidos para esta regional en la población UCZ se encuentran por debajo del promedio nacional, si embargo de manera individual el 9.88% de insatisfacción de los UCZ es crítico.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 125), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que tienen una calificación aceptable los componentes de horario/tiempo de atención y la asignación de citas. (Grafica 125 - Señalados con flechas rojas).

Al igual que otras regionales los niveles de insatisfacción en los procesos de sugerencias son críticos dentro de los resultados de esta encuesta.

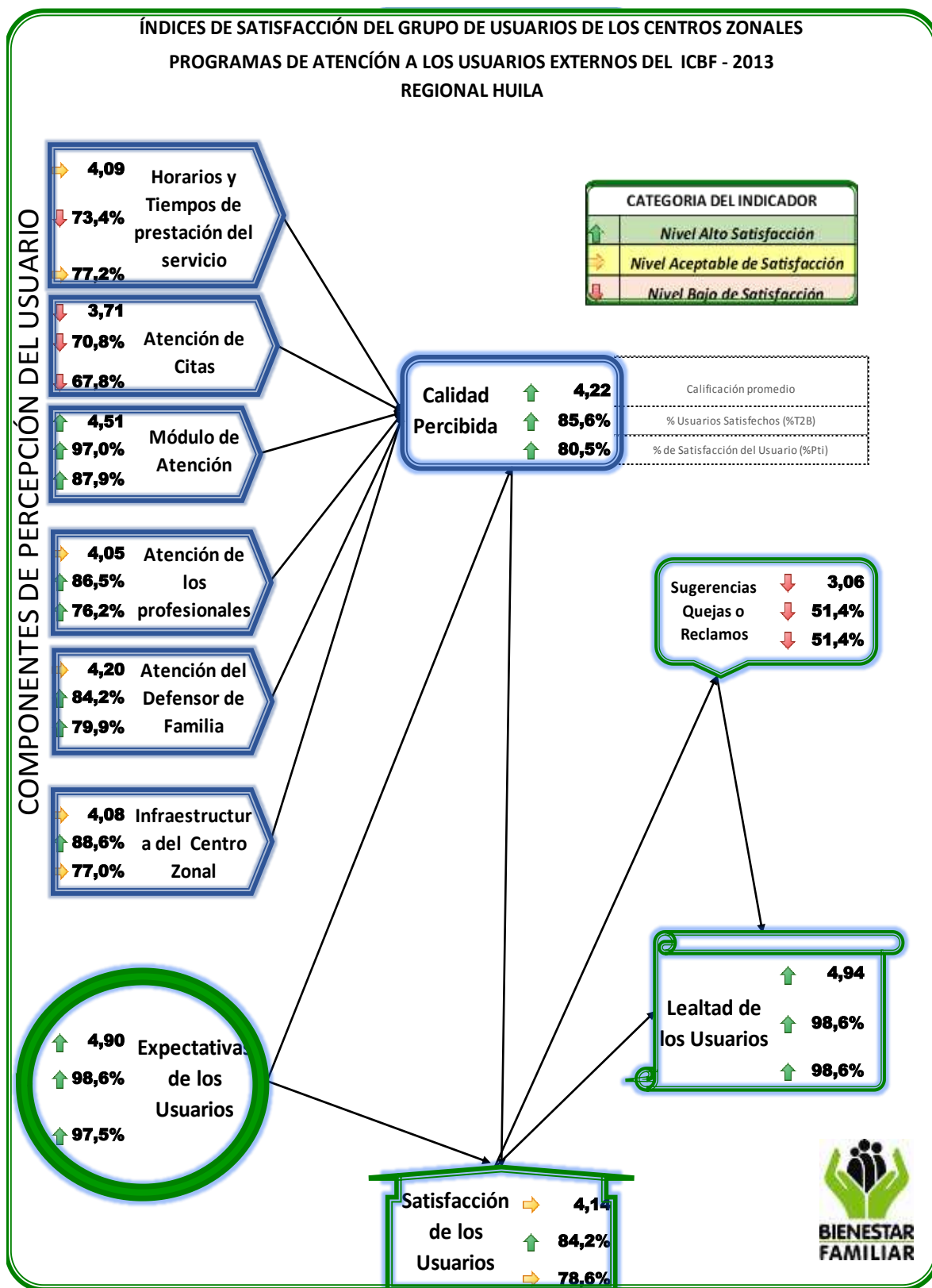
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario, se presenta a continuación un tabla de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

En la tabla de respuestas (Tabla 69) observamos que los atributos con niveles bajos de satisfacción son los relacionados con el tiempo de atención en el CZ y el tiempo en la asignación de citas, el acceso a los servicios profesionales y del defensor de familia.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 126) en general presentan un nivel de satisfacción alto para todos los componentes evaluados en este formulario.

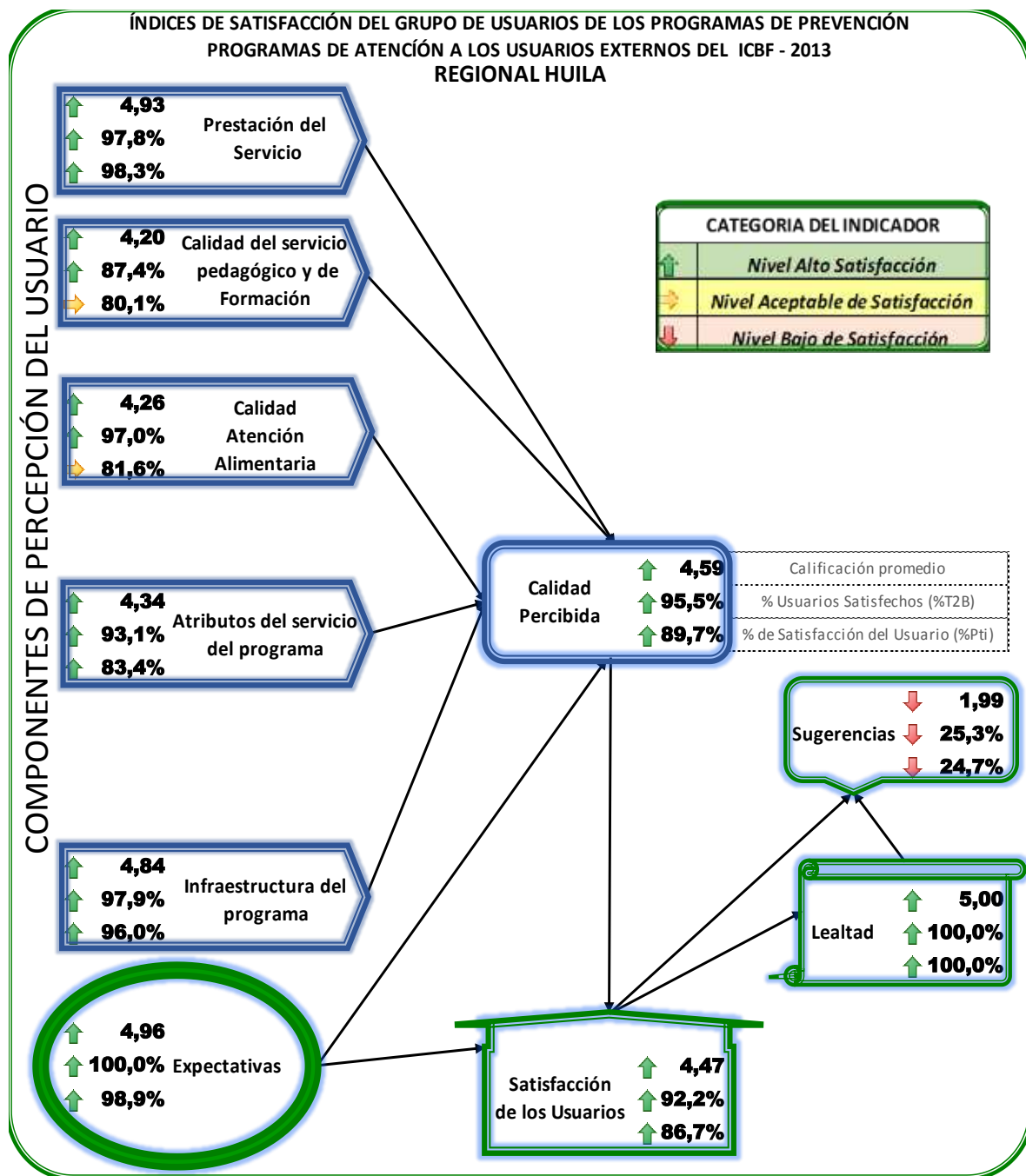
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 70) indica que los niveles de satisfacción son bajos, y se basan en la calificación dada a la pedagogía y formación respecto a los hábitos de higiene, comportamiento y convivencia.



Grafica 125: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal - Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,88	↑ 97,10%	● 2,90%	↑ 97,10%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,32	↓ 43,48%	● 18,84%	↓ 57,97%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,06	→ 79,71%	● 7,25%	→ 76,45%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,51	↓ 62,71%	● 37,29%	↓ 62,71%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,65	↓ 67,57%	● 2,70%	↓ 66,22%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,95	→ 81,08%	● 10,81%	↓ 73,65%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,38	↑ 95,38%	● 0,00%	↑ 84,62%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,41	↑ 96,97%	● 0,00%	↑ 85,23%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,75	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 93,75%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,32	↓ 57,97%	● 42,03%	↓ 57,97%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,09	↑ 95,45%	● 4,55%	→ 77,27%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,18	↑ 92,50%	● 0,00%	→ 79,38%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,60	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 90,00%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,32	↓ 57,97%	● 42,03%	↓ 57,97%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,50	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 87,50%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,22	↑ 83,78%	● 8,11%	→ 80,41%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,75	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 93,75%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,37	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 84,19%
	La señalización	Preg_12b	→ 4,01	↑ 95,59%	● 0,00%	→ 75,37%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,37	↓ 43,33%	● 16,67%	↓ 59,17%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,38	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 84,42%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,19	↑ 89,86%	● 4,35%	→ 79,71%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,12	↑ 98,55%	● 0,00%	→ 77,90%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,13	↑ 95,83%	● 0,00%	→ 78,13%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 97,10%	● 2,90%	↑ 97,10%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,91	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,83%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,12	↓ 2,90%	● 97,10%	↓ 2,90%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%

Tabla 69: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Huila.



Grafica 126: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Huila.

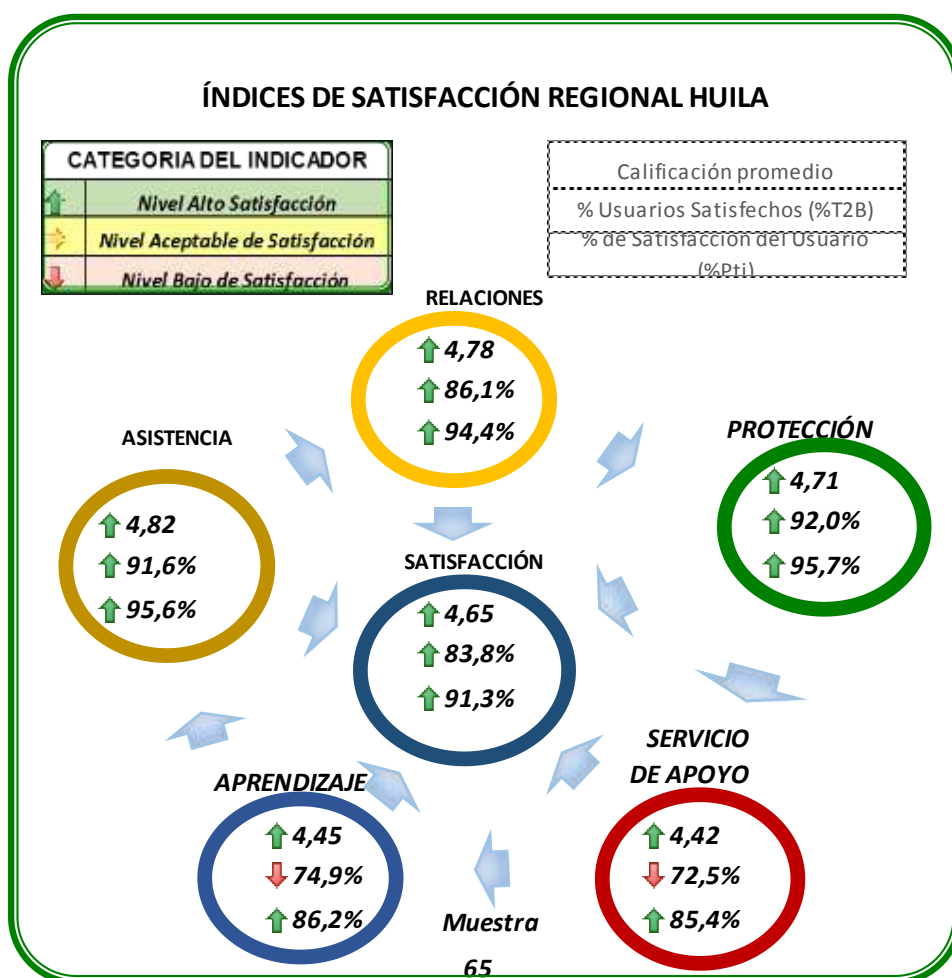


ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		HUILA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,93	↑ 97,06%	● 1,47%	↑ 98,16%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,29	↑ 97,06%	● 1,47%	↑ 82,35%
	La formación en valores	↑ 4,26	↑ 94,12%	● 0,00%	→ 81,62%
	Los hábitos de higiene personal	→ 3,95	→ 78,79%	● 4,55%	↓ 73,86%
	Los hábitos de comportamiento	→ 3,99	→ 79,41%	● 0,00%	↓ 74,63%
	Los hábitos de convivencia	↓ 3,92	↓ 74,24%	● 6,06%	↓ 73,11%
	Las actividades recreativas	↑ 4,78	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,49%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,25	↑ 97,01%	● 0,00%	→ 81,34%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,22	↑ 97,01%	● 0,00%	→ 80,60%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,31	↑ 97,01%	● 0,00%	↑ 82,84%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,46	↑ 97,06%	● 0,00%	↑ 86,40%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,21	↑ 95,59%	● 0,00%	→ 80,15%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↓ 3,90	↓ 72,06%	● 5,88%	↓ 72,43%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,38	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 84,56%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,43	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 85,66%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,67	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 91,67%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,91	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,79%
	La señalización	↑ 4,85	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 96,32%
	Los Baños	↑ 4,94	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,51%
	El comedor	↑ 4,94	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,48%
	La limpieza del lugar	↑ 4,93	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,16%
	La seguridad	↑ 4,96	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,90%
	Las zonas recreativas	↑ 4,90	↑ 98,53%	● 0,00%	↑ 97,43%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,22	↑ 84,48%	● 0,00%	→ 80,60%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,91	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,79%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,65	↓ 16,18%	● 83,82%	↓ 16,18%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	→ 4,09	→ 81,82%	● 9,09%	→ 77,27%

Tabla 70: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Huila.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se observan indicadores bajos en los componentes de aprendizaje y servicio de apoyo por parte de los adultos del programa, En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 71) se observa que los elementos que más influyen en el componente de aprendizaje es la ayuda con las tareas y en el componente de servicio de apoyo la calificación está sujeta a como es el acompañamiento cuando el niño esta triste y tiene problemas, a su se observa un grado de inconformismo con las relaciones interpersonales con los demás niños y si eres escuchado por los adultos del programa.



Grafica 127: Mapa de respuestas NNA - Huila.

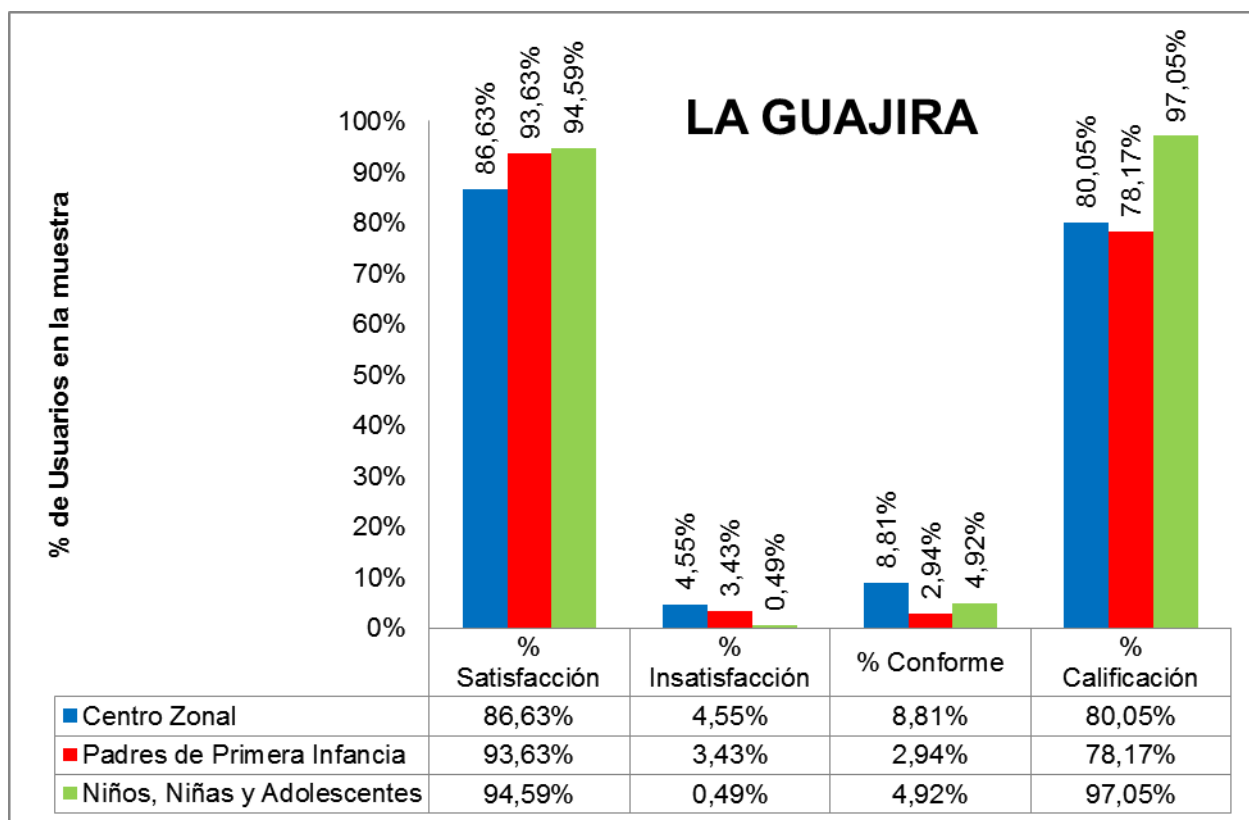
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL HUILA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	HUILA	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,97	↑ 98,33%	● 0,00%	↑ 99,17%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,87	↑ 93,33%	● 0,00%	↑ 96,67%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,43	↓ 73,33%	● 1,67%	↑ 85,83%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,40	↓ 71,67%	● 1,67%	↑ 85,00%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,70	↑ 86,67%	● 1,67%	↑ 92,50%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,97	↑ 98,33%	● 0,00%	↑ 99,17%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,83	↑ 91,67%	● 0,00%	↑ 95,83%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,80	↑ 91,53%	● 1,69%	↑ 94,92%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,50	→ 75,00%	● 0,00%	↑ 87,50%	
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,38	↓ 72,41%	● 3,45%	↑ 84,48%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,37	↓ 70,00%	● 1,67%	↑ 84,17%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,11	↓ 61,11%	● 5,56%	→ 77,78%	

*Tabla 71: Indicadores por atributos NNA – Huila.*

## LA GUAJIRA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 128: Comparativo de indicadores – Regional La Guajira.*

En promedio esta regional cuenta con un nivel de satisfacción alto, pues las tres poblaciones (UCZ 86.63% - PPI 93.63% - NNA 94.59%) se encuentran por encima del promedio nacional. En esta regional se observa que la población con el índice más bajo de satisfacción son los UCZ, por lo general a lo largo del estudio esta población ha manifestado menor grado de satisfacción.

Los niveles de insatisfacción obtenidos para esta regional en las tres poblaciones se encuentran por debajo del promedio nacional.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 129), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Para esta población en general teniendo en cuenta los resultados por módulos o componentes, se encuentra en una calificación aceptable el componente de infraestructura del centro zonal. (Grafica 129 - Señalados con flechas rojas).

Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla (Tabla 72) de resultados, donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas.

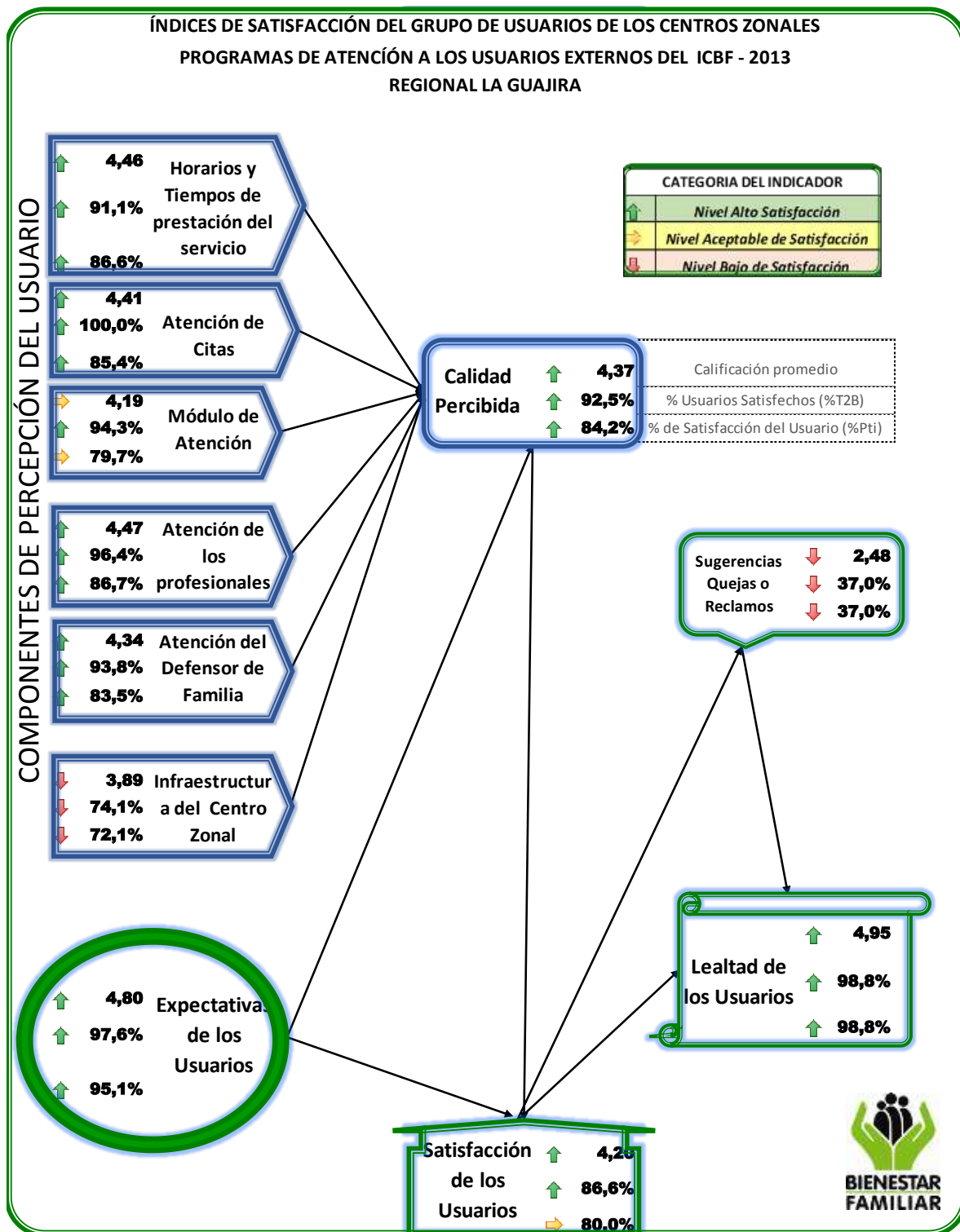
En la tabla de respuestas (Tabla 72) observamos que requieren de acciones relacionados en el atributo de infraestructura, son los baños, la seguridad, la información entre otros.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 130) que indica de forma general la satisfacción presentada por los usuarios, sin embargo se sugiere encaminar acciones a aumentar la calificación y nivel de satisfacción.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 73) indica que los niveles de satisfacción son altos, por otra parte se detalla que la calificación asignada a varios atributos que hacen parte del componente de pedagogía y formación deben ser optimizados para mantener la satisfacción de los usuarios.

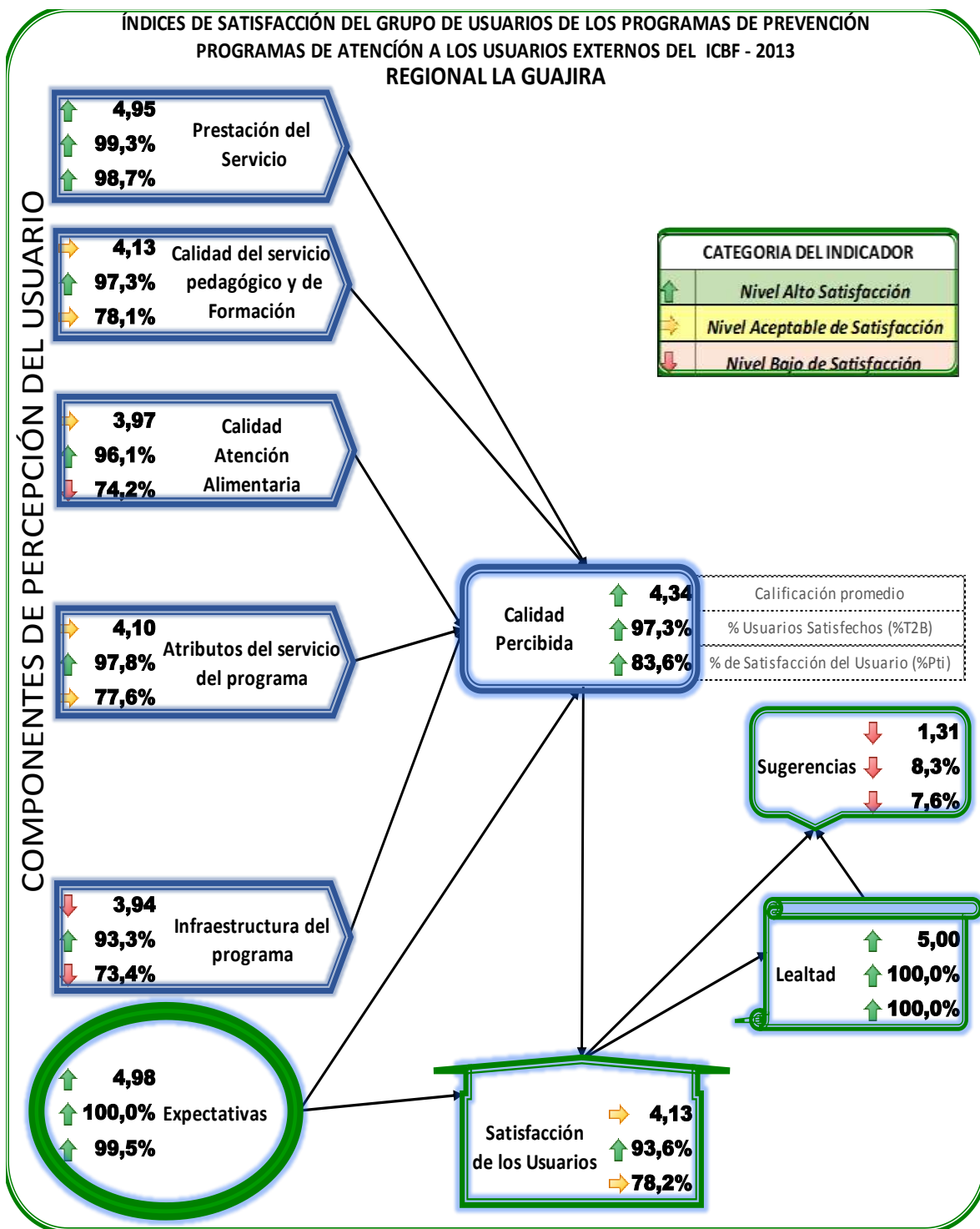
A su vez la calificación tan baja a signada a los atributos de infraestructura del lugar del programa, indica el inconformismo con estos elementos (baños, comedores, seguridad, comunicación, etc.) todos susceptibles de mejora.



Grafica 129: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – La Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,90	↑ 97,56%	🟡 2,44%	↑ 97,56%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,37	↑ 92,68%	🟢 0,00%	↑ 84,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,12	↑ 82,93%	🟢 0,00%	→ 78,05%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,03	↑ 100,00%	🟢 0,00%	→ 75,81%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,35	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 83,87%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 4,05	↑ 92,68%	🟡 2,44%	→ 76,22%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 4,07	↑ 90,24%	🟡 2,44%	→ 76,83%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,44	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 85,98%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 4,10	↑ 90,32%	🔴 6,45%	→ 77,42%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,29	↑ 95,12%	🟡 2,44%	↑ 82,32%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,49	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 87,20%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↑ 4,71	↑ 92,68%	🔴 7,32%	↑ 92,68%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,13	↑ 94,74%	🟡 2,63%	→ 78,29%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,13	↑ 90,32%	🟡 3,23%	→ 78,23%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,39	↑ 97,37%	🟢 0,00%	↑ 84,87%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,37	↑ 92,68%	🟢 0,00%	↑ 84,15%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,66	↓ 60,98%	🟡 2,44%	↓ 66,46%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,44	↓ 48,15%	🟡 3,70%	↓ 61,11%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,22	↑ 92,68%	🟢 0,00%	→ 80,49%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 3,95	↑ 85,37%	🟢 0,00%	↓ 73,78%
	La organización	Preg_12f	→ 3,98	↑ 90,24%	🟢 0,00%	↓ 74,39%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,59	↓ 48,78%	🟢 0,00%	↓ 64,63%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,80	↑ 95,12%	🟡 4,88%	↑ 95,12%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,80	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 95,12%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,90	↑ 97,56%	🟡 2,44%	↑ 97,56%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,29	↓ 7,32%	🔴 92,68%	↓ 7,32%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,67	↓ 66,67%	🟢 0,00%	↓ 66,67%

Tabla 72: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – La Guajira.



Grafica 130: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - La Guajira.



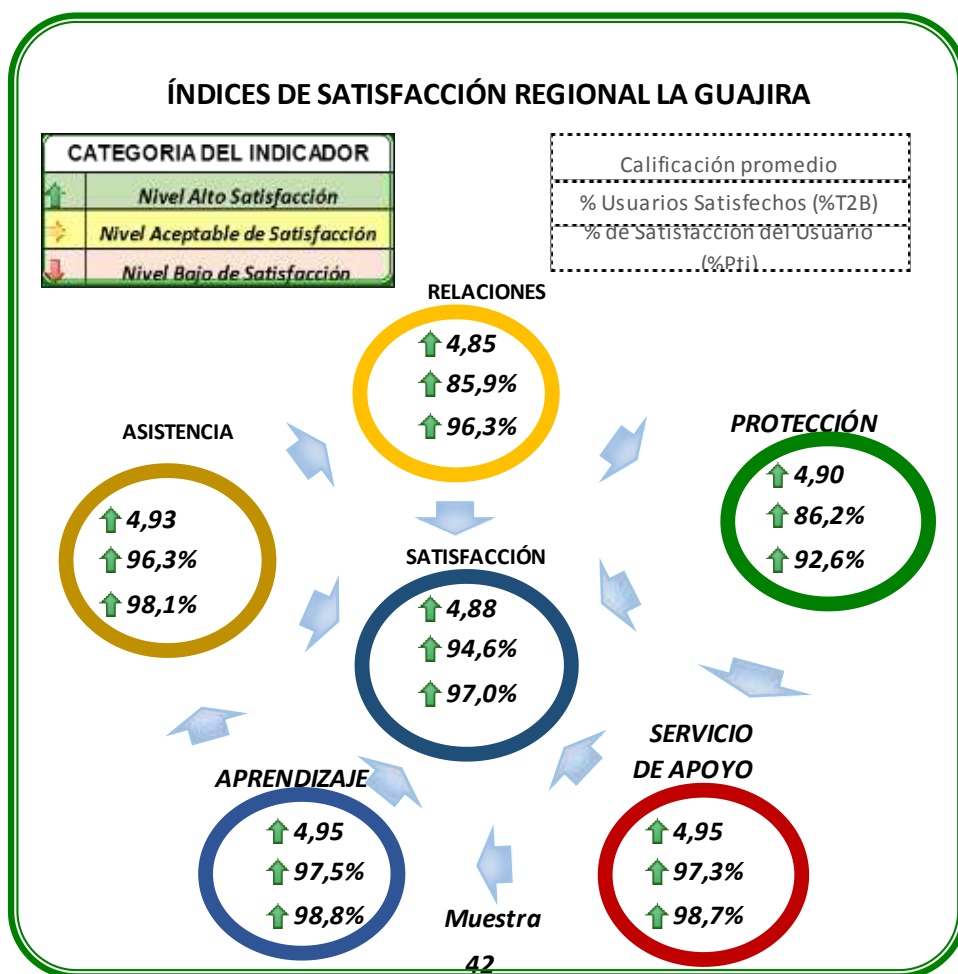
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN					
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		LA GUAJIRA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,90	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 97,46%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,72	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 93,12%
	La formación en valores	→ 4,09	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 77,17%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,00	↑ 98,55%	● 0,00%	↓ 75,00%
	Los hábitos de comportamiento	→ 3,96	↑ 94,20%	● 0,00%	↓ 73,91%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,00	↑ 97,10%	● 0,00%	↓ 75,00%
	Las actividades recreativas	→ 3,99	↑ 95,65%	● 0,00%	↓ 74,64%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 3,97	↑ 95,65%	● 0,00%	↓ 74,28%
	La preparación de los alimentos	→ 3,99	↑ 98,55%	● 0,00%	↓ 74,64%
	La cantidad de raciones de alimentación	↓ 3,94	↑ 94,20%	● 1,45%	↓ 73,55%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,10	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 77,54%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,12	↑ 100,00%	● 0,00%	→ 77,90%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,03	↑ 97,10%	● 0,00%	→ 75,72%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,23	↑ 95,65%	● 0,00%	→ 80,80%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	→ 4,14	↑ 98,55%	● 0,00%	→ 78,62%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,00	↑ 95,65%	● 0,00%	↓ 75,00%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,93	↑ 91,30%	● 1,45%	↓ 73,19%
	La señalización	↓ 3,94	↑ 94,20%	● 0,00%	↓ 73,55%
	Los Baños	↓ 3,88	↑ 88,24%	● 0,00%	↓ 72,06%
	El comedor	↓ 3,91	↑ 92,75%	● 1,45%	↓ 72,83%
	La limpieza del lugar	→ 4,00	↑ 98,55%	● 0,00%	↓ 75,00%
	La seguridad	↓ 3,94	↑ 94,20%	● 0,00%	↓ 73,55%
	Las zonas recreativas	→ 4,01	↑ 100,00%	● 0,00%	↓ 75,36%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,87	↑ 86,96%	● 0,00%	↓ 71,74%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,96	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,91%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,17	↓ 4,35%	● 95,65%	↓ 4,35%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,33	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 83,33%

Tabla 73: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – La Guajira.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 131) la mayoría de componentes tienen un nivel de satisfacción alto, todos por encima del promedio nacional.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 74) indica que los niveles de satisfacción son altos, con dos puntos aceptables como son las instalaciones donde duermes y el cómo se siente el niño con las normas establecidas en el programa.



Grafica 131: Mapa de respuestas NNA – La Guajira.

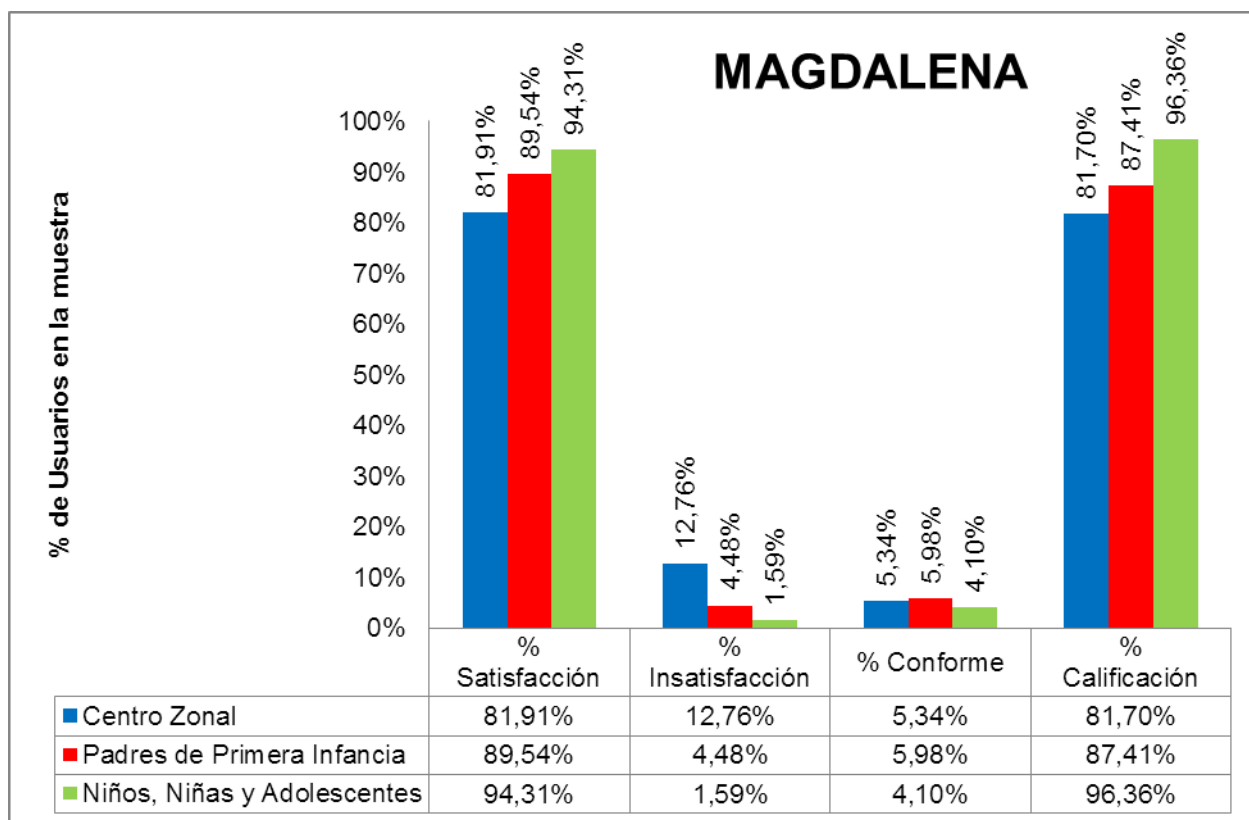
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL LA GUAJIRA**

		<b>ÍNDICES</b>			
<b>ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA</b>		<b>CALIF</b>	<b>%T2B</b>	<b>%B2B</b>	<b>%Pti</b>
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,96	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 99,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,96	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 99,00%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,60	↑ 84,00%	● 4,00%	↑ 90,00%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,88	↑ 94,00%	● 0,00%	↑ 97,00%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,47	→ 75,56%	● 2,22%	↑ 86,67%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,33	↓ 66,67%	● 0,00%	↑ 83,33%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,92	↑ 96,00%	● 0,00%	↑ 98,00%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,96	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 99,00%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,75	↑ 87,50%	● 0,00%	↑ 93,75%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,96	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 99,00%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,96	↑ 98,00%	● 0,00%	↑ 99,00%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,92	↑ 96,00%	● 0,00%	↑ 98,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%

*Tabla 74: Indicadores por atributos NNA – La Guajira.*

## MAGDALENA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 132: Comparativo de indicadores – Regional Magdalena.*

En la regional Magdalena se observa que cuenta con altos niveles de insatisfacción “B2B” en las tres poblaciones UCZ – PPI y NNA, los tres indicadores superan los promedios nacionales establecidos para cada población respecto al indicador de insatisfacción.

A su vez esta regional en general tiene unos niveles aceptables de satisfacción y no presenta ninguna novedad.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 133), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es alta respecto al % de usuarios satisfechos, como aspecto de mejora identificamos algunos componentes de la atención del defensor de familia y el seguimiento a las sugerencias realizadas por los usuarios.

