

CONSORCIO IS-PROYECTAMOS

Medición de satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF 2018

Informe final de resultados

Diciembre de 2018

Contenido

INTRODUCCIÓN	12
I. OBJETIVO Y DISEÑO METODOLÓGICO	14
II. RESULTADOS GENERALES Y POR PROGRAMA	16
2.1. RESULTADOS GENERALES.....	16
2.1.1. <i>Tamaño muestral</i>	16
2.1.2. <i>Resultados nivel de satisfacción por programa y general</i>	19
2.2. PROGRAMA DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN.....	21
2.2.1. <i>Datos de las familias encuestadas</i>	21
2.2.2. <i>Indicadores de satisfacción del usuario</i>	25
2.2.3. <i>Oportunidades de mejora</i>	41
2.2.4. <i>Conclusiones</i>	44
2.2.5. <i>Recomendaciones</i>	45
2.3. PROGRAMA HOGARES SUSTITUTOS - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	46
2.3.1. <i>Indicadores de caracterización</i>	50
2.3.2. <i>Indicadores de satisfacción</i>	55
2.3.3. <i>Indicadores de oportunidades de mejora</i>	67
2.3.4. <i>Conclusiones</i>	74
2.3.5. <i>Recomendaciones</i>	74
2.4. PROGRAMA HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR INTEGRALES - DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA.....	76
2.4.1. <i>Indicadores de caracterización</i>	76
2.4.2. <i>Indicadores de satisfacción</i>	78
2.4.3. <i>Indicadores de resultado</i>	88
2.4.4. <i>Indicadores de oportunidades de mejora</i>	89
2.4.5. <i>Conclusiones</i>	91
2.4.6. <i>Recomendaciones</i>	92
2.5. PROGRAMA FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ DE LA DIRECCIÓN DE FAMILIAS Y COMUNIDADES	93
2.5.1. <i>Indicadores de caracterización</i>	95
2.5.2. <i>Indicadores de satisfacción</i>	101
2.5.3. <i>Indicadores de resultados</i>	114
2.5.4. <i>Indicadores de oportunidades de mejora</i>	115
2.5.5. <i>Conclusiones</i>	116
2.5.6. <i>Recomendaciones</i>	117
2.6. MODALIDAD 1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO DE LA DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN	118
2.6.1. <i>Indicadores de caracterización</i>	122
2.6.2. <i>Indicadores de satisfacción</i>	129
2.6.3. <i>Indicadores de imagen y entendimiento del servicio</i>	139
2.6.4. <i>Indicadores de resultados</i>	140
2.6.5. <i>Indicadores de oportunidades de mejora</i>	142
2.6.6. <i>Conclusiones</i>	143
2.6.7. <i>Recomendaciones</i>	144
2.7. ESTRATEGIA CONSTRUYENDO JUNTOS ENTORNOS PROTECTORES -DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.	145
2.7.1. <i>Indicadores de caracterización</i>	148
2.7.2. <i>Indicadores de satisfacción</i>	150
2.7.3. <i>Indicadores de imagen y recordación</i>	161
2.7.4. <i>Indicadores de resultados</i>	165

2.7.5. Conclusiones.....	170
2.7.6. Recomendaciones	170
2.8. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN	171
2.8.1. Indicadores de caracterización	173
2.8.2. Indicadores de satisfacción	182
2.8.3. Indicadores de oportunidades de mejora	199
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	201

Índice de cuadros

Cuadro 1. Tamaño muestral. Encuestas aplicadas	16
Cuadro 2. Total encuestas aplicadas por regional	17
Cuadro 3. Índice sintético de satisfacción 2018. Por programas y global	19
Cuadro 4. Convenciones para el análisis del Nivel de Satisfacción 2017	19
Cuadro 5. Comparación Índice global de satisfacción 2017-2018	20
Cuadro 6. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017. Por programas	20
Cuadro 7. Tamaño muestral Programa de Adopción Internacional	23
Cuadro 8. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa de Adopción Internacional	26
Cuadro 9. Resumen Nivel de satisfacción. Programa de Adopción internacional	27
Cuadro 10. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional	28
Cuadro 11. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional	30
Cuadro 12. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional	32
Cuadro 13. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional	33
Cuadro 14. Número y porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Regionales del ICBF	34
Cuadro 15. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia	36
Cuadro 16. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción internacional	36
Cuadro 17. Nivel de satisfacción en información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción internacional	37
Cuadro 18. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente.	38
Cuadro 19. Nivel de satisfacción de las familias con el cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado. Programa de Adopción internacional	39
Cuadro 20. Nivel de satisfacción de las regionales. Índice agregado. Programa de Adopción internacional	40
Cuadro 21. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio. Primeros indicadores. Programa de Adopción internacional	41
Cuadro 22. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio. Segundos indicadores. Programa de Adopción internacional	42
Cuadro 23. Lugares de aplicación de las encuestas. Total regionales. Programa Hogares Sustitutos ..	46
Cuadro 24. Tamaño muestral Programa Hogares Sustitutos	48
Cuadro 25. Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios. Programa Hogares Sustitutos	53
Cuadro 26. Reconocimiento del personal de apoyo. Hogares Sustitutos	54
Cuadro 27. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Hogares Sustitutos	55
Cuadro 28. Nivel de satisfacción general con los profesionales de servicio. Programa Hogares Sustitutos	58
Cuadro 29. Nivel de satisfacción respecto al Defensor. Programa Hogares Sustitutos. Por regional ...	59
Cuadro 30. Nivel de satisfacción respecto al Psicólogo. Programa Hogares Sustitutos. Por regional ...	60
Cuadro 31. Nivel de satisfacción respecto al Trabajador Social. Programa Hogares Sustitutos. Por regional	61
Cuadro 32. Nivel de satisfacción respecto al Nutricionista. Programa Hogares Sustitutos. Por regional	62

Cuadro 33. Nivel de satisfacción respecto al Personal del Hogar sustituto. Programa Hogares Sustitutos. Por regional.....	63
Cuadro 34. Nivel de satisfacción con el trato recibido. Programa Hogares Sustitutos. Por regional	66
Cuadro 35. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Sustitutos.....	68
Cuadro 36. Oportunidades de mejora por regional. Programa Hogares Sustitutos	70
Cuadro 37. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Hogares Comunitarios	79
Cuadro 38. Nivel de satisfacción de los beneficiarios (Top Two Boxes). Programa Hogares Comunitarios	80
Cuadro 39. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Comunitarios.....	81
Cuadro 40. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Comunitarios	84
Cuadro 41. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Comunitarios.....	89
Cuadro 42. Lugares de aplicación de las encuestas. Programa Familias con Bienestar para la Paz	93
Cuadro 43. Reconocimiento de discapacidad. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y regional	95
Cuadro 44. Reconocimiento de discapacidad. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y regional	96
Cuadro 45. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y Regional.....	97
Cuadro 46. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	98
Cuadro 47. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz.....	100
Cuadro 48. Estrato socioeconómico Beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz por regional.....	101
Cuadro 49. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Familias con Bienestar para la Paz	101
Cuadro 50. Nivel de satisfacción Programa Familias con Bienestar para la Paz	102
Cuadro 51. Nivel de satisfacción de los beneficiarios (Top Two Boxes). Programa Familias con Bienestar para la Paz	103
Cuadro 52. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz. Acompañamiento de profesionales.....	104
Cuadro 53. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Participación en los talleres y actividades. Total nacional y regional	106
Cuadro 54. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	108
Cuadro 55. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	110
Cuadro 56. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario	112
Cuadro 57. Indicadores de resultados Programa Familias con Bienestar para la Paz	114
Cuadro 58. Oportunidades de mejora. Programa Familias con Bienestar.....	115
Cuadro 59. Lugares de aplicación de las encuestas. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	118
Cuadro 60. Lugares de aplicación de las encuestas por municipio. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	119
Cuadro 61. Reconocimiento de discapacidad. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y regional	123
Cuadro 62. Ocupación beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	125
Cuadro 63. Nivel educativo beneficiarios. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	126
Cuadro 64. Estrato socioeconómico Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional.....	128
Cuadro 65. Ubicación de la vivienda de los Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional	129
Cuadro 66. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	130
Cuadro 67. Nivel de satisfacción. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional.....	131
Cuadro 68. Nivel de satisfacción Satisfecho y muy satisfecho (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional	132

Cuadro 69. Nivel de satisfacción Claridad de la información suministrada (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional.....	134
Cuadro 70. Nivel de satisfacción Calidad de la atención (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional.....	135
Cuadro 71. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF. 1.000 días para cambiar el mundo.....	137
Cuadro 72. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Expectativas frente al servicio. 1.000 días para cambiar el mundo.....	138
Cuadro 73. Razones para no poner en práctica las enseñanzas. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales.....	141
Cuadro 74. Oportunidades de mejora. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales.....	142
Cuadro 75. Actores de aplicación de las encuestas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores.....	145
Cuadro 76. Cobertura encuestas aplicadas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total Nacional y regional.....	145
Cuadro 77. Distribución regional según sexo de los encuestados de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores.....	148
Cuadro 78. Reconocimiento de algún tipo de discapacidad. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total regional.....	149
Cuadro 79. Pertenencia a grupos étnicos. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total Nacional y Regional.....	149
Cuadro 80. Temas evaluados e indicadores de satisfacción. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores.....	150
Cuadro 81. Nivel de satisfacción. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores Total.....	152
Cuadro 82. ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	154
Cuadro 83. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?.....	155
Cuadro 84. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	156
Cuadro 85. ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	157
Cuadro 86. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?.....	158
Cuadro 87. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia ".....	159
Cuadro 88. ¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?.....	159
Cuadro 89. ¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?.....	160
Cuadro 90. ¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	161
Cuadro 91. Temáticas específicas de prevención.....	162
Cuadro 92. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Casanare.....	162
Cuadro 93. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. La Guajira.....	163
Cuadro 94. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Cundinamarca.....	164
Cuadro 95. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Norte de Santander.....	164

Cuadro 96. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Putumayo	165
Cuadro 97. ¿Consideras que los temas abordados en las sesiones y actividades de formación han contribuido a tu crecimiento personal?	166
Cuadro 98. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores", te permitió fortalecer o construir saberes de cómo actuar frente a diferentes situaciones en tu vida?	167
Cuadro 99. ¿Participar en la Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores", te ha permitido mejorar la relación con tu familia, amigos y demás compañeros?	168
Cuadro 100. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores" te orientó sobre qué hacer en situaciones en las que no se respetan los derechos de los Niños, las Niñas y los Adolescentes?	168
Cuadro 101. ¿La Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores" te permitió reconocer que es importante actuar con apoyo de otras personas para solucionar situaciones que se presenten en tu entorno familiar, escolar o comunitario?	169
Cuadro 102. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales.	171
Cuadro 103. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales	171
Cuadro 104. Reconocimiento de discapacidad. Centros Zonales y Regionales.	174
Cuadro 105. Ocupación usuarios. Centros zonales y regionales	175
Cuadro 106. Nivel educativo usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional	176
Cuadro 107. Estrato socioeconómico usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional	177
Cuadro 108. Estrato socioeconómico usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional	177
Cuadro 109. Tiempo de espera. Centros zonales y regionales. Por regional	178
Cuadro 110. Tiempo de atención del profesional al usuario. Centros zonales y regionales. Por regional	179
Cuadro 111. Respeto del turno. Centros zonales y regionales. Por regional	179
Cuadro 112. ¿Siente que se respeta el turno de atención?	179
Cuadro 113. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Centros Zonales y Regionales	182
Cuadro 114. Nivel de satisfacción. Centros zonales y regionales. Promedio	183
Cuadro 115. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales	184
Cuadro 116. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la atención. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales	185
Cuadro 117. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Disposición y amabilidad del personal. Centros zonales y regionales	186
Cuadro 118. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Cumplimiento del horario. Centros zonales y regionales	187
Cuadro 119. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Actitud del colaborador. Centros zonales y regionales	187
Cuadro 120. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Tiempo empleado en dar respuesta. Centros zonales y regionales	188
Cuadro 121. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Presentación personal del colaborador. Centros zonales y regionales	188
Cuadro 122. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Comodidad de las instalaciones. Centros zonales y regionales	188
Cuadro 123. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Atención recibida en el ICBF. Centros zonales y regionales	189
Cuadro 124. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la información suministrada. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales	190
Cuadro 125. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Resolución de inquietudes. Centros zonales y regionales	191
Cuadro 126. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Claridad, amplitud y precisión de la información. Centros zonales y regionales	191
Cuadro 127. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Calidad de la asesoría brindada. Centros zonales y regionales	192

Cuadro 128. Nivel de satisfacción en Expectativas frente al servicio. Centros zonales y regionales ..	192
Cuadro 129. Disposición y amabilidad del personal.....	193
Cuadro 130. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención. ..	194
Cuadro 131. Actitud del colaborador para resolver su problema.....	194
Cuadro 132. Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.....	195
Cuadro 133. Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	195
Cuadro 134. Comodidad de las instalaciones	196
Cuadro 135. Atención recibida en el ICBF	196
Cuadro 136. Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	197
Cuadro 137. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada.....	197
Cuadro 138. Calidad de la asesoría brindada.....	198
Cuadro 139. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.....	198
Cuadro 140. Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF	199