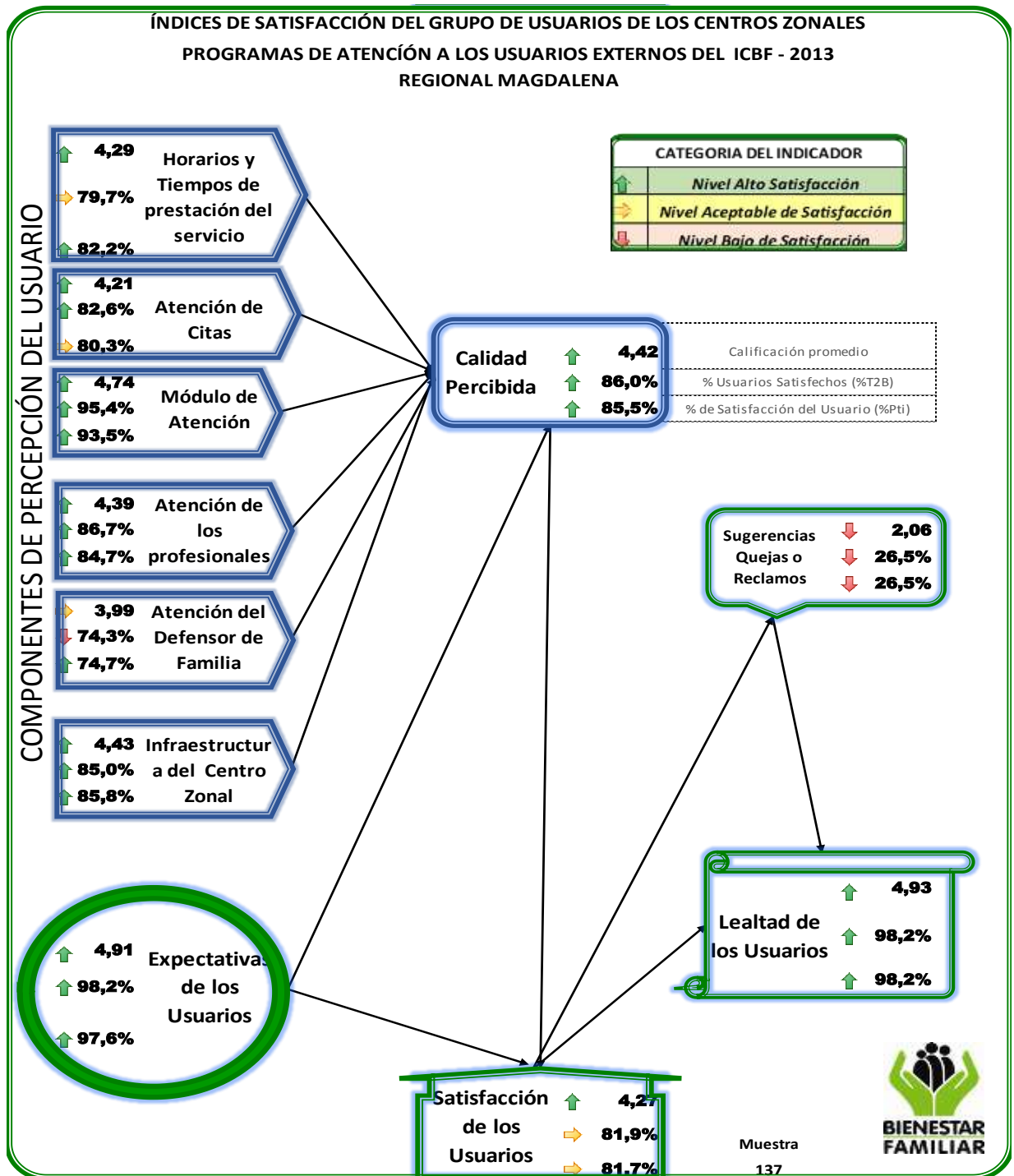
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 75), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 75) observamos que los niveles de satisfacción en general son altos, como aspectos a mejorar se identifica el tiempo transcurrido para la atención en el Centro Zonal y respecto a la infraestructura la comodidad de la sala de espera y los baños.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 134) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel relativamente alto de satisfacción, solo se estima conveniente revisar los procesos de módulo de sugerencias.

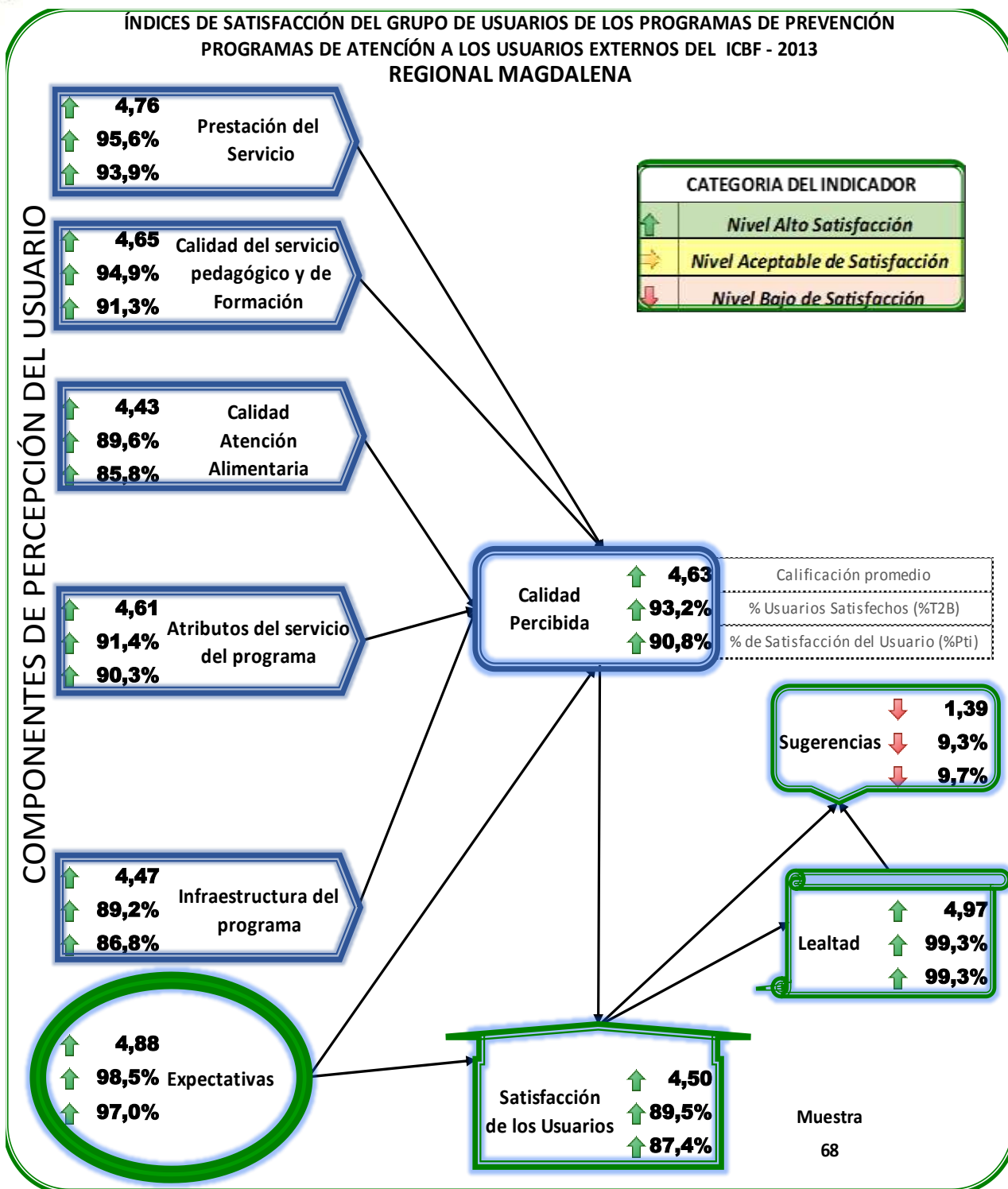
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 76) se observa que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en las variables relacionadas con la infraestructura (zonas recreativas) y la cantidad de raciones de alimentación que les ofrecen a los niños.



Grafica 133: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Magdalena

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,94	↑ 98,54%	● 1,46%	↑ 98,54%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,65	↓ 62,50%	● 17,65%	↓ 66,18%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,27	→ 78,10%	● 12,41%	→ 81,75%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,64	↓ 65,91%	● 34,09%	↓ 65,91%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,12	↑ 86,21%	● 6,90%	→ 78,02%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,67	↑ 89,66%	● 3,45%	↑ 91,81%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,64	↑ 94,12%	● 3,68%	↑ 90,99%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,75	↑ 95,59%	● 2,21%	↑ 93,75%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,83	↑ 96,35%	● 0,73%	↑ 95,80%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,34	↓ 58,39%	● 41,61%	↓ 58,39%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,66	↑ 97,01%	● 1,49%	↑ 91,42%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,66	↑ 92,50%	● 2,50%	↑ 91,56%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,90	↑ 98,75%	● 0,00%	↑ 97,50%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,28	↓ 32,12%	● 67,88%	↓ 32,12%
	La orientación que le dio a su caso	Preg_9a	↑ 4,61	↑ 88,64%	● 4,55%	↑ 90,34%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,37	↑ 85,37%	● 7,32%	↑ 84,15%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,68	↑ 90,91%	● 4,55%	↑ 92,05%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 3,91	↓ 67,88%	● 13,14%	↓ 72,81%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,62	↑ 92,65%	● 0,00%	↑ 90,44%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,80	↓ 61,22%	● 8,16%	↓ 69,90%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,42	↑ 85,19%	● 0,74%	↑ 85,56%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,88	↑ 97,81%	● 0,00%	↑ 96,90%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,75	↑ 97,08%	● 0,00%	↑ 93,80%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,64	↑ 93,33%	● 2,22%	↑ 91,11%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 97,08%	● 2,92%	↑ 97,08%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,93	↑ 99,27%	● 0,00%	↑ 98,18%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,88	↑ 97,08%	● 2,92%	↑ 97,08%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,97	↑ 99,27%	● 0,73%	↑ 99,27%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,12	↓ 2,92%	● 97,08%	↓ 2,92%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,00	↓ 50,00%	● 50,00%	↓ 50,00%

Tabla 75: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Magdalena.



Grafica 134: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Magdalena.



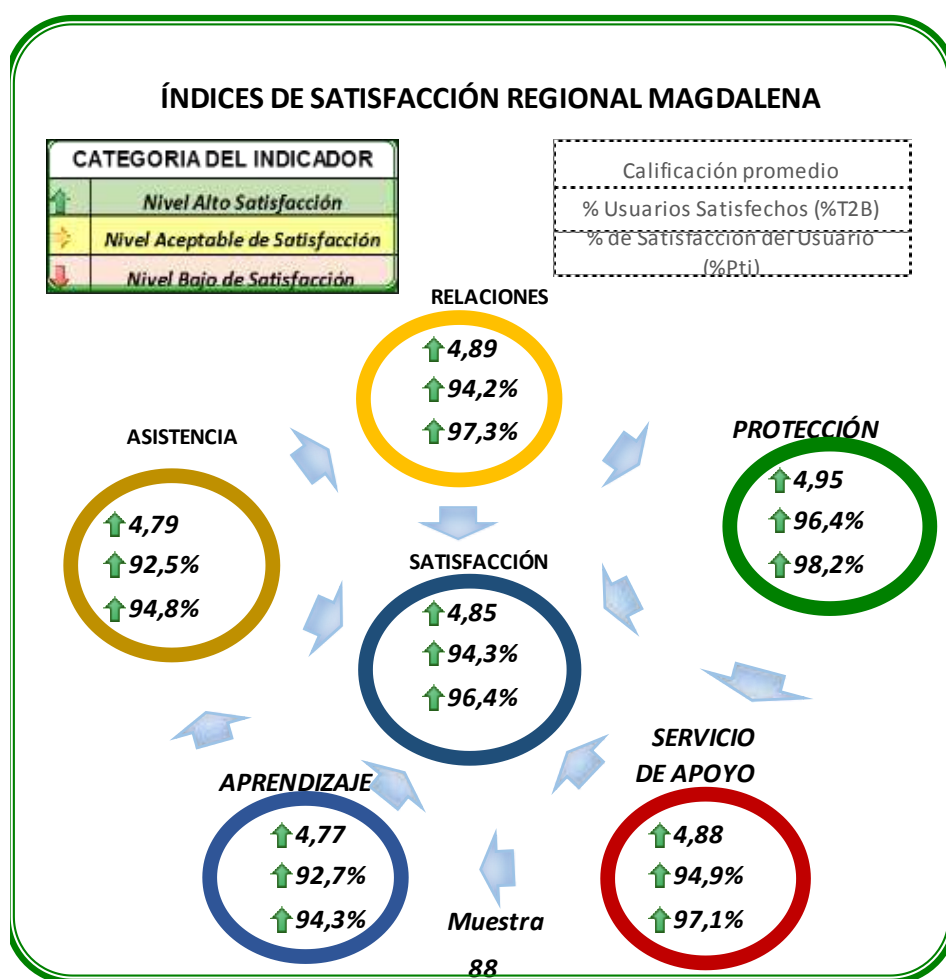
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,82	↑ 95,59%	● 4,41%	↑ 95,59%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,69	↑ 95,52%	● 2,99%	↑ 92,16%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,59	↑ 94,12%	● 1,47%	↑ 89,71%
	La formación en valores	↑ 4,72	↑ 98,46%	● 0,00%	↑ 93,08%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,69	↑ 96,92%	● 0,00%	↑ 92,31%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,66	↑ 95,38%	● 0,00%	↑ 91,54%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,68	↑ 95,38%	● 0,00%	↑ 91,92%
	Las actividades recreativas	↑ 4,58	↑ 89,23%	● 0,00%	↑ 89,62%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,54	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 88,60%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,57	↑ 93,65%	● 0,00%	↑ 89,29%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,16	→ 79,03%	● 12,90%	→ 79,03%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,72	↑ 95,59%	● 0,00%	↑ 93,01%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,62	↑ 94,12%	● 0,00%	↑ 90,44%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,49	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 87,13%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,68	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 91,91%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,68	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 91,91%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,49	↑ 89,71%	● 0,00%	↑ 87,13%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,50	↑ 89,71%	● 2,94%	↑ 87,50%
	La señalización	↑ 4,56	↑ 92,65%	● 1,47%	↑ 88,97%
	Los Baños	↑ 4,34	↑ 85,29%	● 1,47%	↑ 83,46%
	El comedor	↑ 4,39	↑ 84,85%	● 1,52%	↑ 84,85%
	La limpieza del lugar	↑ 4,69	↑ 94,03%	● 1,49%	↑ 92,16%
	La seguridad	↑ 4,54	↑ 92,54%	● 1,49%	↑ 88,43%
	Las zonas recreativas	→ 4,15	→ 78,46%	● 0,00%	→ 78,85%
Expectativas	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,61	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 90,30%
	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
Lealtad	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,81	↑ 98,44%	● 0,00%	↑ 95,31%
	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,06	↓ 1,47%	● 98,53%	↓ 1,47%
Sugerencias	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,57	↑ 85,71%	● 0,00%	↑ 89,29%

Tabla 76: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Magdalena.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 135) donde se observa que todos los componentes evaluados evidencian un nivel de satisfacción alto.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 77) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con el acompañamiento por parte de los adultos del programa en las tareas de los niños.



Grafica 135: Mapa de respuestas NNA – Magdalena.

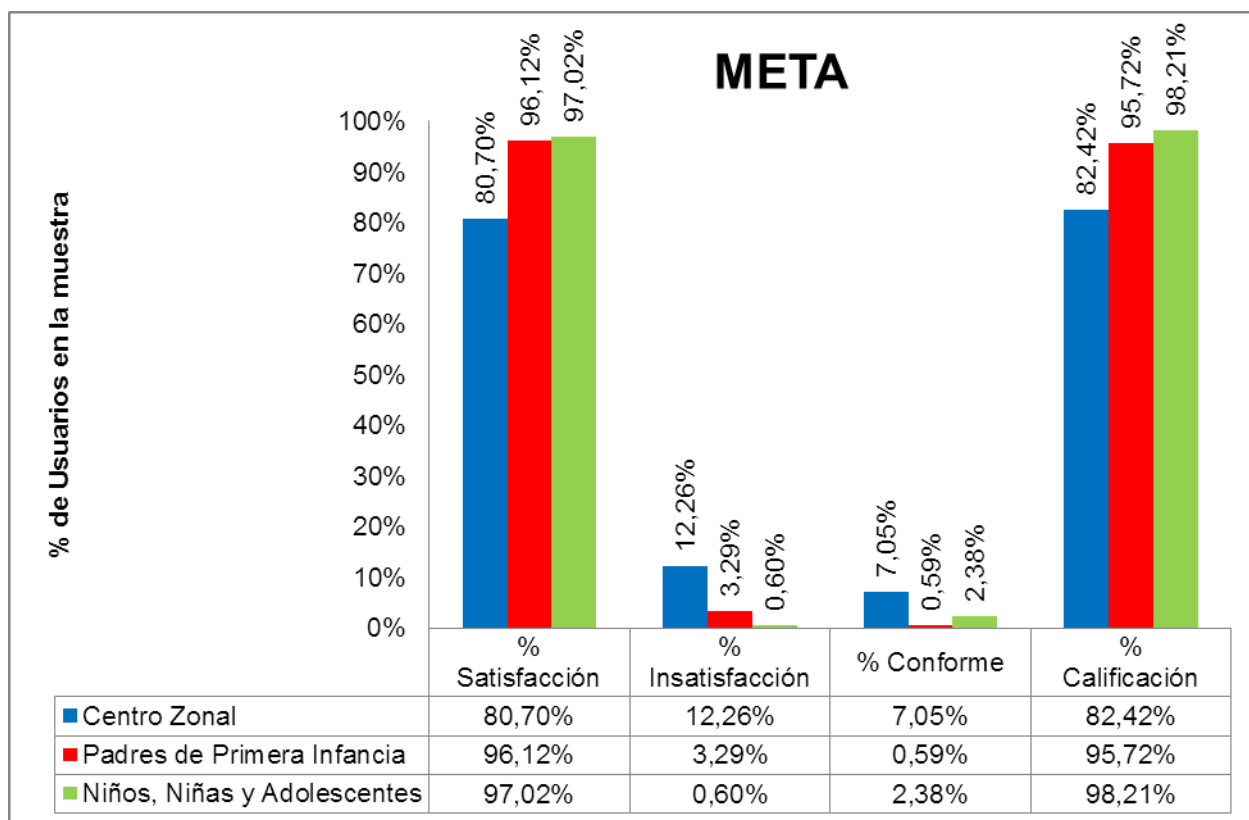
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL MAGDALENA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	MAGDA	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,98	↑ 98,94%	● 0,00%	↑ 99,47%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,96	↑ 97,87%	● 0,00%	↑ 98,94%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,74	↑ 88,17%	● 1,08%	↑ 93,55%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,98	↑ 98,94%	● 0,00%	↑ 99,47%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,98	↑ 98,94%	● 0,00%	↑ 99,47%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,96	↑ 97,87%	● 0,00%	↑ 98,94%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,91	↑ 95,52%	● 0,00%	↑ 97,76%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,83	↑ 91,49%	● 0,00%	↑ 95,74%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,95	↑ 97,56%	● 0,00%	↑ 98,78%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,52	↑ 87,30%	● 11,11%	↑ 88,10%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,87	↑ 93,62%	● 0,00%	↑ 96,81%	
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,87	↑ 95,51%	● 2,25%	↑ 96,63%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,91	↑ 95,65%	● 0,00%	↑ 97,83%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,32	→ 78,82%	● 12,94%	↑ 82,94%	

Tabla 77: Indicadores por atributos NNA – Magdalena

## META

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones para esta regional, donde observamos que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 136: Comparativo de indicadores – Regional Meta.

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran en el promedio nacional referente a los usuarios de Centro Zonal, mientras que para padres de primera infancia y niños, niñas y adolescentes se evidencia unos indicadores de satisfacción altos.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos en los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 137), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general se encuentra en el promedio nacional, se deben realizar acciones de mejorar en los aspectos relacionados con los horarios y tiempos de prestación del servicio en el Centro Zonal, la atención de los profesionales, la atención del defensor de familia y el seguimiento a las sugerencias, quejas y/o reclamos de los usuarios. .

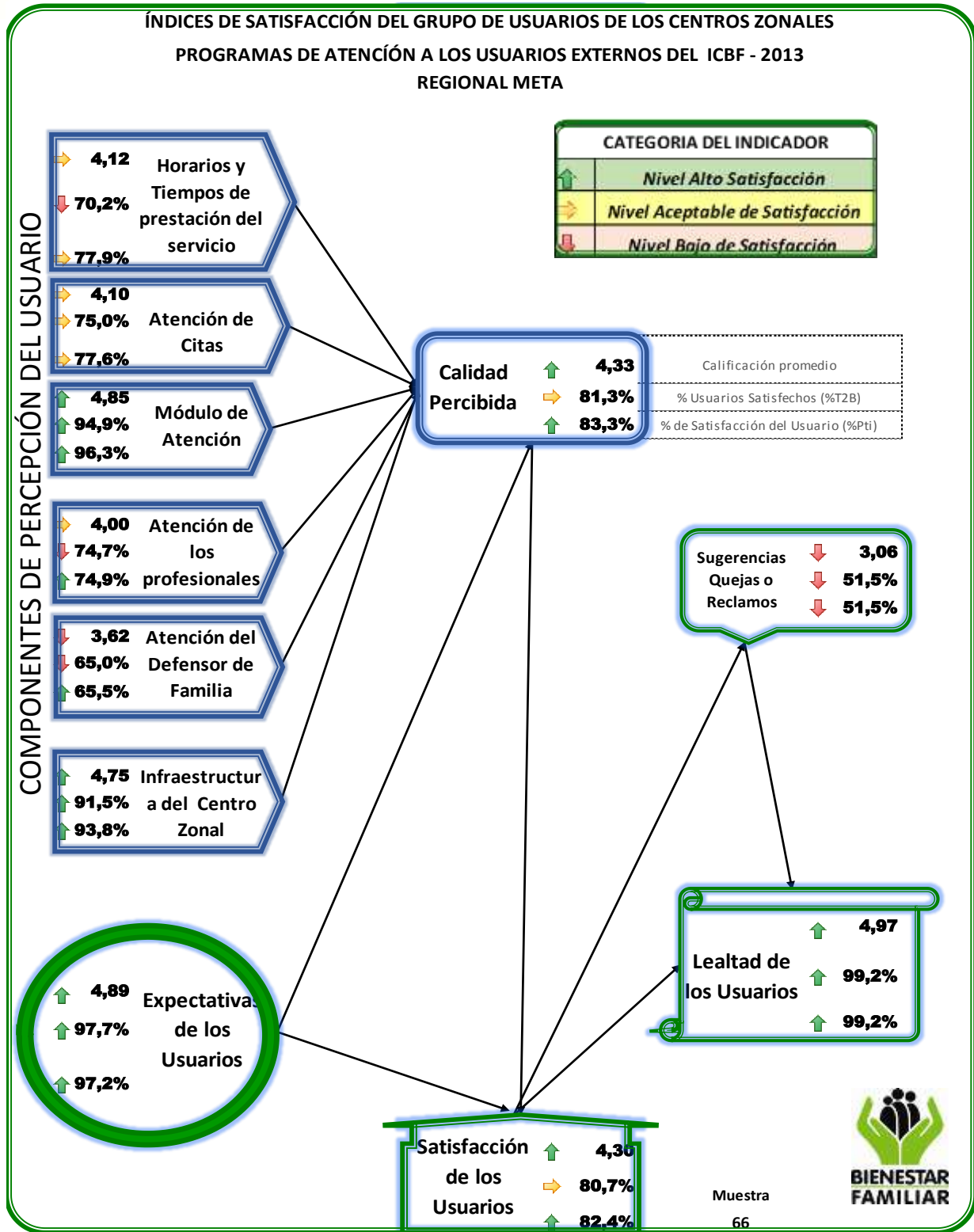
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 78), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 78) observamos que los atributos que se consideran por mejorar se relacionan con el tiempo de atención en el Centro Zonal, la valoración de los niños por parte de los profesionales, la orientación a que brinda el Defensor de Familia a los casos y los baños del Centro zonal.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 138) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, sin embargo se hace importante revisar aspectos del seguimiento a las sugerencias presentadas por los padres de familia.

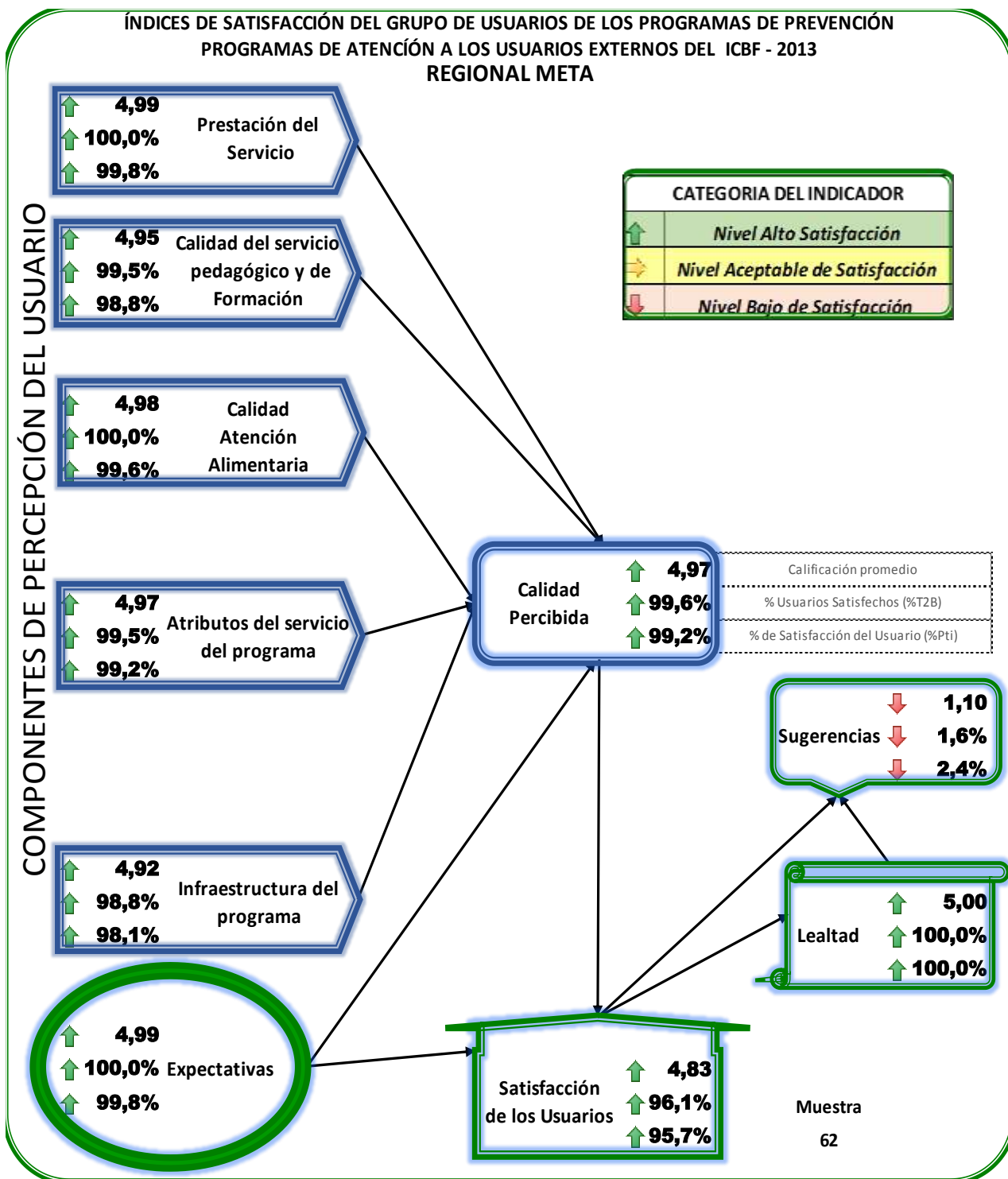
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 79), se evidencia un alto nivel de satisfacción en cada uno de los atributos evaluados, se considera realizar un mayor seguimiento a las sugerencias, quejas y reclamos de los padres de familia.



Grafica 137: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,82	↑ 95,45%	● 4,55%	↑ 95,45%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,23	↓ 39,39%	● 25,76%	↓ 55,68%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,30	→ 75,76%	● 7,58%	↑ 82,58%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,40	↑ 85,00%	● 15,00%	↑ 85,00%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,88	↓ 70,59%	● 5,88%	↓ 72,06%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,24	→ 76,47%	● 5,88%	→ 80,88%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,80	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,08%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,85	↑ 96,97%	● 1,52%	↑ 96,21%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,91	↑ 96,97%	● 0,00%	↑ 97,73%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 2,64	↓ 40,91%	● 59,09%	↓ 40,91%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,23	↓ 70,97%	● 6,45%	→ 80,65%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,39	↑ 87,10%	● 6,45%	↑ 84,68%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,74	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,55%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 1,73	↓ 18,18%	● 81,82%	↓ 18,18%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,50	↓ 41,67%	● 25,00%	↓ 62,50%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,33	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 83,33%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,92	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,92%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,86	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 96,59%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,85	↑ 93,85%	● 1,54%	↑ 96,15%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,95	↓ 63,41%	● 17,07%	↓ 73,78%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,83	↑ 95,45%	● 1,52%	↑ 95,83%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,62%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,91	↑ 96,97%	● 1,52%	↑ 97,73%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,86	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 96,59%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,88	↑ 96,97%	● 3,03%	↑ 96,97%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,89	↑ 98,48%	● 1,52%	↑ 97,35%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,94	↑ 98,48%	● 1,52%	↑ 98,48%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,12	↓ 3,03%	● 96,97%	↓ 3,03%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%

Tabla 78: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Meta.



Grafica 138: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Meta.



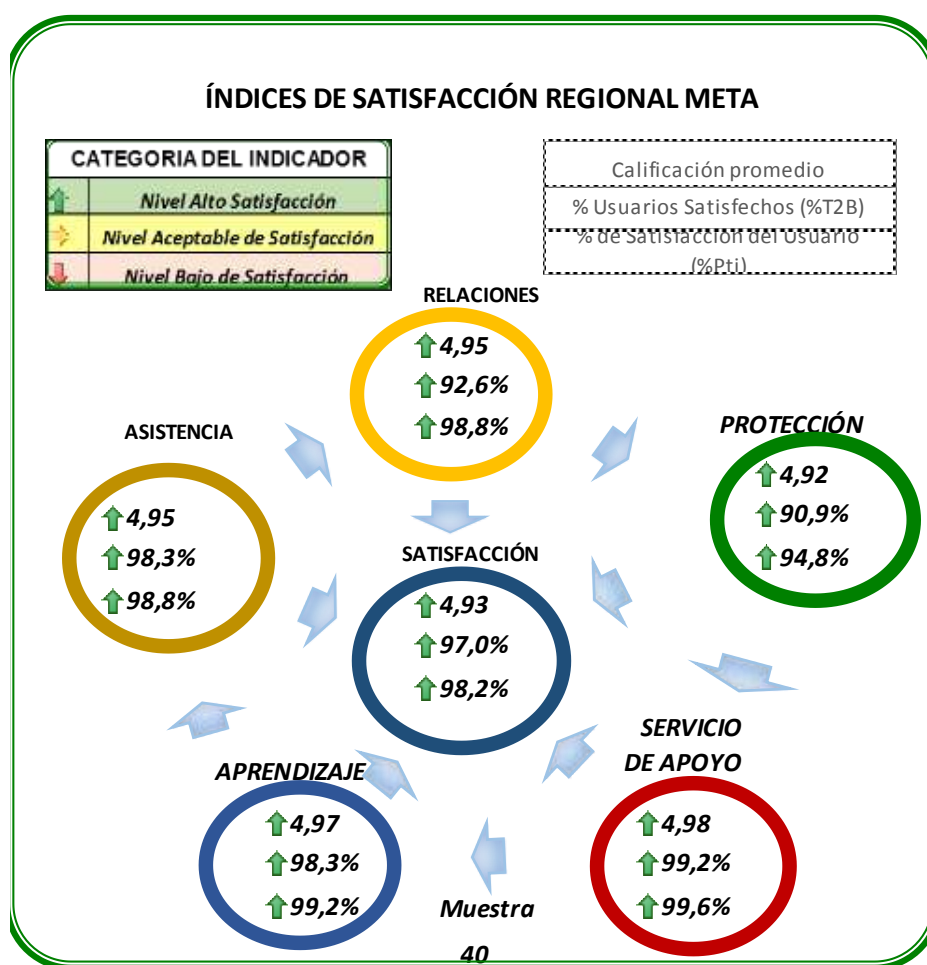
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		META			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,59%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
	La formación en valores	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,19%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,19%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,92	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,98%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,92	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 97,98%
	Las actividades recreativas	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,79%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,19%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,19%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,79%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,94	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 98,39%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,89	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 97,18%
	La señalización	↑ 4,92	↑ 98,39%	● 0,00%	↑ 97,98%
	Los Baños	↑ 4,85	↑ 98,33%	● 0,00%	↑ 96,25%
	El comedor	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,77%
	La limpieza del lugar	↑ 4,94	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,39%
	La seguridad	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,19%
	Las zonas recreativas	↑ 4,92	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 97,98%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,98	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,60%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,06	↓ 1,61%	● 98,39%	↓ 1,61%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,00	↓ 0,00%	● 0,00%	↓ 50,00%

Tabla 79: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Meta.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 139) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para todos los componentes evaluados.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 80) se observa que los atributos presentan un nivel alto de satisfacción, es importante prestar atención a las normas que se manejan en cada uno de los programas a fin de lograr una satisfacción total de los servicios.



Grafica 139: Mapa de respuestas NNA – Meta.

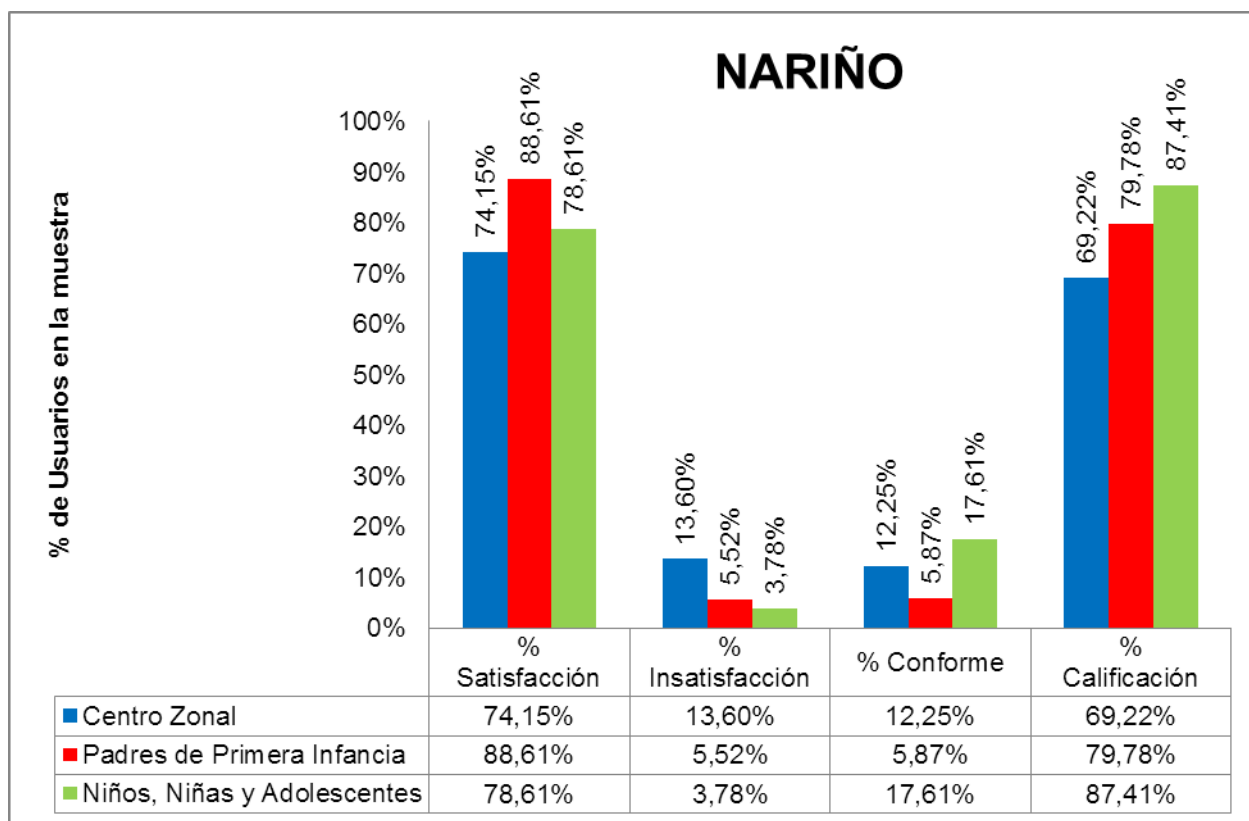
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL META**

REGIONAL	META	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,58	→ 80,30%	● 1,52%	↑ 89,39%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,90	↑ 97,50%	● 2,50%	↑ 97,50%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,80	↑ 92,50%	● 2,50%	↑ 95,00%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,90	↑ 97,50%	● 2,50%	↑ 97,50%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%

Tabla 80: Indicadores por atributos NNA – Meta

## NARIÑO

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 140: Comparativo de indicadores – Regional Nariño.*

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran por debajo del promedio nacional para usuarios de Centro Zonal y niños, niñas y adolescentes, mientras que para padres de primera infancia el indicador se encuentra en el promedio general.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 141), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, gran parte de los componentes se encuentran con un nivel de satisfacción bajo, los componentes de la atención de los profesionales y las lealtad y expectativas de los usuarios son los únicos que evidencia satisfacción en la calificación dada.

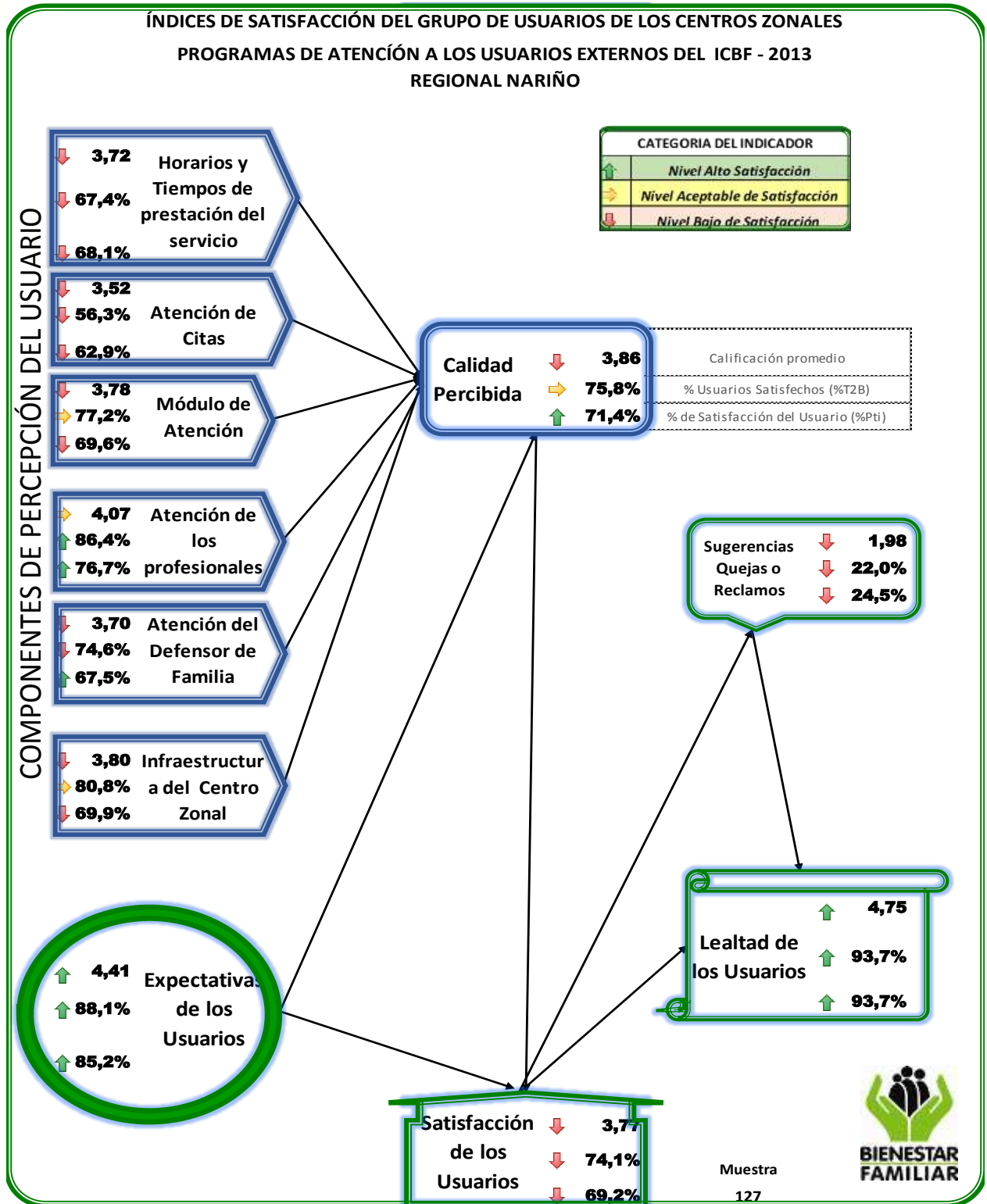
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 81), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 81) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel bajo por lo que debe revisar cada uno para generar acciones de mejora, los atributos que evidencian un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios hacen referencia a el horario de atención del Centro Zonal, la amabilidad de los funcionarios que atienden en el Centro Zonal, la limpieza, la organización y la seguridad del Centro Zonal y las expectativas de los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 142) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, sin embargo se hace importante revisar aspectos de la calidad del servicio, la infraestructura del programa, pero especialmente el seguimiento a las sugerencias de los padres ya que los usuarios manifestaron un nivel bajo de satisfacción.

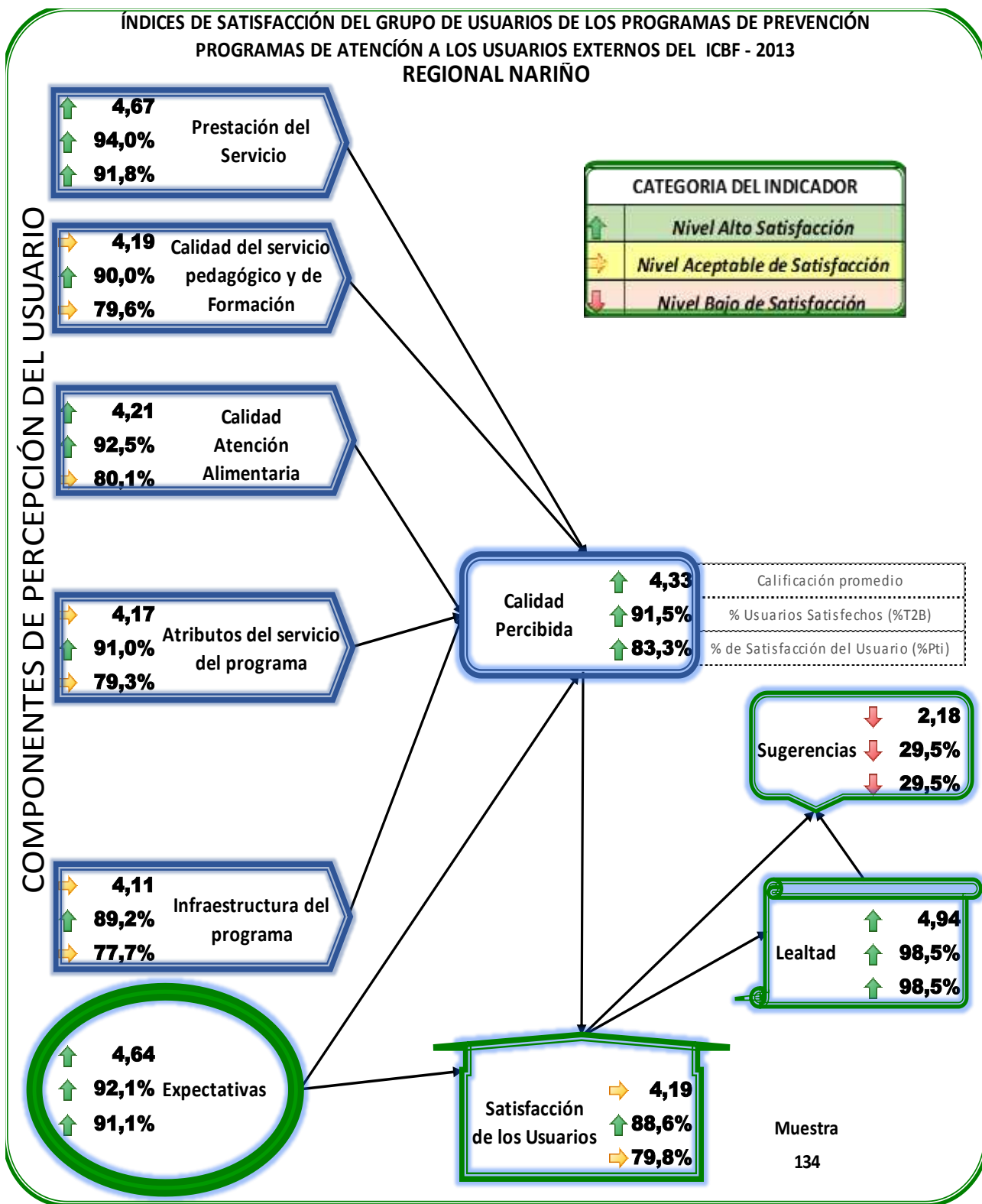
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 82), se evidencia un alto nivel de satisfacción en cada uno de los atributos evaluados, se considera realizar acciones de mejora en cuanto a la cantidad de agentes que atienden el programa del ICBF y realizar un mayor seguimiento a las sugerencias, quejas y reclamos de los padres de familia.



Grafica 141: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Nariño.

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,34	↑ 83,46%	● 16,54%	↑ 83,46%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,48	↓ 59,20%	● 25,60%	↓ 62,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,35	↓ 59,52%	● 23,81%	↓ 58,73%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↓ 3,46	↓ 61,54%	● 38,46%	↓ 61,54%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,39	↓ 33,93%	● 8,93%	↓ 59,82%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,68	→ 75,00%	● 12,50%	↓ 66,96%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,67	↓ 70,87%	● 9,45%	↓ 66,73%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,71	↓ 74,02%	● 8,66%	↓ 67,72%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 3,98	↑ 86,61%	● 2,36%	↓ 74,41%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,69	↑ 92,13%	● 7,87%	↑ 92,13%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,79	→ 77,33%	● 4,00%	↓ 69,67%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,84	↑ 85,47%	● 6,84%	↓ 70,94%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 3,96	↑ 90,60%	● 1,71%	↓ 73,93%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,43	↓ 60,63%	● 39,37%	↓ 60,63%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,75	→ 76,32%	● 7,89%	↓ 68,75%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,64	↓ 71,70%	● 13,21%	↓ 66,04%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 3,99	↑ 89,61%	● 1,30%	↓ 74,68%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,71	↓ 72,58%	● 2,42%	↓ 67,74%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,80	→ 80,80%	● 2,40%	↓ 70,00%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,63	↓ 69,33%	● 8,00%	↓ 65,67%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,82	↑ 82,68%	● 2,36%	↓ 70,47%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 3,98	↑ 93,70%	● 0,79%	↓ 74,41%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,83	↑ 84,92%	● 2,38%	↓ 70,63%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,82	→ 81,31%	● 3,74%	↓ 70,56%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,53	↑ 88,19%	● 11,81%	↑ 88,19%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,29	↑ 88,10%	● 3,97%	↑ 82,14%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,75	↑ 93,70%	● 6,30%	↑ 93,70%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,75	↑ 93,70%	● 6,30%	↑ 93,70%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,16	↓ 3,94%	● 96,06%	↓ 3,94%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 2,80	↓ 40,00%	● 40,00%	↓ 45,00%

Tabla 81: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Nariño.



Grafica 142: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Nariño.



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		NARIÑO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,40	↑ 89,55%	● 5,22%	↑ 85,07%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,22	↑ 91,79%	● 2,24%	→ 80,41%
	La formación en valores	↑ 4,20	↑ 91,79%	● 1,49%	→ 80,04%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,12	↑ 87,31%	● 1,49%	→ 77,99%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,10	↑ 86,57%	● 1,49%	→ 77,43%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,19	↑ 89,55%	● 2,24%	→ 79,66%
	Las actividades recreativas	↑ 4,29	↑ 93,28%	● 0,00%	↑ 82,28%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,23	↑ 91,41%	● 1,56%	→ 80,66%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,25	↑ 94,21%	● 0,00%	→ 81,20%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,14	↑ 92,00%	● 4,80%	→ 78,60%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,16	↑ 91,79%	● 3,73%	→ 79,10%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,20	↑ 92,48%	● 1,50%	→ 79,89%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 3,99	→ 79,85%	● 8,21%	↓ 74,63%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,27	↑ 95,52%	● 0,75%	→ 81,72%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,25	↑ 94,78%	● 0,75%	→ 81,34%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,17	↑ 91,79%	● 0,75%	→ 79,29%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,15	↑ 89,55%	● 4,48%	→ 78,73%
	La señalización	→ 4,14	↑ 92,42%	● 2,27%	→ 78,60%
	Los Baños	→ 4,05	↑ 89,23%	● 6,92%	→ 76,15%
	El comedor	→ 4,04	↑ 84,92%	● 5,56%	→ 75,99%
	La limpieza del lugar	↑ 4,24	↑ 93,85%	● 1,54%	→ 80,96%
	La seguridad	→ 4,14	↑ 90,23%	● 1,50%	→ 78,57%
	Las zonas recreativas	→ 3,98	↑ 84,85%	● 6,06%	↓ 74,43%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,11	↑ 88,28%	● 3,91%	→ 77,73%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,91	↑ 97,76%	● 2,24%	↑ 97,76%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,38	↑ 86,47%	● 6,02%	↑ 84,40%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,81	↓ 20,15%	● 79,85%	↓ 20,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,46	↓ 61,54%	● 17,95%	↓ 61,54%

Tabla 82: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Nariño.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 143) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para gran parte de los componentes evaluados, se considera como aspecto de mejora la asistencia que se brinda a los niños.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 83) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación entre los niños del programa, el apoyo y el acompañamiento que hace los adultos del programa, la comida y el lugar donde los niños duermen.



Grafica 143: Mapa de respuestas NNA –Nariño.

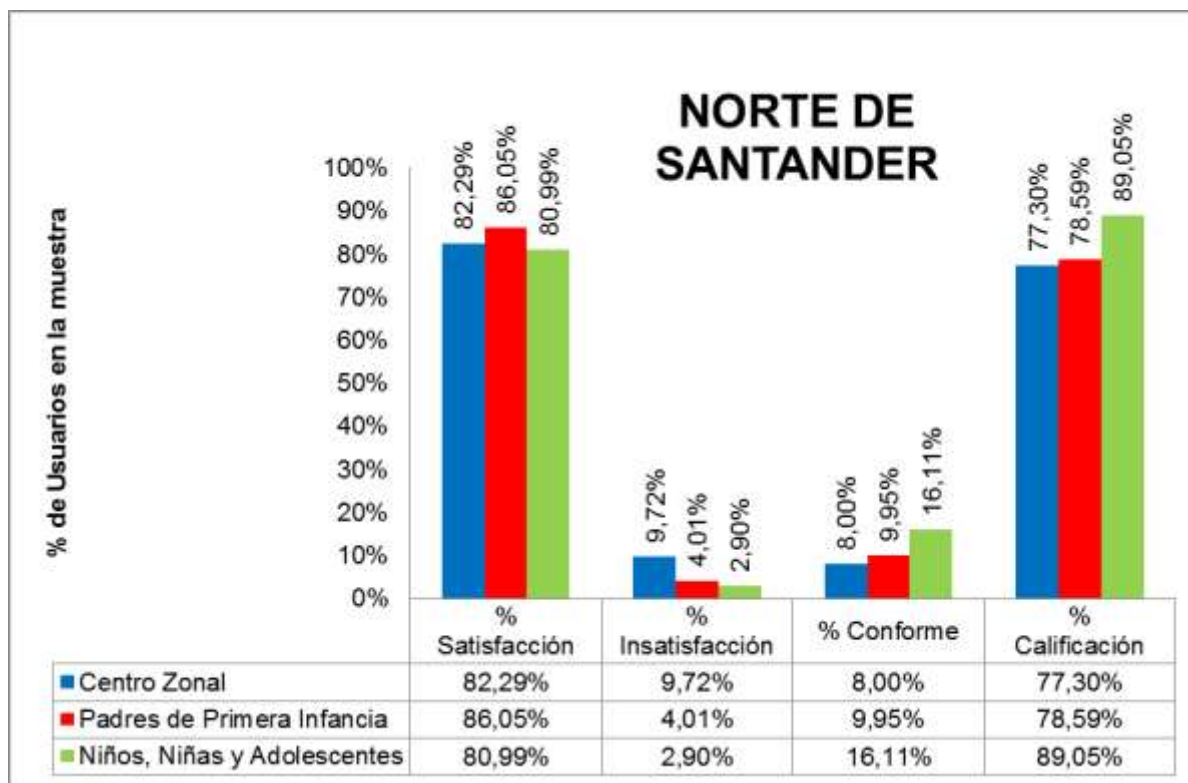
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL NARIÑO**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	NARIÑO	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,88	↑ 95,19%	● 0,96%	↑ 97,12%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,27	↓ 68,27%	● 4,81%	→ 81,73%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,28	↓ 67,96%	● 3,88%	↑ 82,04%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,20	↓ 66,67%	● 6,86%	→ 79,90%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,69	↑ 86,45%	● 1,94%	↑ 92,26%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,87	↑ 93,27%	● 0,00%	↑ 96,63%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,85	↑ 92,31%	● 0,00%	↑ 96,15%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,38	↓ 68,75%	● 0,00%	↑ 84,38%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	→ 3,98	↓ 54,81%	● 5,77%	↓ 74,52%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,30	↓ 73,00%	● 8,00%	↑ 82,50%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,54	→ 80,77%	● 3,85%	↑ 88,46%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,77	↑ 89,42%	● 0,96%	↑ 94,23%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,21	↓ 70,71%	● 10,10%	→ 80,30%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,32	↓ 71,84%	● 5,83%	↑ 83,01%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,84	↑ 92,86%	● 1,02%	↑ 95,92%

Tabla 83: Indicadores por atributos NNA – Nariño.

## NORTE DE SANTANDER

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios NNA.



*Grafica 144: Comparativo de indicadores – Regional Norte de Santander.*

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran en un nivel alto, el puntaje más bajo lo tiene la población de NNA con un porcentaje de 80.99% de usuarios satisfechos la cual se encuentra por debajo del promedio nacional.

Respecto a los indicadores de insatisfacción las tres poblaciones están por debajo del promedio nacional, sin embargo se recomienda tomar medidas para la población de UCZ.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 145), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que los indicadores más bajos de satisfacción se relacionan en las variables de asignación de citas, la atención del defensor de familia y el seguimiento y respuesta a las sugerencias.

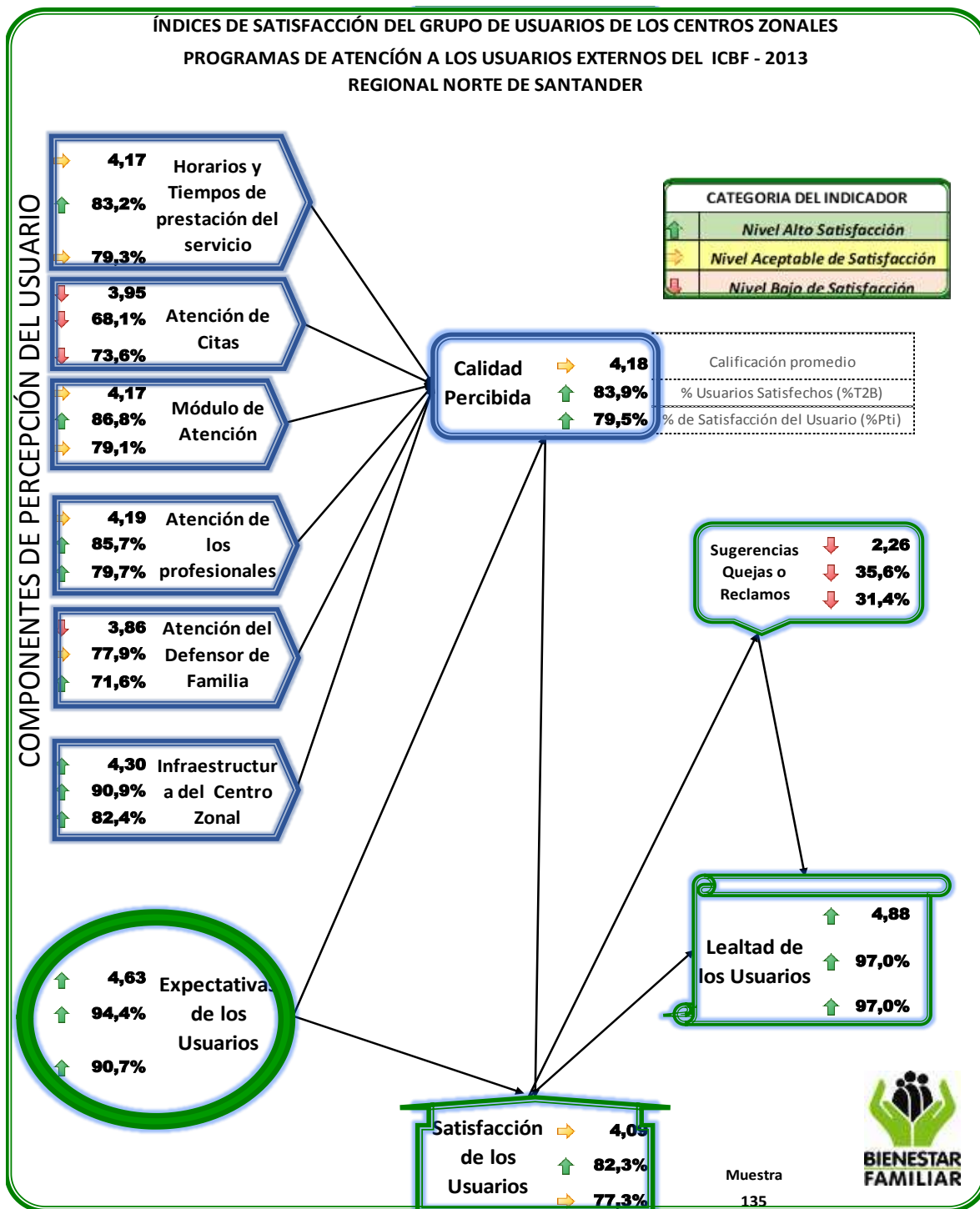
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 84), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 84) observamos niveles bajos de satisfacción en los atributos de asignación de citas y el servicio recibido en las mismas, también inconformismo en la disponibilidad y acceso a los profesionales y defensores de familia, por otra parte se recomienda revisar y dar respuesta a las sugerencias realizadas por los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 146) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, en el análisis se sugiere revisar la infraestructura de lugar donde se desarrolla el servicio y dar respuesta a las sugerencias realizadas por los padres..

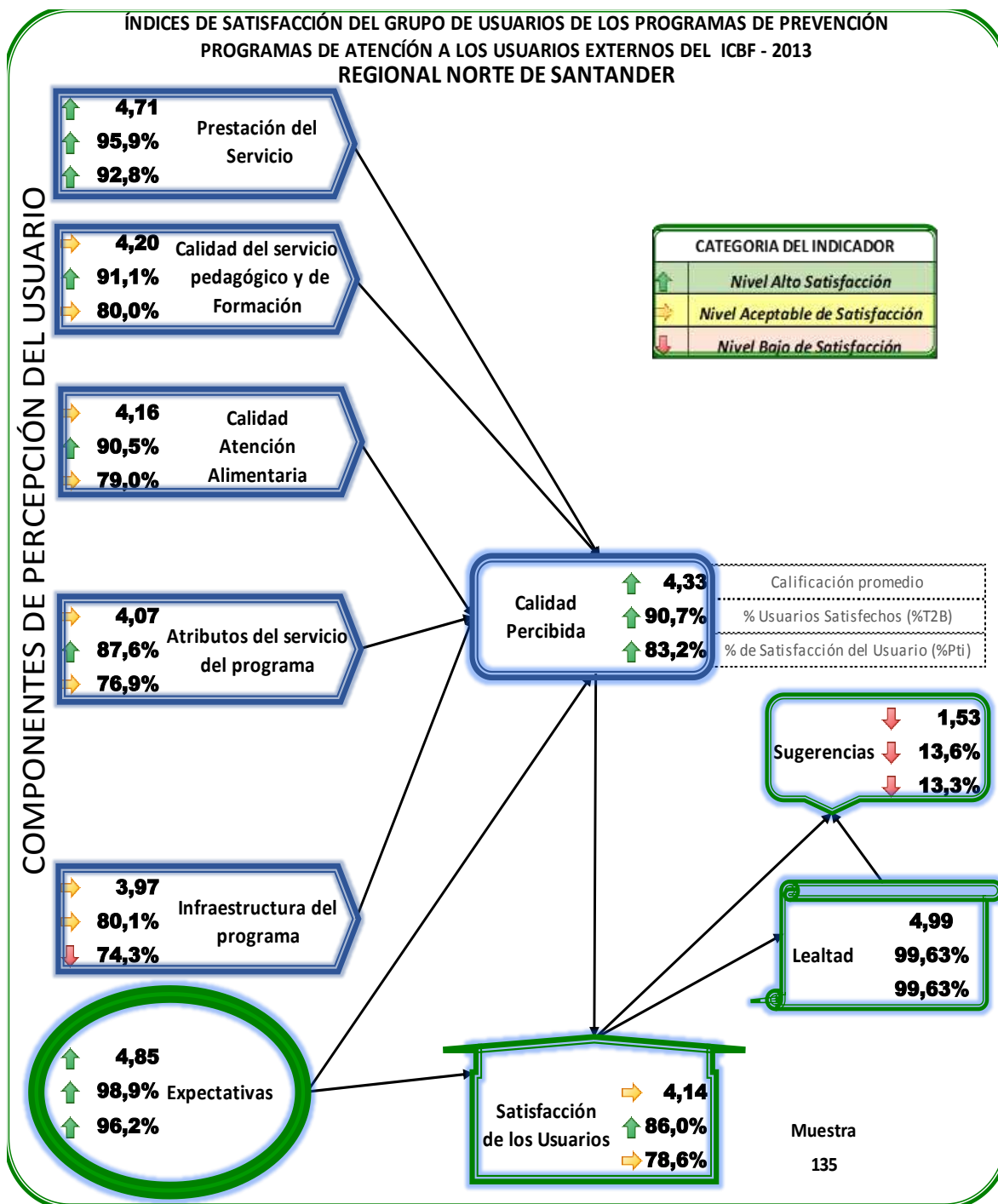
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 85), se evidencia que todas las variables que conforman el módulo de infraestructura son susceptibles de mejora, a su vez se identifican niveles bajos en la cantidad de agente educativos que apoyan el servicio en una institución.



Grafica 145: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Norte de Santander.

PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL		NORTE DE SANTANDER				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES		CALIF	%T2B	%B2B	%PtI	
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,35	↑ 83,70%	● 16,30%	↑ 83,70%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,13	↑ 87,41%	● 6,67%	→ 78,33%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,04	→ 78,52%	● 5,19%	→ 75,93%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,74	↑ 93,62%	● 6,38%	↑ 93,62%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,89	↓ 59,09%	● 0,00%	↓ 72,16%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,73	↓ 68,18%	● 11,36%	↓ 68,18%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 4,09	↑ 84,33%	● 2,24%	→ 77,24%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 4,09	↑ 82,09%	● 1,49%	→ 77,24%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,32	↑ 94,07%	● 0,00%	↑ 82,96%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	→ 3,99	↓ 74,81%	● 25,19%	↓ 74,81%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,22	↑ 87,78%	● 2,22%	→ 80,56%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,24	↑ 88,12%	● 2,97%	→ 80,94%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,31	↑ 92,08%	● 0,99%	↑ 82,67%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,04	↓ 51,11%	● 48,89%	↓ 51,11%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,12	↑ 85,51%	● 1,45%	→ 77,90%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,06	↑ 83,82%	● 7,35%	→ 76,47%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,23	↑ 91,30%	● 0,00%	→ 80,80%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,34	↑ 94,81%	● 0,00%	↑ 83,52%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,22	↑ 86,15%	● 0,00%	→ 80,58%
	Los Baños	Preg_12c	↑ 4,26	↑ 87,74%	● 4,72%	→ 81,60%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,34	↑ 94,03%	● 0,00%	↑ 83,58%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,40	↑ 97,78%	● 0,00%	↑ 85,00%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,33	↑ 94,07%	● 0,00%	↑ 83,33%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,17	→ 81,75%	● 0,79%	→ 79,17%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,67	↑ 91,85%	● 8,15%	↑ 91,85%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,59	↑ 97,04%	● 2,22%	↑ 89,63%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,91	↑ 97,78%	● 2,22%	↑ 97,78%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,85	↑ 96,30%	● 3,70%	↑ 96,30%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,18	↓ 4,44%	● 95,56%	↓ 4,44%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,33	↓ 66,67%	● 33,33%	↓ 58,33%
TOTAL SATISFACCIÓN NORTE DE SANTANDER			→ 4,092	↑ 82,29%	● 9,72%	→ 77,30%

Tabla 84: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Norte de Santander.



Grafica 146: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Norte de Santander.



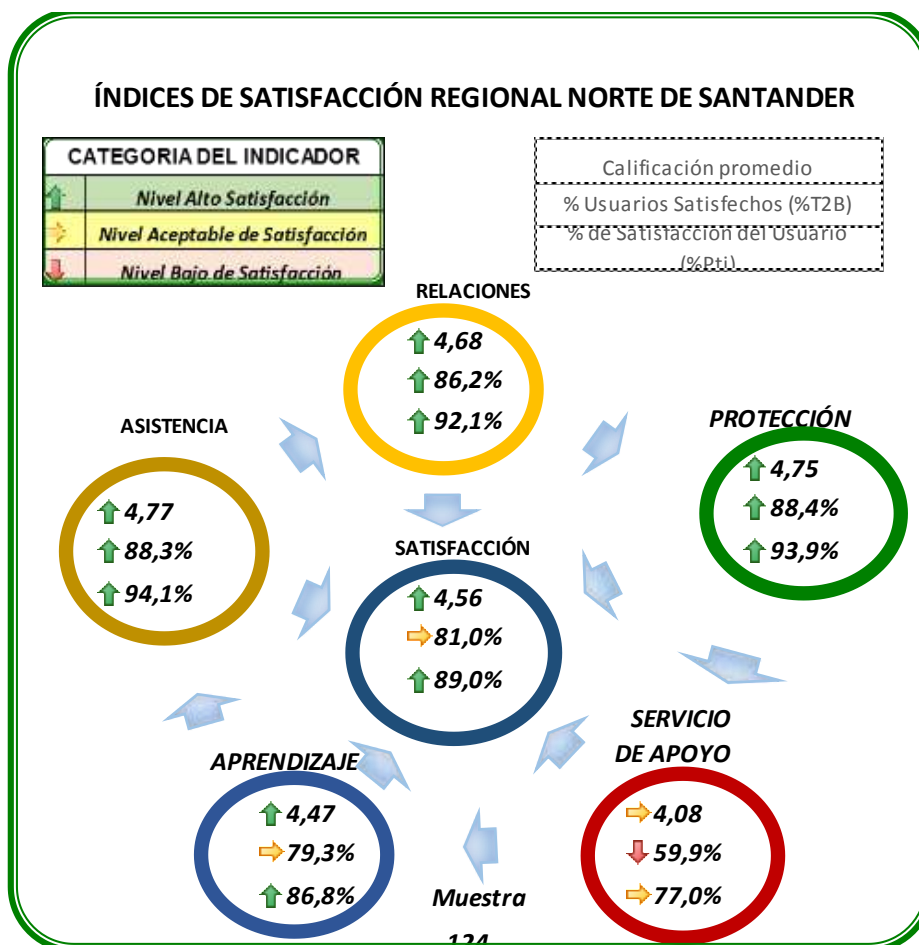
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN					
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		NORTE DE			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,82	↑ 95,56%	● 4,44%	↑ 95,56%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,60	↑ 96,27%	● 1,49%	↑ 89,93%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,34	↑ 95,56%	● 0,00%	↑ 83,52%
	La formación en valores	↑ 4,24	↑ 91,85%	● 0,74%	→ 81,11%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,21	↑ 92,59%	● 0,00%	→ 80,19%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,18	↑ 88,89%	● 0,00%	→ 79,44%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,06	↑ 86,67%	● 2,22%	→ 76,48%
	Las actividades recreativas	→ 4,16	↑ 91,11%	● 0,00%	→ 79,07%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,25	↑ 92,54%	● 0,00%	→ 81,34%
	La preparación de los alimentos	→ 4,14	↑ 89,47%	● 0,00%	→ 78,38%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,09	↑ 89,63%	● 0,74%	→ 77,22%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,19	↑ 94,07%	● 0,00%	→ 79,63%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,11	↑ 88,89%	● 0,00%	→ 77,78%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↓ 3,81	↓ 73,88%	● 5,22%	↓ 70,15%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,23	↑ 93,33%	● 0,74%	→ 80,74%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	→ 4,16	↑ 91,11%	● 0,74%	→ 79,07%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↓ 3,95	↑ 84,33%	● 0,00%	↓ 73,69%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,07	↑ 85,07%	● 2,24%	→ 76,87%
	La señalización	→ 3,97	↑ 82,22%	● 1,48%	↓ 74,26%
	Los Baños	↓ 3,94	→ 77,95%	● 1,57%	↓ 73,43%
	El comedor	→ 3,99	↑ 82,58%	● 0,76%	↓ 74,81%
	La limpieza del lugar	→ 4,19	↑ 89,63%	● 0,00%	→ 79,63%
	La seguridad	→ 3,96	→ 79,26%	● 0,74%	↓ 73,89%
	Las zonas recreativas	↓ 3,83	↓ 70,90%	● 2,99%	↓ 70,71%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,84	↓ 73,13%	● 1,49%	↓ 71,08%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,70	↑ 97,78%	● 0,00%	↑ 92,41%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,97	↑ 99,26%	● 0,74%	↑ 99,26%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,36	↓ 8,89%	● 91,11%	↓ 8,89%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,50	↓ 66,67%	● 8,33%	↓ 62,50%

Tabla 85: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Norte de Santander.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 147) en donde se observa que de los seis módulos evaluados tres se encuentran en una calificación aceptable y baja, se indica enfocar las actividades de mejora hacia los módulos de aprendizaje, satisfacción y servicio de apoyo por parte de los adultos en el programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 86) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación entre los niños del programa, el apoyo y el acompañamiento que hace los adultos del programa (cuando esta triste, cuando hay problemas), y el apoyo con las tareas.



Grafica 147: Mapa de respuestas NNA –Norte de Santander.

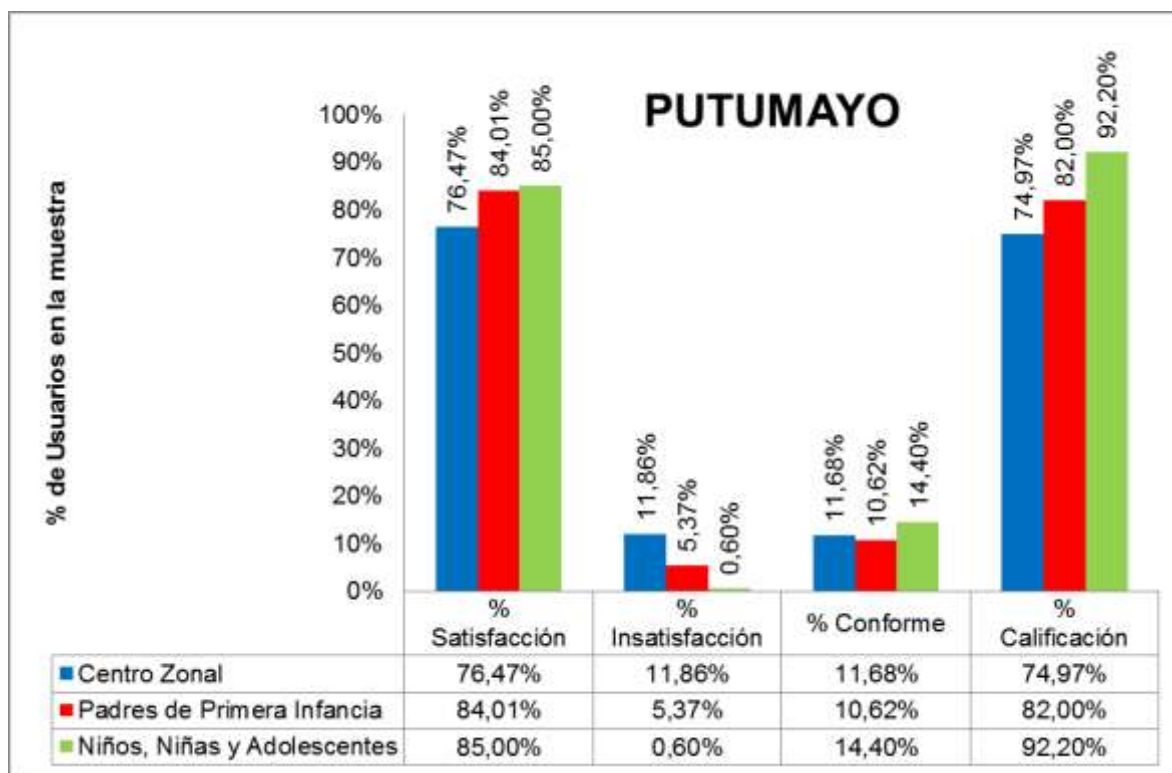
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL NORTE DE SANTANDER**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	NORTE	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,86	↑ 94,66%	● 1,53%	↑ 96,56%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,80	↑ 90,08%	● 0,00%	↑ 95,04%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,45	→ 78,91%	● 6,25%	↑ 86,33%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,65	↑ 83,97%	● 1,53%	↑ 91,22%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,68	↑ 85,00%	● 0,83%	↑ 92,08%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,83	↑ 92,37%	● 0,76%	↑ 95,80%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,73	↑ 87,02%	● 0,76%	↑ 93,13%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,79	↑ 90,08%	● 0,76%	↑ 94,66%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,80	↑ 90,08%	● 0,00%	↑ 95,04%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,66	↑ 82,93%	● 0,00%	↑ 91,46%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,84	↑ 92,04%	● 0,00%	↑ 96,02%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	→ 3,85	↓ 42,75%	● 0,00%	↓ 71,37%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	→ 4,10	↓ 67,26%	● 12,39%	→ 77,43%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,36	↓ 74,00%	● 6,00%	↑ 84,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↓ 3,84	↓ 58,18%	● 16,36%	↓ 70,91%

Tabla 86: Indicadores por atributos NNA – Norte de Santander

## PUTUMAYO

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 148: Comparativo de indicadores – Regional Putumayo.*

El promedio de satisfacción incluyendo las tres poblaciones es de 81.83% de usuarios satisfechos, se observa en los resultados que las tres poblaciones en niveles de satisfacción se encuentran sobre el promedio nacional; con diferencias mínimas por encima y por debajo respectivamente. Sigue siendo el centro zonal la población con menores índices de satisfacción.

En esta regional se observa que los indicadores de insatisfacción de los PPI con 5.37% y UCZ con 11.86% se encuentran por encima del promedio nacional y son críticos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 149), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que los indicadores más bajos de satisfacción se relacionan en las variables de asignación de citas, la atención del defensor de familia y el seguimiento y respuesta a las sugerencias.

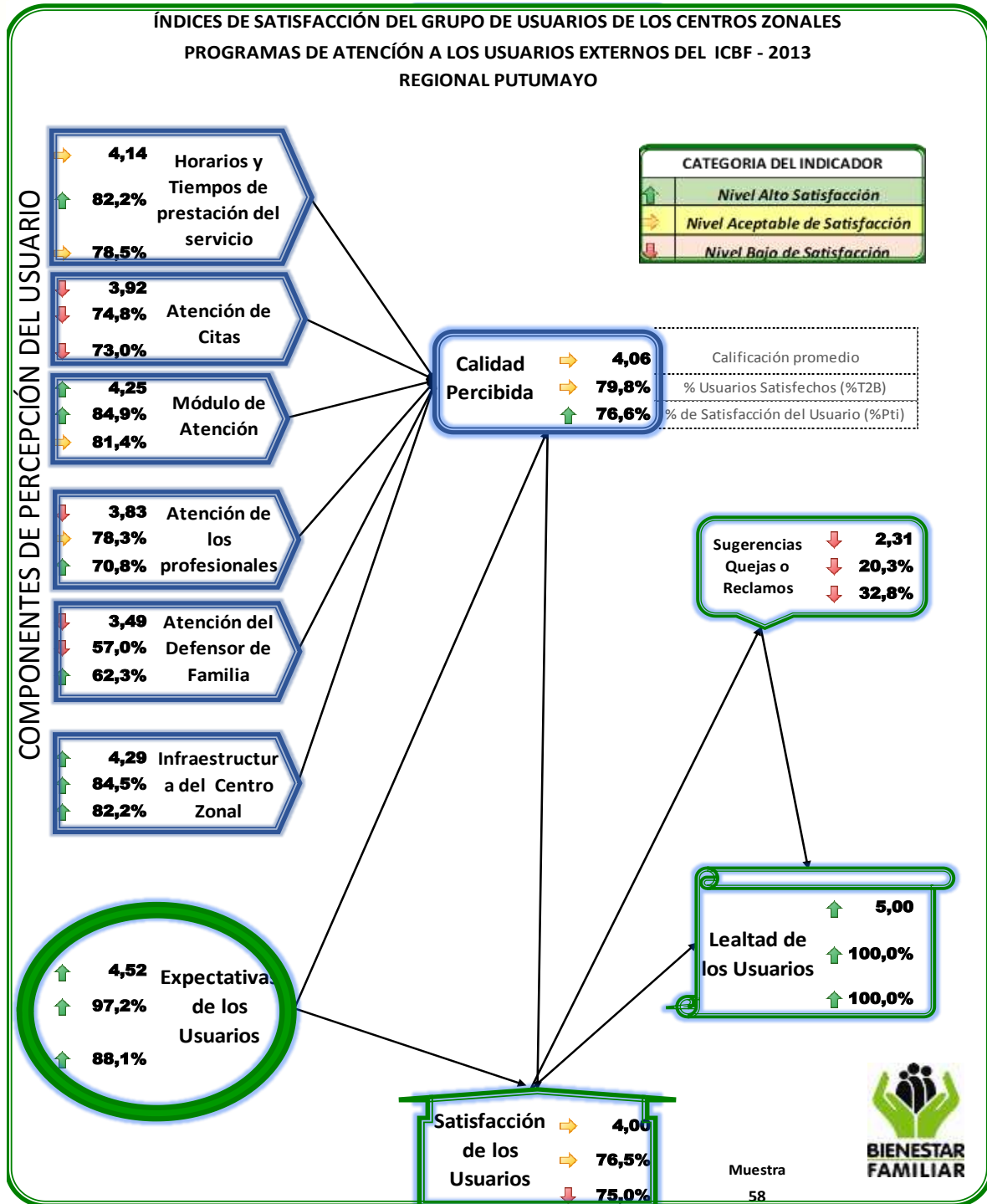
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 87), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 87) observamos niveles bajos de satisfacción en los atributos de asignación de citas, también inconformismo en la disponibilidad y acceso a los profesionales y defensores de familia, los baños del lugar de atención, el tiempo de espera para ser atendido por otra parte se recomienda revisar y dar respuesta a las sugerencias realizadas por los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 150) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, en el análisis se sugiere revisar la infraestructura de lugar donde se desarrolla el servicio y dar respuesta a las sugerencias realizadas por los padres.