Índice de gráficas

Gráfica 1. Cobertura encuestas aplicadas	18
Gráfica 2. Familias según país donde residen. Programa de Adopción Internacional	22
Gráfica 3. Tipo de entidad de contacto. Programa de Adopción internacional	24
Gráfica 4. Tipo de entidad de contacto. Programa de Adopción internacional	25
Gráfica 5. Nivel de satisfacción Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional	29
Gráfica 6. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional	30
Gráfica 7. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional	32
Gráfica 8. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional	33
Gráfica 9. Localización y número de adopciones de familias residentes en el exterior	35
Gráfica 10. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada	37
Gráfica 11. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente. Programa de Adopción internacional	38
Gráfica 12. Localización de las regionales según índice agregado	41
Gráfica 13. Lugares de aplicación de las encuestas. Total regionales. Programa Hogares Sustitutos	47
Gráfica 14. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares sustitutos	51
Gráfica 15. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Hogares Sustitutos	51
Gráfica 16. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Sustitutos	52
Gráfica 17. Nivel educativo. Programa Hogares Sustitutos	52
Gráfica 18. Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios. Programa Hogares Sustitutos	53
Gráfica 19. Reconocimiento del personal de apoyo. Hogares Sustitutos	54
Gráfica 20. Frecuencia de las visitas del Defensor a los beneficiarios (as). Programa Hogares Sustitutos	55
Gráfica 21. Nivel de satisfacción general con las personas del hogar sustituto. Programa Hogares Sustitutos	63
Gráfica 22. Nivel de satisfacción con la rapidez de las respuestas. Programa Hogares Sustitutos	64
Gráfica 23. Nivel de satisfacción con el trato recibido. Programa Hogares Sustitutos	66
Gráfica 24. Beneficiarios con registro civil. Programa Hogares Comunitarios	77
Gráfica 25. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares Comunitarios	77
Gráfica 26. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Hogares Comunitarios	78
Gráfica 27. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Comunitarios	78
Gráfica 28. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Comunitarios	81
Gráfica 29. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Indicadores Top two boxes. Programa Hogares Comunitarios	82
Gráfica 30. Nivel de satisfacción interés y atención hacia las ideas del beneficiario. Programa de Hogares Comunitarios	83
Gráfica 31 Nivel de satisfacción confianza de la Madre comunitaria. Programa de Hogares Comunitarios	83
Gráfica 32. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Programa de Hogares Comunitarios	84
Gráfica 33. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Indicadores Top two boxes. Programa Hogares Comunitarios	85
Gráfica 34 Nivel de satisfacción calidad y suficiencia del material. Programa de Hogares Comunitarios	86
Gráfica 35 Nivel de satisfacción trabajo del Profesional en Salud y Nutrición. Programa de Hogares Comunitarios	86

Gráfica 36. Nivel de satisfacción general. Programa Hogares Comunitarios	87
Gráfica 37 Nivel de satisfacción. "¿Le gusta participar del hogar comunitario?". Programa de Hogares Comunitarios.....	87
Gráfica 38 Nivel de satisfacción. "¿Su Hijo/a extraña el Hogar Comunitario cuando no asiste?". Programa de Hogares Comunitarios.....	88
Gráfica 39. Efectos de los encuentros para padres en el desarrollo personal. Programa Hogares Comunitarios.....	88
Gráfica 40. Efectos de los encuentros para padres en el desarrollo personal. Por municipios. Programa Hogares Comunitarios	89
Gráfica 41. Lugares de aplicación de las encuestas. Programa Familias con Bienestar para la Paz	94
Gráfica 42. Beneficiarios según sexo. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total nacional y regional	95
Gráfica 43. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y Regional.....	97
Gráfica 44. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz	99
Gráfica 45. Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, según estrato socioeconómico. Total nacional	100
Gráfica 46. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas Familias con Bienestar. Acompañamiento de profesionales.	105
Gráfica 47. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas Familias con Bienestar. Acompañamiento de profesionales.	105
Gráfica 48. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	107
Gráfica 49. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	107
Gráfica 50. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	109
Gráfica 51. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	109
Gráfica 52. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	111
Gráfica 53. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz	111
Gráfica 54. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario.....	113
Gráfica 55. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario.....	113
Gráfica 56. Lugares de aplicación de las encuestas. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo..	121
Gráfica 57. Beneficiarios según sexo. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional y regional	122
Gráfica 58. Pertenencia a grupos étnicos. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y Regional	123
Gráfica 59. Pertenencia a grupos étnicos. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y Regional	124
Gráfica 60. Nivel educativo beneficiarios. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	126
Gráfica 61. Estrato socioeconómico Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional	127
Gráfica 62. Ubicación de la vivienda de los Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total, nacional.....	128
Gráfica 63. Nivel de satisfacción Claridad de la información suministrada (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional	133
Gráfica 64. Nivel de satisfacción Calidad de la atención (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional.....	135
Gráfica 65. Nivel de satisfacción en Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF. (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales	136
Gráfica 66. Nivel de satisfacción en Expectativas frente al servicio. (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales	138
Gráfica 67. Conocimiento sobre la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales	139
Gráfica 68. Sentimientos expresados por los beneficiarios. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales.....	140

Gráfica 69. ¿Usted ha puesto en práctica lo que le han enseñado en la modalidad “1.000 días”? . Por regionales.....	141
Gráfica 70. Cobertura encuestas aplicadas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total Nacional y regional.....	147
Gráfica 71. Nivel de satisfacción General Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores (Top Two Boxes). Por regional.....	153
Gráfica 72. ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	154
Gráfica 73. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?	155
Gráfica 74. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	156
Gráfica 75. ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	157
Gráfica 76. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?	158
Gráfica 77. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia ".....	159
Gráfica 78. ¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?	159
Gráfica 79. ¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?.....	160
Gráfica 80. ¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?.....	161
Gráfica 81. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Casanare .	162
Gráfica 82. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. La Guajira	163
Gráfica 83. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Cundinamarca	164
Gráfica 84. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Norte de Santander.....	164
Gráfica 85. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Putumayo	165
Gráfica 86. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Putumayo	165
Gráfica 87. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales	172
Gráfica 88. Beneficiarios según sexo. Centros Zonales y Regionales.	174
Gráfica 89. Pertenencia a grupos étnicos. Centros Zonales y Regionales.....	175
Gráfica 90. Nivel educativo usuarios. Centros Zonales y Regionales.....	176
Gráfica 91. Más de una visita para la misma consulta. Centros Zonales y Regionales.....	180
Gráfica 92. Avances en los trámites. Centros Zonales y Regionales.....	181
Gráfica 93. Percepción sobre el número de colaboradores. Centros Zonales y Regionales.....	181
Gráfica 94. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la atención. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales.....	185
Gráfica 95. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la información suministrada. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales	190
Gráfica 96. Expectativas frente al servicio. Centros zonales y regionales	193

Introducción

El presente documento constituye el último producto entregable elaborado por el Consorcio IS – PROYECTAMOS, en el marco del contrato No. 1456 - 2018, que tiene por objeto *“Realizar el diseño y aplicación de formularios, así como la tabulación y análisis de los resultados, para la medición de la satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF”*.

Este contrato responde a la misión de la Dirección de Servicios y Atención de *“Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general frente a la prestación del servicio”*, funciones asignadas mediante el Decreto 0987 de 2012; lo cual hace que conocer la satisfacción de los usuarios de la entidad sea un componente esencial en la gestión que contribuye al objetivo misional del ICBF, enfocando sus esfuerzos al fortalecimiento de sus capacidades institucionales para garantizar una atención eficiente, efectiva y oportuna.

Para esta vigencia se realizó la evaluación de seis programas, modalidades, estrategias y servicios, los cuales fueron previamente priorizados y seleccionados por la Dirección General y las diferentes áreas misionales del ICBF, para la Medición de Satisfacción de los beneficiarios y usuarios de la entidad, a través de la metodología de encuestas cara a cara. Adicionalmente, se realizó la tabulación y el análisis de las encuestas de familias adoptantes extranjeras residentes en el exterior que fueron aplicadas por el ICBF durante la vigencia 2017.

Por consiguiente, el presente informe contiene las cifras arrojadas en las encuestas de los beneficiarios y usuarios del ICBF con un análisis cuantitativo y cualitativo obtenido por la caracterización de la población beneficiaria de cada programa/estrategia/modalidad/servicio, como por la medición de la satisfacción de acuerdo con los temas e indicadores seleccionados por cada una de las áreas misionales.

En el primer capítulo se describen los objetivos y diseño metodológico. En el segundo capítulo se presentan los resultados de la caracterización y medición de la satisfacción de los diferentes programas, modalidades, estrategias y servicios seleccionadas en el orden que sigue a continuación: Programa de Adopción Internacional de la Dirección de Protección; Programa Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección; Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales de la Dirección de Primera Infancia; Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias con Bienestar; Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición; Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia. Finalmente, se realizó la medición de satisfacción de los Usuarios de los puntos de Atención del ICBF de la Dirección de Servicios

y Atención. En el tercer capítulo se presentan las principales conclusiones del estudio y las recomendaciones que consideramos deben ser tenidas en cuenta.

En el caso del Programa de Adopción Internacional y Familias con Bienestar para la Paz se realizó la comparación con los resultados del año 2017, no obstante, debe tenerse en cuenta que la medición de 2018 de Familias con Bienestar se desarrolló en Regionales diferentes a las consideradas en la vigencia 2017.

Se espera que con los resultados de la presente consultoría se otorguen insumos e información confiable y eficaz sobre la satisfacción de los usuarios del ICBF que contribuya al mejoramiento continuo de los programas y servicios que ofrece el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a sus beneficiarios.

I. Objetivo y diseño metodológico

Objetivo

Medir y evaluar a través de la aplicación de las encuestas, el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios entregados por el ICBF, los cuales han sido previamente priorizados y seleccionados por la Dirección General y las áreas misionales del ICBF, así como caracterizar a la población objeto de medición en cada programa.

Metodología

El diseño y aplicación de formularios, así como la tabulación y análisis de los resultados, para la medición de la satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF, previamente seleccionados con las áreas misionales, implicó el desarrollo de las siguientes etapas, las cuales se detallan en el plan de trabajo:

- Diseño de los formularios de recolección de información
- Búsqueda, capacitación y contratación del equipo de trabajo
- Diseño del software de captura
- Realización de la prueba piloto
- Recolección de información
- Procesamiento y análisis de los datos

Frente al procesamiento y análisis de los datos; así como a la construcción de indicadores se tuvo en cuenta la siguiente metodología:

- Construcción de indicadores

Para cada uno de los programas se definen los indicadores de satisfacción en clave de la misionalidad y alcance del programa. El procesamiento de la información pasa por un análisis descriptivo y de tendencia de cada una de las preguntas, para luego dar paso al cálculo preciso de los indicadores de satisfacción, medidas en su mayoría en escala Likert. En este modelo de encuesta, se cuenta con seis tipologías de indicadores, todos ellos relacionados directa o indirectamente con el concepto de satisfacción del usuario:

1. *Indicadores de satisfacción.* La mayoría de este tipo de indicadores se encuentran en una de escala de medición Likert, aunque también se tienen otros en escalas valorativas binarias (si o no).
2. *Indicadores de caracterización.* Se trata de indicadores que permiten perfilar a los usuarios en relación con las características propias de las acciones del programa o modalidad.

3. *Indicadores de imagen institucional y entendimiento del servicio.* La calificación y valoración de la imagen institucional, así como la comprensión del servicio representan variables de contexto y en algunos casos se constituyen los filtros para ponderar las apreciaciones que realizan los usuarios ante escenarios de desconocimiento del programa o modalidad o ante la confusión de la entidad o responsables directos del programa.
4. *Indicadores de asistencia y participación en las acciones del programa o modalidad.* Miden la asistencia y participación de los usuarios en acciones o eventos específicos del programa o modalidad que a su vez permiten visualizar el nivel de involucramiento del usuario con el programa o modalidad y de allí derivar la ponderación justa sobre sus apreciaciones en términos de satisfacción del servicio.
5. *Indicadores de oportunidades de mejora.* Corresponde a preguntas abiertas, de naturaleza cualitativa, que buscan identificar las categorías más relevantes que se constituyen en necesidades y expectativas de ajuste al programa o modalidad.
6. *Indicadores de resultado.* El alcance de esta medición es eminentemente perceptual en relación con la satisfacción de los usuarios, no obstante, en algunos programas y modalidades se realizan preguntas para indagar posibles resultados de los mismos en función de las acciones realizadas.

Para los indicadores de escala Likert se calcula el Top Two Boxes que corresponde a la agregación de las dos categorías de mayor valor en las cifras de calificación impares.

- **Desagregaciones y contraste de resultados**

Las desagregaciones se realizaron por programa o servicio de acuerdo con los estratos y dominios definidos desde el diseño muestral. De esta manera, en general, se tendrán resultados agregados a nivel nacional para el programa y posteriormente se evaluará de manera individual, por programa, las desagregaciones requeridas y posibles de acuerdo con el diseño muestral. Las desagregaciones corresponden al primer nivel de cruce de variables, de análisis específicos que fueron acordados con cada área según los siguientes criterios: regional del ICBF, antigüedad en el programa o modalidad, grupo etario y algunos atributos asociados a los usuarios en cada programa o modalidad.

- **Procesamiento de preguntas abiertas**

Las preguntas abiertas fueron procesadas con análisis de texto; por lo cual, derivado de ello se produjo la codificación múltiple de este tipo de preguntas. De este modo se establecieron las categorías que resumen las propuestas de oportunidades de mejora en los programas, las fortalezas del proceso o las amenazas del mismo, entre otros.

II. Resultados generales y por programa

2.1. Resultados generales

El presente estudio contempló la medición y evaluación a través de la aplicación de las encuestas, del nivel de satisfacción de los beneficiarios y usuarios de los siguientes programas, modalidades, estrategias y servicios del ICBF:

- Programa Adopción Internacional de la Dirección de Protección.
- Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección.
- Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales de la Dirección de Primera Infancia.
- Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias con Bienestar.
- Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición.
- Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia.
- Medición de satisfacción de los Usuarios de los puntos de Atención del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención.