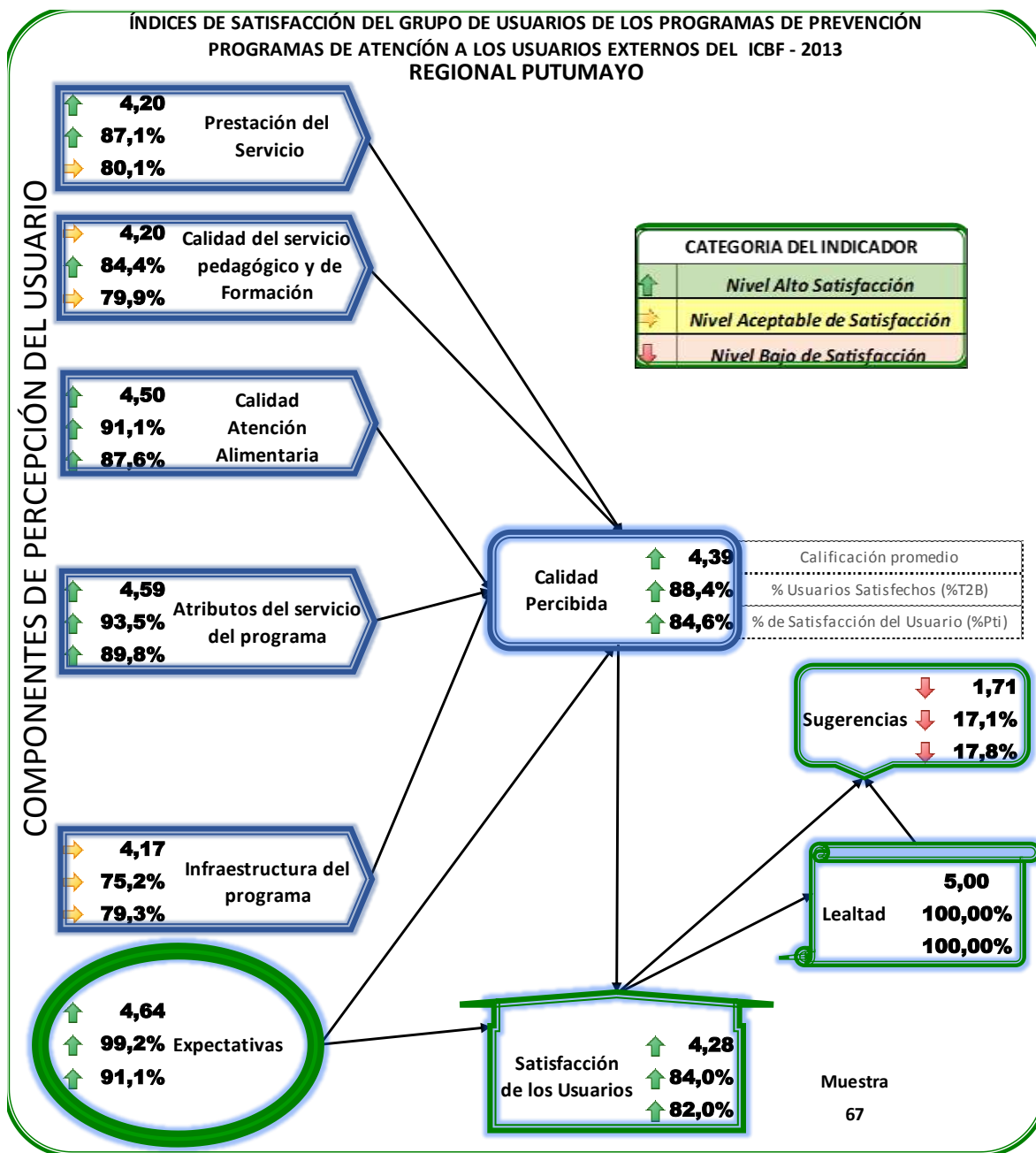
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 88), se evidencia que todas las variables que conforman el módulo de infraestructura son susceptibles de mejora, a su vez se identifican niveles bajos en la Calidad del servicio pedagógico y de Formación para el tema los hábitos de comportamiento.



Grafica 149: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Putumayo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	3,97	74,14%	25,86%	74,14%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	4,60	94,55%	0,00%	90,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	3,85	77,78%	3,70%	71,30%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	4,47	86,84%	13,16%	86,84%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	3,67	63,64%	0,00%	66,67%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	3,81	78,13%	6,25%	70,31%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	4,11	83,93%	5,36%	77,68%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	4,12	82,76%	3,45%	78,02%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	4,53	87,93%	3,45%	88,36%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	2,79	44,83%	55,17%	44,83%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	4,09	95,45%	0,00%	77,27%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	3,85	76,92%	11,54%	71,15%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	4,60	96,00%	0,00%	90,00%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	1,90	22,41%	77,59%	22,41%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	4,15	76,92%	7,69%	78,85%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	3,45	36,36%	9,09%	61,36%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	4,46	92,31%	0,00%	86,54%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	4,67	91,38%	0,00%	91,81%
	La señalización	Preg_12b	4,07	80,95%	0,00%	76,79%
	Los Baños	Preg_12c	3,82	72,73%	9,09%	70,45%
	La limpieza	Preg_12d	4,68	92,98%	0,00%	92,11%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	4,36	91,07%	0,00%	83,93%
	La organización	Preg_12f	4,38	90,48%	4,76%	84,52%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	4,04	72,00%	0,00%	76,00%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	4,86	96,55%	3,45%	96,55%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	4,19	97,92%	0,00%	79,69%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	5,00	100,00%	0,00%	100,00%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	5,00	100,00%	0,00%	100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	1,48	12,07%	87,93%	12,07%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3,14	28,57%	28,57%	53,57%

Tabla 87: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal –Putumayo.



Grafica 150: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Putumayo.



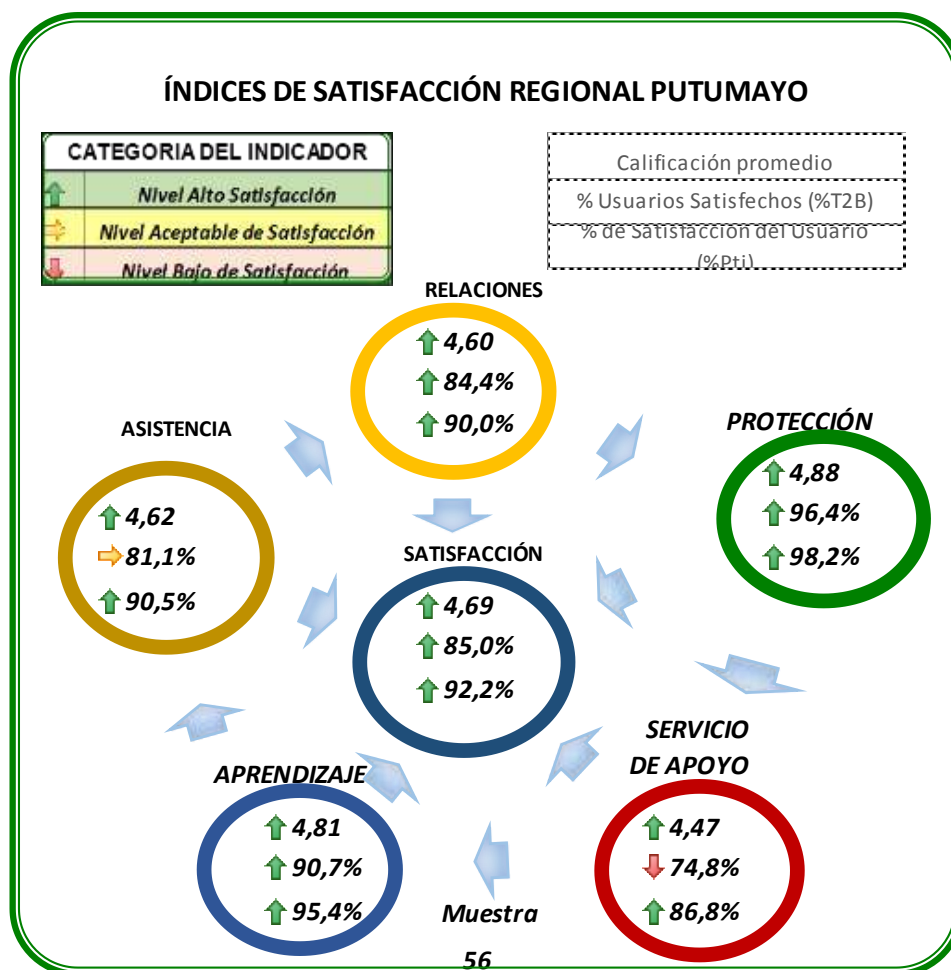
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		PUTUM			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,34	↑ 83,58%	● 16,42%	↑ 83,58%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	→ 4,06	↑ 90,77%	● 1,54%	→ 76,54%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,24	↑ 91,04%	● 2,99%	→ 80,97%
	La formación en valores	↑ 4,33	↑ 88,06%	● 0,00%	↑ 83,21%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,31	↑ 86,57%	● 1,49%	↑ 82,84%
	Los hábitos de comportamiento	→ 3,98	↓ 73,85%	● 1,54%	↓ 74,62%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,16	↑ 82,54%	● 0,00%	→ 78,97%
	Las actividades recreativas	→ 4,04	↑ 82,61%	● 4,35%	→ 76,09%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,44	↑ 91,11%	● 0,00%	↑ 86,11%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,38	↑ 85,71%	● 0,00%	↑ 84,52%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,60	↑ 92,98%	● 0,00%	↑ 89,91%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,51	↑ 88,06%	● 1,49%	↑ 87,69%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,46	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 86,59%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,38	↑ 87,50%	● 1,56%	↑ 84,38%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,85	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,27%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,88	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,01%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,36	↑ 86,00%	● 0,00%	↑ 84,00%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,18	→ 79,10%	● 7,46%	→ 79,48%
	La señalización	→ 4,00	↓ 68,00%	● 2,00%	↓ 75,00%
	Los Baños	↑ 4,32	→ 77,27%	● 2,27%	↑ 82,95%
	El comedor	↓ 3,69	↓ 50,91%	● 0,00%	↓ 67,27%
	La limpieza del lugar	↑ 4,69	↑ 98,51%	● 0,00%	↑ 92,16%
	La seguridad	↑ 4,55	↑ 89,23%	● 0,00%	↑ 88,85%
	Las zonas recreativas	↓ 3,40	↓ 44,00%	● 12,00%	↓ 60,00%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,94	↓ 68,09%	● 2,13%	↓ 73,40%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,20	↑ 98,15%	● 0,00%	→ 80,09%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,54	↓ 13,43%	● 86,57%	↓ 13,43%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,00	↓ 44,44%	● 44,44%	↓ 50,00%

Tabla 88: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Putumayo.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 151) en donde se observa dos módulos se encuentran en una calificación aceptable y baja, los resultados indican que se debe enfocar las actividades de mejora hacia los módulos de asistencia y servicio de apoyo.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 89) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación entre los niños del programa, el apoyo y el acompañamiento que hace los adultos del programa (cuando esta triste, cuando hay problemas, actividades de recreación), y los procesos de comida y vestuario.



Grafica 151: Mapa de respuestas NNA –Putumayo.

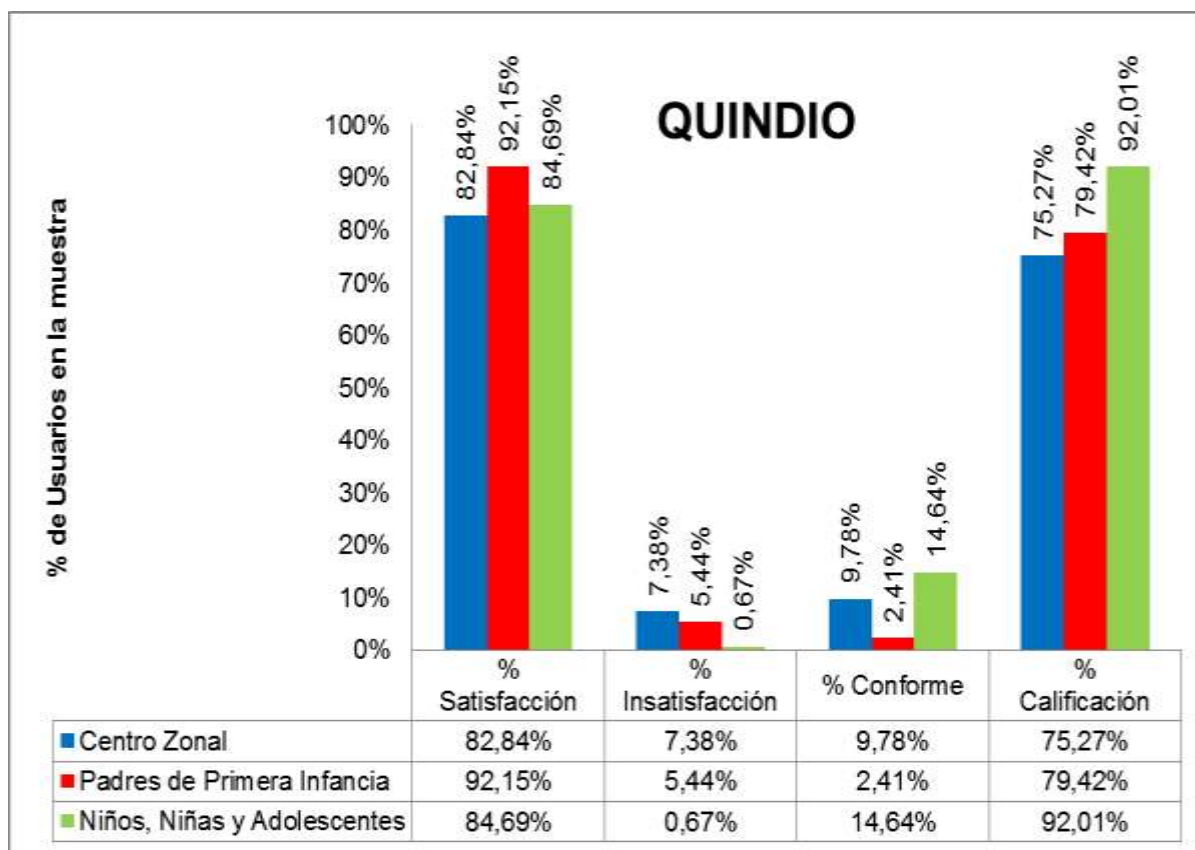
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL PUTUMAYO**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	PUTUM	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,90	↑ 94,92%	● 0,00%	↑ 97,46%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,97	↑ 98,31%	● 0,00%	↑ 99,15%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,16	↓ 63,16%	● 5,26%	→ 78,95%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,76	↑ 87,93%	● 0,00%	↑ 93,97%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,89	↑ 94,55%	● 0,00%	↑ 97,27%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,97	↑ 98,31%	● 0,00%	↑ 99,15%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,73	↑ 86,44%	● 0,00%	↑ 93,22%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,92	↑ 96,23%	● 0,00%	↑ 98,11%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,63	→ 81,36%	● 0,00%	↑ 90,68%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,73	↑ 86,54%	● 0,00%	↑ 93,27%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,51	→ 75,47%	● 0,00%	↑ 87,74%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,42	↓ 71,19%	● 0,00%	↑ 85,59%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,43	↓ 71,43%	● 0,00%	↑ 85,71%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,56	→ 81,82%	● 3,64%	↑ 89,09%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,69	↑ 84,44%	● 0,00%	↑ 92,22%

Tabla 89: Indicadores por atributos NNA – Putumayo.

## QUINDÍO

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 152: Comparativo de indicadores – Regional Quindío.

El promedio de satisfacción incluyendo las tres poblaciones es de 86.56% de usuarios satisfechos, se observa en los resultados que las tres poblaciones se encuentran sobre el promedio nacional; con diferencias mínimas por encima y por debajo respectivamente. Sigue siendo el centro zonal la población con menores índices de satisfacción.

En esta regional se observa que los indicadores de insatisfacción de los PPI con 5.44% se encuentran por encima del promedio nacional y son críticos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 153), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que los indicadores más bajos de satisfacción se relacionan en las variables atención del defensor de familia y el seguimiento y respuesta a las sugerencias.

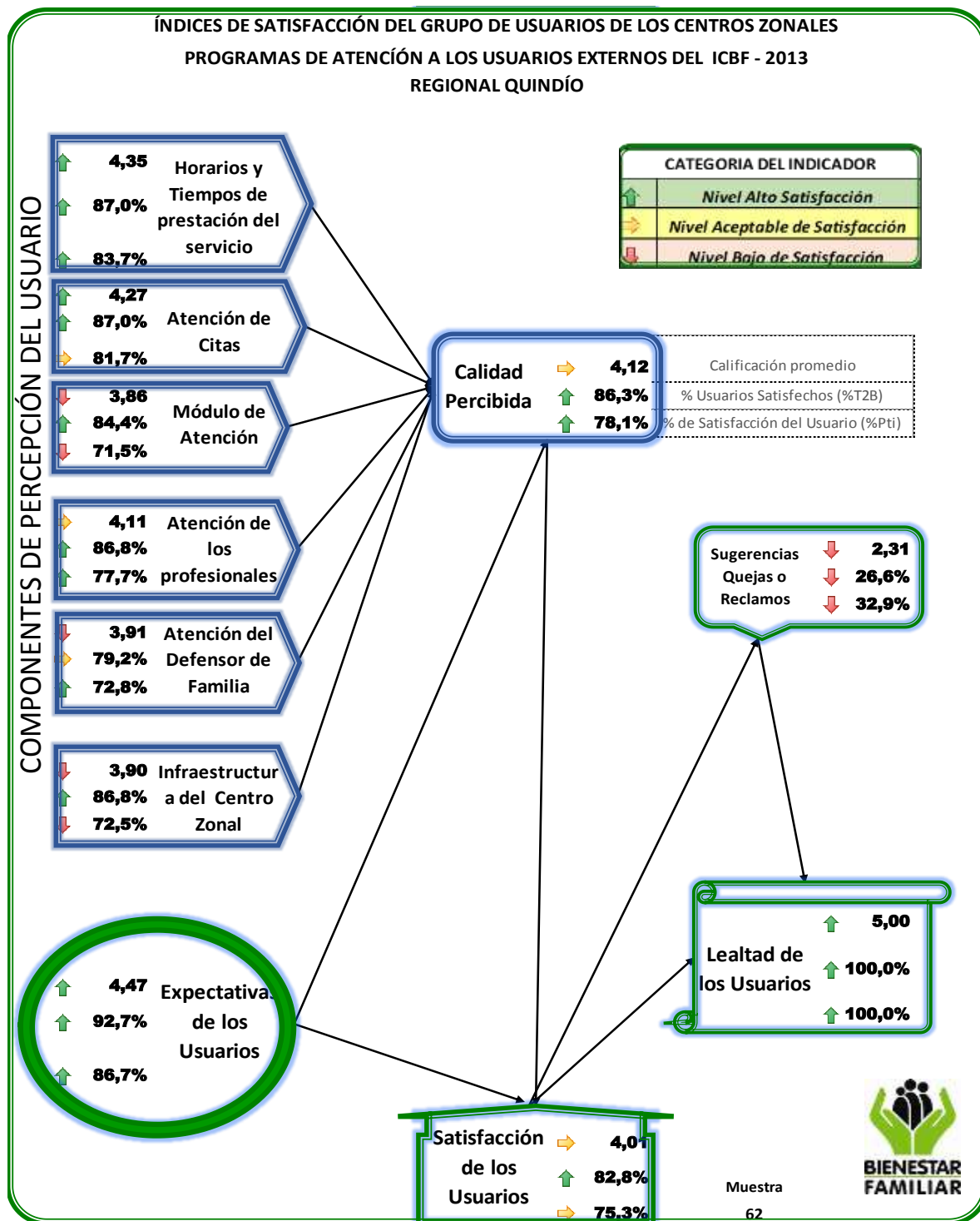
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 90), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 90) observamos niveles bajos de satisfacción en los atributos valoración que le realizaron a los niños, decisión que se tomó respecto a la situación, adecuación de los espacios de espera. Y el proceso que se le da a las sugerencias.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 154) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, en el análisis se sugiere revisar el proceso de respuesta a las sugerencias realizadas por los padres.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 91), se evidencia que todas las variables que conforman el módulo de infraestructura del programa son susceptibles de mejora, a su vez se identifican niveles bajos en la cantidad de agentes que atienden el programa, en la preparación y porción de los alimentos, en la formación pedagógica de hábitos de higiene –comportamiento – convivencia, y al igual que en las demás regionales el seguimiento que se le da a las sugerencias realizadas por los padres.

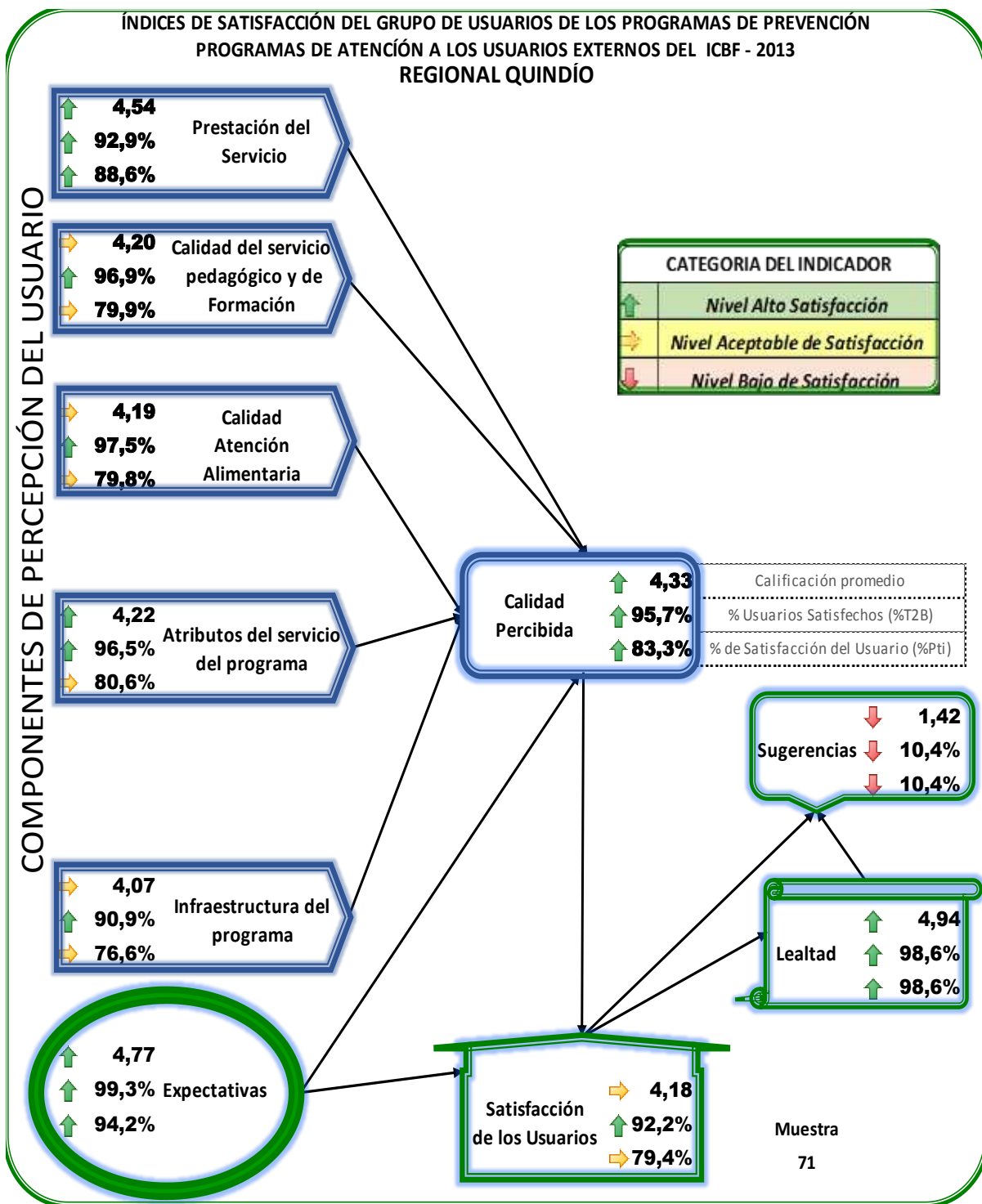


Grafica 153: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Quindío.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES**  
**PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,74	↑ 93,55%	● 6,45%	↑ 93,55%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↑ 4,52	↑ 90,16%	● 8,20%	↑ 88,11%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,77	→ 77,42%	● 1,61%	↓ 69,35%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,70	↑ 92,45%	● 7,55%	↑ 92,45%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,35	↑ 85,71%	● 0,00%	↑ 83,67%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,82	↑ 83,67%	● 4,08%	↓ 70,41%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,84	↑ 85,48%	● 4,84%	↓ 70,97%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,74	↑ 82,26%	● 9,68%	↓ 68,55%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 4,00	↑ 85,48%	● 1,61%	→ 75,00%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,87	↑ 96,77%	● 3,23%	↑ 96,77%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,68	↓ 70,27%	● 10,81%	↓ 66,89%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,85	↑ 86,67%	● 6,67%	↓ 71,25%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	→ 4,03	↑ 93,33%	● 1,67%	→ 75,83%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	→ 4,10	→ 77,42%	● 22,58%	→ 77,42%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 3,88	↑ 85,42%	● 2,08%	↓ 71,88%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,65	↓ 64,71%	● 8,82%	↓ 66,18%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,02	↑ 89,36%	● 0,00%	→ 75,53%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,73	↓ 74,19%	● 3,23%	↓ 68,15%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,92	↑ 90,32%	● 1,61%	↓ 72,98%
	Los Baños	Preg_12c	→ 3,85	↑ 85,45%	● 5,45%	↓ 71,36%
	La limpieza	Preg_12d	→ 4,00	↑ 91,94%	● 0,00%	→ 75,00%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 4,03	↑ 91,94%	● 0,00%	→ 75,81%
	La organización	Preg_12f	→ 3,98	↑ 93,44%	● 0,00%	↓ 74,59%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,79	→ 80,33%	● 4,92%	↓ 69,67%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,61	↑ 90,32%	● 9,68%	↑ 90,32%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,32	↑ 95,16%	● 0,00%	↑ 83,06%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,13	↓ 3,23%	● 96,77%	↓ 3,23%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,50	↓ 50,00%	● 0,00%	↓ 62,50%

Tabla 90: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Quindío.



Grafica 154: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Quindío.



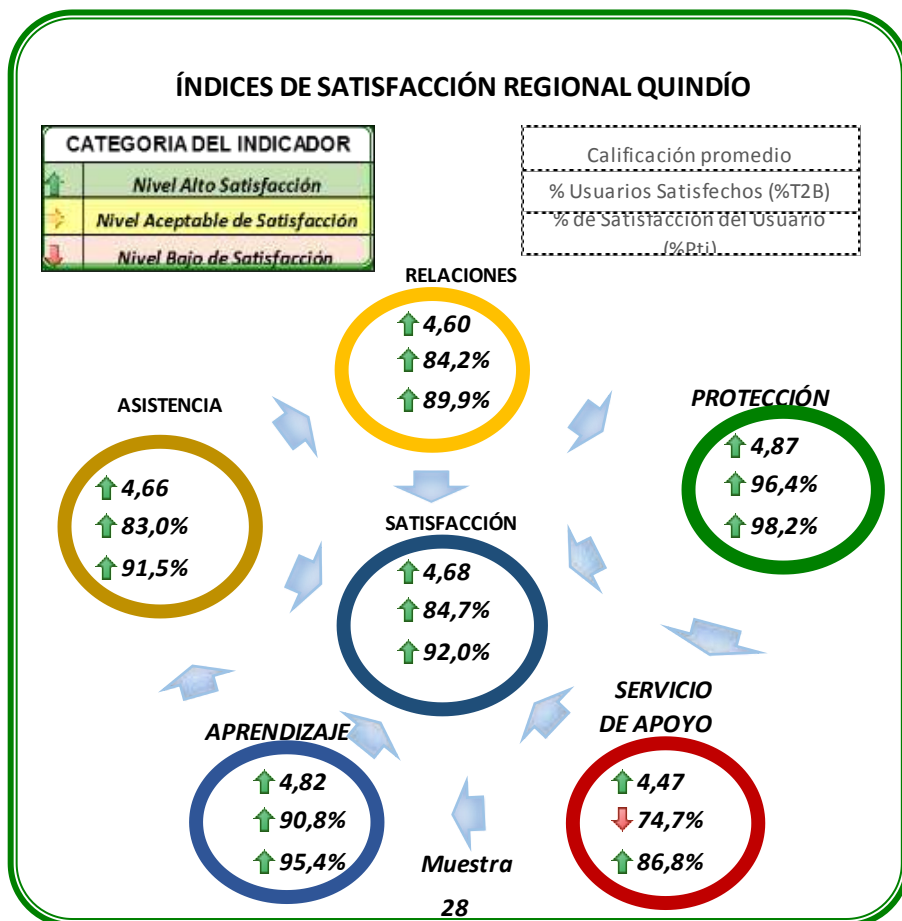
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		QUINDÍ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,89	↑ 97,18%	● 2,82%	↑ 97,18%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	→ 4,19	↑ 88,41%	● 1,45%	→ 79,71%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	→ 4,20	↑ 97,18%	● 2,82%	→ 79,93%
	La formación en valores	↑ 4,25	↑ 98,59%	● 0,00%	→ 81,34%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,20	↑ 94,37%	● 1,41%	→ 79,93%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,15	↑ 95,77%	● 0,00%	→ 78,87%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,17	↑ 97,18%	● 0,00%	→ 79,23%
	Las actividades recreativas	↑ 4,21	↑ 98,59%	● 0,00%	→ 80,28%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,22	↑ 98,53%	● 0,00%	→ 80,51%
	La preparación de los alimentos	→ 4,18	↑ 96,92%	● 0,00%	→ 79,62%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 4,17	↑ 96,97%	● 1,52%	→ 79,17%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,24	↑ 95,77%	● 2,82%	→ 80,99%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,15	↑ 95,77%	● 2,82%	→ 78,87%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,11	↑ 94,37%	● 4,23%	→ 77,82%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,30	↑ 98,59%	● 1,41%	↑ 82,39%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,31	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 82,75%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,23	↑ 97,18%	● 1,41%	→ 80,63%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 3,96	↑ 83,10%	● 9,86%	↓ 73,94%
	La señalización	→ 4,03	↑ 87,14%	● 2,86%	→ 75,71%
	Los Baños	→ 4,04	↑ 91,55%	● 7,04%	→ 76,06%
	El comedor	→ 4,12	↑ 94,03%	● 1,49%	→ 77,99%
	La limpieza del lugar	↑ 4,21	↑ 98,59%	● 0,00%	→ 80,28%
	La seguridad	→ 4,20	↑ 97,18%	● 1,41%	→ 79,93%
	Las zonas recreativas	↓ 3,80	→ 77,46%	● 18,31%	↓ 70,07%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,17	↑ 98,59%	● 0,00%	→ 79,23%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,54	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 88,38%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,6%	● 1,4%	↑ 98,6%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,6%	● 1,4%	↑ 98,6%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,23	↓ 5,6%	● 94,4%	↓ 5,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 16,67%	↓ 66,67%

Tabla 91: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Quindío.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 155) en donde se observa el nivel alto de la mayoría de los componentes, los resultados indican que se debe enfocar las actividades de mejora hacia el módulo de servicio de apoyo por parte de los adultos del programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 92) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación entre los niños del programa, el apoyo y el acompañamiento que hace los adultos del programa (cuando esta triste, cuando hay problemas, actividades de recreación).



Grafica 155: Mapa de respuestas NNA – Quindío.

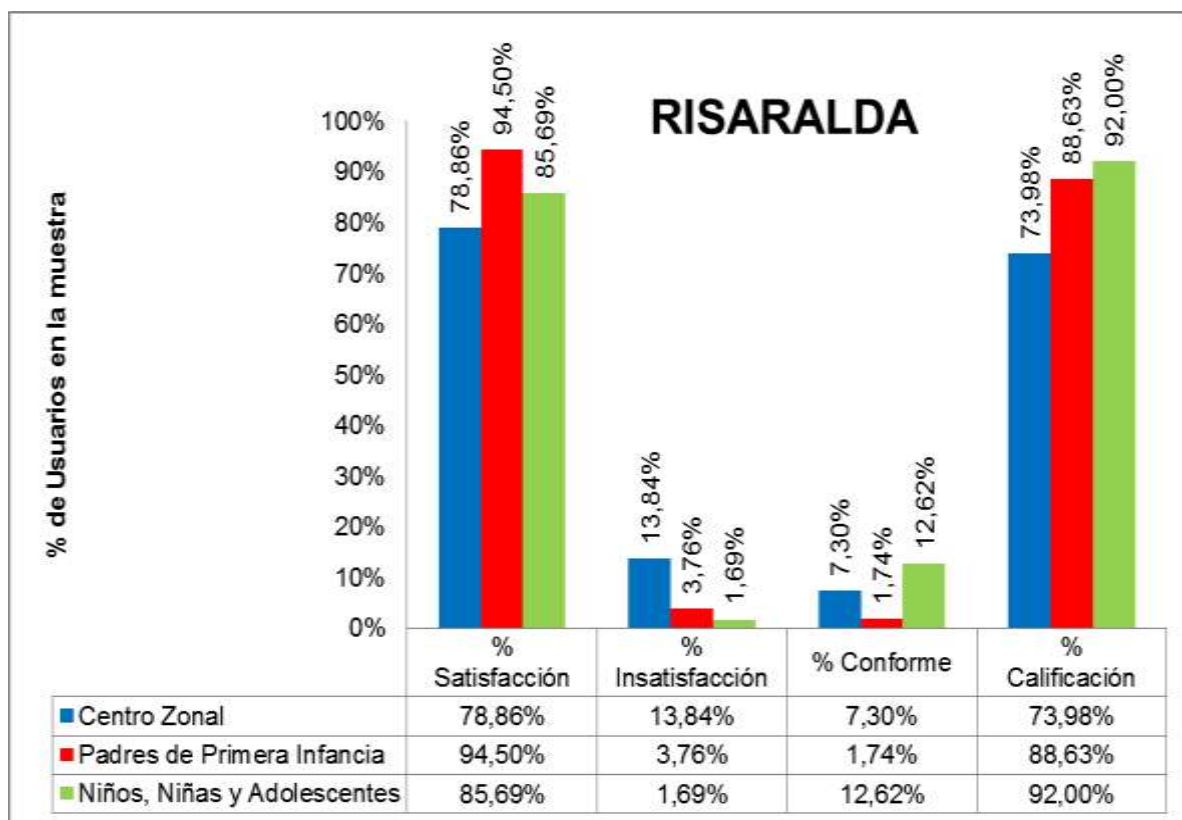
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL QUINDÍO**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA	REGIONAL	QUINDÍ	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,90	↑ 94,92%	● 0,00%	↑ 97,46%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,97	↑ 98,31%	● 0,00%	↑ 99,15%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,16	↓ 63,16%	● 5,26%	→ 78,95%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,76	↑ 87,93%	● 0,00%	↑ 93,97%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,89	↑ 94,55%	● 0,00%	↑ 97,27%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,97	↑ 98,31%	● 0,00%	↑ 99,15%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,73	↑ 86,44%	● 0,00%	↑ 93,22%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,92	↑ 96,23%	● 0,00%	↑ 98,11%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,63	→ 81,36%	● 0,00%	↑ 90,68%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,73	↑ 86,54%	● 0,00%	↑ 93,27%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,51	→ 75,47%	● 0,00%	↑ 87,74%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,42	↓ 71,19%	● 0,00%	↑ 85,59%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,43	↓ 71,43%	● 0,00%	↑ 85,71%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,56	→ 81,82%	● 3,64%	↑ 89,09%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↑ 4,69	↑ 84,44%	● 0,00%	↑ 92,22%

Tabla 92: Indicadores por atributos NNA – Quindío.

## RISARALDA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones para esta regional, donde observamos que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 156: Comparativo de indicadores – Regional Risaralda.*

El promedio de satisfacción incluyendo las tres poblaciones es de 86.35% de usuarios satisfechos, se observa en los resultados que las tres poblaciones se encuentran sobre el promedio nacional; sigue siendo el centro zonal la población con menores índices de satisfacción.

En esta regional se observa que los indicadores de insatisfacción de los UCZ con 13.84% se encuentran por encima del promedio nacional y son críticos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 157), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que los indicadores más bajos de satisfacción se relacionan en las variables asignación de citas, atención de los profesionales y defensor de familia y el seguimiento y respuesta a las sugerencias.

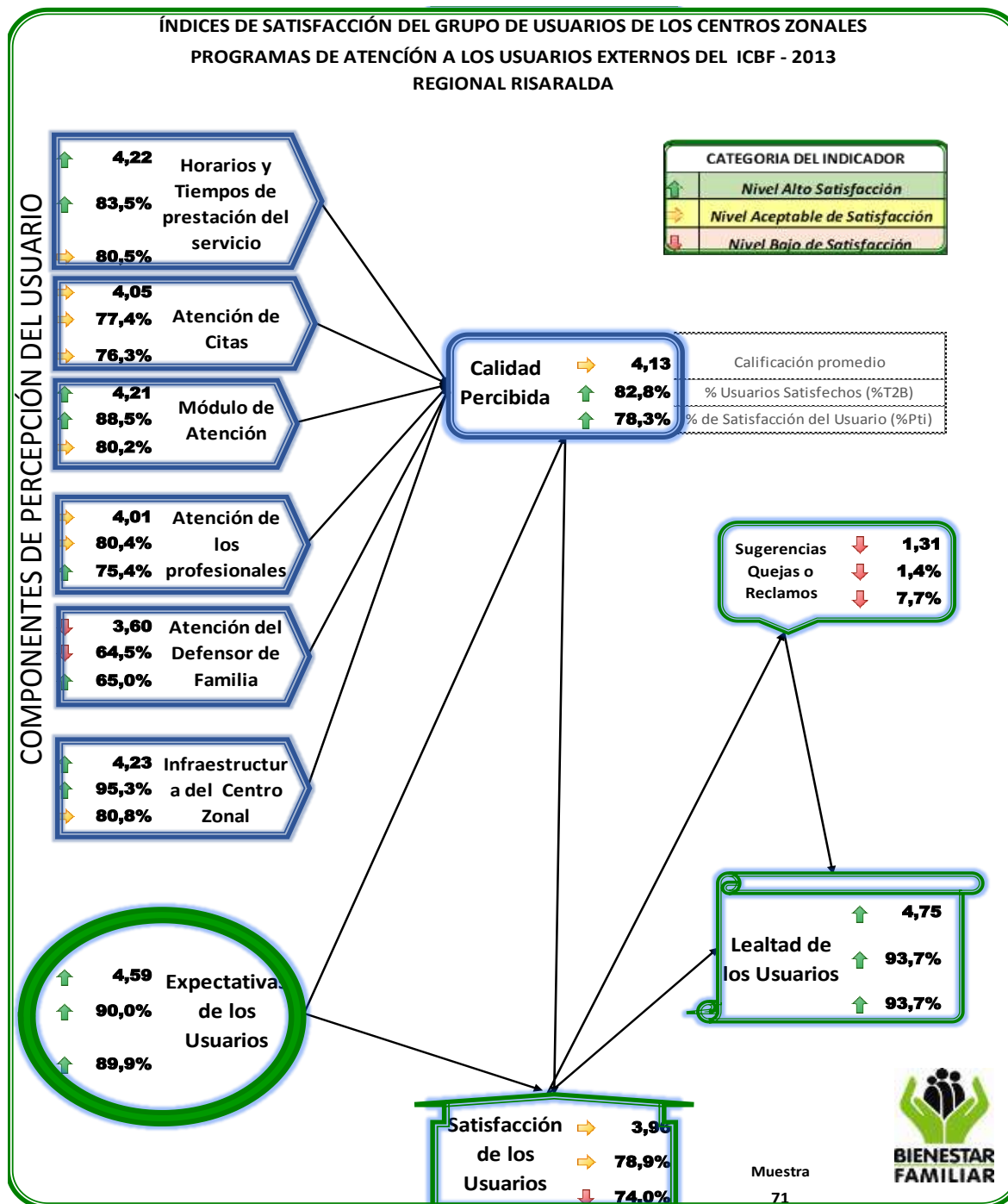
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 93), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 93) observamos niveles bajos de satisfacción en los atributos de asignación de citas (que tiempo, si le asignaron, y cuál fue su resultado) , la orientación que le dieron para continuar con el trámite, la atención del defensor de familia ( cita, orientación y decisión que se tomó respecto a la situación), Y el proceso que se le da a las sugerencias.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 158) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los componentes, en el análisis se sugiere revisar el proceso de respuesta a las sugerencias realizadas por los padres.

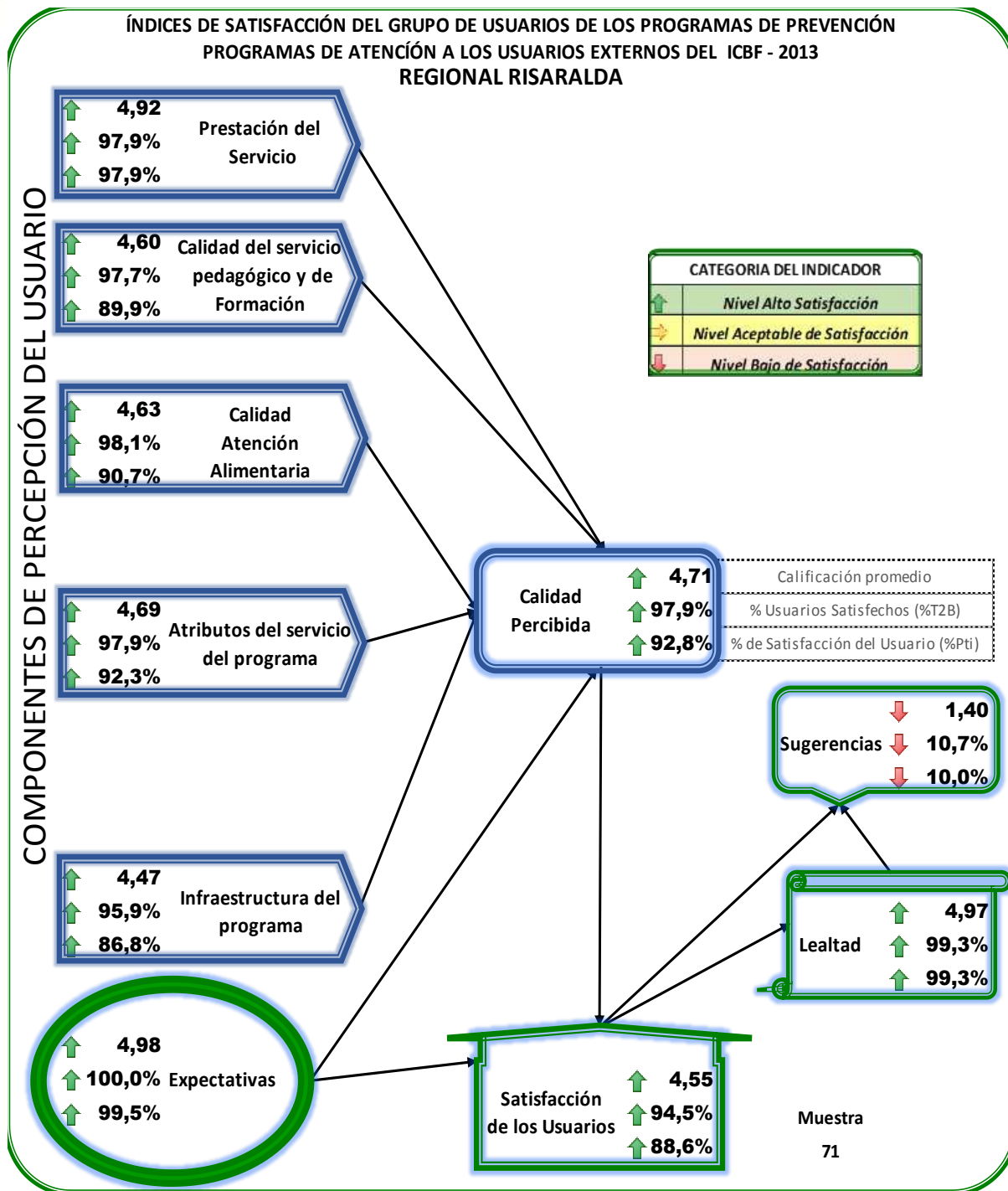
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 94), se sugiere revisar los espacios que se le dan en los programas para las zonas recreativas, y al igual que en las demás regionales el seguimiento que se le da a las sugerencias realizadas por los padres.



Grafica 157: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL			RISARALDA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,66	↑ 91,55%	● 8,45%	↑ 91,55%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	→ 3,96	↓ 73,24%	● 16,90%	↓ 73,94%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 4,04	↑ 85,71%	● 1,43%	→ 76,07%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	→ 4,02	→ 75,56%	● 24,44%	→ 75,56%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 4,06	→ 79,41%	● 0,00%	→ 76,47%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 4,06	→ 76,47%	● 5,88%	→ 76,47%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,20	↑ 88,41%	● 1,45%	→ 80,07%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,11	↑ 82,86%	● 2,86%	→ 77,86%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,31	↑ 94,37%	● 0,00%	↑ 82,75%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,48	↓ 61,97%	● 38,03%	↓ 61,97%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,19	↑ 87,10%	● 9,68%	→ 79,84%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 4,02	→ 77,27%	● 6,82%	→ 75,57%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,36	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 84,09%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,46	↓ 36,62%	● 63,38%	↓ 36,62%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 3,92	↓ 69,23%	● 3,85%	↓ 73,08%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,82	↓ 63,64%	● 9,09%	↓ 70,45%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,19	↑ 88,46%	● 0,00%	→ 79,81%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 4,08	↑ 88,73%	● 0,00%	→ 77,11%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,20	↑ 95,77%	● 1,41%	→ 79,93%
	Los Baños	Preg_12c	→ 4,09	↑ 91,18%	● 2,94%	→ 77,21%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,28	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 82,04%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,35	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 83,80%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,35	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 83,80%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,26	↑ 95,65%	● 0,00%	→ 81,52%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,49	↑ 87,32%	● 12,68%	↑ 87,32%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,70	↑ 92,75%	● 0,00%	↑ 92,39%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,77	↑ 94,37%	● 5,63%	↑ 94,37%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,72	↑ 92,96%	● 7,04%	↑ 92,96%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,11	↓ 2,82%	● 97,18%	↓ 2,82%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 1,50	↓ 0,00%	● 100,00%	↓ 12,50%

Tabla 93: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Risaralda.



Grafica 158: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Risaralda.



**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013**

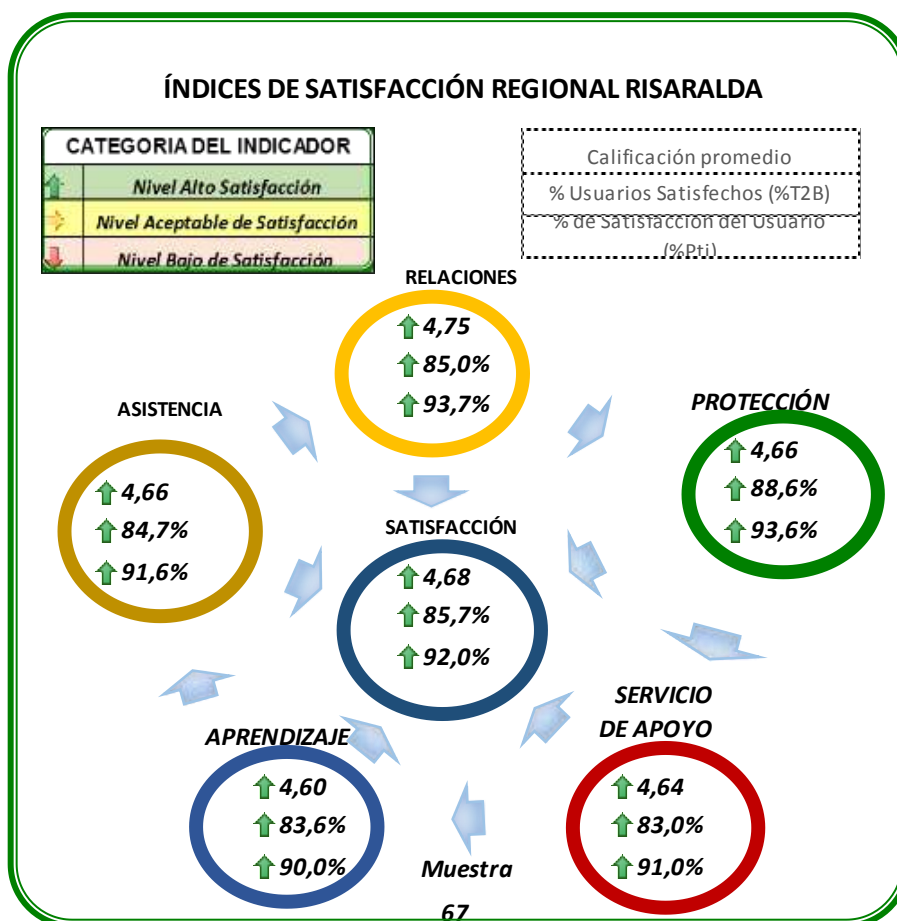
REGIONAL		RISARAL			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,83	↑ 95,77%	● 0,00%	↑ 95,77%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,66	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 91,55%
	La formación en valores	↑ 4,62	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 90,49%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,58	↑ 97,18%	● 1,41%	↑ 89,44%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,56	↑ 97,18%	● 1,41%	↑ 89,08%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,59	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 89,79%
	Las actividades recreativas	↑ 4,56	↑ 97,18%	● 1,41%	↑ 89,08%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,68	↑ 98,59%	● 1,41%	↑ 91,90%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,62	↑ 98,59%	● 1,41%	↑ 90,49%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,59	↑ 97,14%	● 1,43%	↑ 89,64%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,72	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 92,96%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,68	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 91,90%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,65	↑ 97,18%	● 1,41%	↑ 91,20%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,77	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,37%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,76	↑ 97,18%	● 1,41%	↑ 94,01%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,58	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 89,44%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,49	↑ 97,18%	● 0,00%	↑ 87,32%
	La señalización	↑ 4,49	↑ 98,57%	● 0,00%	↑ 87,14%
	Los Baños	↑ 4,49	↑ 94,20%	● 1,45%	↑ 87,32%
	El comedor	↑ 4,52	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 88,03%
	La limpieza del lugar	↑ 4,55	↑ 98,59%	● 0,00%	↑ 88,73%
	La seguridad	↑ 4,49	↑ 95,77%	● 0,00%	↑ 87,32%
	Las zonas recreativas	↑ 4,28	↑ 87,32%	● 2,82%	→ 82,04%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,47	↑ 97,14%	● 1,43%	↑ 86,79%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,96	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,94%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,59%	● 1,41%	↑ 98,59%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,23	↓ 5,63%	● 94,37%	↓ 5,63%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,50	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 87,50%

Tabla 94: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Risaralda.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 159) en donde se observa el nivel alto de satisfacción de todos los componentes.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 95) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación entre los niños del programa, si cuando hablas el niño se siente escuchado, la comida que ofrece el programa, el apoyo y el acompañamiento que hace los adultos del programa (cuando esta triste, cuando hay problemas, actividades de recreación).



Grafica 159: Mapa de respuestas NNA – Risaralda.

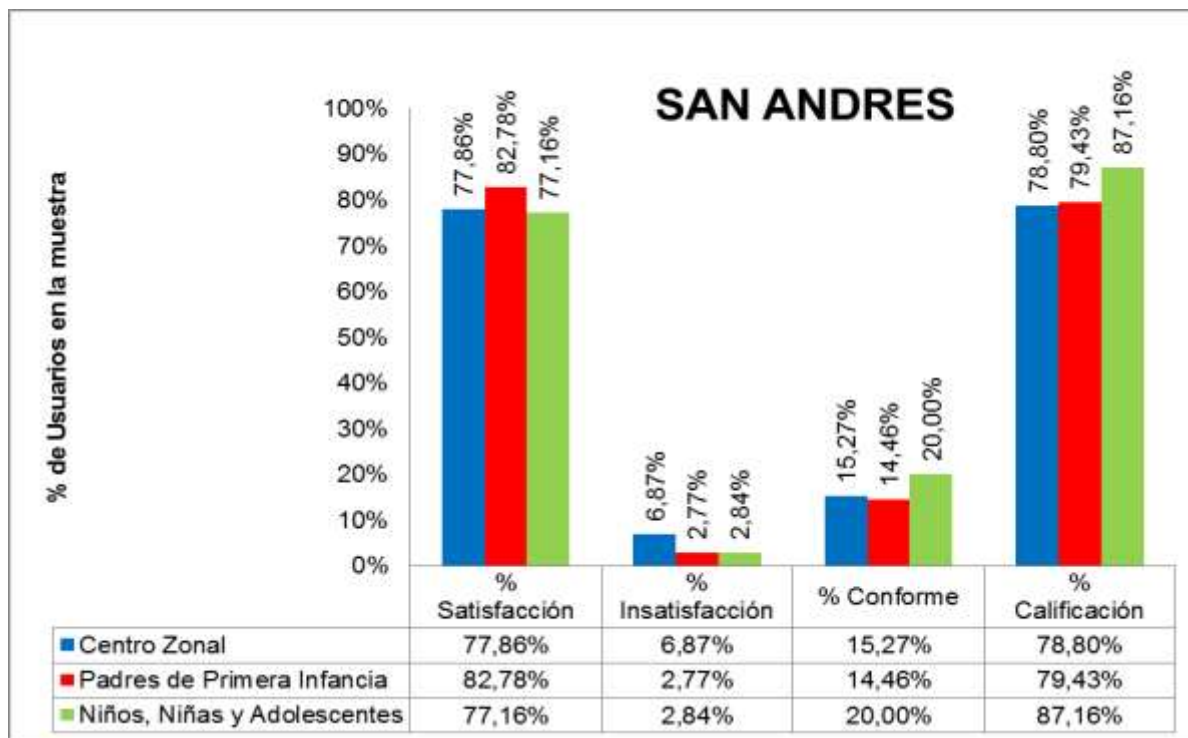
**ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NINOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL RISARALDA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA	REGIONAL	RISARAL	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,94	↑ 97,10%	● 0,00%	↑ 98,55%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,74	↑ 88,41%	● 1,45%	↑ 93,48%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,42	↓ 73,91%	● 2,90%	↑ 85,51%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,42	↓ 73,91%	● 2,90%	↑ 85,51%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,65	↑ 84,06%	● 1,45%	↑ 91,30%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,65	↑ 86,76%	● 4,41%	↑ 91,18%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,88	↑ 94,20%	● 0,00%	↑ 97,10%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,84	↑ 93,75%	● 1,56%	↑ 96,09%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,48	↓ 73,91%	● 0,00%	↑ 86,96%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,74	↑ 88,71%	● 1,61%	↑ 93,55%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,78	↑ 92,31%	● 3,08%	↑ 94,62%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,88	↑ 94,20%	● 0,00%	↑ 97,10%	
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,58	→ 78,79%	● 0,00%	↑ 89,39%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,45	→ 75,38%	● 3,08%	↑ 86,15%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,75	↑ 90,63%	● 3,13%	↑ 93,75%	

Tabla 95: Indicadores por atributos NNA – Risaralda.

## SAN ANDRÉS

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios NNA.



Grafica 160: Comparativo de indicadores – Regional San Andrés.

El promedio de satisfacción incluyendo las tres poblaciones para esta regional es de 79.27% de usuarios satisfechos, se observa en los resultados que la población NNA se encuentran bajo el promedio nacional 85.55%.

En esta regional se observa que los indicadores de insatisfacción de las tres poblaciones se encuentran por debajo del promedio nacional con calificaciones aceptables en este indicador.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 161), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica que los indicadores más bajos de satisfacción se relacionan en las variables tiempo de atención, asignación de citas, módulos de atención, atención del defensor de familia, infraestructura y el seguimiento - respuesta a las sugerencias.

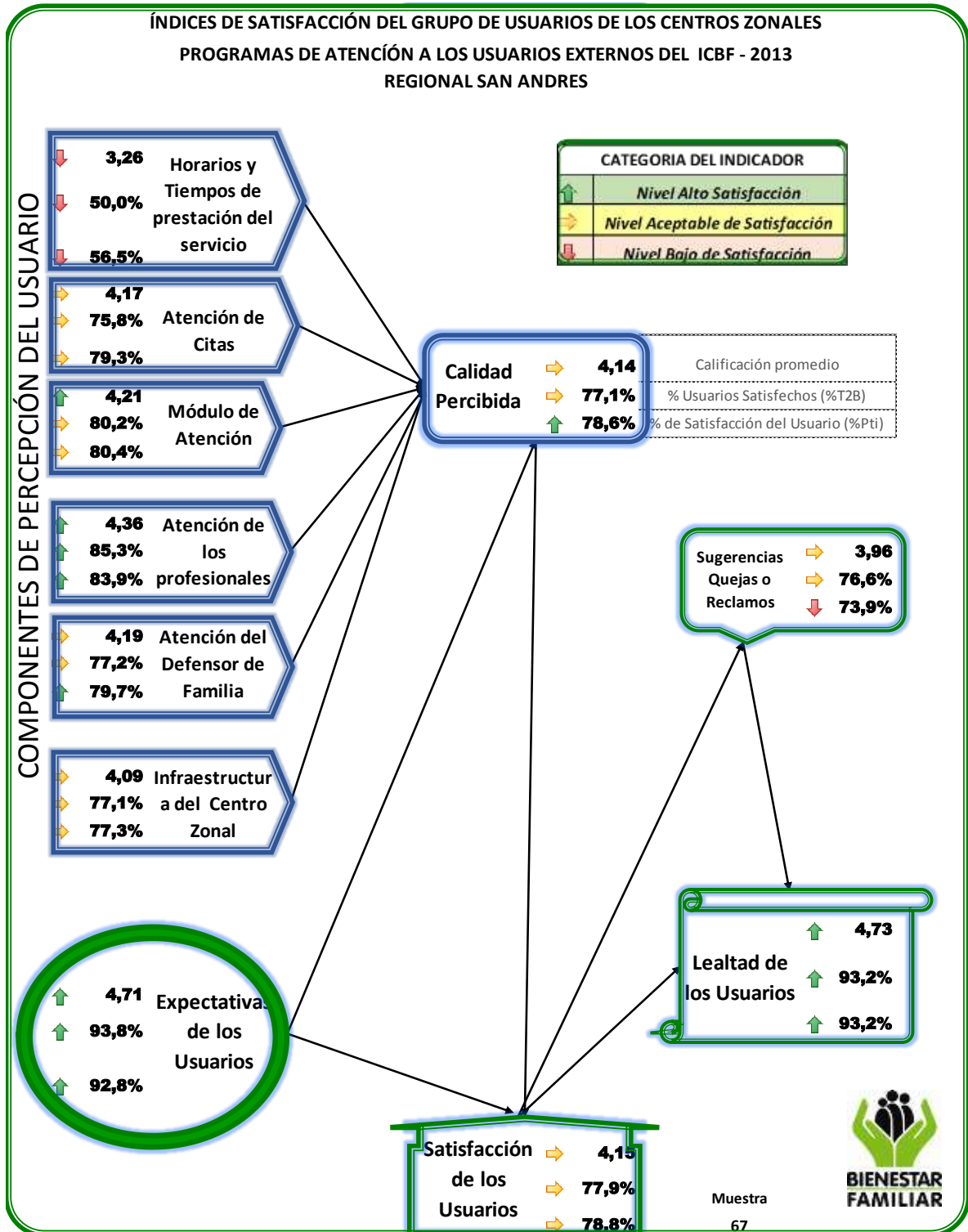
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 96), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 96) observamos niveles bajos de satisfacción en los atributos de horario y tiempo de prestación del servicio, la asignación de citas (que tiempo, si le asignaron, y cuál fue su resultado), la claridad de la información y la orientación que le dieron para continuar con el trámite, la atención del defensor de familia ( cita, orientación y decisión que se tomó respecto a la situación), la infraestructura física de centro zonal Y el proceso que se le da a las sugerencias.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 162) en el cual se observa un nivel aceptable de satisfacción en la mayoría de los componentes, en el análisis se sugiere revisar el proceso de prestación del servicio, calidad atención alimentaria, la infraestructura del programa y la respuesta a las sugerencias realizadas por los padres.

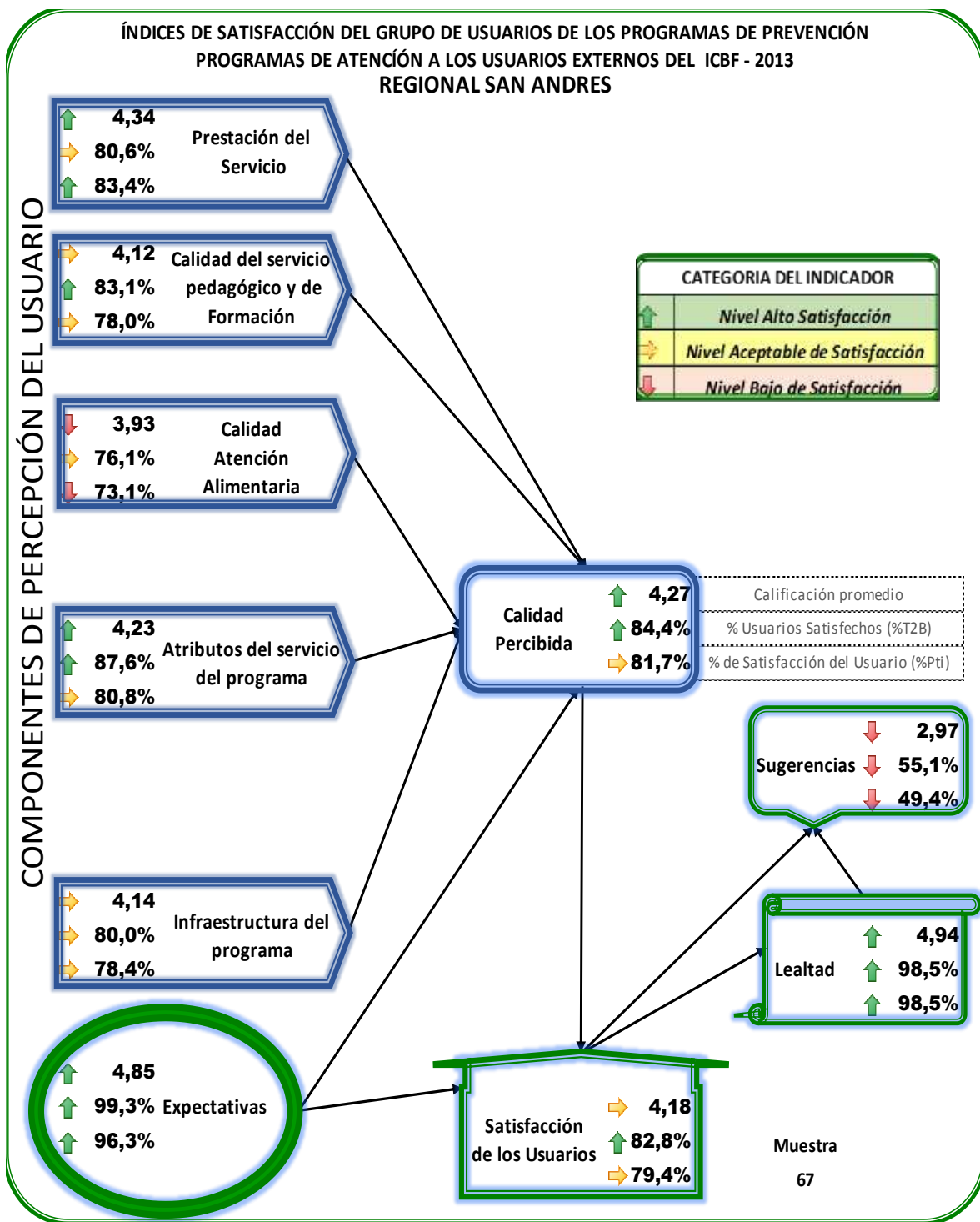
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 97), se sugiere revisar los atributos que conforman los módulos de formación pedagógica e infraestructura de programa, pues todos están susceptibles de mejora, y al igual que en las demás regionales el seguimiento que se le da a las sugerencias realizadas por los padres.



Grafica 161: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL			SAN AND			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 2,13	↓ 28,36%	71,64%	↓ 28,36%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,71	↓ 56,06%	15,15%	↓ 67,80%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	→ 3,94	↓ 65,63%	4,69%	↓ 73,44%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,41	↑ 85,37%	14,63%	↑ 85,37%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,26	→ 77,14%	2,86%	→ 81,43%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,94	↓ 68,57%	2,86%	↓ 73,57%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,20	→ 78,79%	1,52%	→ 79,92%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,18	→ 78,33%	1,67%	→ 79,58%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,26	↑ 83,61%	0,00%	→ 81,56%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,88	↑ 97,01%	2,99%	↑ 97,01%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,21	→ 81,97%	1,64%	→ 80,33%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,14	→ 79,37%	3,17%	→ 78,57%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,19	↑ 82,81%	1,56%	→ 79,69%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↑ 4,46	↑ 86,57%	13,43%	↑ 86,57%
	La orientación que le dio a su caso	Preg_9a	↑ 4,17	→ 81,03%	1,72%	→ 79,31%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,05	↓ 70,69%	1,72%	→ 76,29%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,07	↓ 70,69%	1,72%	→ 76,72%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 4,06	↓ 73,13%	1,49%	→ 76,49%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,98	↓ 71,43%	1,59%	↓ 74,60%
	Los Baños	Preg_12c	→ 4,06	→ 76,56%	1,56%	→ 76,56%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,18	→ 81,54%	0,00%	→ 79,62%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,17	↑ 83,08%	1,54%	→ 79,23%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,13	→ 79,03%	0,00%	→ 78,23%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 4,06	→ 75,00%	0,00%	→ 76,56%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,82	↑ 95,52%	4,48%	↑ 95,52%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,60	↑ 92,06%	7,94%	↑ 90,08%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,82	↑ 95,52%	4,48%	↑ 95,52%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,64	↑ 90,91%	9,09%	↑ 90,91%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 3,81	↓ 70,15%	29,85%	↓ 70,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 4,11	↑ 82,98%	4,26%	→ 77,66%

Tabla 96: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – San Andrés.



Grafica 162: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - San Andrés.



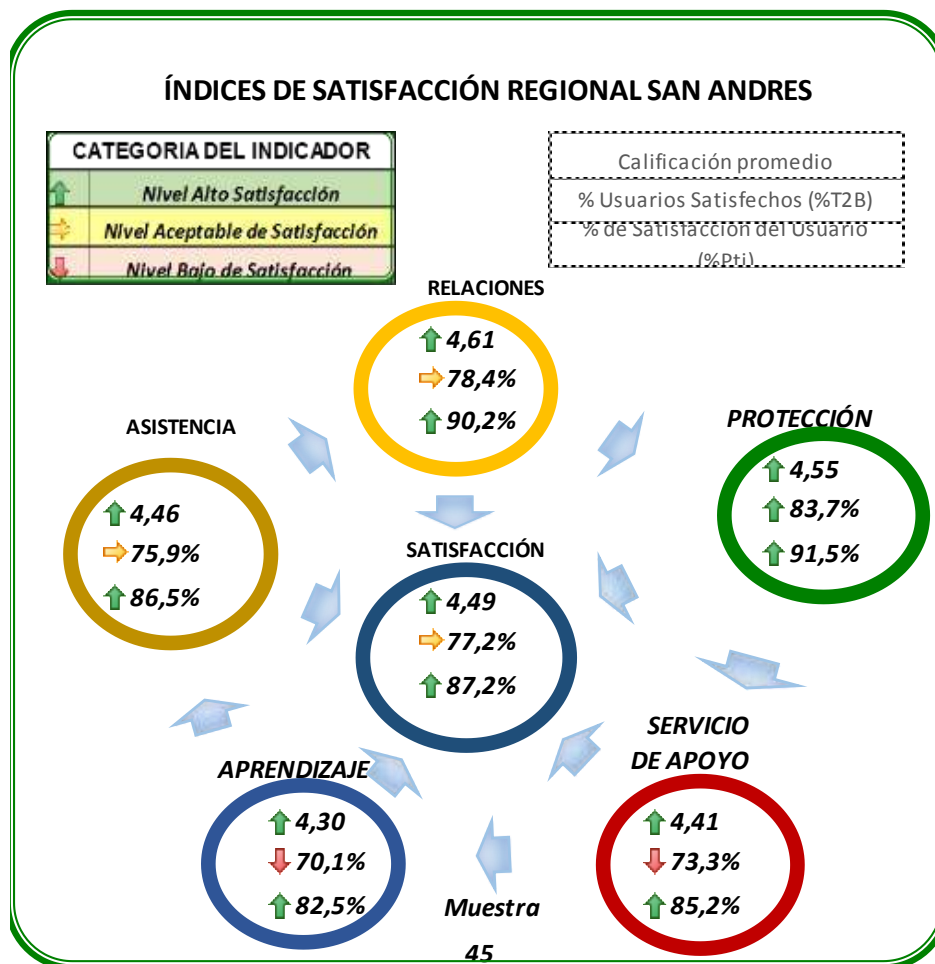
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		SAN			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,82	↑ 95,52%	● 4,48%	↑ 95,52%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↓ 3,85	↓ 65,67%	● 4,48%	↓ 71,27%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	→ 4,19	↑ 85,07%	● 0,00%	→ 79,85%
	La formación en valores	→ 4,16	↑ 85,07%	● 0,00%	→ 79,10%
	Los hábitos de higiene personal	→ 4,16	↑ 85,07%	● 0,00%	→ 79,10%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,03	→ 79,10%	● 0,00%	→ 75,75%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,04	→ 80,60%	● 0,00%	→ 76,12%
	Las actividades recreativas	→ 4,13	↑ 83,58%	● 0,00%	→ 78,36%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 3,97	→ 77,61%	● 0,00%	↓ 74,25%
	La preparación de los alimentos	↓ 3,88	↓ 73,13%	● 0,00%	↓ 72,01%
	La cantidad de raciones de alimentación	↓ 3,93	→ 77,61%	● 0,00%	↓ 73,13%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,25	↑ 89,55%	● 0,00%	→ 81,34%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,27	↑ 89,55%	● 0,00%	→ 81,72%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,24	↑ 89,55%	● 0,00%	→ 80,97%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,24	↑ 88,06%	● 0,00%	→ 80,97%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,22	↑ 85,07%	● 0,00%	→ 80,60%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,18	↑ 83,58%	● 0,00%	→ 79,48%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,15	↑ 82,09%	● 0,00%	→ 78,73%
	La señalización	→ 4,09	→ 79,10%	● 0,00%	→ 77,24%
	Los Baños	→ 4,12	↑ 82,09%	● 0,00%	→ 77,99%
	El comedor	→ 4,04	→ 76,12%	● 0,00%	→ 76,12%
	La limpieza del lugar	→ 4,19	↑ 82,09%	● 0,00%	→ 79,85%
	La seguridad	→ 4,15	→ 79,10%	● 0,00%	→ 78,73%
	Las zonas recreativas	→ 4,15	→ 79,10%	● 0,00%	→ 78,73%
	La información de las carteleras publicadas	→ 4,19	→ 80,60%	● 0,00%	→ 79,85%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,76	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,03%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,51%	● 1,49%	↑ 98,51%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 2,19	↓ 29,85%	● 70,15%	↓ 29,85%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	→ 4,00	↑ 88,24%	● 1,96%	↓ 75,00%

Tabla 97: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – San Andrés.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 163) en donde se observa que cinco de los seis módulos evaluados se encuentra con una calificación baja y aceptable, esto es crítico para el programa.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 98) se observa los atributos con un nivel alto de satisfacción son como te tratan los adultos en el programa, te sientes protegido, como te sientes con la forma que enseñan, como te sientes cuando compartes con los adultos y cómo te sientes con el lugar donde duermes, los demás atributos se encuentran en un nivel bajo y aceptable de satisfacción y son susceptibles de mejora.



Grafica 163: Mapa de respuestas NNA – San Andrés.

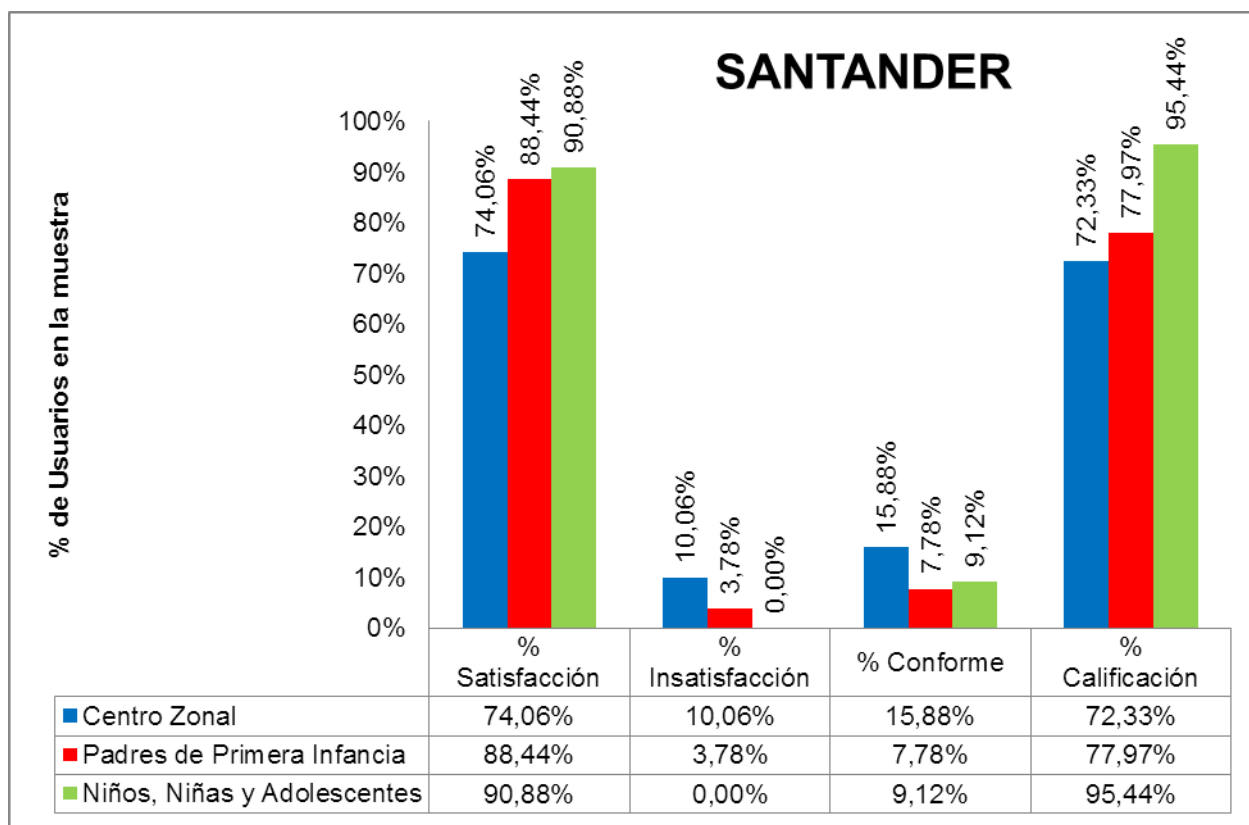
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL SAN ANDRÉS**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	SAN	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,91	↑ 95,56%	● 0,00%	↑ 97,78%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,69	↑ 84,44%	● 0,00%	↑ 92,22%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,14	↓ 63,64%	● 6,82%	→ 78,41%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,14	↓ 63,64%	● 6,82%	→ 78,41%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,47	→ 75,56%	● 2,22%	↑ 86,67%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,82	↑ 91,11%	● 0,00%	↑ 95,56%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,77	↑ 88,64%	● 0,00%	↑ 94,32%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,82	↑ 91,11%	● 0,00%	↑ 95,56%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,47	→ 75,56%	● 2,22%	↑ 86,67%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,51	→ 75,56%	● 0,00%	↑ 87,78%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,40	→ 76,74%	● 6,98%	↑ 84,88%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	↑ 4,69	↑ 84,44%	● 0,00%	↑ 92,22%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↑ 4,24	↓ 64,44%	● 2,22%	→ 81,11%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	↑ 4,29	↓ 71,11%	● 6,67%	↑ 82,22%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	→ 3,93	↓ 55,56%	● 8,89%	↓ 73,33%

Tabla 98: Indicadores por atributos NNA – San Andrés.

## SANTANDER

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 164: Comparativo de indicadores – Regional Santander.

En la regional se observa que los indicadores dentro del encuentran el promedio nacional, se evidencia un nivel bajo en los usuarios de Centro Zonal.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se determina el siguiente mapa de respuestas (Grafica 165), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, la mayoría de los componentes evidencian un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios, los aspectos con indicadores de satisfacción altos se relacionan con las expectativas y lealtad de los usuarios, para los demás atributos es necesario establecer acciones de mejora.

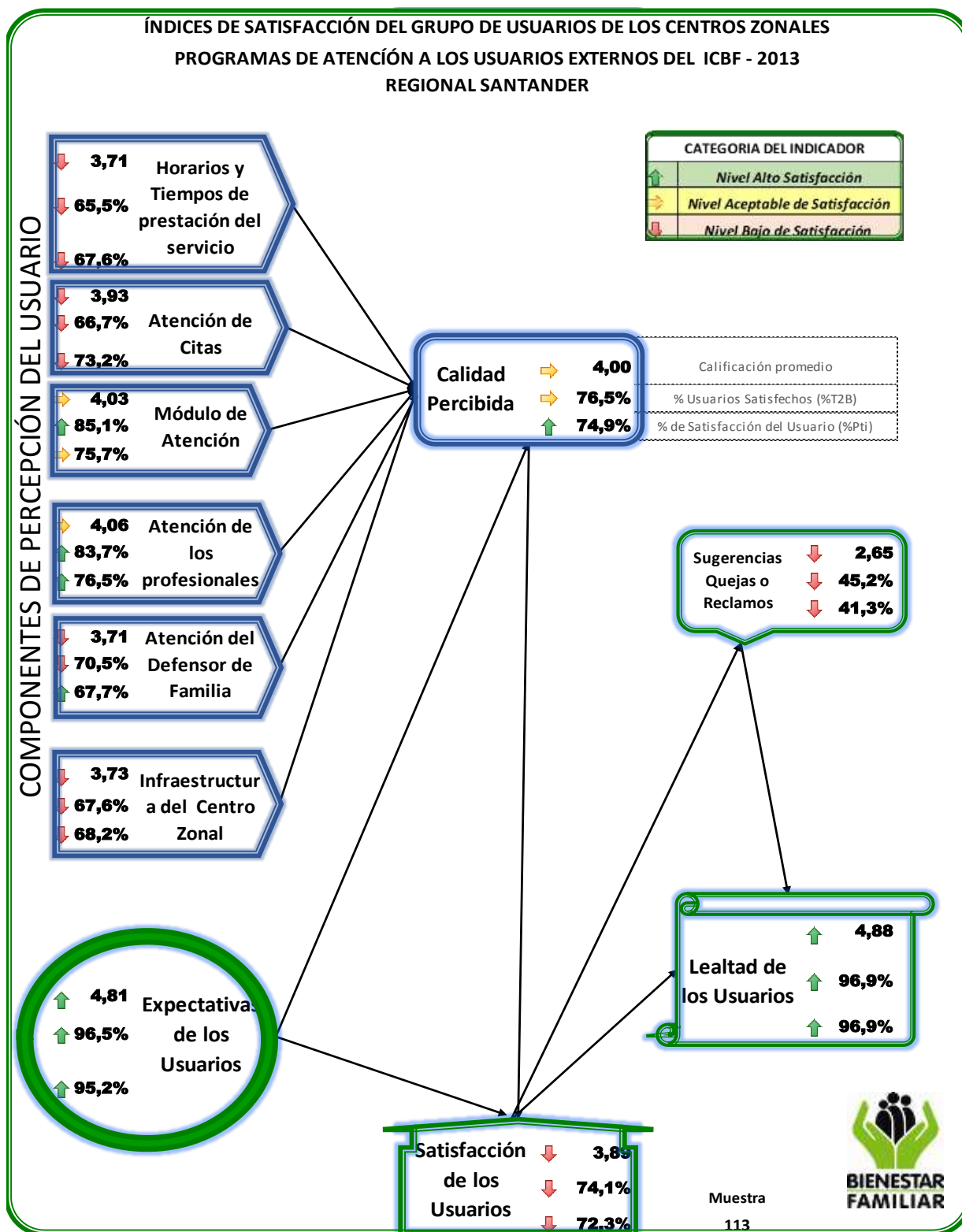
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 99), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 99) observamos que los niveles de satisfacción en general son bajos, se resalta la calidad de la información que brindan en el módulo de atención y la amabilidad de los funcionarios del Centro Zonal, la orientación de los profesionales y las expectativas de los usuarios, los demás atributos son objeto de mejora.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 166) todos los componentes de forma general se encuentran en un nivel promedio respecto al indicador nacional, se estima conveniente revisar los aspectos relacionados a la infraestructura del programa, la calidad de la atención alimentaria, y el seguimiento a las sugerencias de los padres.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 100) indica que los usuarios manifestaron algún grado de inconformismo en las variables relacionadas con la infraestructura (zonas recreativas).