2.1.1. Tamaño muestral

Los tamaños muestrales se indican en la siguiente tabla para cada uno de los 7 programas:

Cuadro 1. Tamaño muestral. Encuestas aplicadas

<u>Dirección</u>	<u>Programas</u>	<u>Personas encuestadas</u>	<u>Universo</u>	<u>Muestra definitiva-Encuestas aplicadas</u>
Dirección de Protección	Adopción Internacional	Padres de familia		428
	Hogares sustitutos	Niñas, niños y adolescentes	4.431	1.300
Primera Infancia	Hogares Comunitarios de Bienestar	Padres de familia		957
Dirección de Familias con Bienestar	Familias con Bienestar para la Paz	Familias Beneficiarias	6.960	910

<u>Dirección</u>	<u>Programas</u>	<u>Personas encuestadas</u>	<u>Universo</u>	<u>Muestra definitiva- Encuestas aplicadas</u>
Dirección de Nutrición	Mil Días para Cambiar el mundo	Padres de familia	5.272	1.105
Dirección de Niñez y Adolescencia	Estrategia construyendo Juntos Entornos Protectores	Padres de familia	1.216	373
		Niñas, niños y adolescentes	1.320	556
		Docentes y Agentes Educativos	258	143
Dirección de Servicios y Atención	Usuarios de los puntos de atención del ICBF	Usuarios de los puntos de atención		1.274

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En total se realizaron 6.618 encuestas en 27 regionales como se presenta en el cuadro 2. En los siguientes capítulos se presenta el detalle de los municipios y centros zonales, en donde se aplicaron las encuestas para cada uno de los programas/estrategias/modalidades/servicios evaluados.

Cuadro 2. Total encuestas aplicadas por regional

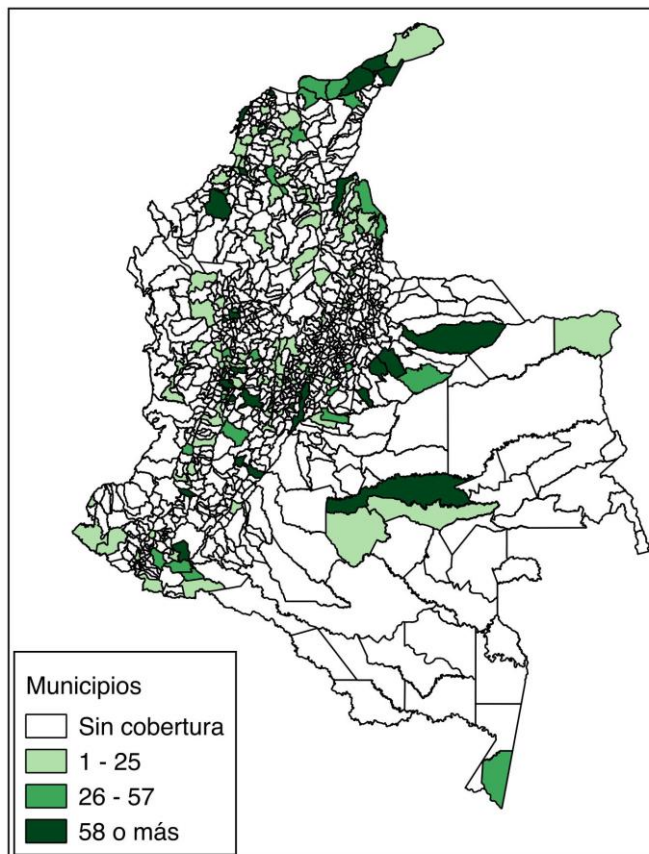
<u>Regional</u>	<u>Encuestas aplicadas</u>
Amazonas	49
Antioquia	154
Atlántico	153
Bogotá	205
Bolívar	353
Boyacá	48
Caldas	442
Casanare	618
Cauca	117
Chocó	31
Córdoba	109
Cundinamarca	444
La Guajira	544
Guaviare	354
Huila	147
Magdalena	152
Meta	60
Nariño	101
Norte de Santander	285
Putumayo	377

Regional	Encuestas aplicadas
Quindío	390
Risaralda	993
Santander	71
Sucre	159
Tolima	149
Valle	89
Vichadas	24
Total general	6.618

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

La ubicación geográfica y dispersión se muestran en el siguiente mapa:

Gráfica 1. Cobertura encuestas aplicadas



Fuente: IGAC. Datos libres 2018. Elaboración propia

2.1.2. Resultados nivel de satisfacción por programa y general

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción de los siete programa/estrategia/modalidad/servicio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se obtuvo que todos los programas tienen un **Nivel Alto de Satisfacción**.

Se destaca principalmente el programa de Hogares Sustitutos con un 99% de satisfacción. En el caso de los Usuarios de los puntos de atención, se tiene la calificación más baja con un nivel de satisfacción de 83%.

Cuadro 3. Índice sintético de satisfacción 2018. Por programas y global.

PROGRAMAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
1.Adopción Internacional de la Dirección de Protección	4,53	91%
2.Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección	4,94	99%
3.Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales de la Dirección de Primera Infancia	4,67	93%
4.Familias con bienestar para la paz de la Dirección de Familias con Bienestar	4,61	92%
5.Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición	4,43	89%
6.Estrategia construyendo juntos entornos protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia	4,7	94%
7.Usuarios de los puntos de atención del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención	4,15	83%
Total promedio 2018	4,57	91%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el siguiente cuadro se presentan las convenciones tenidas en cuenta para el análisis del nivel de satisfacción, donde en todos los casos se obtuvo un puntaje por encima de 4.

Cuadro 4. Convenciones para el análisis del Nivel de Satisfacción 2017

Porcentaje	Categoría del indicador
Mayor del 82%	Nivel alto de satisfacción
Entre el 7% y el 82%	Nivel aceptable de Satisfacción
Menor del 75%	Nivel bajo de satisfacción

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A partir de los resultados de estos siete programas, se calculó un Índice global de satisfacción que dio como resultado **91%, Nivel Alto de Satisfacción**. No obstante, debe

tenerse en cuenta en su lectura, no corresponde a un índice global para el ICBF sino para los siete programas evaluados.

Por otro lado, se presenta la comparación entre la medición del año 2017 (90,2%) y la realizada en el marco del presente estudio (91%), encontrándose que no hay diferencias significativas; sin embargo, no corresponde a una comparación estricta toda vez que las coberturas y los programas/estrategias/modalidad/servicios consideradas en cada vigencia son diferentes, pero se constituye en un referente de los cambios que se han presentado en la entidad en cuanto a esta medición.

Cuadro 5. Comparación Índice global de satisfacción 2017-2018

Índice global de satisfacción	Año	Categoría del indicador
91%	2018	Nivel alto de satisfacción
90,2%	2017	Nivel alto de satisfacción

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso del Programa Adopción Internacional y Familias con Bienestar para la Paz, no se dan cambios significativos como se presenta en el cuadro 6. Si bien en el caso de Familias con Bienestar el índice se ubica dos puntos por debajo, el margen de error del diseño muestral es +/- 3%, de esta manera las diferencias que se encuentren en ese rango de tolerancia no son estadísticamente distintas entre las dos mediciones.

Cuadro 6. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017. Por programas

Programas	2017	2018	Cambio*
1. Adopción Internacional de la Dirección de Protección	90%	91%	=
2. Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias con Bienestar	94%	92%	+

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.2. Programa de Adopción Internacional - Dirección de Protección

El objetivo de estas encuestas es evaluar el nivel de satisfacción de las familias extranjeras que en el 2017 realizaron proceso de adopción de un niño, niña o adolescente a través del ICBF o de cualquier institución autorizada, con el fin establecer los mecanismos y las acciones de mejora del Programa de adopción de la Dirección de Protección.

Es de anotar que las encuestas de este programa fueron realizadas de manera directa por la Dirección de Protección del ICBF durante la vigencia 2017 a los padres o madres adoptantes, información que fue tabulada y analizada en el marco de este contrato por el Consorcio.

Este capítulo tiene dos secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de las familias adoptantes que fueron encuestadas. En el segundo capítulo se analizan los indicadores de satisfacción de acuerdo con las categorías de análisis predefinidas. Como se detallará más adelante, los temas analizados son: a) atención brindada por el organismo en su país, b) información brindada por el organismo en su país, c) atención brindada por el organismo en Colombia, d) información brindada por el organismo en Colombia, e) atención en el ICBF o institución autorizada, f) información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada, g) información sobre el niño niña o adolescente.

En general se encuentra que el Programa tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas.

Programas	Calificación	2018
Adopción Internacional - Dirección de Protección	4,53	91%

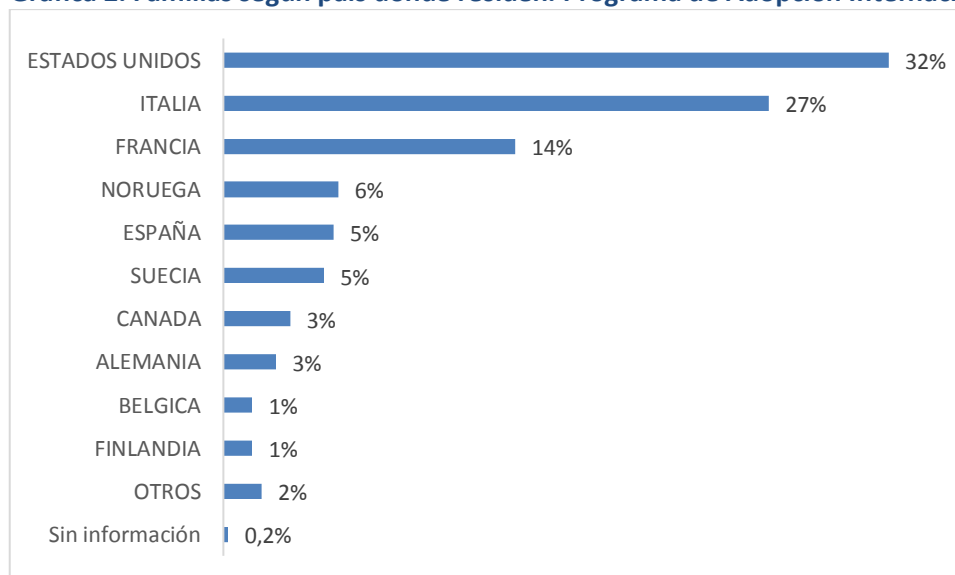
2.2.1. Datos de las familias encuestadas

Los resultados que se presentan en este documento corresponden a un total de 428 familias que contestaron la encuesta y que han adoptado niños, niñas o adolescentes con el ICBF. A continuación, se presenta la caracterización de esas familias en cuanto a país de residencia, tipo de entidad de contacto y características socioeconómicas.

A. País de residencia y organismos de contacto

De acuerdo con la información recolectada, se encuentra que las familias adoptantes entrevistadas en el marco del Programa de Adopción Internacional, se localizan principalmente en Estados Unidos, Italia y Francia. Es decir, estos tres países son los que cuentan con mayor número de adopciones internacionales, correspondiente al 74% (314) del total (428). El 32% son residentes en Estados Unidos (139 adopciones), el 27% en Italia (114 adopciones) y el 14% en Francia (61 adopciones).

Gráfica 2. Familias según país donde residen. Programa de Adopción Internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En “otros” se incluye Holanda (3 procesos, 0.7%), Dinamarca (2 procesos, 0,5%), Suiza(1 proceso, 0,5%).

Respecto a los organismos o entidades con las cuales las familias realizan el proceso de adopción, se tiene que este trámite puede realizarse por dos vías, con organismos acreditados o con autoridades centrales o gobiernos. En el caso de los organismos acreditados, estos pueden ser de naturaleza pública o privada y están sujetos a lo establecido por el Convenio de la Haya de 1993 (aprobado en Colombia por Ley 265 de 1996).

Se encuentra que el 94% (403 familias) de las familias adoptantes han realizado el proceso de adopción a través de organismos acreditados y solo un 4% a través de autoridades centrales o gobiernos.

Los organismos acreditados se señalan en el siguiente cuadro, con la Agence Francaise de L'Adoption se realizó el mayor número de trámites (10,9%), seguido de SPAI (8,9%).

Cuadro 7. Tamaño muestral Programa de Adopción Internacional

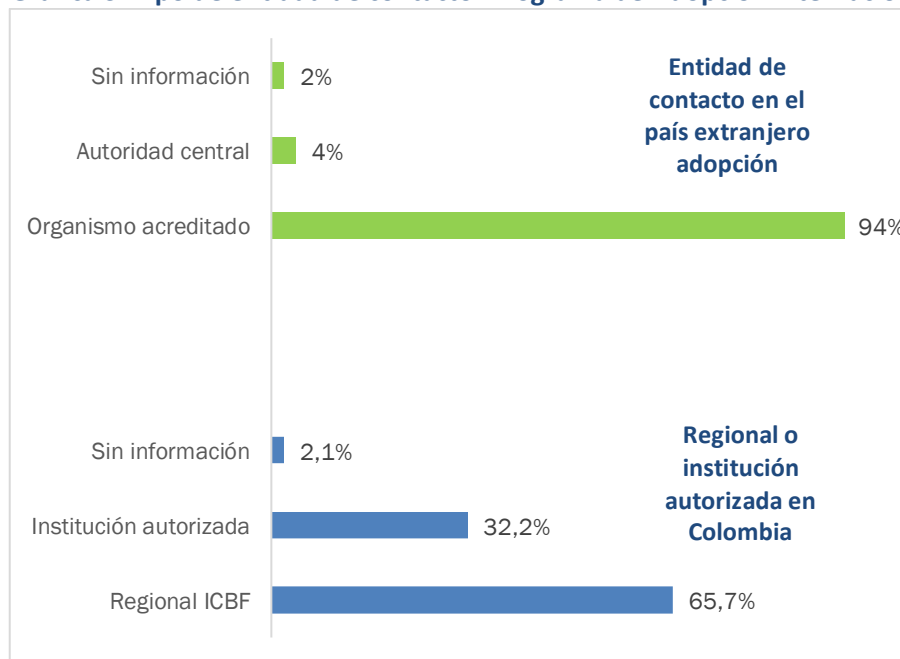
Organismo Acreditado	Número de trámites	%
AGENCE FRANCAISE DE L'ADOPTION	44	10,9%
SPAI	33	8,2%
ADOPSIONSFORUM	24	6%
ADOPTIONSCENTRUM	21	5,2%
LIFELINE CHILDREN'S SERVICES	20	5%
A LOVE BEYOND BORDERS	17	4,2%
ALL GOD'S CHILDREN INTERNATIONAL	16	4%
GLADNEY CENTER FOR ADOPTION	15	3,7%
AMICI DI DON BOSCO	13	3,2%
ADA	12	3%
CIAI	12	3%
ACROSS THE WORLD ADOPTIONS	11	2,7%
LA MALOCA	11	2,7%
ADOPTION BY SHEPHERD CARE	10	2,5%
WIDE HORIZONS FOR CHILDREN	8	2%
AVSI	7	1,7%
EVOLVE	7	1,7%
ASEFA	6	1,5%
ASSOCIAZIONE ARIETE	6	1,5%
BETHANY CHRISTIAN SERVICES	6	1,5%
CHILDREN'S HOME SOCIETY	6	1,5%
INTERPEDIA	6	1,5%
SOS BAMBINO	6	1,5%
A LA CROISEE DES CHEMINS	5	1,2%
AIBI	5	1,2%
RENAÎTRE	5	1,2%
ADAIMA	4	1%
ARC EN CIEL	4	1%
DIAPHANIE	4	1%
HEARTSENT ADOPTIONS	4	1%
ISTITUTO LA CASA	4	1%
NIGHTLIGHT CHRISTIAN ADOPTIONS	4	1%
NOVA	4	1%
SOLEIL DES NATIONS	4	1%
APPEL	3	0,7%
ASSOCIAZIONE FAMIGLIE NUOVE	3	0,7%

Organismo Acreditado	Número de trámites	%
FAMIGLIA INSIEME ONLUS	3	0,7%
JOURNEYS OF THE HEART	3	0,7%
SENZA FRONTIERE	3	0,7%
Otros	19	4,7%
Sin información	5	1,2%
Total general	403	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

De acuerdo con el lugar donde presentaron la solicitud de adopción las familias encuestadas, 280 solicitudes equivalentes al 65,7%, han sido tramitadas directamente con una regional del ICBF; por su parte el 32%, es decir 137 solicitudes se han tramitado con una institución autorizada. En la siguiente sección (literal e. Atención en el ICBF o institución autorizada, del numeral 2.2.2. Indicadores de satisfacción) se presenta información detallada sobre las regionales y las instituciones.

Gráfica 3. Tipo de entidad de contacto. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

B. Características socioeconómicas de los solicitantes

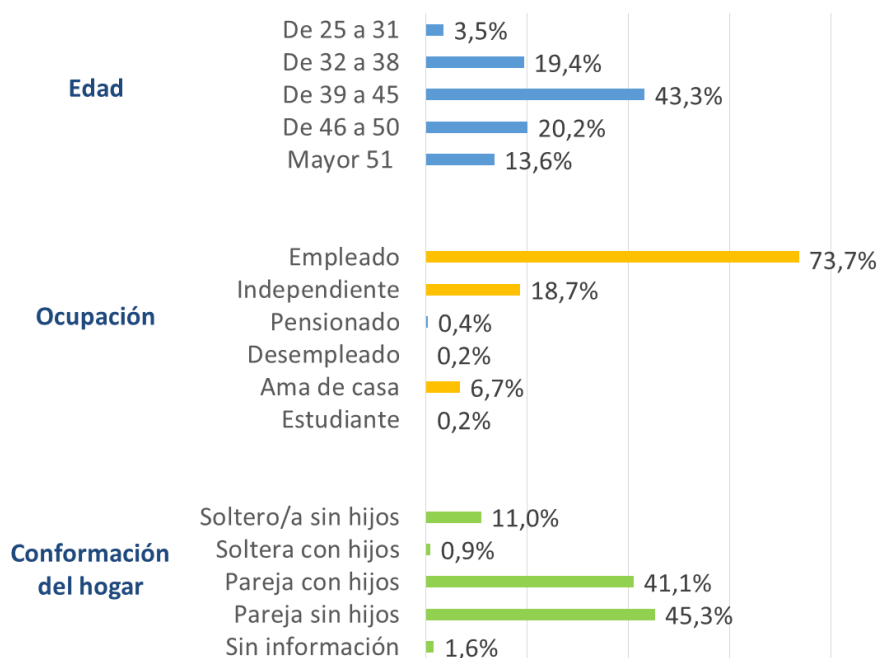
En esta sección se analizan los resultados teniendo en cuenta las siguientes variables: edad, ocupación del padre o la madre que contesta la encuesta, y conformación del hogar. En

primer lugar, se tiene que el principal rango de edad se da entre los 39 a 45 años con 43,3%. Similar al resultado de 2017, en el que el 46% de los solicitantes de adopción se ubicaban en el mismo rango. El porcentaje más bajo se da en solicitantes con edades comprendidas entre los 25 y 31 años.

Frente a la ocupación actual de los solicitantes, el 73,7% de los adoptantes manifiesta encontrarse “empleado/a” y el 18,7% son “independientes”.

Se encontró que, de las familias adoptantes considerados en este estudio, el 45,3% (194 familias) está conformado por madre y padre sin presencia de hijos. El 41,1% (176) corresponde a familias en las que confluye la presencia de madre, padre y por lo menos un hijo. Las demás familias en un porcentaje menor, están conformados por padre o madre solteros, con o sin hijos.

Gráfica 4. Tipo de entidad de contacto. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.2.2. Indicadores de satisfacción del usuario

El análisis de los indicadores de satisfacción del usuario para el Programa de Adopción respecto a familias residentes fuera del país se realizó de acuerdo con las siguientes categorías:

Cuadro 8. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa de Adopción Internacional

Dimensión	Indicadores
Atención brindada por el organismo en su país	1. Disponibilidad y amabilidad del personal
	2. Solución de problemas o inquietudes
	3. Asesoría brindada por el organismo
	4. Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes
	5. Acompañamiento a su proceso
Información brindada por el organismo en su país	6. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción
	7. Claridad amplitud y precisión de la información brindada
	8. Acceso a la información
	9. Veracidad de la información
Atención brindada por el organismo en Colombia	10. Disponibilidad y amabilidad del personal
	11. Solución ante problemas o inquietudes
	12. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos
	13. Acompañamiento a su proceso
Información brindada por el organismo en Colombia	14. Claridad en la información suministrada
	15. Amplitud y precisión de la información brindada
	16. Veracidad de la información
	17. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio
Atención en el ICBF o institución autorizada	18. Disponibilidad y amabilidad del personal
	19. Resolución de problemas o inquietudes
	20. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo
	21. Cumplimiento de los plazos establecidos
información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada	22. Claridad amplitud y precisión de la información brindada
	23. Acceso a la información
información sobre el niño niña o adolescente	24. Claridad de la información
	25. Amplitud y precisión de la información brindada
	26. Preparación del niño
	27. Veracidad de la información
	28. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En todos los casos, los indicadores se midieron con una escala Likert, en donde 5 es excelente y 1 es insuficiente.



Como ya se mencionó, en general se tiene un nivel de satisfacción alto para este programa. Al considerar los resultados Top Two Boxes (**Excelente y Bueno**), se tiene que los indicadores que obtienen mejor calificación son: la atención brindada y la información brindada en el ICBF o institución autorizada con 93,5%. No obstante los demás indicadores también obtienen puntajes altos por encima de 91%. Por otro lado, menos del 2% de familias considera deficientes o insuficientes cualquiera de los servicios. Las principales razones para calificar con regular o deficiente son: descontento con las agencias extranjeras por información **errada, escasa, incompleta o desactualizada** sobre el proceso y sobre condiciones actuales de los niños y niñas; y el tiempo requerido (**demoras**) en los trámites.

Cuadro 9. Resumen Nivel de satisfacción. Programa de Adopción internacional

Dimensión	Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente	Top Two Boxes
Atención brindada	Por el organismo en su país	65,3%	27,5%	4,1%	1,4%	0,4%	92,8%
	Por el organismo en Colombia	79,8%	13,3%	2,8%	0,2%	0,2%	93,0%
	En el ICBF o institución autorizada	70,6%	22,8%	2,3%	0,8%	0,4%	93,5%
Información brindada	Por el organismo en su país	62,0%	29,3%	5,8%	1,6%	0,6%	91,4%
	Por el organismo en Colombia	73,6%	19,3%	2,8%	0,5%	0,2%	92,9%
	En el ICBF o institución autorizada	65,8%	27,7%	2,5%	0,8%	0,6%	93,5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

C. Atención brindada por el organismo en el país de la familia adoptante

En esta sección se presentan los resultados del nivel de satisfacción de las familias adoptantes respecto a la **atención brindada** por los organismos acreditados en su país a través de los cuales realizaron el proceso de adopción, a partir de los datos de la encuesta realizada durante 2017.

Las familias adoptantes en los países con mayor número de solicitudes mencionados anteriormente: Estados Unidos, Italia y Francia, acudieron a 66 organismos acreditados, no obstante, las solicitudes se concentran en algunas de ellas, mostrando la siguiente distribución:

- De las 428 solicitudes se tiene que 314 (73%) fueron tramitadas en Estados Unidos, Italia y Francia. En todos los casos el 100% se tramitó con 66 organismos acreditados.

- En Estados Unidos de las 139 solicitudes de adopción tramitadas, el 58% se tramitó principalmente con 5 organismos: Lifeline Children's Services (14%), A Love Beyond Borders (11%), Gladney Center For Adoption (10%), All God's Children International (9%), Adoption By Shepherd Care (7%) y Across The World Adoptions (6%).
- En Italia de las 114 solicitudes de adopción tramitadas, el 60% se tramitó con 4 organismos: Servizio Polifunzionale per L'Adozione Internazionale - SPAI (29%), AMICI DI Don Bosco (11%), Centro Italiano Aiuti all'Infanzia - CIAI (11%) y La Maloca (11%).
- En Francia de las 61 solicitudes de adopción tramitadas, el 64% fue con Agence Francaise de la Adoption - AFA.

En esta categoría se indaga por cinco aspectos: 1) disponibilidad y amabilidad del personal, 2) solución de problemas o inquietudes, 3) asesoría brindada por el organismo, 4) tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes y 5) acompañamiento a su proceso.

La disponibilidad y amabilidad del personal (72,7% - 311 familias) y la solución de problemas o inquietudes (66,8% - 286 familias), son los indicadores en el que un mayor porcentaje de hogares manifiesta que fue **excelente**. En el caso de los hogares que consideran **regular** la atención brindada este oscila entre el 4,7% y 3,5%, siendo el más bajo el de disponibilidad y amabilidad y el más alto el de acompañamiento en el proceso. Los indicadores donde se manifiesta mayor **deficiencia e insuficiencia** juntas son **Solución de problemas o inquietudes** con 2,3% (10 familias) y **Acompañamiento a su proceso** con 2,1% (9 familias).

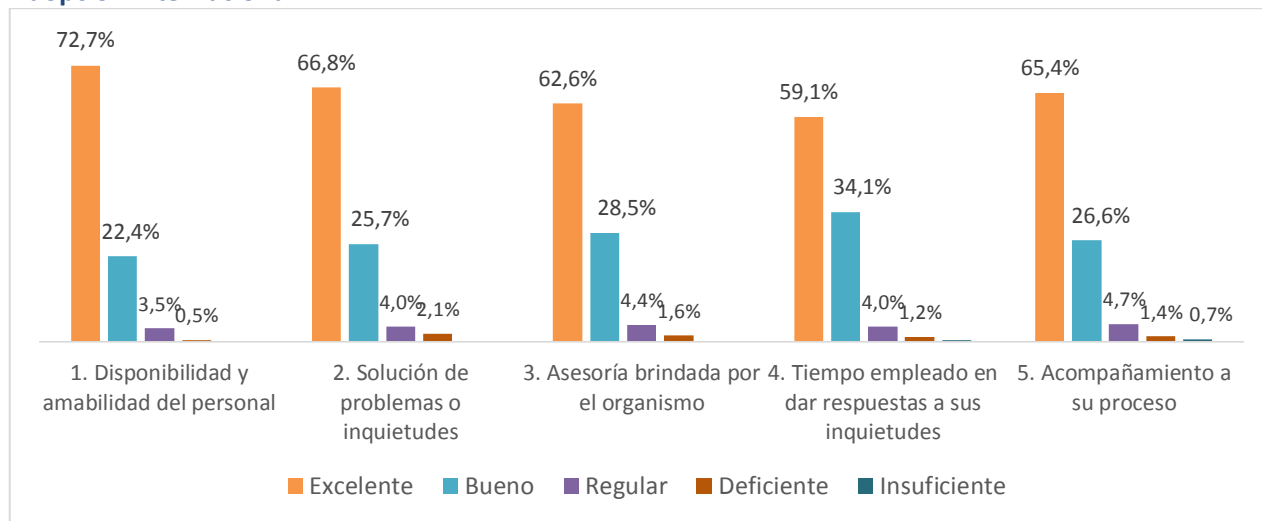
Cuadro 10. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
1. Disponibilidad y amabilidad del personal	72,7%	22,4%	3,5%	0,5%	0,2%
2. Solución de problemas o inquietudes	66,8%	25,7%	4,0%	2,1%	0,2%
3. Asesoría brindada por el organismo	62,6%	28,5%	4,4%	1,6%	0,2%
4. Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes	59,1%	34,1%	4,0%	1,2%	0,5%
5. Acompañamiento a su proceso	65,4%	26,6%	4,7%	1,4%	0,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados se muestran también en el gráfico 5 en donde se evidencia que el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por los organismos en sus respectivos países es considerada principalmente como **excelente y buena**.