Muestra 113

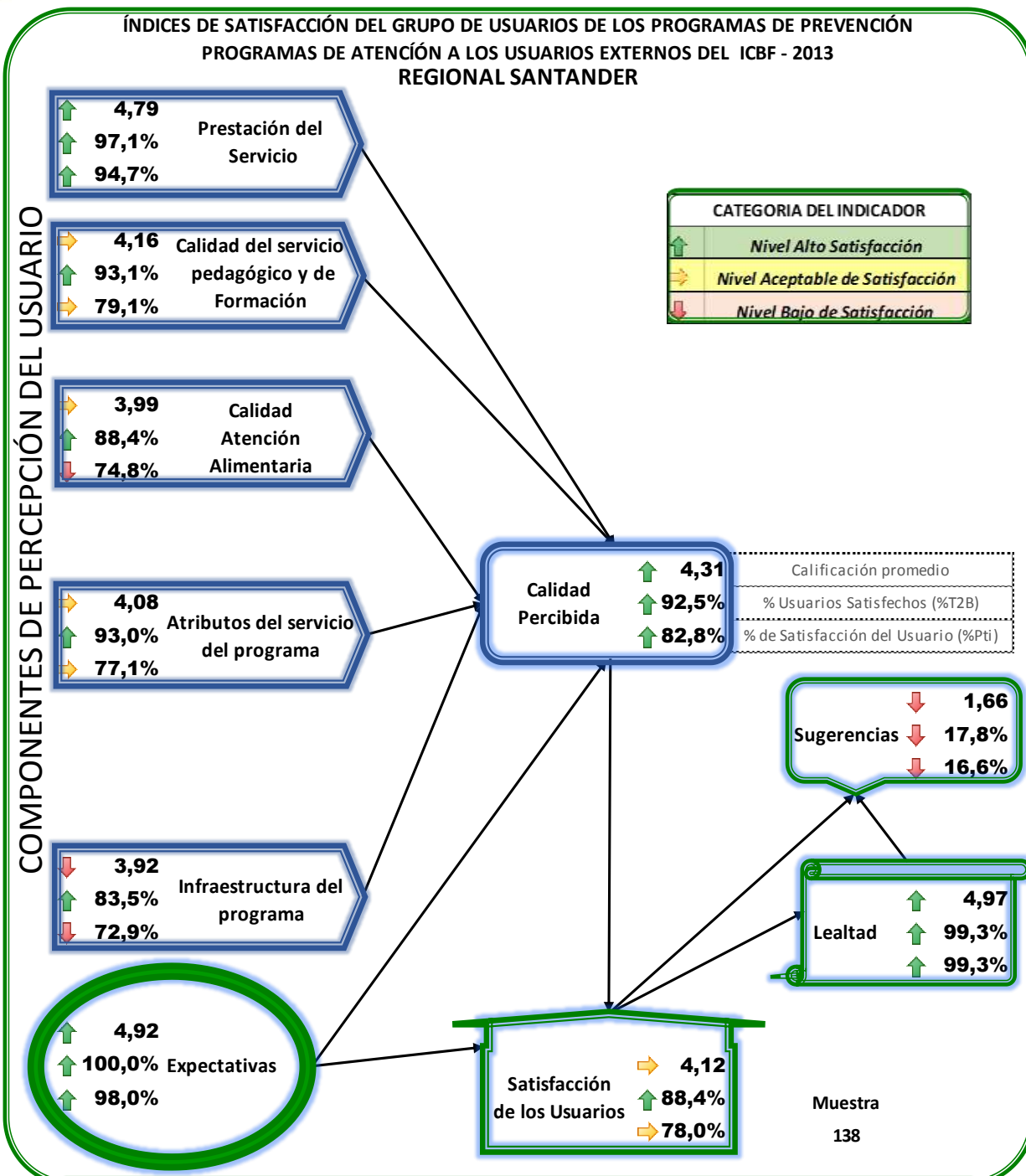


**BIENESTAR FAMILIAR**

Grafica 165: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,22	→ 80,53%	● 19,47%	→ 80,53%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,37	↓ 53,10%	● 23,89%	↓ 59,29%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,52	↓ 62,83%	● 16,81%	↓ 63,05%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,42	↑ 85,51%	● 14,49%	↑ 85,51%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↓ 3,63	↓ 42,37%	● 1,69%	↓ 65,68%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	→ 3,93	→ 79,66%	● 1,69%	↓ 73,31%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,98	↑ 88,29%	● 4,50%	↓ 74,55%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,90	→ 79,28%	● 2,70%	↓ 72,52%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,20	↑ 87,61%	● 0,00%	→ 80,09%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,43	↑ 85,84%	● 14,16%	↑ 85,84%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,68	↓ 67,65%	● 10,29%	↓ 66,91%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,90	↑ 85,57%	● 2,06%	↓ 72,42%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,23	↑ 95,88%	● 0,00%	→ 80,67%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,23	↓ 55,75%	● 44,25%	↓ 55,75%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,79	↓ 74,19%	● 4,84%	↓ 69,76%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,60	↓ 61,67%	● 11,67%	↓ 65,00%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,21	↑ 90,32%	● 0,00%	→ 80,24%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,68	↓ 66,37%	● 2,65%	↓ 67,04%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,65	↓ 60,18%	● 1,77%	↓ 66,15%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,52	↓ 51,79%	● 4,46%	↓ 62,95%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,88	→ 79,65%	● 0,88%	↓ 72,12%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 3,87	→ 76,11%	● 3,54%	↓ 71,68%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,73	↓ 67,26%	● 2,65%	↓ 68,36%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,75	↓ 71,68%	● 4,42%	↓ 68,81%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,82	↑ 95,58%	● 4,42%	↑ 95,58%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,80	↑ 97,35%	● 0,88%	↑ 94,91%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,89	↑ 97,35%	● 2,65%	↑ 97,35%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,86	↑ 96,46%	● 3,54%	↑ 96,46%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,67	↓ 16,81%	● 83,19%	↓ 16,81%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,63	↓ 73,68%	● 15,79%	↓ 65,79%

Tabla 99: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Santander.



Grafica 166: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Santander.



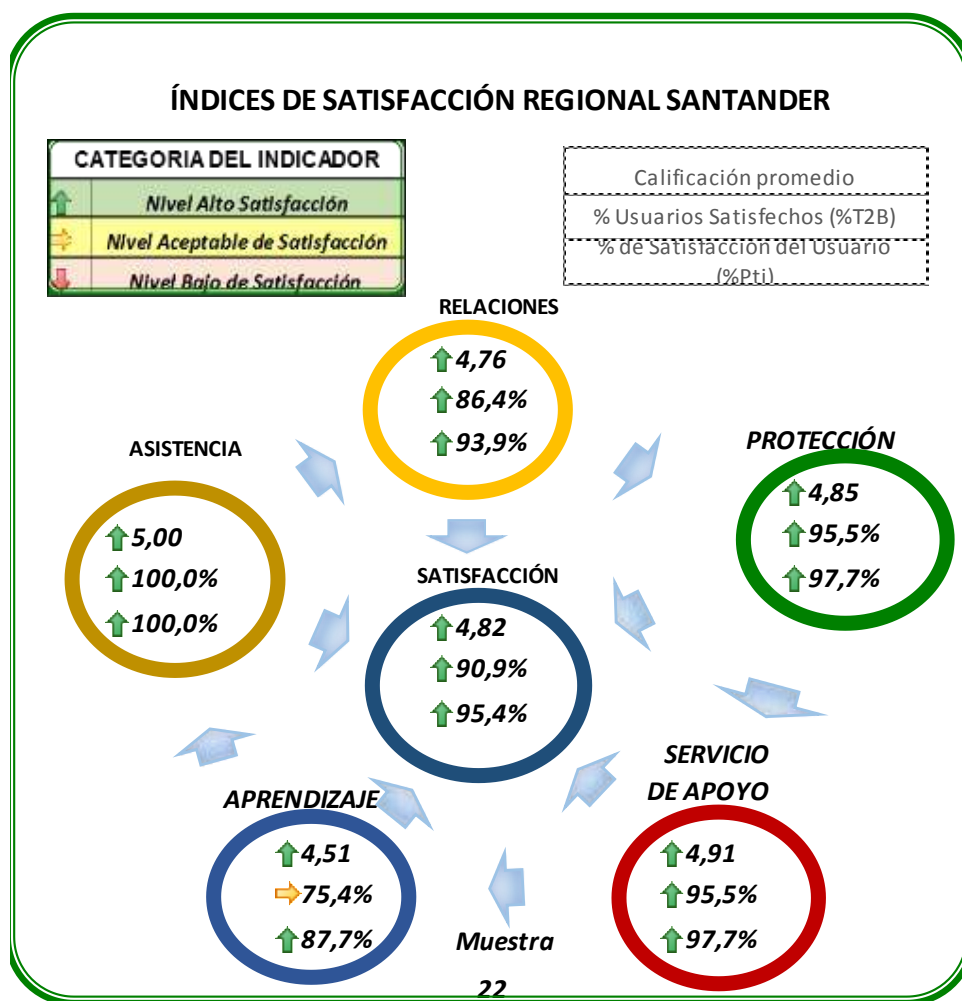
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,91	↑ 97,83%	● 2,17%	↑ 97,83%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,66	↑ 96,38%	● 0,00%	↑ 91,49%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,38	↑ 96,38%	● 0,72%	↑ 84,60%
	La formación en valores	↑ 4,23	↑ 94,20%	● 0,00%	→ 80,80%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,22	↑ 97,10%	● 0,00%	→ 80,62%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,07	↑ 89,13%	● 0,72%	→ 76,81%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,04	↑ 89,86%	● 0,00%	→ 76,09%
	Las actividades recreativas	→ 4,02	↑ 92,03%	● 0,00%	→ 75,54%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 4,02	↑ 91,30%	● 0,00%	→ 75,54%
	La preparación de los alimentos	→ 3,99	↑ 89,13%	● 0,00%	↓ 74,82%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 3,96	↑ 84,78%	● 0,72%	↓ 74,09%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,02	↑ 89,86%	● 0,00%	→ 75,54%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	→ 4,19	↑ 97,10%	● 0,00%	→ 79,71%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↓ 3,89	↑ 83,33%	● 5,07%	↓ 72,28%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,20	↑ 97,83%	● 0,00%	→ 80,07%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,20	↑ 97,10%	● 0,00%	→ 80,07%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,00	↑ 92,75%	● 0,72%	↓ 75,00%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,91	↑ 83,33%	● 5,80%	↓ 72,83%
	La señalización	↓ 3,86	→ 79,71%	● 0,72%	↓ 71,38%
	Los Baños	↓ 3,89	↑ 83,33%	● 0,72%	↓ 72,28%
	El comedor	→ 3,96	↑ 89,13%	● 0,00%	↓ 73,91%
	La limpieza del lugar	→ 4,06	↑ 89,86%	● 0,00%	→ 76,45%
	La seguridad	↓ 3,91	↑ 82,61%	● 0,72%	↓ 72,64%
	Las zonas recreativas	↓ 3,76	↓ 71,74%	● 3,62%	↓ 69,02%
	La información de las carteleras publicadas	→ 3,99	↑ 88,41%	● 0,00%	↓ 74,82%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,01%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,97	↑ 99,28%	● 0,72%	↑ 99,28%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,97	↑ 99,28%	● 0,72%	↑ 99,28%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,41	↓ 10,14%	● 89,86%	↓ 10,14%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,21	↑ 92,86%	● 7,14%	→ 80,36%

Tabla 100: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Santander.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 167) donde se observa que en la mayoría de los componentes evaluados evidencian un nivel de satisfacción alto.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 101) se observa que los niveles de satisfacción son altos, excepto el atributo relacionado con la relación entre los niños del programa y el acompañamiento en las tareas del niño.



Grafica 167: Mapa de respuestas NNA – Santander.

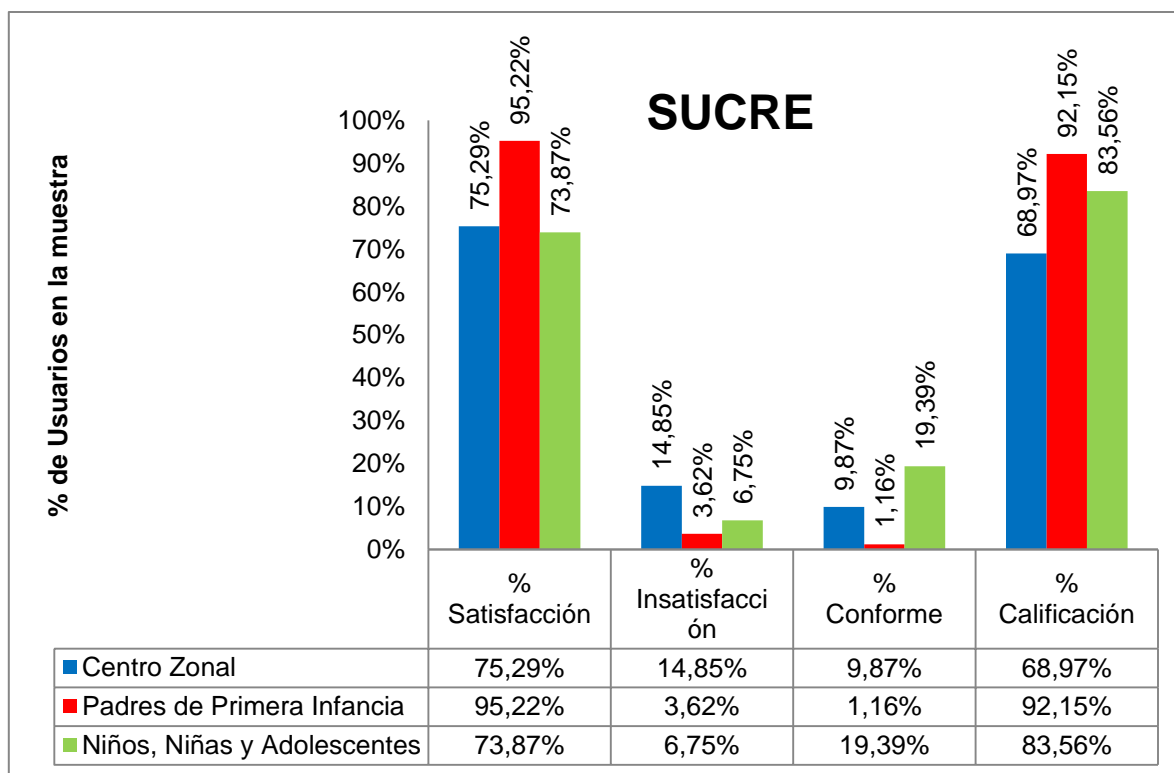
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL SANTANDER**

REGIONAL	SANTAN	ÍNDICES			
		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
<b>ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA</b>					
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,27	↓ 63,64%	● 0,00%	→ 81,82%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,73	↑ 86,36%	● 0,00%	↑ 93,18%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,82	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,45%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	→ 3,86	↓ 42,86%	● 0,00%	↓ 71,43%

Tabla 101: Indicadores por atributos NNA – Santander.

## SUCRE

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 168: Comparativo de indicadores – Regional Sucre.*

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran en el promedio nacional para la población de UCZ.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 169), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, a su vez se observa que gran parte de los componentes son susceptible de mejora (Flechas rojas y amarillas), sin embargo se evidencia que la atención de los profesionales se encuentra en un nivel superior respecto a los demás aspectos, al igual que las expectativas y la lealtad de los usuarios del Centro Zonal.

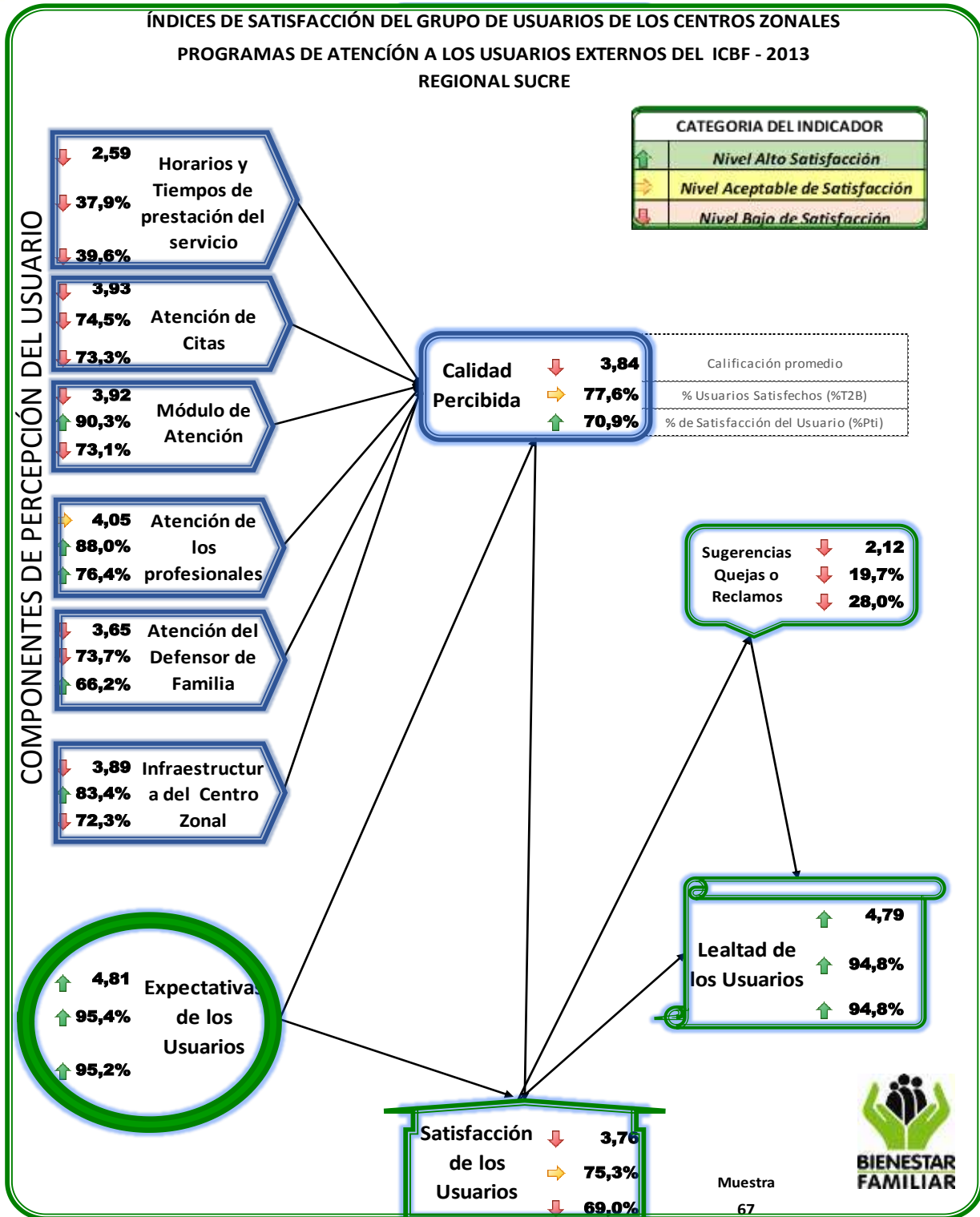
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 102), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 102) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel promedio para todos los atributos, sin embargo se hace relevante prestar una especial atención al horario y tiempo de prestación del servicio del Centro Zonal, la atención de citas y el seguimiento sugerencias de los usuarios del CZ.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 170) en el cual se observa que se debe prestar atención al seguimiento a las sugerencias de los padres de familia ya que es el único componente que se encuentra con nivel de insatisfacción.

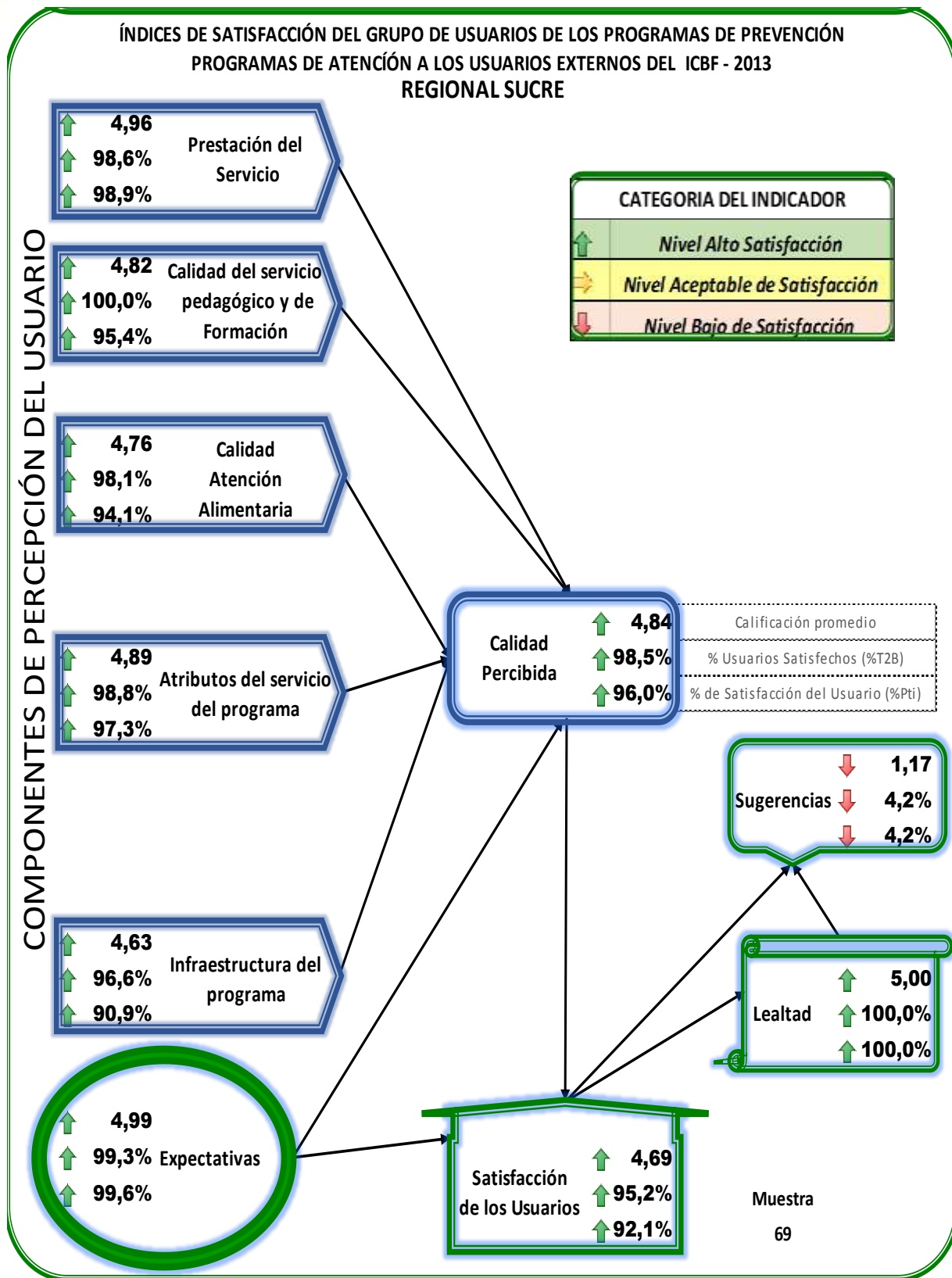
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 103), como un punto de mejora se identifica el seguimiento a las sugerencias de los padres de familia, pero en general la regional se encuentra en un nivel de satisfacción alto para esta población.



Grafica 169: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 1,00	↓ 0,00%	● 100,00%	↓ 0,00%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,38	↓ 53,03%	● 36,36%	↓ 59,47%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,38	↓ 60,61%	● 16,67%	↓ 59,47%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	→ 4,09	→ 77,27%	● 22,73%	→ 77,27%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,21	→ 76,47%	● 2,94%	→ 80,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,56	↓ 70,59%	● 8,82%	↓ 63,97%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,89	↑ 89,39%	● 3,03%	↓ 72,35%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,88	↑ 87,69%	● 3,08%	↓ 71,92%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 4,00	↑ 93,94%	● 1,52%	→ 75,00%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,10	→ 77,61%	● 22,39%	→ 77,61%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 3,98	↑ 87,76%	● 2,04%	↓ 74,49%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,92	↑ 88,68%	● 5,66%	↓ 73,11%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,21	↑ 98,11%	● 0,00%	→ 80,19%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 3,03	↓ 50,75%	● 49,25%	↓ 50,75%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,79	↑ 82,35%	● 5,88%	↓ 69,85%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,74	→ 79,41%	● 8,82%	↓ 68,38%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,03	↑ 82,35%	● 0,00%	→ 75,74%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,78	→ 79,10%	● 1,49%	↓ 69,40%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,85	↑ 86,15%	● 1,54%	↓ 71,15%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,62	↓ 67,65%	● 5,88%	↓ 65,44%
	La limpieza	Preg_12d	→ 3,85	↑ 86,57%	● 1,49%	↓ 71,27%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,45	↑ 94,03%	● 0,00%	↑ 86,19%
	La organización	Preg_12f	→ 3,85	↑ 85,07%	● 1,49%	↓ 71,27%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 3,87	↑ 85,07%	● 0,00%	↓ 71,64%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,82	↑ 95,52%	● 4,48%	↑ 95,52%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,80	↑ 95,31%	● 4,69%	↑ 94,92%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,76	↑ 94,03%	● 5,97%	↑ 94,03%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,82	↑ 95,52%	● 4,48%	↑ 95,52%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,24	↓ 5,97%	● 94,03%	↓ 5,97%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,00	↓ 33,33%	● 33,33%	↓ 50,00%

Tabla 102: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Sucre.



Grafica 170: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Sucre.



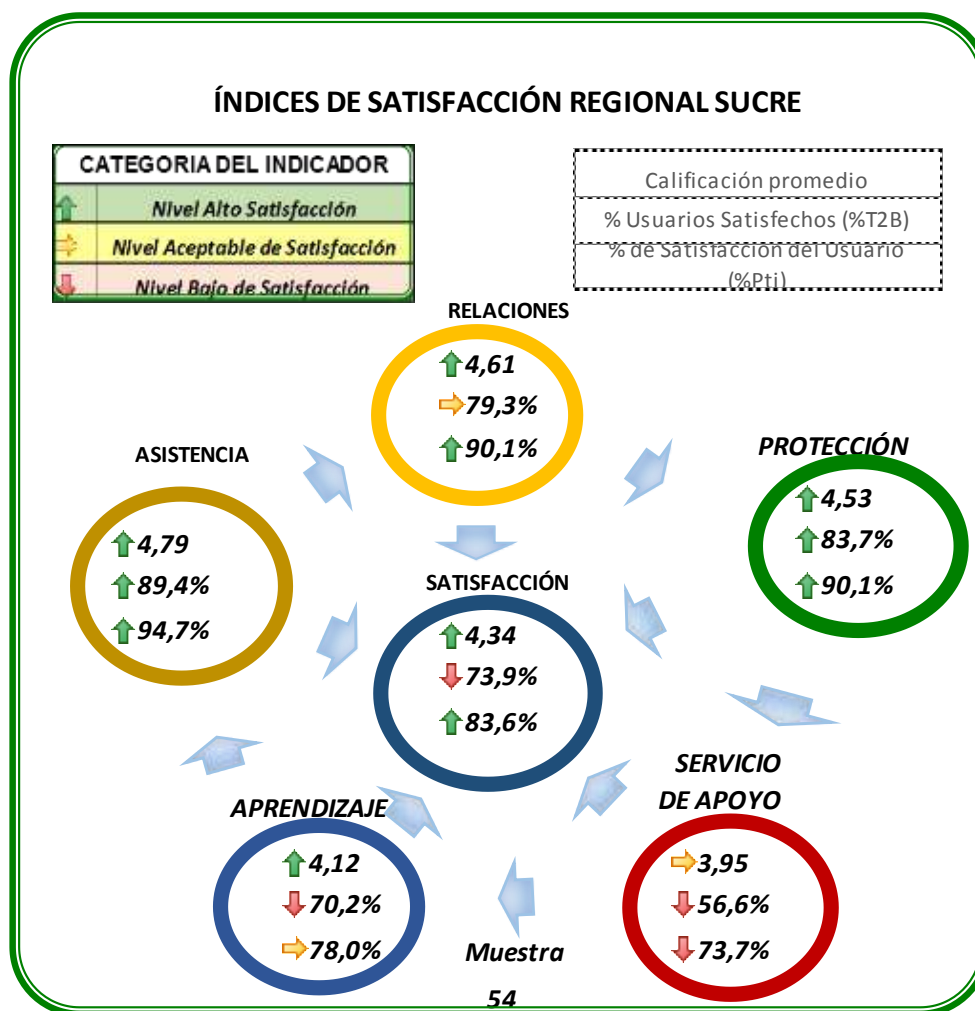
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		SUCRE			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,97	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 99,28%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,75	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,84%
	La formación en valores	↑ 4,78	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 94,57%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,83	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,65%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,01%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,86	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,38%
	Las actividades recreativas	↑ 4,84	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,01%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,80	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 94,93%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,81	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,29%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,68	↑ 95,65%	● 4,35%	↑ 92,03%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,91	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 97,83%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,87	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,74%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,84	↑ 95,65%	● 0,00%	↑ 96,01%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,93	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 98,19%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,94	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,55%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,87	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 96,74%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,75	↑ 95,65%	● 0,00%	↑ 93,84%
	La señalización	↑ 4,67	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 91,67%
	Los Baños	↑ 4,61	↑ 94,20%	● 0,00%	↑ 90,22%
	El comedor	↑ 4,68	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 92,03%
	La limpieza del lugar	↑ 4,72	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 93,12%
	La seguridad	↑ 4,72	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,12%
	Las zonas recreativas	↑ 4,33	↑ 88,41%	● 2,90%	↑ 83,33%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,97	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 99,28%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,12	↓ 2,90%	● 97,10%	↓ 2,90%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,00	↓ 50,00%	● 50,00%	↓ 50,00%

Tabla 103: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Sucre.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 171) en donde se observa como aspecto de mejora el servicio de apoyo que les brindan a los niños, igualmente se hace necesario revisar el aprendizaje que están teniendo los niños, niñas y adolescentes en los programas de protección.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 104) se observa las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con el trato de los demás compañeros y el apoyo y acompañamiento que reciben por parte de los adultos del programa.



Grafica 171: Mapa de respuestas NNA – Sucre.

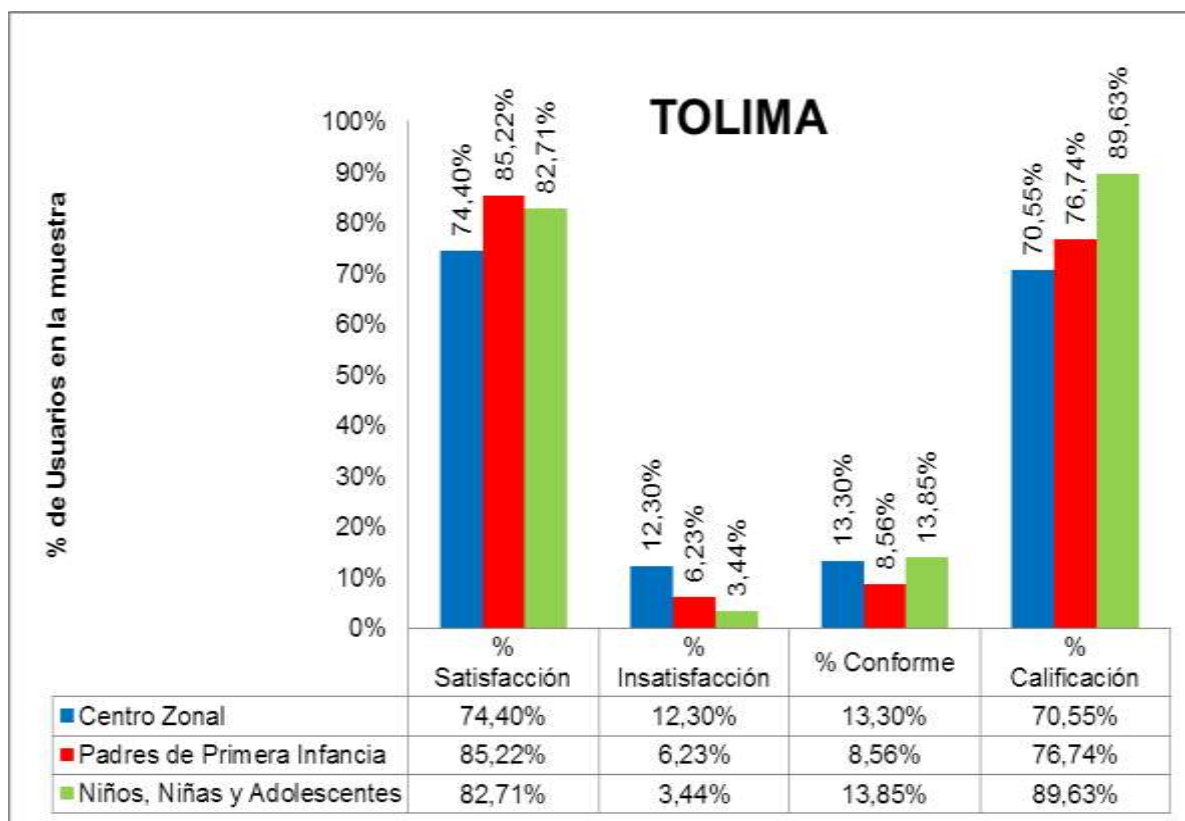
**ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL SUCRE**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	SUCRE	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?		PREG_1	↑ 4,82	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,45%
¿Sientes que estas protegido en el programa?		PREG_2	↑ 4,52	→ 81,82%	● 6,06%	↑ 87,88%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?		PREG_3	↑ 4,27	↓ 66,67%	● 3,03%	→ 81,82%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?		PREG_4	↑ 4,36	→ 75,76%	● 7,58%	↑ 84,09%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?		PREG_5	↑ 4,58	→ 80,30%	● 1,52%	↑ 89,39%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?		PREG_6	↑ 4,82	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,45%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?		PREG_7	↑ 4,92	↑ 96,00%	● 0,00%	↑ 98,00%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?		PREG_8	↑ 4,72	↑ 89,06%	● 3,13%	↑ 92,97%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?		PREG_9	↑ 4,67	↑ 83,33%	● 0,00%	↑ 91,67%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?		PREG_10	↑ 4,91	↑ 95,45%	● 0,00%	↑ 97,73%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?		PREG_11	↑ 4,80	↑ 90,00%	● 0,00%	↑ 95,00%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?		PREG_12	→ 4,00	↓ 53,03%	● 3,03%	→ 75,00%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?		PREG_13	↓ 3,85	↓ 54,55%	● 12,12%	↓ 71,21%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?		PREG_14	→ 4,00	↓ 62,12%	● 12,12%	→ 75,00%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?		PREG_15	↓ 3,18	↓ 43,94%	● 34,85%	↓ 54,55%

Tabla 104: Indicadores por atributos NNA – Sucre.

### TOLIMA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 172: Comparativo de indicadores – Regional Tolima.

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran en el promedio nacional para los tres grupos poblacionales.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos, mientras que los niños, niñas y adolescentes es el más bajo.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 173), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, a su vez se observa que gran parte de los componentes son susceptible de mejora (Flechas rojas y amarillas), sin embargo se evidencia que las expectativas y la lealtad de los usuarios del Centro Zonal están en un nivel superior respecto a los demás aspectos.

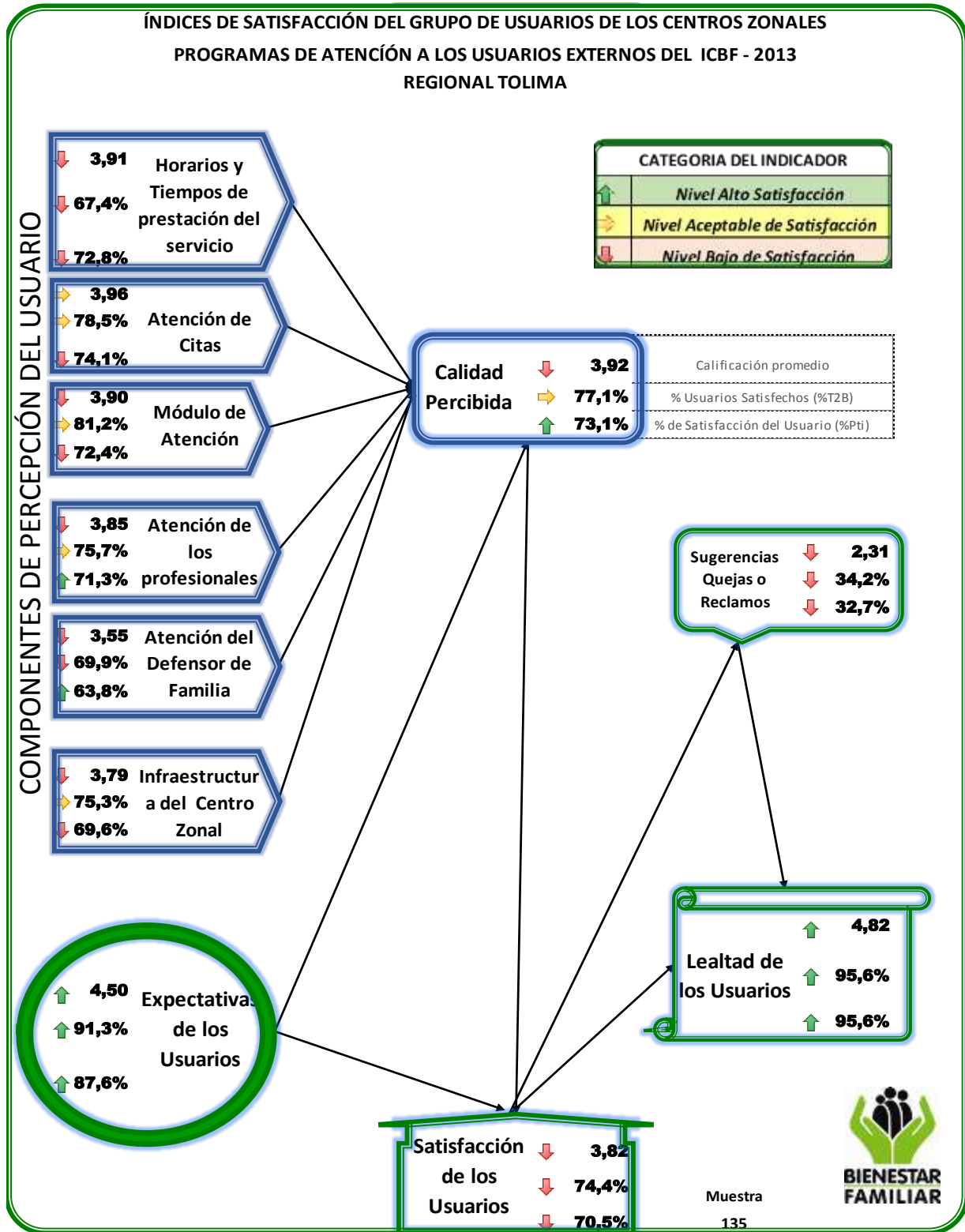
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 105), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 105) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel bajo para gran parte de los componentes, atributos como el horario, la amabilidad de las personas que atienden en el Centro Zonal, la organización y las expectativas y lealtad de los usuarios se encuentran en un nivel alto de satisfacción sin embargo para el resto de los atributos se hace relevante prestar atención ya que evidencia un nivel bajo de satisfacción.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 174) en el cual se observa que los padres en general se encuentran satisfechos con la prestación del servicio, sin embargo se deben enfocar acciones de mejora a la infraestructura de los programas donde se presta el servicio y realizar un mayor seguimiento a las sugerencias de los padres de familia.

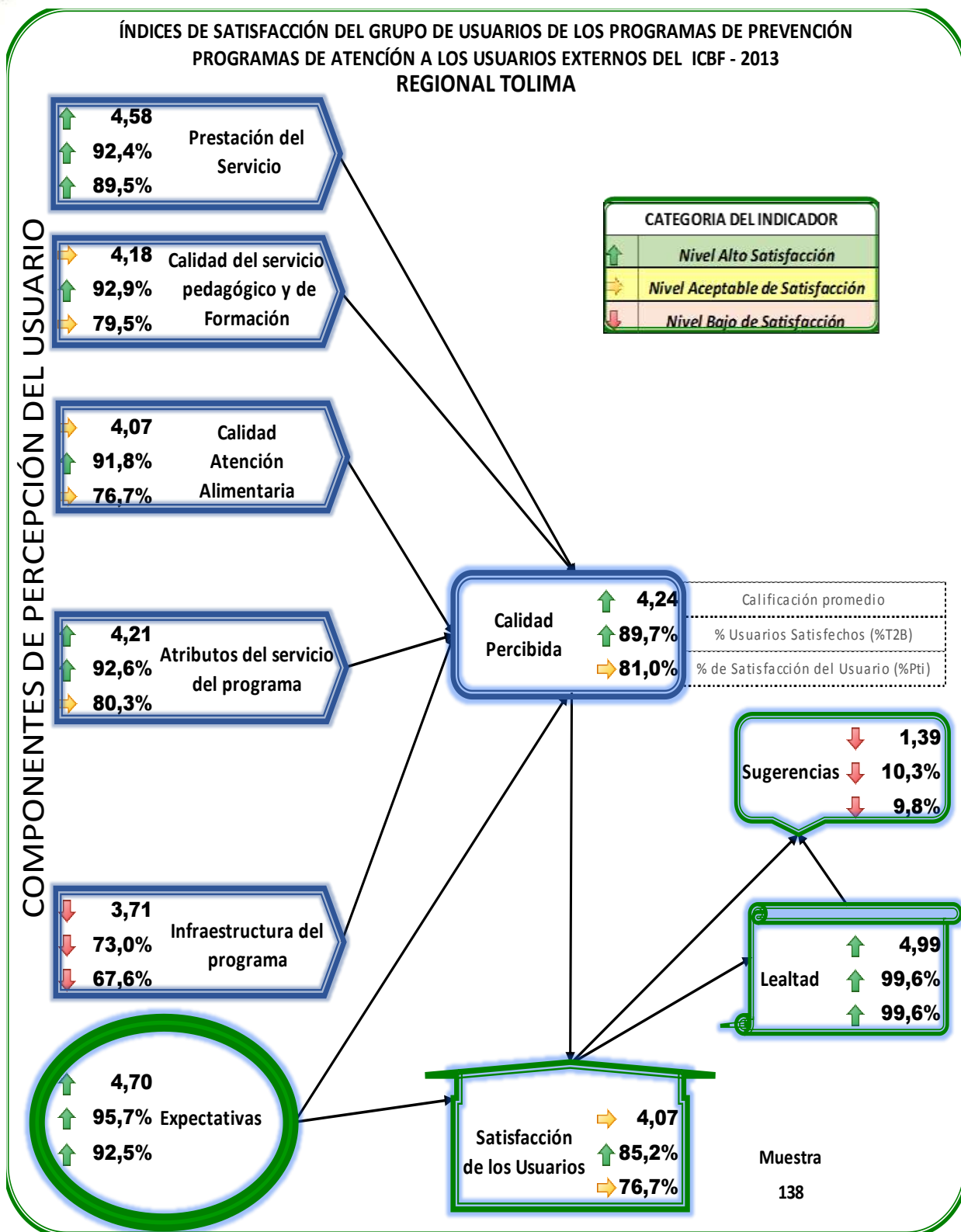
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 106), como un punto de mejora, importante de hacer seguimiento es la infraestructura donde se está prestando el servicio ya que se evidencia un nivel bajo de satisfacción en la mayoría de atributos de este componente, para el resto de atributos se evidencia un nivel de satisfacción alto.



Grafica 173: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Tolima.

REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,85	↑ 96,30%	● 3,70%	↑ 96,30%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,27	↓ 42,96%	● 38,52%	↓ 56,67%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,62	↓ 62,96%	● 7,41%	↓ 65,56%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,33	↑ 83,17%	● 16,83%	↑ 83,17%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,90	→ 80,95%	● 2,38%	↓ 72,62%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,75	↓ 72,62%	● 8,33%	↓ 68,75%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,82	→ 77,78%	● 4,44%	↓ 70,56%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,85	→ 80,00%	● 3,70%	↓ 71,30%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	→ 4,01	↑ 85,93%	● 1,48%	→ 75,37%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 33,33%	↓ 66,67%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,67	↓ 63,79%	● 6,90%	↓ 66,81%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	→ 3,88	→ 81,11%	● 3,33%	↓ 71,94%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,19	↑ 91,11%	● 2,22%	→ 79,72%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,78	↓ 44,44%	● 55,56%	↓ 44,44%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,80	→ 76,67%	● 10,00%	↓ 70,00%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,59	↓ 70,37%	● 18,52%	↓ 64,81%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	→ 4,03	↑ 88,14%	● 8,47%	→ 75,85%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,76	↓ 74,81%	● 2,22%	↓ 69,07%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,79	↓ 74,63%	● 0,75%	↓ 69,78%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,74	↓ 72,34%	● 0,00%	↓ 68,62%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,84	→ 77,78%	● 0,00%	↓ 70,93%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,84	→ 79,26%	● 0,00%	↓ 71,11%
	La organización	Preg_12f	→ 3,90	↑ 83,70%	● 0,00%	↓ 72,41%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,62	↓ 64,71%	● 5,04%	↓ 65,55%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,76	↑ 94,07%	● 5,93%	↑ 94,07%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,24	↑ 88,55%	● 3,05%	→ 81,11%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,85	↑ 96,30%	● 3,70%	↑ 96,30%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,79	↑ 94,81%	● 5,19%	↑ 94,81%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,24	↓ 5,93%	● 94,07%	↓ 5,93%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,38	↓ 62,50%	● 25,00%	↓ 59,38%

Tabla 105: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Tolima.



Grafica 174: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Tolima



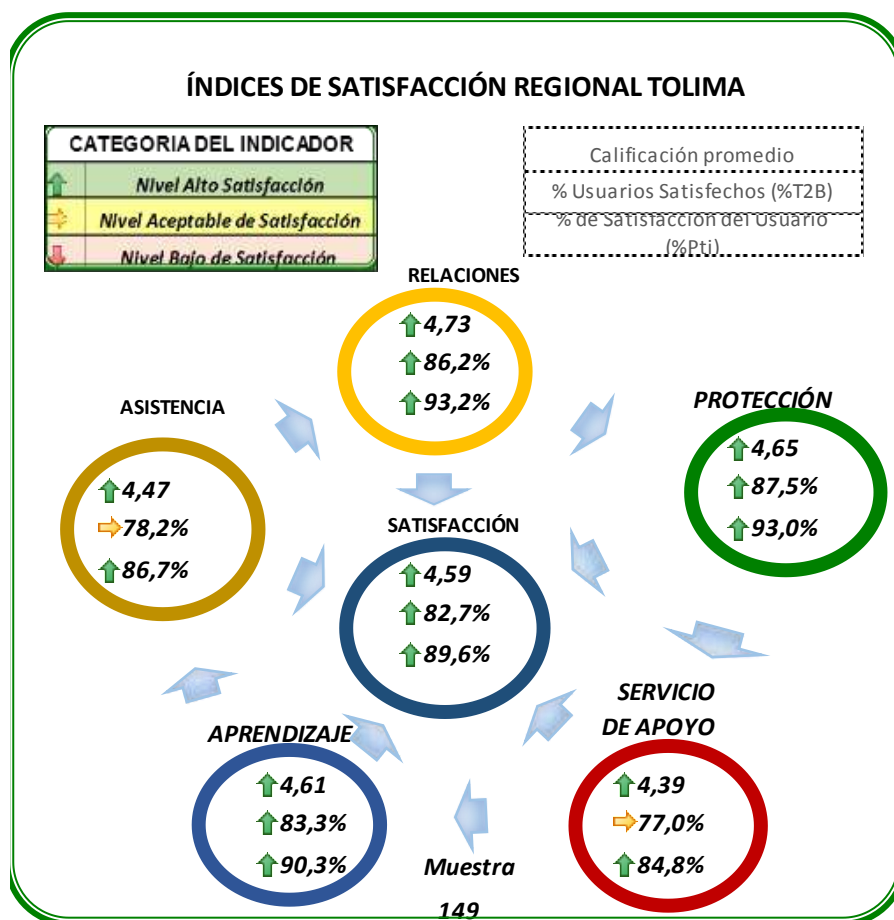
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL		TOLIMA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	→ 4,16	↑ 84,78%	● 0,72%	→ 78,99%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,33	↑ 97,10%	● 0,00%	↑ 83,33%
	La formación en valores	↑ 4,22	↑ 96,38%	● 0,00%	→ 80,43%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,21	↑ 93,48%	● 0,00%	→ 80,25%
	Los hábitos de comportamiento	→ 4,17	↑ 93,48%	● 0,72%	→ 79,35%
	Los hábitos de convivencia	→ 4,14	↑ 92,03%	● 0,72%	→ 78,62%
	Las actividades recreativas	→ 4,01	↑ 84,78%	● 4,35%	↓ 75,18%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	→ 4,13	↑ 94,07%	● 1,48%	→ 78,15%
	La preparación de los alimentos	→ 4,08	↑ 92,42%	● 1,52%	→ 77,08%
	La cantidad de raciones de alimentación	→ 3,98	↑ 88,62%	● 4,07%	↓ 74,59%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	→ 4,18	↑ 95,65%	● 0,72%	→ 79,53%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,26	↑ 96,35%	● 0,00%	→ 81,39%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	→ 4,06	↑ 84,78%	● 7,25%	→ 76,45%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,40	↑ 95,65%	● 2,17%	↑ 84,96%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,35	↑ 97,83%	● 0,72%	↑ 83,70%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	→ 4,04	↑ 85,51%	● 0,72%	→ 75,91%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,82	↑ 83,33%	● 7,25%	↓ 70,47%
	La señalización	↓ 3,58	↓ 62,04%	● 12,41%	↓ 64,42%
	Los Baños	↓ 3,62	↓ 68,57%	● 9,52%	↓ 65,48%
	El comedor	↓ 3,69	↓ 70,77%	● 9,23%	↓ 67,31%
	La limpieza del lugar	↓ 3,92	↑ 84,06%	● 0,72%	↓ 73,01%
	La seguridad	↓ 3,91	↑ 84,78%	● 2,17%	↓ 72,83%
	Las zonas recreativas	↓ 3,56	↓ 69,57%	● 14,49%	↓ 63,95%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,97	↑ 99,28%	● 0,72%	↑ 99,28%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,43	↑ 92,03%	● 1,45%	↑ 85,69%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,97	↑ 99,28%	● 0,72%	↑ 99,28%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,23	↓ 5,80%	● 94,20%	↓ 5,80%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	→ 4,13	↑ 87,50%	● 0,00%	→ 78,13%

Tabla 106: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Tolima.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 175) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para cada uno de los componentes evaluados.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 107) se observa las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con el trato de los demás compañeros y el apoyo y la atención que reciben por parte de los adultos del programa y el vestuario que reciben.



Grafica 175: Mapa de respuestas NNA –Tolima.

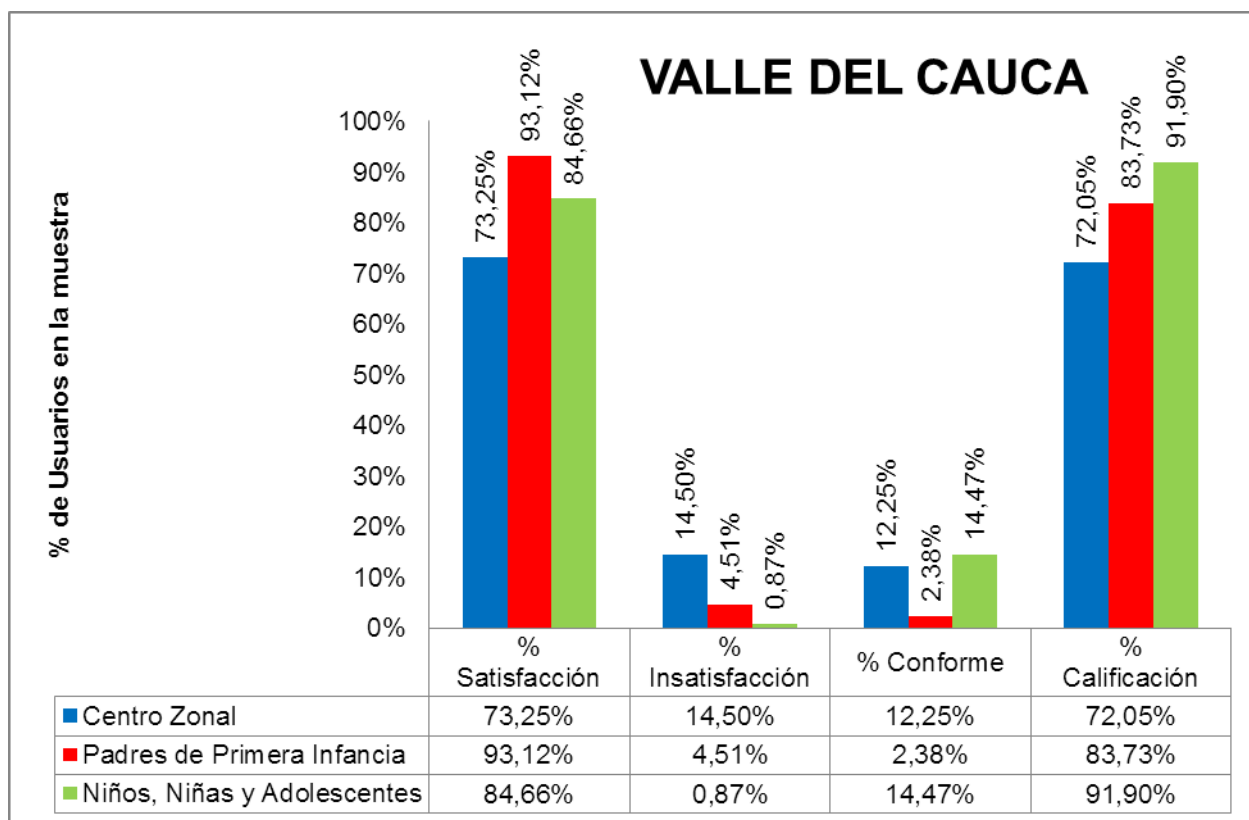
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL TOLIMA**

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA	REGIONAL	TOLIMA	ÍNDICES			
			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,83	↑ 92,26%	● 0,65%	↑ 95,81%	
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,74	↑ 87,10%	● 0,00%	↑ 93,55%	
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,59	→ 80,00%	● 0,65%	↑ 89,68%	
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,48	→ 77,27%	● 3,25%	↑ 87,01%	
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,69	↑ 86,45%	● 1,94%	↑ 92,26%	
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,87	↑ 94,19%	● 0,65%	↑ 96,77%	
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,77	↑ 90,32%	● 1,94%	↑ 94,19%	
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,74	↑ 89,26%	● 2,48%	↑ 93,39%	
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,78	↑ 89,03%	● 0,00%	↑ 94,52%	
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,35	↓ 71,62%	● 4,05%	↑ 83,78%	
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,22	↓ 72,36%	● 11,38%	→ 80,49%	
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,77	↑ 88,39%	● 0,00%	↑ 94,19%	
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,24	↓ 73,65%	● 11,49%	→ 81,08%	
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,15	↓ 68,63%	● 11,11%	→ 78,76%	
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,48	→ 78,15%	● 3,97%	↑ 87,09%	

Tabla 107: Indicadores por atributos NNA – Tolima.

## VALLE DEL CAUCA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



*Grafica 176: Comparativo de indicadores – Regional Valle del Cauca.*

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción se encuentran en el promedio nacional para los usuarios de Centro Zonal y Niños, niñas y adolescentes, para el caso de Padres de Primera Infancia e observa un indicador por encima del promedio indicando un alto nivel de satisfacción.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 177), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, a su vez se observa que gran parte de los componentes son susceptible de mejora (Flechas rojas y amarillas), sin embargo se evidencia que las expectativas y la lealtad de los usuarios del Centro Zonal están en un nivel superior respecto a los demás aspectos.

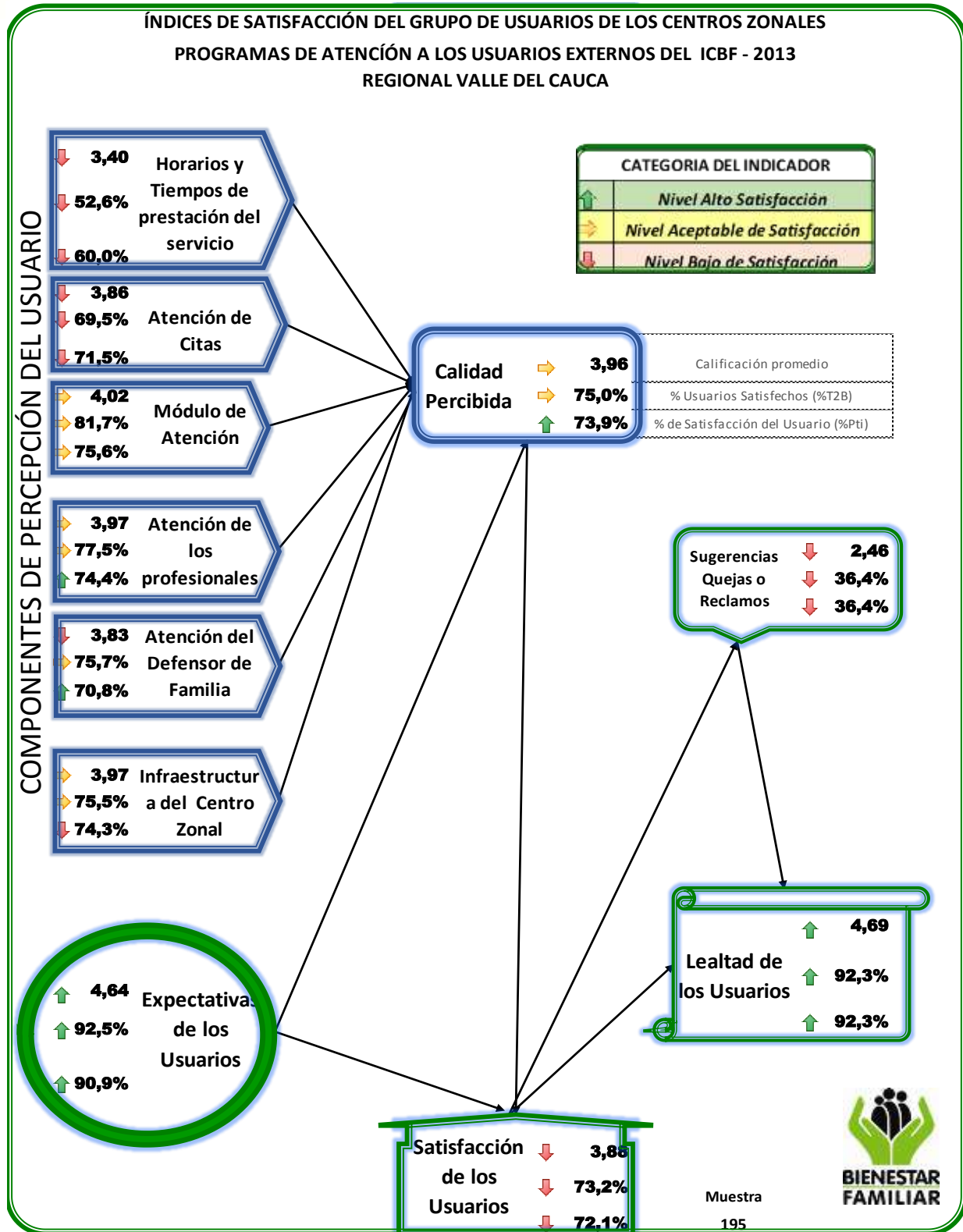
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 108), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 108) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel bajo para gran parte de los componentes, atributos como el horario, la amabilidad de las personas que atienden en el Centro Zonal y las expectativas y lealtad de los usuarios se encuentran en un nivel alto de satisfacción sin embargo para el resto de los atributos se hace relevante prestar atención ya que evidencia un nivel bajo de satisfacción.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 178) en el cual se observa que los padres en general se encuentran en un nivel altos de satisfacción satisfechos con la prestación del servicio, sin embargo se deben enfocar acciones de mejora a la infraestructura de los programas donde se presta el servicio y realizar un mayor seguimiento a las sugerencias de los padres de familia.

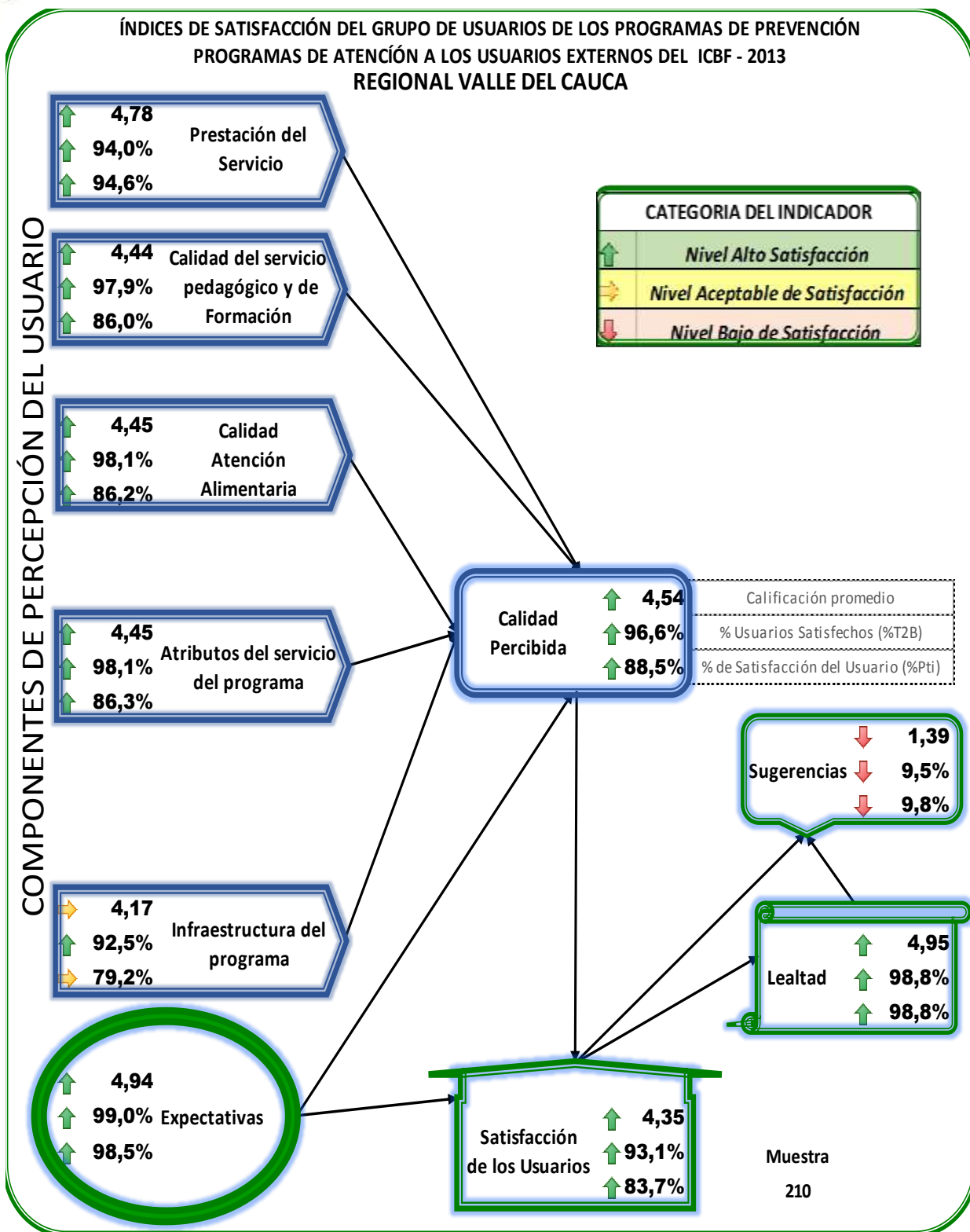
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 109), se evidencia para la mayoría de componentes un alto nivel de satisfacción, es importante prestar atención al seguimiento a las sugerencias que realizan los padres de familia.



Grafica 177: Mapa de respuestas Usuarios de centro zonal – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 3,52	↓ 63,08%	● 36,92%	↓ 63,08%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,25	↓ 41,54%	● 34,36%	↓ 56,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,43	↓ 53,33%	● 21,54%	↓ 60,77%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,22	→ 80,43%	● 19,57%	→ 80,43%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	→ 3,93	↓ 64,86%	● 1,35%	↓ 73,31%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,62	↓ 68,92%	● 18,92%	↓ 65,54%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	→ 3,95	→ 79,27%	● 7,25%	↓ 73,83%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	→ 3,94	→ 79,90%	● 5,67%	↓ 73,58%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,18	↑ 86,01%	● 3,63%	→ 79,40%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	→ 4,04	→ 75,90%	● 24,10%	→ 75,90%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	→ 3,98	↓ 73,91%	● 4,35%	↓ 74,46%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,78	↓ 71,23%	● 10,27%	↓ 69,52%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,10	↑ 89,12%	● 4,76%	→ 77,55%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↓ 2,91	↓ 47,69%	● 52,31%	↓ 47,69%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	→ 4,05	→ 81,72%	● 8,60%	→ 76,34%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	→ 4,07	→ 81,82%	● 7,95%	→ 76,70%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,30	↑ 91,40%	● 1,08%	↑ 82,53%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	→ 3,93	↓ 70,62%	● 3,61%	↓ 73,20%
	La señalización	Preg_12b	→ 3,95	↓ 73,33%	● 4,10%	↓ 73,72%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 3,81	↓ 67,79%	● 11,41%	↓ 70,13%
	La limpieza	Preg_12d	→ 4,04	→ 80,51%	● 4,62%	→ 75,90%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	→ 4,10	↑ 83,59%	● 2,05%	→ 77,44%
	La organización	Preg_12f	→ 4,04	→ 79,27%	● 2,07%	→ 76,04%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	→ 3,94	↓ 73,62%	● 7,98%	↓ 73,47%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,57	↑ 89,23%	● 10,77%	↑ 89,23%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,70	↑ 95,70%	● 2,69%	↑ 92,61%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,69	↑ 92,31%	● 7,69%	↑ 92,31%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 4,69	↑ 92,31%	● 7,69%	↑ 92,31%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,25	↓ 6,15%	● 93,85%	↓ 6,15%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,67	↓ 66,67%	● 16,67%	↓ 66,67%

Tabla 108: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Valle del Cauca.



Grafica 178: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Valle del Cauca.



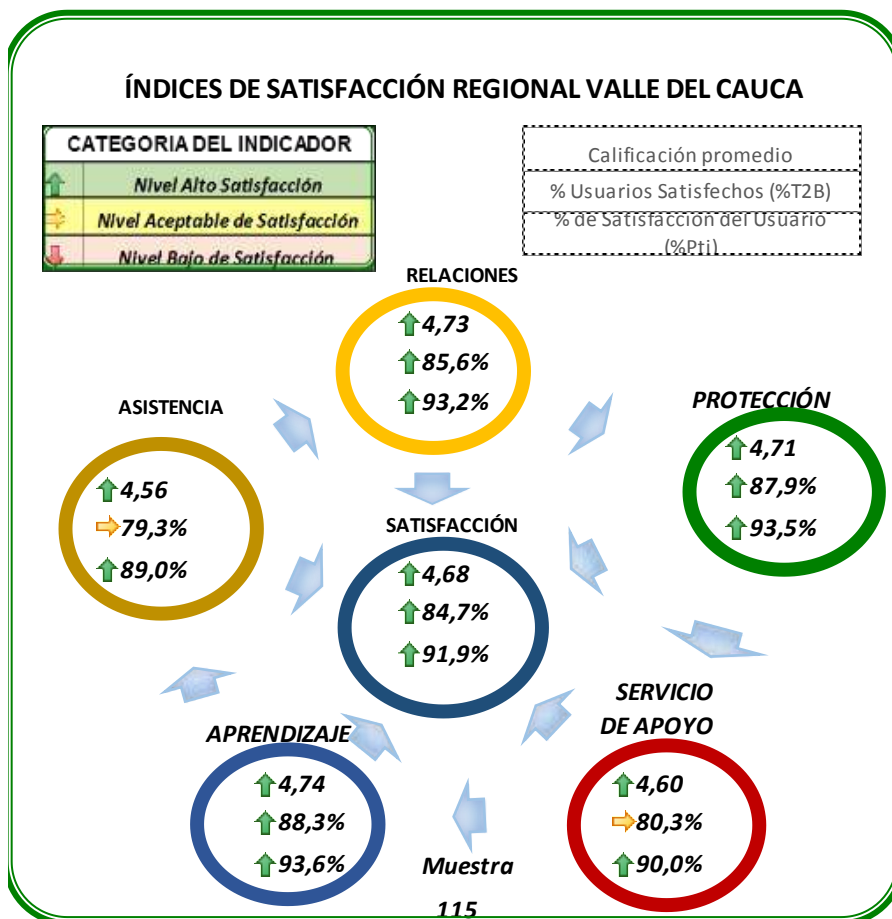
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,81	↑ 95,24%	● 4,76%	↑ 95,24%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,76	↑ 92,79%	● 1,44%	↑ 93,99%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,51	↑ 97,14%	● 0,00%	↑ 87,86%
	La formación en valores	↑ 4,45	↑ 98,10%	● 0,00%	↑ 86,19%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,44	↑ 98,57%	● 0,48%	↑ 86,07%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,42	↑ 97,62%	● 0,95%	↑ 85,60%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,41	↑ 97,62%	● 0,48%	↑ 85,24%
	Las actividades recreativas	↑ 4,40	↑ 98,10%	● 0,00%	↑ 85,12%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,49	↑ 98,02%	● 0,50%	↑ 87,25%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,45	↑ 98,92%	● 0,54%	↑ 86,16%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,40	↑ 97,38%	● 1,05%	↑ 85,08%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,48	↑ 97,14%	● 0,48%	↑ 87,02%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,46	↑ 98,56%	● 0,00%	↑ 86,48%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,38	↑ 98,05%	● 0,00%	↑ 84,51%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,52	↑ 98,57%	● 0,00%	↑ 87,98%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,53	↑ 99,05%	● 0,00%	↑ 88,33%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,34	↑ 97,14%	● 0,00%	↑ 83,57%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	→ 4,18	↑ 89,05%	● 3,81%	→ 79,52%
	La señalización	→ 4,10	↑ 90,78%	● 2,43%	→ 77,43%
	Los Baños	→ 4,16	↑ 92,96%	● 2,51%	→ 78,89%
	El comedor	→ 4,08	↑ 88,24%	● 4,90%	→ 77,08%
	La limpieza del lugar	↑ 4,32	↑ 98,08%	● 0,48%	↑ 82,93%
	La seguridad	↑ 4,27	↑ 97,13%	● 1,44%	→ 81,70%
	Las zonas recreativas	→ 4,03	↑ 86,41%	● 5,83%	→ 75,85%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,22	↑ 97,61%	● 0,48%	→ 80,38%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,57%	● 1,43%	↑ 98,57%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,94	↑ 99,52%	● 0,00%	↑ 98,43%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 4,96	↑ 99,05%	● 0,95%	↑ 99,05%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 4,94	↑ 98,57%	● 1,43%	↑ 98,57%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,13	↓ 3,33%	● 96,67%	↓ 3,33%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,86	↓ 68,18%	● 13,64%	↓ 71,59%

Tabla 109: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Valle del Cauca.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 179) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para cada uno de los componentes evaluados.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 110) se observa las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la relación con los demás niños del programa.



Grafica 179: Mapa de respuestas NNA –Valle del Cauca.

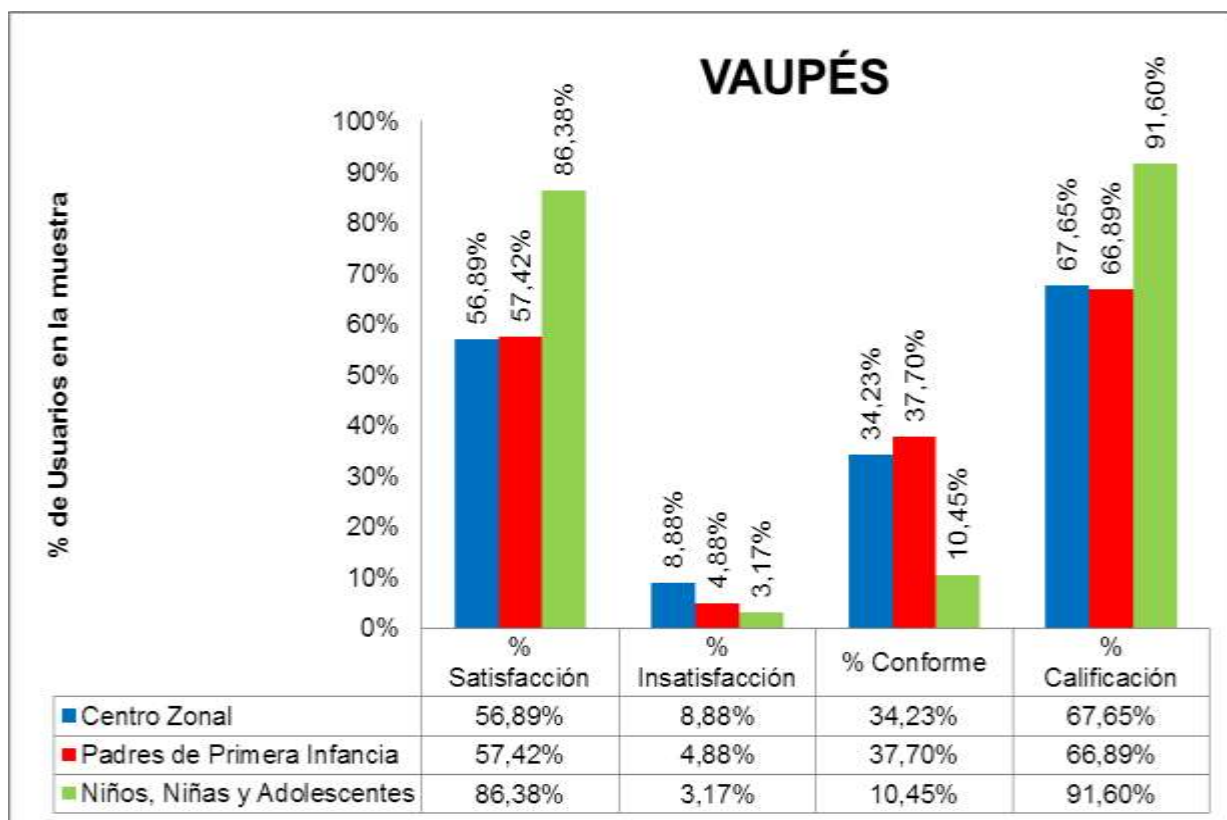
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL VALLE DEL CAUCA**

REGIONAL	VALLE	ÍNDICES			
		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
<b>ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA</b>					
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,95	↑ 97,50%	● 0,00%	↑ 98,75%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,85	↑ 92,50%	● 0,00%	↑ 96,25%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,43	↓ 74,17%	● 2,50%	↑ 85,83%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,60	→ 80,83%	● 0,83%	↑ 90,00%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,68	↑ 85,00%	● 0,83%	↑ 92,08%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,88	↑ 94,17%	● 0,00%	↑ 97,08%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,82	↑ 90,82%	● 0,00%	↑ 95,41%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,69	↑ 86,21%	● 1,72%	↑ 92,24%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,48	→ 75,00%	● 0,83%	↑ 87,08%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,64	↑ 83,05%	● 0,85%	↑ 91,10%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,55	→ 80,00%	● 2,35%	↑ 88,82%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,67	↑ 83,33%	● 0,00%	↑ 91,67%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,48	→ 75,00%	● 0,83%	↑ 87,08%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,65	↑ 82,50%	● 0,00%	↑ 91,25%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,75	↑ 90,09%	● 2,70%	↑ 93,69%

Tabla 110: Indicadores por atributos NNA – Valle del Cauca.

## VAUPÉS

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones para esta regional, donde observamos que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 180: Comparativo de indicadores – Regional Vaupés

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran por debajo del promedio nacional para el caso de los usuarios de Centro Zonal y padres de primera infancia, mientras que en niños, niñas y adolescentes se evidencia un nivel de satisfacción promedio de acuerdo al indicador nacional.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 181), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es baja respecto al % de usuarios satisfechos, los únicos componentes que se encuentran en un nivel de satisfacción alto son las expectativas y la lealtad de los usuarios, se hace necesario revisar cada uno de los componentes para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

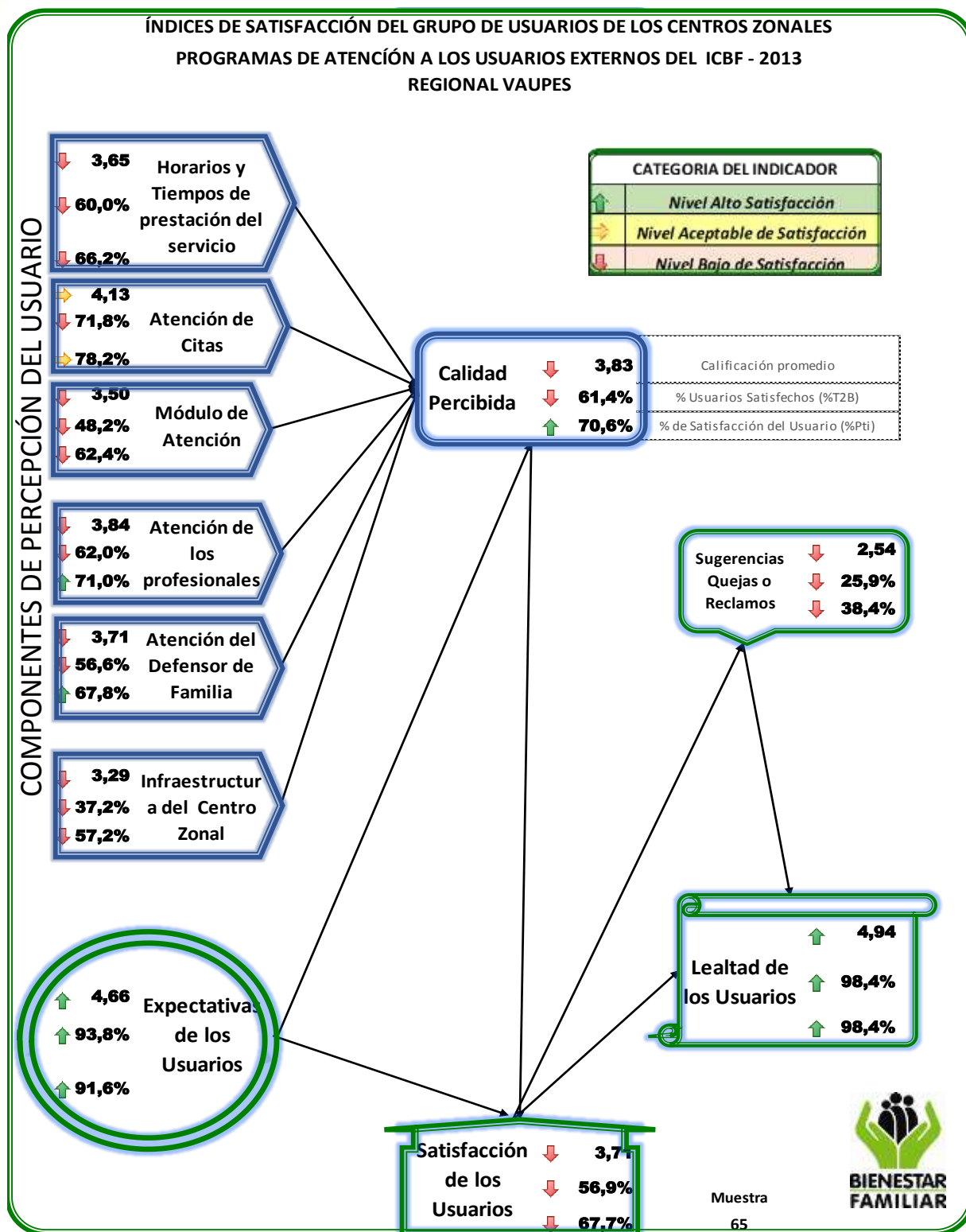
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 111), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 111) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel bajo para gran parte de los atributos se evidencia insatisfacción por parte de los usuarios, los porcentajes altos corresponden a la lealtad y las expectativas de los usuarios.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 182) en el cual se observa un nivel bajo de satisfacción en la mayoría de los componentes, se evidencia que los componentes relacionados a la prestación de servicio y las expectativas y lealtad de los usuarios son los únicos componentes que evidencia un buen nivel de satisfacción.