Gráfica 5. Nivel de satisfacción Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso de Solución de problemas o inquietudes, 10 familias otorgaron la calificación **deficiente e insuficiente**, de las cuales 5 son de Estados Unidos, y las demás de Bélgica, Canadá, España, Francia.

D. Información brindada por el organismo en el país de la familia adoptante

Esta sección presenta el nivel de satisfacción de las familias adoptantes residentes en el exterior respecto a la **información brindada** por los organismos acreditados y autorizados a través de los cuales realizaron el proceso de adopción.

En esta categoría se indaga por cuatro indicadores: 1) conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción; 2) claridad, amplitud y precisión de la información brindada; 3) acceso a la información, y 4) veracidad de la información.

El 66,6% (285 familias) de las familias encuestadas considera que los conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción fueron **excelentes**, para los demás indicadores mencionados, la percepción del servicio en la categoría **excelente** disminuye. Al comparar los resultados de esta categoría, con la atención brindada, se encuentra que un mayor porcentaje de hogares considera que la información brindada fue **regular** de acuerdo con los indicadores planteados. Por su parte, el acceso a la información constituye el indicador con un mayor porcentaje de percepción **regular** frente a la satisfacción de los usuarios, equivalente al 6,8% (29 familias).

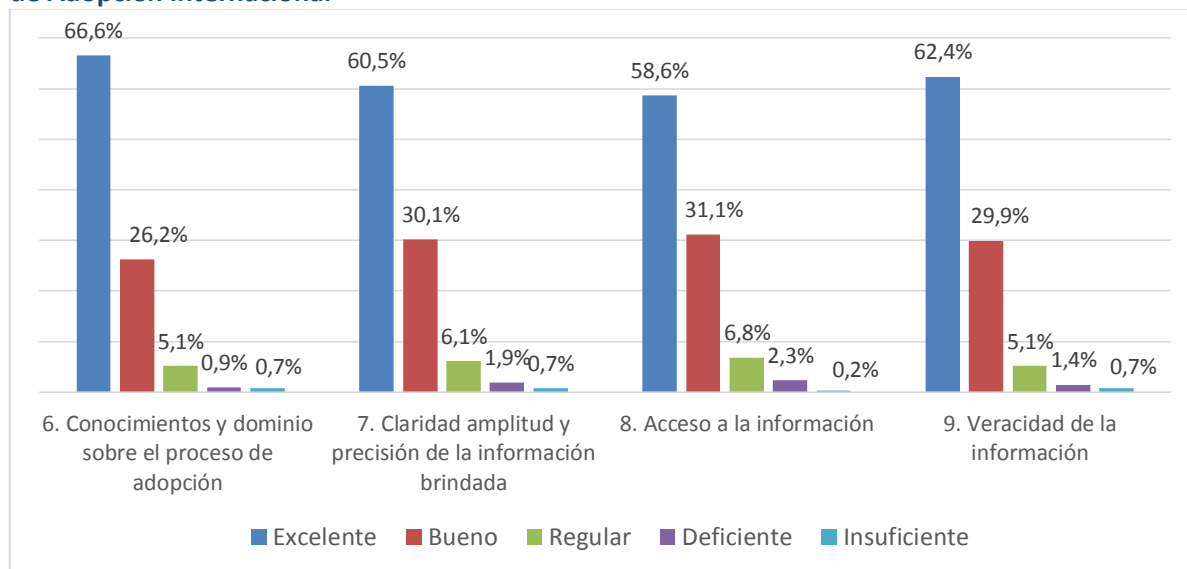
Cuadro 11. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
6. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción	66,6%	26,2%	5,1%	0,9%	0,7%
7. Claridad amplitud y precisión de la información brindada	60,5%	30,1%	6,1%	1,9%	0,7%
8. Acceso a la información	58,6%	31,1%	6,8%	2,3%	0,2%
9. Veracidad de la información	62,4%	29,9%	5,1%	1,4%	0,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

La siguiente gráfica ilustra el grado de satisfacción en donde si bien predomina la calificación de excelente y bueno, entre el 5,1% (22 familias) y 6,8% (29 familias), de los hogares consideran **regular** el servicio en todas las categorías encuestadas.

Gráfica 6. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Frente a estos dos indicadores: atención e información brindada por el organismo en el país de origen, las familias expresaron algunas razones por las cuales califican como **regular o deficiente** el servicio. Se encuentra que de las 55 opiniones, 32 se consideran positivas, o expresan agradecimiento y total conformidad. Así mismo, ocho de las opiniones resaltan inconformidad con las agencias extranjeras por considerar que la información suministrada no fue completa o adecuada. Tres familias expresan dificultades por los tiempos requeridos para completar los trámites, y finalmente algunas razones corresponden a conflictos de información entre las agencias de adopción y el ICBF.

Algunas de las opiniones más relevantes se señalan a continuación:

✓ *Estados Unidos*

“Desafortunadamente la señora en Estados Unidos no presta buen servicio en lo absoluto, no la recomiendo”

“El personal en los Estados Unidos era muy difícil para trabajar, la información y la comunicación que se proporcionaron fue poca y diferente a la información proporcionada en el sitio web de ICBF, y cuando había un problema nos culparían a nosotros”

✓ *Canadá*

“El apoyo y conocimiento del gobierno de Alberta (Canadá) fue mínimo y cometieron errores graves por desconocimiento del proceso de adopción en Colombia. Por ejemplo: nos dijeron que no podíamos adoptar en Colombia (aun siendo familia colombiana). Nuestra insistencia en una aclaración los llevó a consultar con el ICBF y a rectificarse”.

✓ *Francia*

“La llegada a Colombia era muy clara, pero esperar en Francia por el procedimiento a seguir no es fluido en la carpeta de constitución. Tenemos a menudo preguntas y respuestas que difieren y confunden

✓ *Italia*

“La asistencia en Italia por parte de la entidad no fue satisfactoria al ciento por ciento, pero fue suficiente para completar la adopción de nuestro hijo”

E. Atención brindada por el organismo en Colombia

Esta sección presenta el nivel de satisfacción de las familias adoptantes residentes en el exterior respecto a la **atención brindada** por los organismos acreditados en Colombia a través de los cuales realizaron el proceso de adopción.

El instrumento permite conocer aquellos aspectos que facilitan o afectan el proceso de adopción de niños, niñas o adolescentes, de tal manera que se oriente sobre las acciones de mejora requeridas que conlleven a una mayor cualificación de los servicios de adopción prestados. En esta categoría se indaga por cuatro aspectos relacionados con la atención: disponibilidad y amabilidad del personal del organismo en Colombia, la solución ante problemas o inquietudes, el tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos y el acompañamiento en el proceso.

En general se tiene que la disponibilidad y amabilidad del personal es el indicador más destacado en cuanto el 82,2% de las familias (352) considera que fue **excelente**. Para los demás indicadores, el porcentaje de familias con esta misma apreciación oscila entre 78% (334 familias) y 80,1% (343 familias). Para todos los indicadores la apreciación más alta que sigue es la de **Bueno**, oscilando entre 11,7% (50 familias) y 14,7% (63 familias). El 3,3% (14

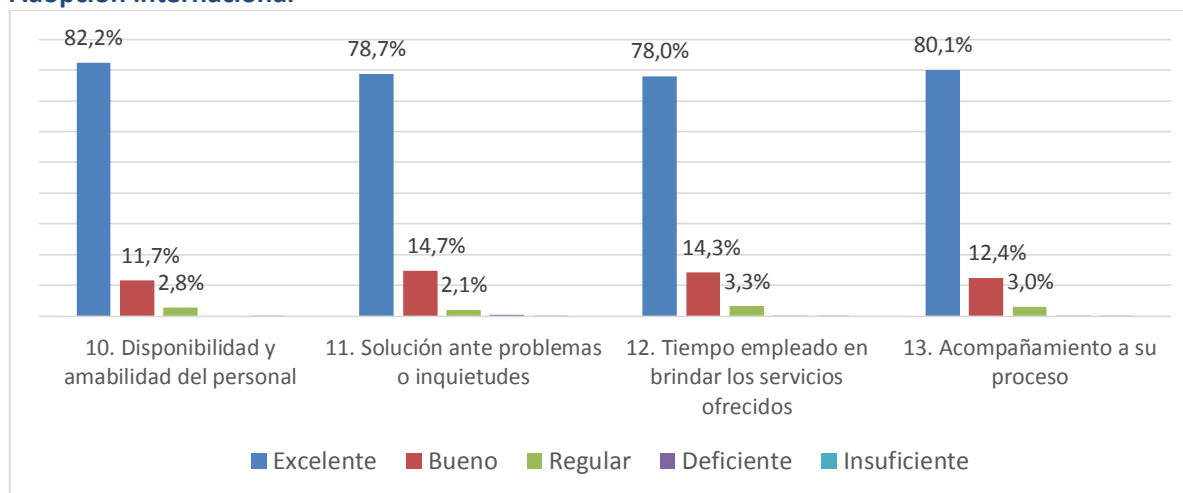
familias) de hogares considera que el Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos fue **regular**, siendo el valor más alto dentro de este grado de satisfacción

Cuadro 12. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
10. Disponibilidad y amabilidad del personal	82,2%	11,7%	2,8%	0%	0,2%
11. Solución ante problemas o inquietudes	78,7%	14,7%	2,1%	0,5%	0,2%
12. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos	78%	14,3%	3,3%	0,2%	0,2%
13. Acompañamiento a su proceso	80,1%	12,4%	3,0%	0,2%	0,2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 7. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso de la Solución ante problemas o inquietudes, se tiene que dos familias de Estados Unidos y una de Francia otorgaron las calificaciones más bajas, **deficiente o insuficiente**. Al respecto una de ellas manifiesta lo siguiente: “no es fácil comunicarse con ICBF y las pautas para la adopción internacional no son claras”.

F. Información brindada por el organismo en Colombia

La categoría de **información brindada** por los organismos en Colombia indaga por cuatro aspectos generales: claridad de la información suministrada, amplitud y precisión de la información brindada y veracidad de la información.

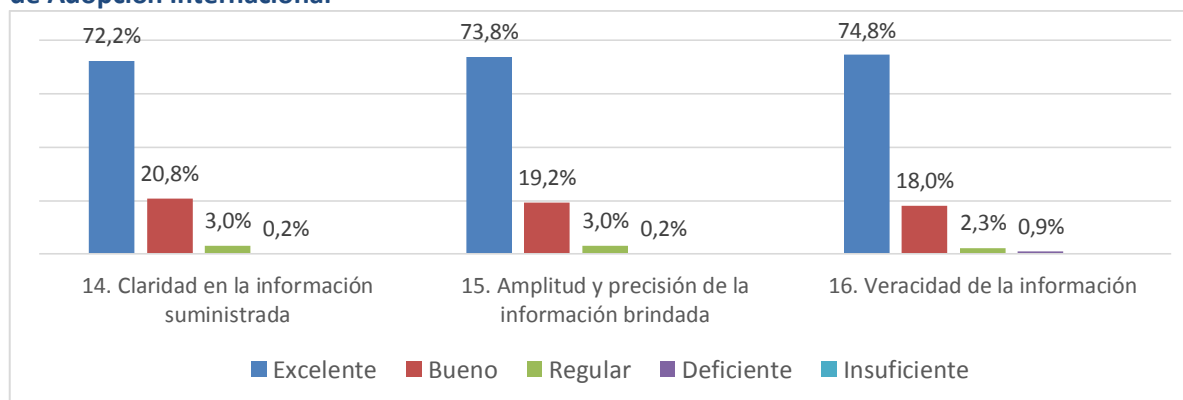
Para todos los indicadores el grado de satisfacción que prevalece es el de **Excelente** por encima del 72%, siendo el más alto la veracidad de la información (320 familias).. Le sigue la calificación de **Bueno** con valores que oscilan entre 18% (77 familias) y 20,8% (89 familias).

Cuadro 13. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
14. Claridad en la información suministrada	72,2%	20,8%	3,0%	0,2%	0,2%
15. Amplitud y precisión de la información brindada	73,8%	19,2%	3,0%	0,2%	0,2%
16. Veracidad de la información	74,8%	18,0%	2,3%	0,9%	0,2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 8. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En relación con la Veracidad de la información, se tiene que un total de 5 familias (2d de Estados Unidos, las demás de Canadá, Francia y Noruega) asignaron los puntajes más bajos, **deficiente o insuficiente**, no obstante en las preguntas abiertas no se encuentran las razones o los motivos que calificaron dicha calificación. Respecto a las respuestas abiertas y que corresponden a estos dos indicadores relacionados con el organismo que atendió a las familias en Colombia, se expresa insatisfacción principalmente por los tiempos requeridos para completar el proceso.

Regional Chocó: “Retraso en la entrega de los documentos regionales de Chocó”.

Regional Cundinamarca: “ICBF perdió documentación cuando regional Cundinamarca cambió de lugar. Así nos tocó enviar nueva documentación, esto produjo retraso en el proceso. Muy satisfechos con el niño, es muy educado, muy preparado para el encuentro”

Regional Antioquia: “El período de espera es extremadamente largo. Estábamos en la lista de espera desde septiembre de 2009 y la reunión tuvo lugar en enero de 2017. Más mujeres esperando.”

G. Atención en el ICBF o institución autorizada

Las instituciones a través de las cuales se puede realizar el proceso de adopción en Colombia son por un lado el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como Autoridad Central y las instituciones autorizadas para desarrollar el Programa de Adopción de naturaleza privada y sin ánimo de lucro, las cuales son autorizadas por el ICBF y facultadas por la Ley 1098 de 2006. En el caso del ICBF, los procesos de adopción se llevan a cabo a través de alguna de sus 33 regionales distribuidas a lo largo del país.

Se tiene que el 65,7% de las adopciones internacionales ha sido tramitado directamente con una regional del ICBF, es decir 280 solicitudes y el 32,2%, es decir 137 solicitudes con una institución autorizada.

La tabla muestra que la Regional ICBF en la que se tramitó la mayor cantidad de adopciones internacionales es Bogotá (20,4%) con 57 adopciones, le sigue Antioquia con 48 adopciones (17%) y Cundinamarca con 30 adopciones (11%).

Cuadro 14. Número y porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Regionales del ICBF.

Regionales	Total	%
Bogotá	57	20,4%
Antioquia	48	17,1%
Cundinamarca	30	10,7%
Valle del Cauca	19	6,8%
Caldas	18	6,4%
Risaralda	17	6,1%
Nariño	12	4,3%
Córdoba	9	3,2%
Cauca	7	2,5%
Quindío	7	2,5%
Tolima	7	2,5%
Atlántico	6	2,1%
Boyacá	5	1,8%
Santander	5	2%
Bolívar	4	1%
Meta	4	1%
Chocó	3	1%
Huila	3	1%
Norte de Santander	3	1%
Caquetá	2	1%
Casanare	2	1%

Regionales	Total	%
Arauca	1	0%
Cesar	1	0%
Guaviare	1	0%
Sin Información	9	3%
Total general	280	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 9. Localización y número de adopciones de familias residentes en el exterior Por Regionales del ICBF



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos

Por otro lado, de las 137 adopciones tramitadas con Instituciones autorizadas en Colombia, se tiene que la Casa de la Madre y el Niño y la Fundación FANA son las que más participación tienen, 59,9% y 14,6% respectivamente. Le sigue Bambi Chiquitines, Fundación CRAN, Casita de Nicolás y la institución Ayúdame. El detalle de las adopciones por institución se puede ver en el cuadro.

Cuadro 15. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia

Institución Autorizada	Total	%
La Casa de la Madre y el Niño	82	59,9%
FANA	20	14,6%
Bambi Chiquitines	16	11,7%
CRAN	9	6,6%
Casita de Nicolás	7	5,1%
Casa María	1	0,7%
Sin información	2	1,5%
Total general	137	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos

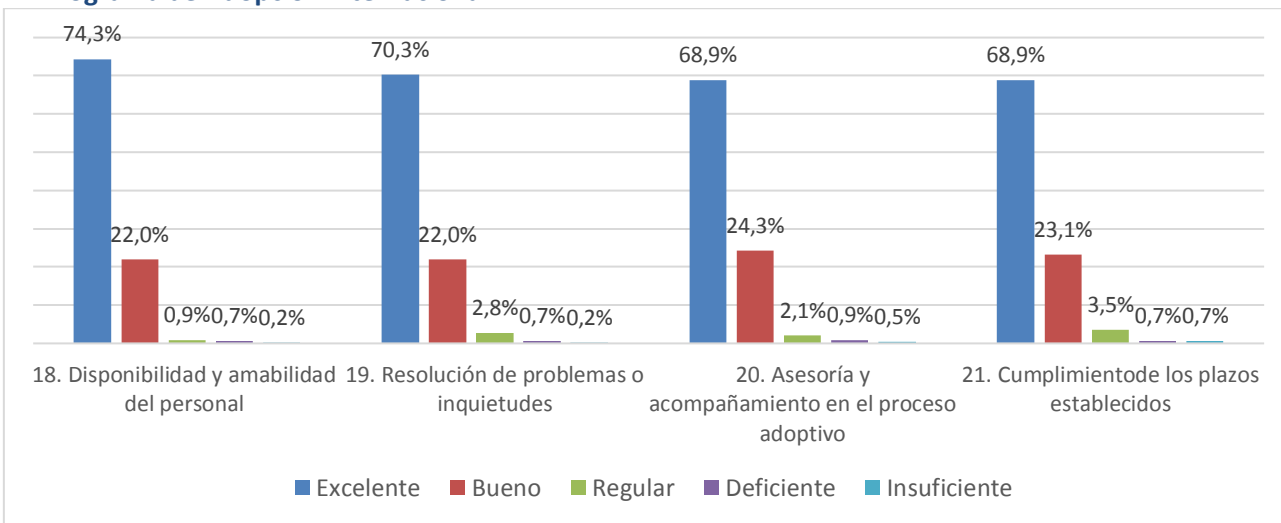
El instrumento aplicado permite conocer el grado de satisfacción que tiene las familias adoptantes residentes en el exterior, respecto a la atención en el ICBF o institución autorizada, de acuerdo con cuatro aspectos o indicadores: disponibilidad y amabilidad del personal, resolución de problemas o inquietudes, asesoría y acompañamiento en el proceso de adopción y cumplimiento de los plazos establecidos. Los mayores porcentajes corresponden a la categoría de calificación **excelente** para los cuatro indicadores definidos, con valores que oscilan entre 68,9% (295 familias) y 74,3% (318 familias), siendo la disponibilidad y amabilidad del personal el más destacado.

Cuadro 16. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
18. Disponibilidad y amabilidad del personal	74,3%	22,0%	0,9%	0,7%	0,2%
19. Resolución de problemas o inquietudes	70,3%	22,0%	2,8%	0,7%	0,2%
20. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo	68,9%	24,3%	2,1%	0,9%	0,5%
21. Cumplimiento de los plazos establecidos	68,9%	23,1%	3,5%	0,7%	0,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 10. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

H. Información sobre el proceso de adopción en el ICBF o institución autorizada

En relación con la información sobre el proceso de adopción en el ICBF o la institución autorizada, se midieron dos indicadores o aspectos: claridad, amplitud y precisión de la información brindada y acceso a la información. En los dos casos la categoría de calificación más relevante es la de **Excelente**, con 66,8% (286 familias) para el primer indicador y 64,7% (277 familias) para el segundo indicador. Le sigue la calificación de **Bueno** con 27,6% (118 familias) y 27,8% (119 familias) respectivamente.

Cuadro 17. Nivel de satisfacción en información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
22. Claridad amplitud y precisión de la información brindada	66,8%	27,6%	2,1%	0,7%	0,5%
23. Acceso a la información	64,7%	27,8%	2,8%	0,9%	0,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

I. Información sobre el niño, niña o adolescente

Respecto a la información suministrada sobre el niño, niña o adolescente, se consideraron cuatro indicadores o aspectos: claridad de la información; amplitud y precisión de la información; preparación del niño, y veracidad de la información. Para todos los indicadores evaluados, la calificación más relevante es **excelente** y oscila entre 62% (266 familias) y 71% (306 familias), siendo el mejor calificado la preparación del niño.

Cuadro 18. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente.

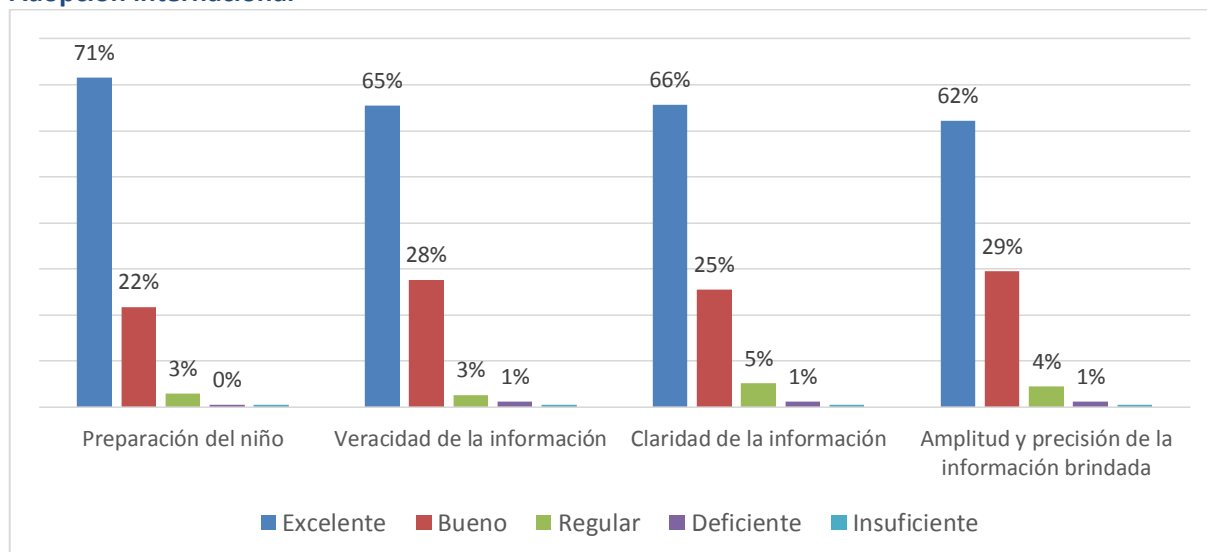
Programa de Adopción internacional

Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente
Preparación del niño	71%	22%	3%	0%	0%
Veracidad de la información	65%	28%	3%	1%	0%
Claridad de la información	66%	25%	5%	1%	0%
Amplitud y precisión de la información brindada	62%	29%	4%	1%	0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

La siguiente gráfica presenta los resultados para todos los indicadores:

Gráfica 11. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente. Programa de Adopción internacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

J. Nivel de satisfacción de las familias adoptantes con el cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado

De acuerdo con las preguntas establecidas en el instrumento, se verificó el nivel de satisfacción de las familias adoptantes sobre el cumplimiento del contrato. Del total de las 428 familias encuestadas, el 72% respondió a esta pregunta, es decir 308 familias. Los resultados para estas 308 familias se pueden ver en el siguiente cuadro, en donde el 56% de familias considera un nivel de satisfacción del 100% en cuanto al cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado para adelantar el proceso de adopción.

Cuadro 19. Nivel de satisfacción de las familias con el cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado. Programa de Adopción internacional

Nivel de satisfacción	Número de familias que respondieron	Porcentaje de familias que respondieron
100%	174	56%
99%	6	2%
98%	6	2%
97%	3	1%
95%	27	9%
90%	49	16%
87%	1	0%
85%	6	2%
82%	1	0%
80%	9	3%
75%	6	2%
70%	5	2%
65%	1	0%
60%	4	1%
50%	3	1%
30%	1	0%
20%	3	1%
5%	1	0%
0%	2	1%
Total general	308	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

K. Nivel de satisfacción por Regional

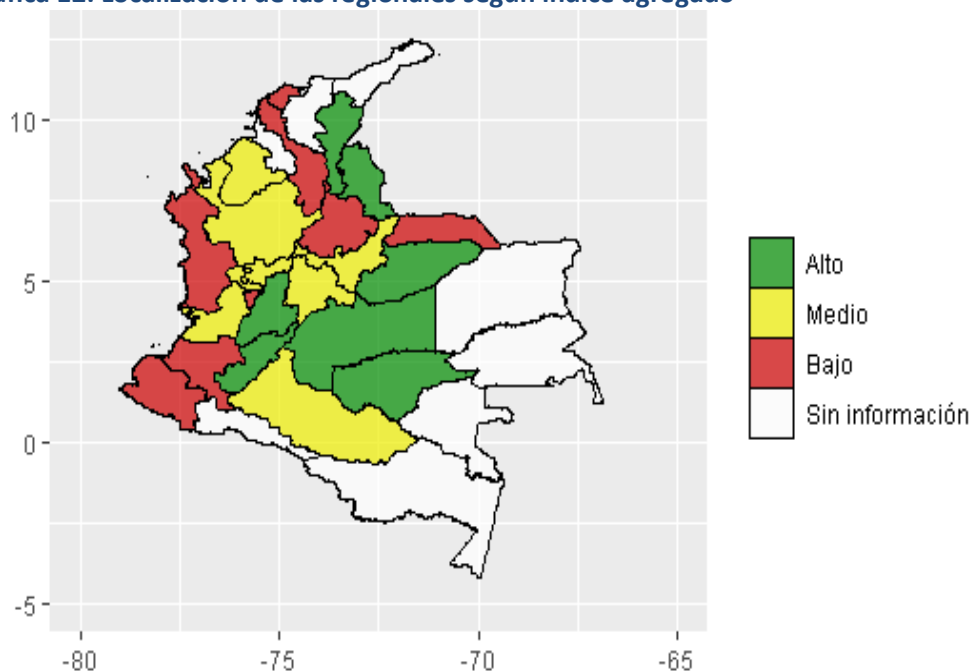
El análisis por regional evidencia que 8 regionales obtuvieron un nivel de satisfacción alto, 9 regionales tienen un nivel de satisfacción bajo y 8 regionales un nivel bajo dentro de las cuales resaltan Bolívar, Santander, Atlántico y Arauca.