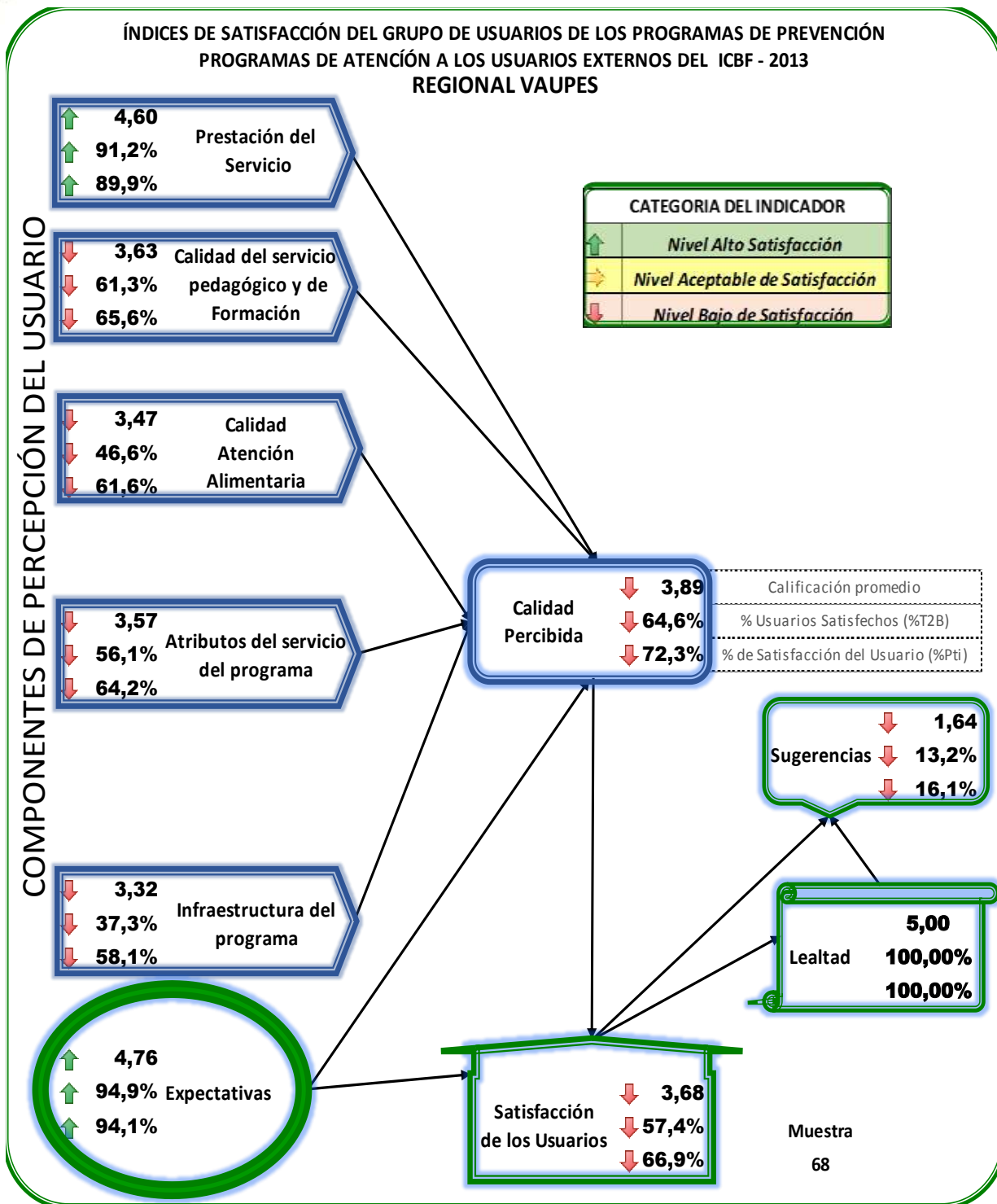
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 112), se evidencia que gran parte de los atributos evaluados se encuentran en un bajo nivel de satisfacción, es importante revisar cada uno y realizar acciones de mejora, sin embargo los usuarios indican estar satisfechos con el horario para el cuidado de los niños y los espacios que ofrece el programas para las inquietudes, además que el programa a pesar de que tiene aspectos por mejorar cubre las expectativas de los usuarios y lo recomendarían a otros padres de familia.



Grafica 181: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%PtI
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↓ 3,77	↓ 69,23%	🔴 30,77%	↓ 69,23%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,68	↓ 58,46%	🔴 23,08%	↓ 66,92%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↓ 3,49	↓ 52,38%	🔴 7,94%	↓ 62,30%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,84	↑ 96,00%	🟡 4,00%	↑ 96,00%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,13	↓ 70,83%	🟢 0,00%	→ 78,13%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↓ 3,58	↓ 54,17%	🟡 4,17%	↓ 64,58%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↓ 3,48	↓ 46,15%	🟢 1,54%	↓ 61,92%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↓ 3,47	↓ 46,88%	🟢 1,56%	↓ 61,72%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↓ 3,55	↓ 51,56%	🟢 0,00%	↓ 63,67%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,75	↑ 93,85%	🔴 6,15%	↑ 93,85%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↓ 3,51	↓ 49,15%	🟢 0,00%	↓ 62,71%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↓ 3,52	↓ 50,82%	🟢 1,64%	↓ 63,11%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↓ 3,57	↓ 54,10%	🟢 0,00%	↓ 64,34%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	↑ 4,32	↑ 83,08%	🔴 16,92%	↑ 83,08%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↓ 3,50	↓ 46,30%	🟢 0,00%	↓ 62,50%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↓ 3,47	↓ 45,28%	🟢 1,89%	↓ 61,79%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↓ 3,56	↓ 51,85%	🟢 0,00%	↓ 63,89%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↓ 3,18	↓ 32,31%	🔴 15,38%	↓ 54,62%
	La señalización	Preg_12b	↓ 3,20	↓ 24,62%	🔴 6,15%	↓ 55,00%
	Los Baños	Preg_12c	↓ 2,69	↓ 17,74%	🔴 46,77%	↓ 42,34%
	La limpieza	Preg_12d	↓ 3,41	↓ 40,63%	🟢 1,56%	↓ 60,16%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↓ 3,58	↓ 53,85%	🟢 0,00%	↓ 64,62%
	La organización	Preg_12f	↓ 3,47	↓ 45,31%	🟢 0,00%	↓ 61,72%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↓ 3,48	↓ 46,15%	🟢 0,00%	↓ 61,92%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 4,63	↑ 90,77%	🔴 9,23%	↑ 90,77%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,70	↑ 96,83%	🟢 1,59%	↑ 92,46%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,88	↑ 96,92%	🟡 3,08%	↑ 96,92%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 5,00	↑ 100,00%	🟢 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 1,74	↓ 18,46%	🔴 81,54%	↓ 18,46%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↓ 3,33	↓ 33,33%	🟢 0,00%	↓ 58,33%

Tabla 111: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Vaupés.



Grafica 182: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Vaupés.



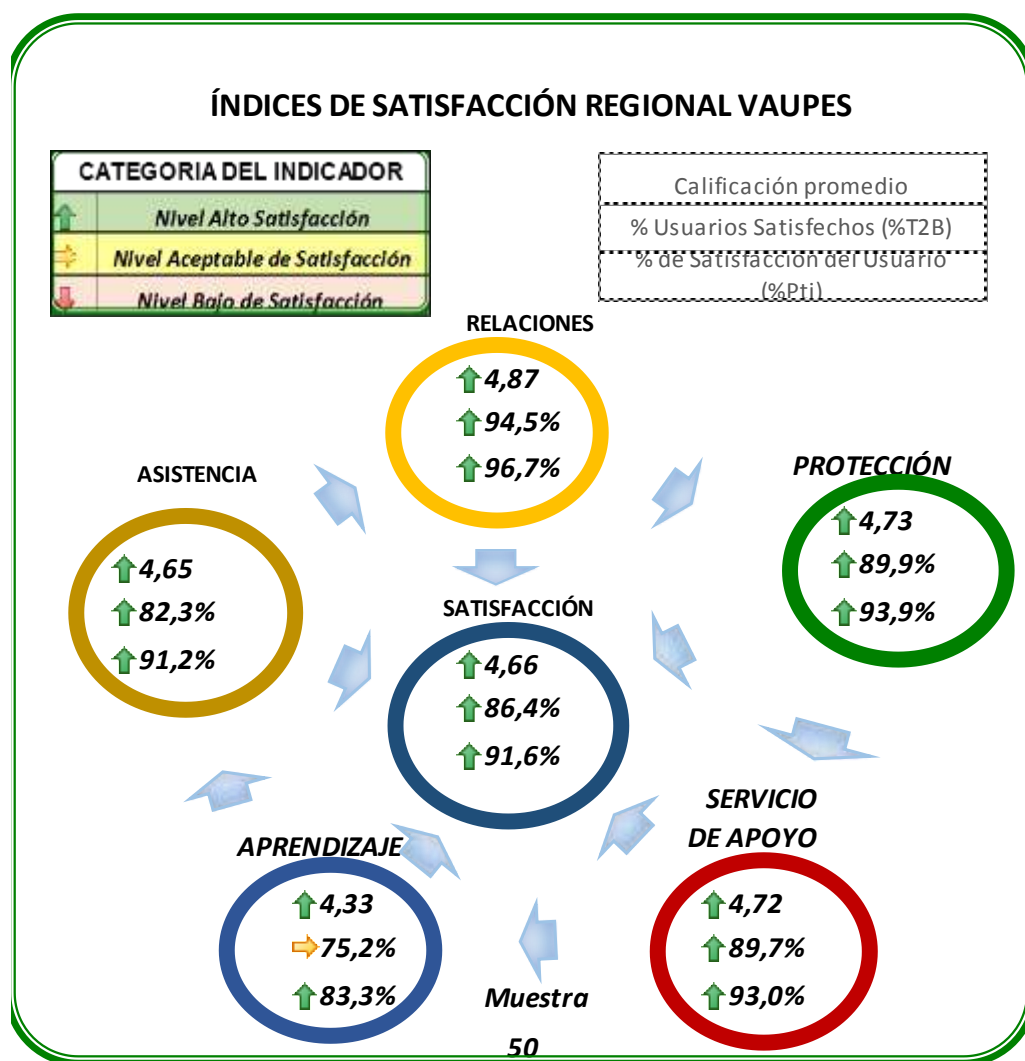
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	→ 4,19	↑ 82,35%	● 4,41%	→ 79,78%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↓ 3,75	↓ 72,06%	● 1,47%	↓ 68,75%
	La formación en valores	↓ 3,60	↓ 57,35%	● 0,00%	↓ 65,07%
	Los hábitos de higiene personal	↓ 3,60	↓ 61,76%	● 1,47%	↓ 65,07%
	Los hábitos de comportamiento	↓ 3,53	↓ 52,94%	● 0,00%	↓ 63,24%
	Los hábitos de convivencia	↓ 3,68	↓ 66,18%	● 0,00%	↓ 66,91%
	Las actividades recreativas	↓ 3,59	↓ 57,35%	● 0,00%	↓ 64,71%
Calidad Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↓ 3,59	↓ 54,41%	● 0,00%	↓ 64,71%
	La preparación de los alimentos	↓ 3,41	↓ 42,65%	● 2,94%	↓ 60,29%
	La cantidad de raciones de alimentación	↓ 3,40	↓ 42,65%	● 2,94%	↓ 59,93%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↓ 3,54	↓ 54,41%	● 1,47%	↓ 63,60%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↓ 3,60	↓ 58,82%	● 0,00%	↓ 65,07%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↓ 3,49	↓ 47,06%	● 0,00%	↓ 62,13%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↓ 3,63	↓ 61,76%	● 0,00%	↓ 65,81%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↓ 3,57	↓ 55,88%	● 0,00%	↓ 64,34%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↓ 3,57	↓ 58,82%	● 1,47%	↓ 64,34%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↓ 3,47	↓ 47,06%	● 0,00%	↓ 61,76%
	La señalización	↓ 3,21	↓ 27,94%	● 7,35%	↓ 55,15%
	Los Baños	↓ 3,21	↓ 29,41%	● 8,82%	↓ 55,15%
	El comedor	↓ 3,07	↓ 23,53%	● 16,18%	↓ 51,84%
	La limpieza del lugar	↓ 3,44	↓ 48,53%	● 4,41%	↓ 61,03%
	La seguridad	↓ 3,43	↓ 44,12%	● 1,47%	↓ 60,66%
	Las zonas recreativas	↓ 3,46	↓ 45,59%	● 0,00%	↓ 61,40%
	La información de las carteleras publicadas	↓ 3,31	↓ 32,35%	● 1,47%	↓ 57,72%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 4,94	↑ 98,53%	● 1,47%	↑ 98,53%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,59	↑ 91,18%	● 0,00%	↑ 89,71%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,47	↓ 11,76%	● 88,24%	↓ 11,76%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↓ 3,13	↓ 25,00%	● 12,50%	↓ 53,13%

Tabla 112: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Vaupés.

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 183) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para cada uno de los componentes evaluados.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 113) se observa que las áreas por mejorar se enfocan en los atributos relacionados con la comida y el vestuario que les ofrecen a los niños y el acompañamiento en las tareas por parte de los adultos del programa.



Grafica 183: Mapa de respuestas NNA – Vaupés.

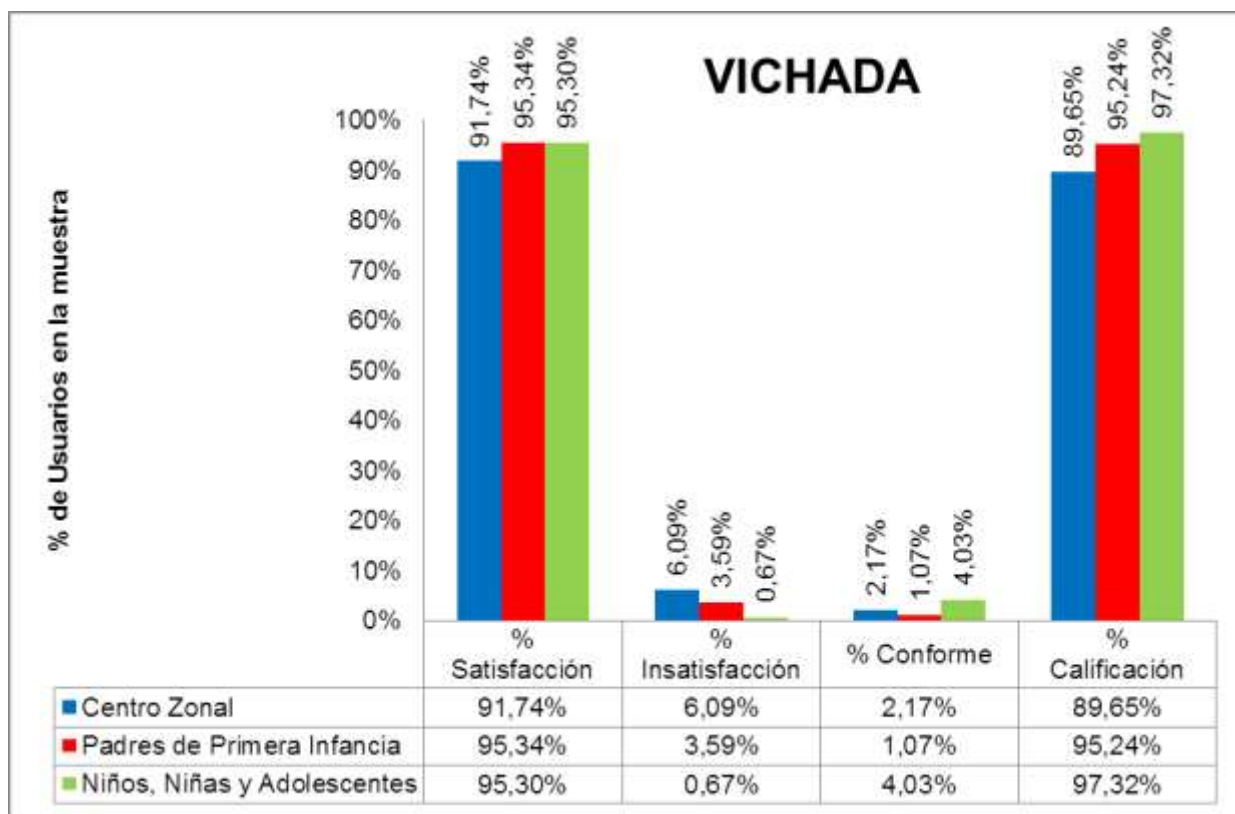
**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL VAUPES**

REGIONAL VAUPES		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 4,96	↑ 98,18%	● 0,00%	↑ 99,09%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,82	↑ 94,55%	● 3,64%	↑ 95,45%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,78	↑ 90,91%	● 1,82%	↑ 94,55%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,82	↑ 92,73%	● 1,82%	↑ 95,45%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,89	↑ 94,55%	● 0,00%	↑ 97,27%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 4,82	↑ 92,73%	● 1,82%	↑ 95,45%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,85	↑ 92,73%	● 0,00%	↑ 96,36%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,47	→ 76,32%	● 2,63%	↑ 86,84%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 4,49	↓ 74,55%	● 0,00%	↑ 87,27%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,82	↑ 90,91%	● 0,00%	↑ 95,45%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 4,33	↓ 66,67%	● 0,00%	↑ 83,33%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,78	↑ 92,73%	● 3,64%	↑ 94,55%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,60	↑ 85,45%	● 5,45%	↑ 90,00%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,78	↑ 90,91%	● 1,82%	↑ 94,55%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↓ 3,36	↓ 40,00%	● 21,82%	↓ 59,09%

Tabla 113: Indicadores por atributos NNA – Vaupés.

## VICHADA

El primer análisis general se realiza con la comparación de las tres poblaciones por regional, donde se observa que el nivel más bajo de satisfacción se ve reflejado en los usuarios del centro zonal.



Grafica 184: Comparativo de indicadores – Regional Vichada

En esta regional se observa que los indicadores de satisfacción de los usuarios se encuentran por encima del promedio nacional para los tres grupos poblacionales indicando un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Respecto a los indicadores de insatisfacción el Centro Zonal sigue siendo uno de los más insatisfechos de los servicios recibidos, aunque este porcentaje es bajo respecto al promedio nacional.

Para realizar un análisis más detallado se presenta los resultados para esta regional de acuerdo a cada una de las poblaciones objetivo.

a. Usuarios de Centro Zonal:

Para determinar aquellos módulos que presentan mayores limitantes se desarrolla el siguiente mapa de respuestas (Grafica 185), el cual muestra el % de usuarios satisfechos en promedio por grupos de preguntas de acuerdo al formulario de usuarios de centro zonal.

Este esquema nos indica de forma clara que la calificación en general es alta respecto al % de usuarios satisfechos, el único componente al cuál se debe prestar atención es el seguimiento a las sugerencias, quejas y/o reclamos de los usuarios del Centro Zonal.

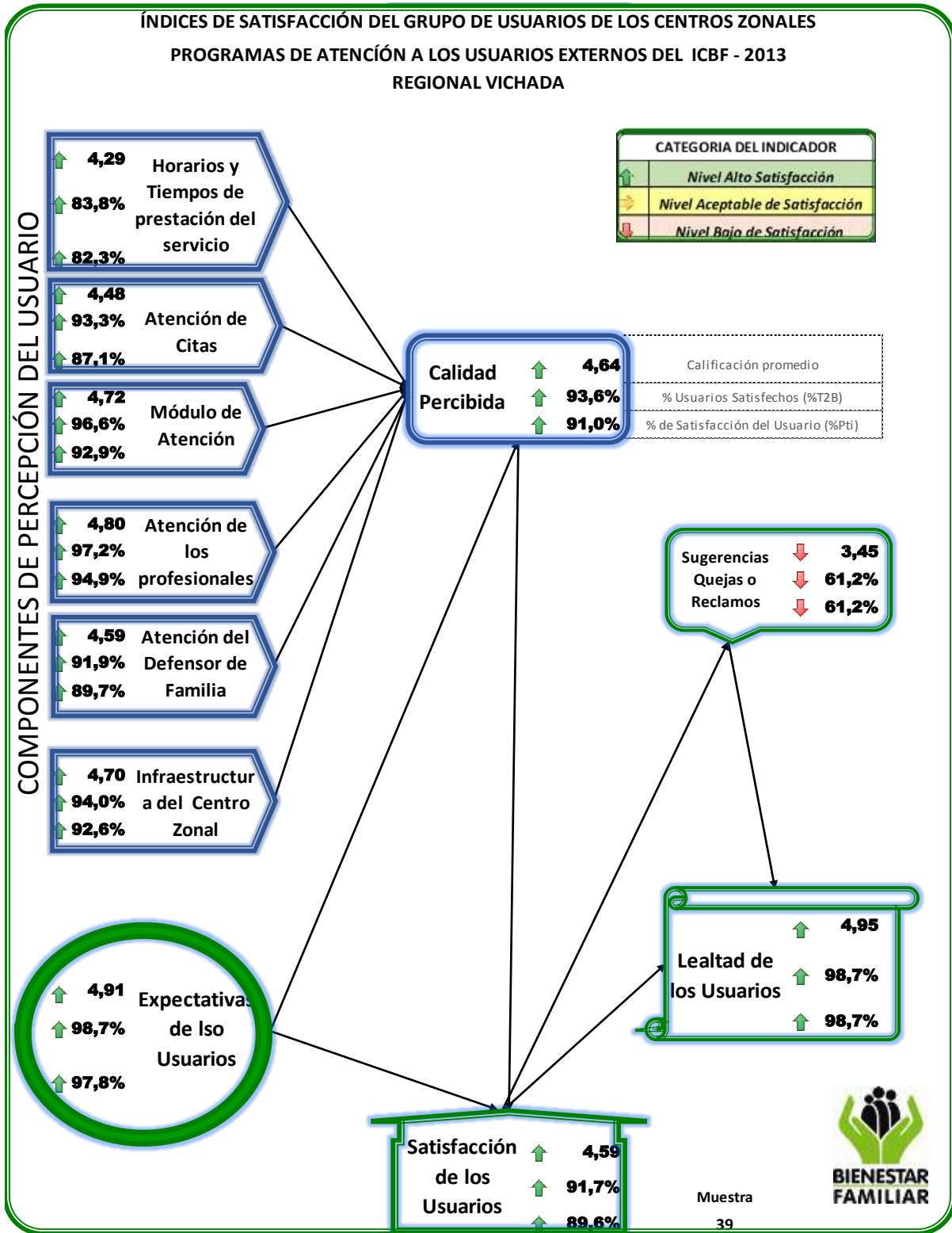
Para determinar el nivel de crítica para cada uno de los atributos relacionados en el cuestionario se presenta a continuación una tabla de resultados (Tabla 114), donde se observan los cuatro indicadores para cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

En la tabla de respuestas (Tabla 114) observamos que en general el indicador de satisfacción se encuentra en un nivel alto para gran parte de los atributos, se debe prestar atención al tiempo transcurrido desde que el usuario ingresa al Centro Zonal para finalizar los trámites respectivos.

b. Padres de Primera Infancia:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 186) en el cual se observa un nivel alto de satisfacción con los diferentes componentes del servicio, sin embargo el seguimiento a las sugerencias de los usuarios presenta un bajo nivel de satisfacción por parte de quienes realizaron este trámite.

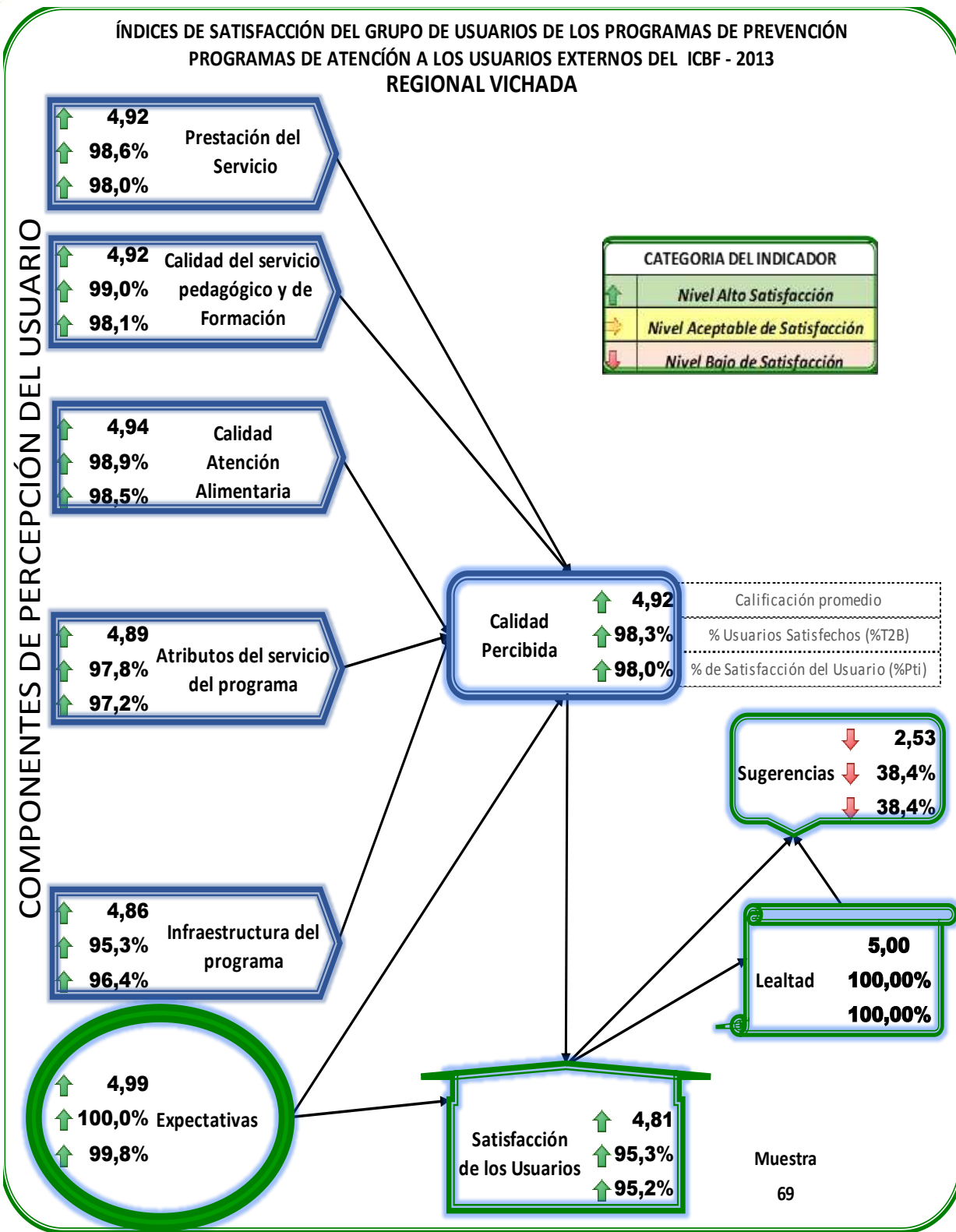
En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 115), se evidencia que frente a todos los atributos evaluados los usuarios se encuentran en un alto nivel de satisfacción.



Grafica 185: Mapa de respuestas Usuarios de Centro Zonal – Vichada.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES						
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013						
REGIONAL						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	↑ 4,90	↑ 97,44%	● 2,56%	↑ 97,44%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	↓ 3,44	↓ 64,10%	● 20,51%	↓ 60,90%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	↑ 4,54	↑ 89,74%	● 5,13%	↑ 88,46%
Atención de Citas	¿Le han asignado citas para atender su caso?	Preg_6	↑ 4,20	→ 80,00%	● 20,00%	→ 80,00%
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	↑ 4,40	↑ 95,00%	● 0,00%	↑ 85,00%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	↑ 4,75	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 93,75%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	↑ 4,72	↑ 97,44%	● 2,56%	↑ 92,95%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	↑ 4,67	↑ 94,87%	● 2,56%	↑ 91,67%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	↑ 4,77	↑ 97,44%	● 2,56%	↑ 94,23%
Atención de los profesionales	¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?	Preg_8	↑ 4,79	↑ 94,87%	● 5,13%	↑ 94,87%
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	↑ 4,71	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 92,74%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	↑ 4,81	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,27%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	↑ 4,86	↑ 97,30%	● 0,00%	↑ 96,62%
Atención del Defensor de Familia	¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?	Preg_9	→ 3,97	↓ 74,36%	● 25,64%	↓ 74,36%
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	↑ 4,82	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,54%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	↑ 4,72	↑ 93,10%	● 0,00%	↑ 93,10%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	↑ 4,83	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 95,69%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	↑ 4,87	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 96,79%
	La señalización	Preg_12b	↑ 4,49	↑ 87,18%	● 7,69%	↑ 87,18%
	Los Baños	Preg_12c	↑ 4,84	↑ 97,37%	● 0,00%	↑ 96,05%
	La limpieza	Preg_12d	↑ 4,82	↑ 97,37%	● 0,00%	↑ 95,39%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	↑ 4,77	↑ 94,87%	● 2,56%	↑ 94,23%
	La organización	Preg_12f	↑ 4,56	↑ 92,31%	● 2,56%	↑ 89,10%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	↑ 4,57	↑ 89,19%	● 5,41%	↑ 89,19%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	↑ 4,82	↑ 97,44%	● 2,56%	↑ 95,51%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	↑ 4,90	↑ 97,44%	● 2,56%	↑ 97,44%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?	Preg_17	↓ 2,23	↓ 30,77%	● 69,23%	↓ 30,77%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	↑ 4,67	↑ 91,67%	● 8,33%	↑ 91,67%

Tabla 114: Indicadores por atributos Usuarios de Centro Zonal – Vichada.



Grafica 186: Mapa de respuestas Padres de Primera Infancia - Vichada.



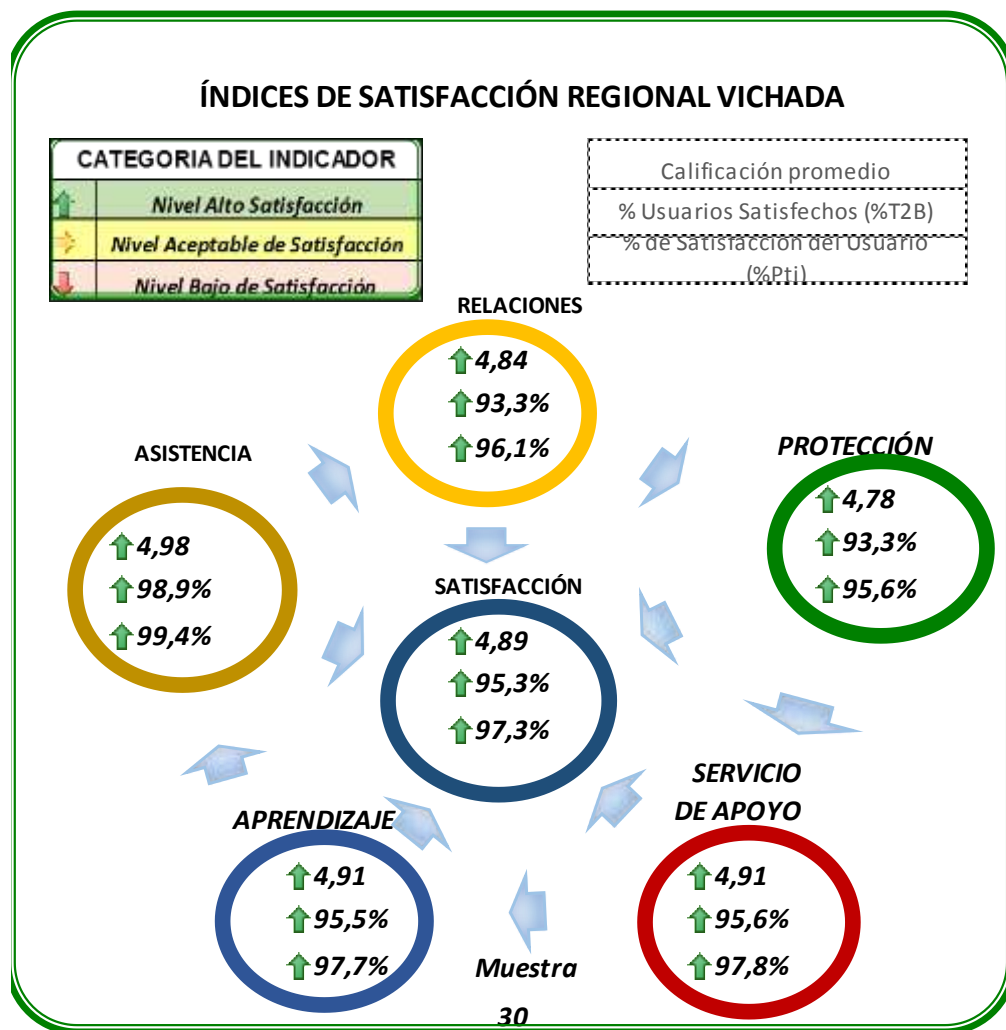
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013					
REGIONAL					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	↑ 4,94	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 98,55%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	↑ 4,90	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 97,46%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	↑ 4,96	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,91%
	La formación en valores	↑ 4,90	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 97,46%
	Los hábitos de higiene personal	↑ 4,93	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,19%
	Los hábitos de comportamiento	↑ 4,94	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,55%
	Los hábitos de convivencia	↑ 4,88	↑ 97,10%	● 1,45%	↑ 97,10%
	Las actividades recreativas	↑ 4,93	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 98,19%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,83%
	La preparación de los alimentos	↑ 4,95	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,66%
	La cantidad de raciones de alimentación	↑ 4,92	↑ 96,77%	● 0,00%	↑ 97,98%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	↑ 4,88	↑ 97,10%	● 1,45%	↑ 97,10%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	↑ 4,88	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 97,10%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	↑ 4,83	↑ 95,65%	● 2,90%	↑ 95,65%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	↑ 4,91	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 97,83%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	↑ 4,91	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 97,83%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	↑ 4,91	↑ 98,55%	● 1,45%	↑ 97,83%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	↑ 4,88	↑ 97,10%	● 0,00%	↑ 97,10%
	La señalización	↑ 4,68	↑ 86,96%	● 4,35%	↑ 92,03%
	Los Baños	↑ 4,96	↑ 98,55%	● 0,00%	↑ 98,91%
	El comedor	↑ 4,96	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 98,91%
	La limpieza del lugar	↑ 4,97	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,28%
	La seguridad	↑ 4,78	↑ 92,75%	● 5,80%	↑ 94,57%
	Las zonas recreativas	↑ 4,86	↑ 95,65%	● 2,90%	↑ 96,38%
	La información de las carteleras publicadas	↑ 4,75	↑ 91,30%	● 4,35%	↑ 93,84%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	↑ 4,99	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 99,64%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	↓ 1,99	↓ 24,64%	● 75,36%	↓ 24,64%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	↑ 4,76	↑ 94,12%	● 5,88%	↑ 94,12%

Tabla 115: Indicadores por atributos Padres de Primera Infancia – Vichada

c. Niños Niñas y Adolescentes:

Para esta población se establece el mapa de respuestas (Grafica 187) en donde se observa un nivel de satisfacción alto para cada uno de los componentes evaluados.

En la tabla de indicadores por atributos (Tabla 116) se observa que cada uno de los atributos evaluados se encuentra un nivel alto de satisfacción de los usuarios.



Grafica 187: Mapa de respuestas NNA – Vichada.

**ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES  
PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF  
REGIONAL VICHADA**

REGIONAL		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	↑ 4,87	↑ 96,67%	● 3,33%	↑ 96,67%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	↑ 4,60	↑ 83,33%	● 3,33%	↑ 90,00%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	↑ 4,80	↑ 90,00%	● 0,00%	↑ 95,00%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	↑ 4,67	↑ 86,67%	● 3,33%	↑ 91,67%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	↑ 4,93	↑ 96,55%	● 0,00%	↑ 98,28%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	↑ 5,00	↑ 100,00%	● 0,00%	↑ 100,00%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	↑ 4,87	↑ 93,33%	● 0,00%	↑ 96,67%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	↑ 4,93	↑ 96,67%	● 0,00%	↑ 98,33%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	↑ 4,93	↑ 96,43%	● 0,00%	↑ 98,21%

Tabla 116: Indicadores por atributos NNA – Vichada.

## CONCLUSIONES

### Trabajo de Campo:

Para la aplicación del trabajo de campo y logística implementada a este proceso de investigación, se determinan las siguientes conclusiones.

El diseño y la construcción de los formularios estructurados para la encuesta cumplieron con los objetivos de medición.

La aplicación de las encuestas se debe realizar en un periodo de tiempo que se cuente con la disponibilidad de los usuarios para su entrevista.

El marco de muestreo y la selección de los usuarios no se logró conforme a la aleatoriedad estadística, se debe actualizar los directorios y las bases de datos de los usuarios y la cantidad de las poblaciones objetivo para ajustar la encuesta a que sea de carácter probabilístico cuantitativo.

Basados en la cantidad y en el cubrimiento de la aplicación de la encuesta por el tipo de usuarios y regionales; el operativo de campo se cumplió en el 96,36%; de las 165 cuotas de muestra definidas por los centros zonales, no se cumplieron 6, específicamente en la encuesta de NNA no se contaba con la población en el sitio.

Se realizó al menos un 30% de reemplazamiento de encuestas en otros centros zonales a los definidos en el diseño de la muestra, específicamente por ser muy baja demanda de población objetivo en estos puntos.

La fecha de aplicación de la encuesta se amplió en 8 días hábiles respecto al cronograma planificado, específicamente por no contar con el marco poblacional actualizado y por la baja disponibilidad de usuarios para su entrevista.

La muestra de usuarios de los centros zonales es representativa para usuarios atendidos en el mes de Diciembre, por lo que se desconoce la fluencia de los usuarios de los últimos doce meses.

En la etapa inicial de identificación y programación de las entrevistas, en la cual de nuestra parte se intentó hacer contacto telefónico con los profesionales de los diferentes puntos,

observamos la falta de atención por este medio, pues aunque se encontraban en el sitio no se atendía por teléfono, se optó por enviar correos electrónicos los cuales tuvieron muy buena respuesta.

Para la digitación y crítica, la pobre traducción e interpretación y legibilidad de las encuestas de adopción evidencia altos índices de no respuesta.

La información de cuantías económicas en el formulario de adopciones no es clara, carece de lineamientos, lo cual no permite realizar ningún análisis.

#### Análisis de La Información:

En general, el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido en los centros zonales es del 75.61%, aproximadamente 9% menos del nivel general (muy inferior a los índices de las demás poblaciones).

Observamos que están muy cercanos los niveles de satisfacción de las poblaciones obteniendo el 85,28% de usuarios satisfechos con los programas de prevención (PPI), el 85,55% de usuarios satisfechos con los programas de protección (NNA).

Se consolidaron y se desagregaron los resultados por los atributos y componentes de las encuestas, y esto a su vez por cada regional con el fin de facilitar su interpretación y análisis por parte de los funcionarios del ICBF, quienes son los responsables de diseñar e implementar las acciones correctivas y preventivas de mejora en el servicio y la atención a los usuarios.

La mayoría de los atributos percibidos por los usuarios de los centros zonales son susceptibles de mejora y deben ser analizados por cada una de las regionales y formular las acciones correctivas y preventivas más adecuadas para su región.

En la encuesta de los usuarios de los centros zonales, tan solo 5 regionales obtuvieron niveles altos (Boyacá – Caldas – Huila – Guajira - Vichada), las demás 28 regionales se clasificaron con una satisfacción media y baja, evidenciando en que población están los usuarios con niveles de satisfacción más bajo.

En general, los usuarios de los programas de prevención (PPI) se encuentran muy satisfechos con los beneficios recibidos (el servicio) en las unidades, el índice de usuarios satisfechos tiene un promedio del 85,28% y solamente 5 regionales (Amazonas, Casanare, Guainía, San Andrés

y Vaupés) deben generar planes generales de acción correctivos, las demás regionales pueden formular planes generales de acción preventivos.

En la encuesta de los NNA, estos se encuentran muy satisfechos con los programas de protección, se obtuvo el promedio del 85,55% de usuarios satisfechos con los servicios recibidos.

Los atributos en general susceptibles de mejora en los programas de protección son el trato, las relaciones entre los NNA y la ayuda que reciben los NNA con las tareas, y en algunas regionales deben analizarse estrategias de mejora a los atributos que componen los servicios de apoyo.

Caso contrario, se obtuvo un alto índice (92,04%) por el porcentaje de usuarios satisfechos con los procesos de adopción, lo que es completamente lógico, para cualquier persona la satisfacción de adopción es mayor a la de tener que atender las demandas por la conflictividad generada por incumplimiento de los derechos de los niños, niñas o adolescentes.

## RECOMENDACIONES

La fechas de aplicación y el desarrollo del trabajo de campo debe desarrollarse en el periodo de calendario académico activo y no en épocas de vacaciones, esto afecta significativamente la disponibilidad de los usuarios.

El marco poblacional debe ser actualizado en todas las poblaciones objetivo y definir la metodología de selección de la muestra de usuarios a encuestar, con el fin de determinar los factores de expansión y las estimaciones probabilísticas con el suficiente rigor estadístico. Este proceso requiere de un proyecto de validación, consolidación y depuración de los sistemas de información del ICBF.

Unificar el criterio de las personas a encuestar en los programas de prevención, que sea los padres o acudiente responsable del niño, niña y que conozca muy bien los beneficios que reciben, no aplicar la encuesta a quien recoge el niño, aplicar la encuesta en reuniones de padres.

Ampliar las preguntas y las escalas de respuesta en la encuesta de NNA, como contextualizar de forma más directa algunos conceptos de calidad del servicio.

Mejorar la aplicación y la estructura del formulario de la encuesta de adopción (no fue incluida en el diseño y la prueba piloto), dificultándose su crítica y digitalización.

Formular los planes de acción correctivo y preventivo por regionales, considerando los factores inherentes y culturales de cada centro zonal, unidad de prevención y programa de protección, utilizando la metodología de matriz lógica de impactos de mejoramiento.

Implementar el sistema de participación en Sugerencias, quejas y reclamos que este sujeto a los procesos de atención y prestación de los todos los servicios del ICBF.



## **ANEXO 1: Formularios.**