Cuadro 20. Nivel de satisfacción de las regionales. Índice agregado. Programa de Adopción internacional

Regional	Atención en el ICBF o Institución autorizada	Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución	Información sobre el niño, niña o adolescente	ÍNDICE AGREGADO
Regional	100%	100%	100%	✓ 100%
Casanare	100%	100%	100%	✓ 100%
Cesar	100%	100%	100%	✓ 100%
Guaviare	100%	100%	100%	✓ 100%
Huila	100%	100%	100%	✓ 100%
Meta	100%	100%	100%	✓ 100%
Norte de Santander	100%	100%	100%	✓ 100%
Tolima	100%	100%	100%	✓ 100%
Caldas	100%	100%	97%	⚠ 99%
Valle del Cauca	97%	100%	97%	⚠ 98%
Córdoba	94%	94%	100%	⚠ 96%
Cundinamarca	99%	98%	89%	⚠ 96%
Antioquia	92%	96%	96%	⚠ 95%
Risaralda	93%	94%	96%	⚠ 94%
Boyacá	85%	90%	100%	⚠ 92%
Bogotá	93%	93%	88%	⚠ 91%
Caquetá	88%	75%	100%	⚠ 88%
Chocó	75%	83%	100%	✗ 86%
Cauca	86%	86%	86%	✗ 86%
Quindío	96%	86%	75%	✗ 86%
Nariño	92%	83%	77%	✗ 84%
Bolívar	75%	75%	75%	✗ 75%
Santander	65%	80%	80%	✗ 75%
Atlántico	71%	67%	71%	✗ 69%
Arauca	0%	0%	0%	✗ 0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 12. Localización de las regionales según índice agregado



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.2.3. Oportunidades de mejora

En esta sección se presenta las respuestas a la pregunta abierta que indagaba las razones por las cuales las familias calificaron como **regular o deficiente** el servicio, específicamente en lo relacionado con los indicadores: atención brindada por el organismo en su país, información brindada por el organismo en su país, atención brindada por el organismo en Colombia e información brindada por el organismo en Colombia:

Cuadro 21. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio. Primeros indicadores. Programa de Adopción internacional

Razones	Cantidad	Porcentaje
Inconformidad con las agencias extranjeras debido a que la información no es adecuada, incompleta o errada	8	42%
Demora o retraso en los trámites que afectan en el proceso de adopción	3	16%
Escaso contacto con el ICBF	3	16%
Conflicto de información entre las agencias de adopción y el ICBF	2	11%
Desinformación sobre las condiciones actuales de los niños y niñas	1	5%
El tiempo para los procesos de adopción es extenso	1	5%
La comunicación es insuficiente para seguir los pasos de la adopción	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Al indagar las razones por las cuales calificaron como **regular o deficiente** el servicio, específicamente en lo relacionado con los indicadores: atención en el ICBF o institución autorizada, información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada, información sobre el niño niña o adolescente, se obtienen las siguientes respuestas:

Cuadro 22. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio. Segundos indicadores. Programa de Adopción internacional

Razones	Cantidad	Porcentaje
La información sobre la historia del niño está incompleta	12	24%
Desinformación sobre las condiciones actuales de los niños	10	20%
Demora o retraso en los trámites que afectan en el proceso de adopción	8	16%
El tiempo para los procesos de adopción es extenso	5	10%
Escaso contacto con el ICBF	3	6%
La preparación del niño no está enfocada a su nueva familia permanente	3	6%
Contar con personal adicional para los trámites de documentos oficiales	2	4%
La preparación de los niños y niñas para la adopción no es adecuada	2	4%
Los costos administrativos del proceso son excesivos	2	4%
Conflicto de información entre las agencias de adopción y el ICBF	1	2%
Mala atención al niño por parte de su familia sustituta	1	2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Algunas de las opiniones más relevantes expresadas por las familias y que constituyen potenciales oportunidades de mejora para cada regional se presentan a continuación:

Regional ANTIOQUIA

“El conjunto de informaciones definitivo contenía información y nombres de otros niños. La familia sustituta ha creado un correo electrónico con el nombre del niño, no estamos contentos con eso. Pedimos que se cancele. Estamos de acuerdo que pueda contactar a la familia de acogida pero con control del ICBF”

Regional ARAUCA

“La información suministrada fue insuficiente porque no se sabía de la dermatitis atópica severa. Los documentos reportaban problemas pero el ICBF de Arauca nos ha dicho que quizás fue una otitis”

Regional ATLÁNTICO

“Muchos errores de papeleo, información proporcionada incorrecta, preparación pobre del niño para cambio de familia, personal no disponible para completar el proceso. Información beneficiosa para mantener el interés del niño”

Regional BOGOTÁ

“Había pocas fotos e información sobre los primeros años de vida del adoptado. Encontramos falta de comunicación. En general la preparación para recibir a nuestro hijo llegó tarde y fue pobre”

“No se proporcionan registros de vacunación y ortodoncia. El niño necesita más conexión para prepararse para la separación de la familia”

Regional BOLIVAR

“El tiempo para obtener los diferentes papeles es muy largo”.

Regional BOYACÁ

“Terminamos esperando más días de los necesario esperando a que se firmara nuestra "conformidad"”

Regional CAQUETÁ

Preferirían obtener “más información en el sitio web del ICBF sobre adopciones”

Regional CAUCA

“No se han efectuado reuniones preparatorias”

Desearían obtener “más fotos o videos del niño”

Regional CÓRDOBA

“Como nos encontramos problemas con la adopción en el tribunal de Montería, habríamos apreciado información clara sobre los acontecimientos y fechas. El equipo de Bogotá está trabajando duro pero no parece recibir información verdadera de Montería”

Regional CUNDINAMARCA

“Nosotros no tuvimos información y fotos de Juan David cuando lo adoptamos. Hubiera sido mucho mejor poder tener comunicación en skype antes de la adopción para ayudar en la transición”

“Nos sentimos muy preparados para conocer a nuestro niño. Toda la información dada fue de mucha ayuda para prepararnos en la rutina de nuestro niño, hábitos de comer, dormir y lo que le gusta o no”

REGIONAL META

“Cualquier cosa que pueda acelerar el proceso (traducción más rápida, etc) sería apreciada”.

Regional NARIÑO

“La información no fue exacta, nos hubiera gustado tener información más clara sobre su historia médica. Información escrita sobre sus rutinas diarias será apreciada.”

“La información proporcionada sobre los niños en algunos casos no es verdadera”

Regional QUINDÍO

“Nuestra experiencia con ICBF fue excelente, a excepción de la falta de atención médica para el niño”.

“Recibimos muy poca información sobre nuestro niño antes de estar en Colombia. El informe recibido era de hace año y medio. Nuestro hijo parece que no está preparado para ser adoptado, pero no es claro exactamente por qué”.

“He tenido información básica de la atención médica a mi hija”

“Aprecio la atención para proteger a los niños y para proporcionar una integración exitosa, pero el costo y la complejidad de los requisitos crean una gran barrera para las familias que deseen adoptar. También ayudaría a facilitar, mejorar la comunicación con el niño antes del encuentro”

Regional RISARALDA

“Retraso para llegar al día de la sentencia a causa de vacaciones del ICBF. Muy costoso”

“Opino que el ICBF debería ofrecer a la familia una sección de consejería más profunda, debido a la edad del niño, considerada como una etapa difícil para ambas partes (padres adoptivos e hijo)”. (Edad del niño: 17 años)

Regional SANTANDER

“Tenemos preocupaciones con las cosas del niño que se dejaron en la institución y no se dirigió. El personal del ICBF no entendió que permanecimos en Colombia por 3 más semanas y necesitamos la ropa que hemos comprado durante el alojamiento”

Regional VALLE DEL CAUCA

“El niño debe ser alejado de la familia de recepción durante la preparación. Esto podría facilitar la separación en el momento de la reunión”

2.2.4. Conclusiones

- Dentro de las encuestas aplicadas, se encuentra que Estados Unidos, Italia y Francia son los tres países que cuentan con mayor número de adopciones internacionales, correspondiente al 74% del total (314 de 428 adopciones).
- El 94% de las familias adoptantes han realizado el proceso de adopción a través de organismos acreditados, y solo un 4% a través de autoridades centrales o gobiernos.

- De acuerdo con el lugar donde presentaron las solicitudes de adopción las familias encuestadas, el 65,7% de los casos ha sido tramitado directamente con una regional del ICBF, es decir 280 solicitudes y el 32%, es decir 137 solicitudes con una institución autorizada.
- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el Programa de Adopción en la modalidad familias residentes en el exterior, tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 91%, presentando una leve variación frente al dato de la medición anterior que fue equivalente a 90%. En cuanto a los indicadores analizados, se tiene que los mejor calificados son: la atención brindada y la información brindada en el ICBF o institución autorizada.
- Menos del 2% de familias considera deficientes o insuficientes cualquiera de los servicios.
- Las principales razones para calificar con regular o deficiente son: descontento con las agencias extranjeras por información **errada, escasa, incompleta o desactualizada** sobre el proceso y sobre condiciones actuales de los niños y niñas; tiempo requerido (**demoras**) en los trámites; atención y **calificación del personal**, aspectos que son de gobernabilidad institucional y por tanto susceptibles de mejoramiento.

2.2.5. Recomendaciones

- Se recomienda evaluar la posibilidad de realizar una evaluación de satisfacción en cada una de las etapas e hitos estructurales del proceso.
- Se sugiere mayor acompañamiento en la aplicación de la encuesta para evitar errores que surgen con el auto diligenciamiento de los formatos.
- Respecto a las oportunidades de mejora sugeridas por las familias adoptantes, se destaca la necesidad de garantizar la consistencia y estandarización de la información suministrada por el ICBF, los organismos y agencias responsables respecto a los trámites y el proceso de adopción.
- Se recomienda revisar y garantizar que se cumplan los protocolos relacionados con la actualización de la información de los niños y niñas y que está se suministre de manera completa y veraz a las familias adoptantes.

2.3. Programa Hogares Sustitutos - Dirección de Protección

La encuesta aplicada al programa Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios frente a la calidad de la atención brindada y la calidad de la información suministrada. Los temas evaluados son: atención y trato, diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por la entidad administradora de la modalidad, interés y respeto, acompañamiento, diálogo, comunicación, información y orientación al ingreso, espacios y estrategias de participación.

Este capítulo tiene tres secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los beneficiarios del programa. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción y finalmente se analizan los indicadores de oportunidades de mejora.

El estudio se realizó con niños, niñas y adolescentes mayores de 7 años sin discapacidad, beneficiarios del programa Hogares Sustitutos, mediante entrevista cara a cara en los centros zonales del ICBF de 18 Regionales definidas por la entidad. Los entrevistados fueron citados previamente a estos centros zonales con el fin de que se lograra efectuar la aplicación de la encuesta a 1.300 beneficiarios, de un universo de 4.431 niños, niñas y adolescentes que viven en los municipios y regionales seleccionados. Los resultados se presentan agregados a nivel nacional y regional

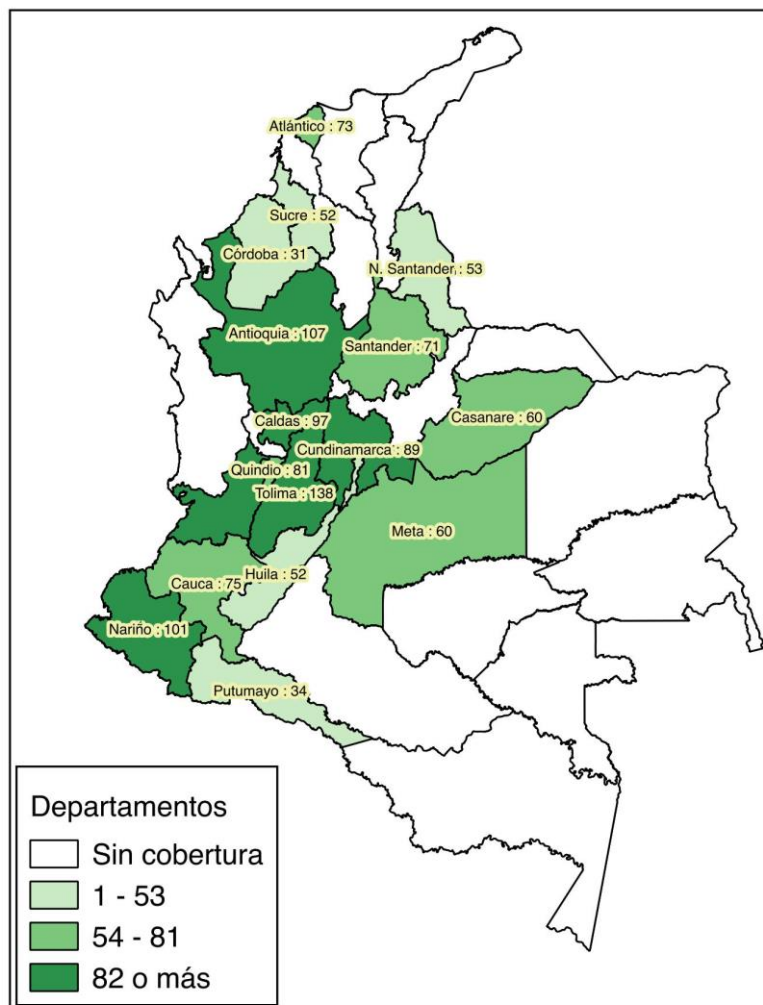
Cuadro 23. Lugares de aplicación de las encuestas. Total regionales. Programa Hogares Sustitutos

Regional	Universo	Muestra definitiva
Antioquia	781	107
Atlántico	169	73
Bogotá	71	37
Caldas	521	97
Casanare	116	60
Cauca	132	75
Córdoba	68	31
Cundinamarca	180	89
Huila	109	52
Meta	189	60
Nariño	380	101
Norte de Santander	127	53
Putumayo	51	34
Quindío	200	81
Santander	189	71

Regional	Universo	Muestra definitiva
Sucre	71	52
Tolima	849	138
Valle	228	89
Total, general	4.431	1.300

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

Gráfica 13. Lugares de aplicación de las encuestas. Total regionales. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

En el siguiente cuadro se detallan los municipios en los cuales se aplicaron las encuestas:

Cuadro 24. Tamaño muestral Programa Hogares Sustitutos

Regional	Municipio Zona	Muestra definitiva- Encuestas aplicadas
Antioquia	Antioquia - Andes Suroeste	4
Antioquia	Antioquia - Bello Aburrá_Norte	24
Antioquia	Antioquia - Caucasia Bajo_Cauca	3
Antioquia	Antioquia - Dabeira Occidente_medio	5
Antioquia	Antioquia - Medellin noroccidental	25
Antioquia	Antioquia - Medellin suroriental	35
Antioquia	Antioquia - Santa_Fe_de_Antioquia occidente	6
Antioquia	Antioquia - Urrao Penderisco	5
Atlántico	Atlántico - Barranquilla norte_centro_historico	19
Atlántico	Atlántico - Barranquilla suroccidente	2
Atlántico	Atlántico - Barranquilla suroriental	18
Atlántico	Atlántico - Sabanalarga	21
Atlántico	Atlántico - Soledad hipodromo	13
Bogotá	Bogotá- Bosa	3
Bogotá	Bogotá- Creer	27
Bogotá	Bogotá- Kennedy	2
Bogotá	Bogotá- Rafael_Uribe	3
Bogotá	Bogotá- Suba	2
Caldas	Caldas -La_Dorada oriente	16
Caldas	Caldas -Manizales manizales_2	45
Caldas	Caldas -Manzanares suroriental	8
Caldas	Caldas -Riosucio occidente	16
Caldas	Caldas -Salamina norte	12
Casanare	Casanare -Paz de aripolo paz_de_aripolo	21
Casanare	Casanare -Villanueva	20
Casanare	Casanare -Yopal	19
Cauca	Cauca - Popayán centro	19
Cauca	Cauca - Popayán indigena	15
Cauca	Cauca -Popayán	22
Cauca	Cauca -Santander_de_Quilichao norte	19
Córdoba	Córdoba- Cereté	2
Córdoba	Córdoba- Loricá	12
Córdoba	Córdoba- Montería Montería_1	17
Cundinamarca	Cundinamarca - Facatativá	11
Cundinamarca	Cundinamarca - Fusagasuga	10
Cundinamarca	Cundinamarca - Gacheta	6
Cundinamarca	Cundinamarca - Pacho	7
Cundinamarca	Cundinamarca - Soacha	42
Cundinamarca	Cundinamarca - Villeta	5
Cundinamarca	Cundinamarca – Zipaquirá	8
Huila	Huila - Garzón	25
Huila	Huila -Neiva la_Gaitana	5
Huila	Huila -Neiva	22

Regional	Municipio Zona	Muestra definitiva- Encuestas aplicadas
Meta	Meta -Acacias	10
Meta	Meta -Villavicencio Villavicencio2	50
Nariño	Nariño -Barbacoas	8
Nariño	Nariño -Ipiales	11
Nariño	Nariño -La Unión	12
Nariño	Nariño - Pasto Pasto 1	24
Nariño	Nariño - Pasto Pasto 2	17
Nariño	Nariño -Taminango Remolino	5
Nariño	Nariño -Tumaco	19
Nariño	Nariño -Tuqueres	5
Norte de Santander	Norte_de_Santander -Cucutá Cucutá _1	12
Norte de Santander	Norte_de_Santander -Cucutá Cucutá _2	21
Norte de Santander	Norte_de_Santander -Cucutá Cucutá _3	12
Norte de Santander	Norte_de_Santander - Ocana	8
Putumayo	Putumayo - Mocoa	8
Putumayo	Putumayo -Puerto_Asis	15
Putumayo	Putumayo -Sibundoy	11
Quindío	Quindío -Armenia Armenia_Norte	35
Quindío	Quindío -Armenia Armenia_sur	13
Quindío	Quindío -Calarcá	33
Santander	Santander - Barrancabermeja la_Floresta	21
Santander	Santander- Bucaramanga Luis Carlos Galán Sarmiento	28
Santander	Santander -San_Gil	4
Santander	Santander -Socorro	8
Santander	Santander -Velez	10
Sucre	Sucre -Sincelejo Boston	16
Sucre	Sucre -Sincelejo Norte	10
Sucre	Sucre -Sincelejo	18
Sucre	Sucre -La_Mojana	8
Tolima	Tolima -Chaparral	30
Tolima	Tolima -Espinal	14
Tolima	Tolima -Honda	7
Tolima	Tolima -Ibagué Jordán	54
Tolima	Tolima -Lérida	8
Tolima	Tolima -Líbano	12
Tolima	Tolima -Melgar	7
Tolima	Tolima -Purificación	6
Valle	Valle_del_Cauca -Cali centro	30
Valle	Valle_del_Cauca -Cali sur	17
Valle	Valle_del_Cauca -Cali suroriental	9

Regional	Municipio Zona	Muestra definitiva- Encuestas aplicadas
Valle	Valle_del_Cauca -Palmira	10
Valle	Valle_del_Cauca -Sevilla	11
Valle	Valle_del_Cauca -Tuluá	12
Total		1300

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En general se encuentra que el Programa tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas.

Programas	Calificación	2018
Hogares Sustitutos	4,94	99%

2.3.1. Indicadores de caracterización

La caracterización de los beneficiarios (niños, niñas y adolescentes) del programa de Hogares Sustitutos, analiza los resultados de las siguientes variables¹: sexo del beneficiario, beneficiarios con discapacidad, pertenencia étnica del beneficiario, nivel educativo. Adicionalmente se indaga por los siguientes aspectos:

- ¿Cuánto tiempo llevas en el hogar sustituto? (P6)
- ¿Cuánto tiempo llevas en protección? (P7)
- ¿Alguna vez has sido reintegrado a tu familia? (P8)
- ¿Alguna vez has estado en alguna institución de protección? (P9)
- ¿Alguna vez has estado en protección del ICBF en otra regional? (P10)
- ¿Conoces a tu defensor o comisario de familia? (P11)
- ¿Cada cuánto se comunica tu defensor o comisario de familia contigo? (P12)
- ¿Conoces al psicólogo (a) de la defensoría de familia? (P17)
- ¿Conoces al Trabajador (a) Social de la defensoría de familia? (P22)
- ¿Conoce al Nutricionista de la defensoría de familia? (P27)

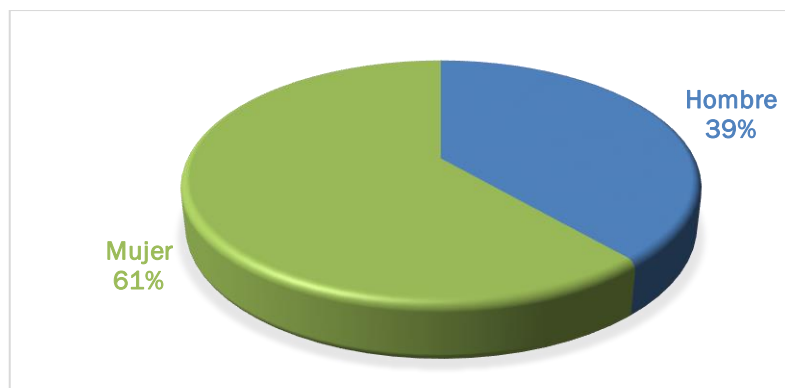
Los resultados son los siguientes:

- **Distribución de los beneficiarios según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

El dato agregado nacional evidencia que aproximadamente el 61% de los beneficiarios corresponde al sexo femenino.

¹ Nota: Los resultados se calcularon sobre la base de 1.300 encuestas aplicadas.

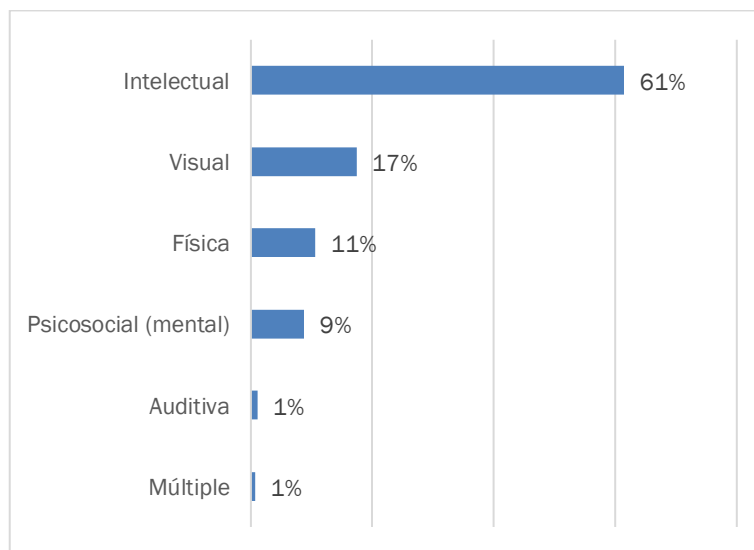
Gráfica 14. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Frente a la discapacidad se encuentra que el 6% de los niños, niñas y adolescentes se reconocen con alguna condición, dentro de los cuales predomina la discapacidad intelectual (61,5%), seguido por la discapacidad visual (17%).

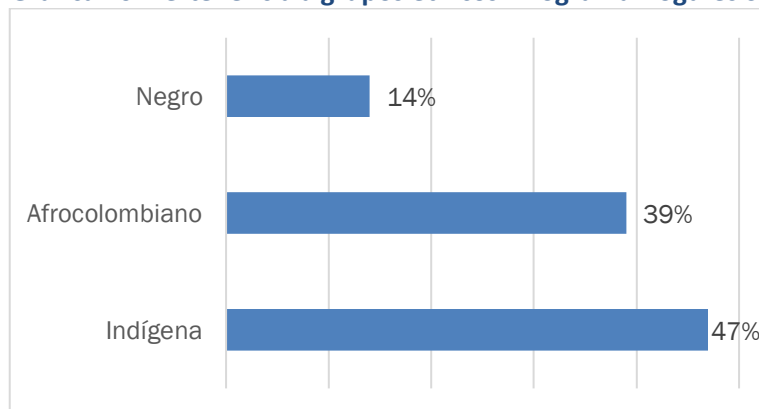
Gráfica 15. Reconocimiento de discapacidad. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

El 5,2% de los beneficiarios reconoce que pertenece a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría pertenece a grupos indígenas, seguido por afrocolombianos.

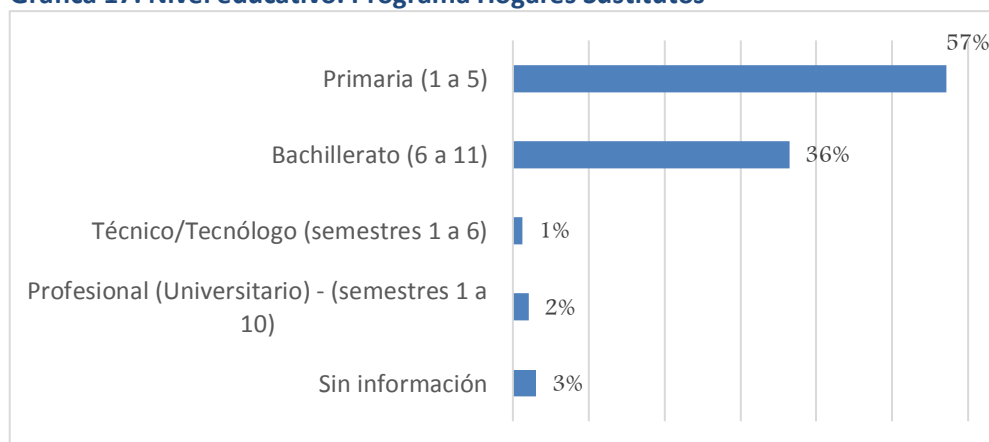
Gráfica 16. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Respecto al máximo nivel educativo alcanzado, se tiene que el 57% de los beneficiarios aprobó algún nivel educativo en primaria, el 36% en bachillerato y solo el 3% en modalidad técnica o profesional.

Gráfica 17. Nivel educativo. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios**

- Se tiene que el 23% de los beneficiarios (299 encuestados) lleva en el hogar sustituto por lo menos 1 año. El 6% (83 encuestados) lleva aproximadamente 2 años. El 13% (174 encuestados) entre 3 y 9 años. El 4% (57 encuestados) menos de un mes y el 34% (437 encuestados) entre 1 y 11 meses. Sobre el resto (16%) no se obtuvo información precisa.
- Se encuentra que el 19% de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha sido reintegrado a su familia, principalmente madre o padre o abuelos o tíos.

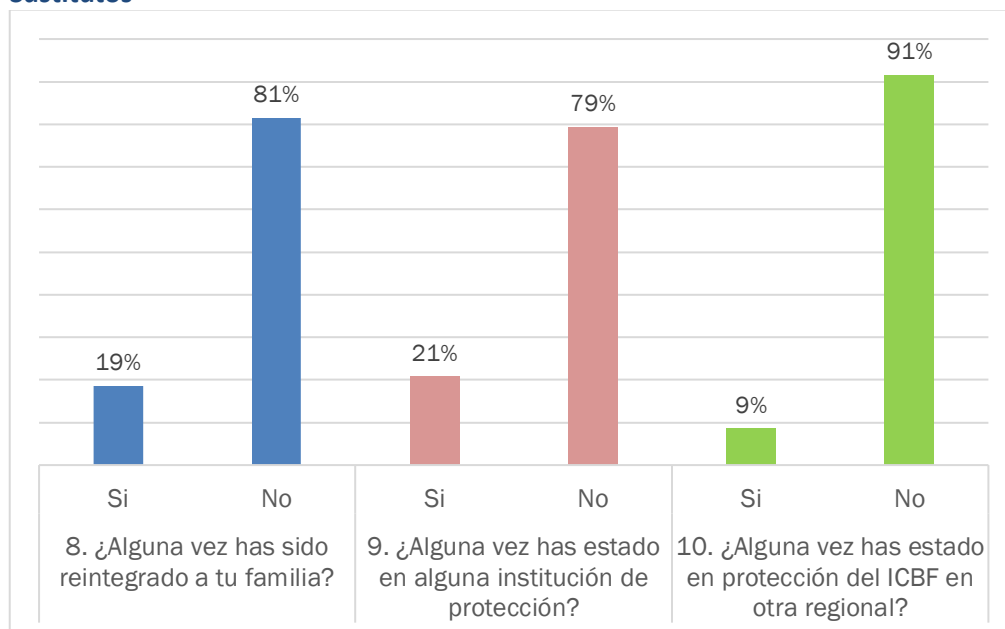
- El 21% de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha estado en alguna institución de protección.
- El 9% de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha estado en protección del ICBF en otra regional.

Cuadro 25. Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios. Programa Hogares Sustitutos

Pregunta	Respuesta	%
8. ¿Alguna vez has sido reintegrado a tu familia?	Si	19%
	No	81%
9. ¿Alguna vez has estado en alguna institución de protección?	Si	21%
	No	79%
10. ¿Alguna vez has estado en protección del ICBF en otra regional?	Si	9%
	No	91%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 18. Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

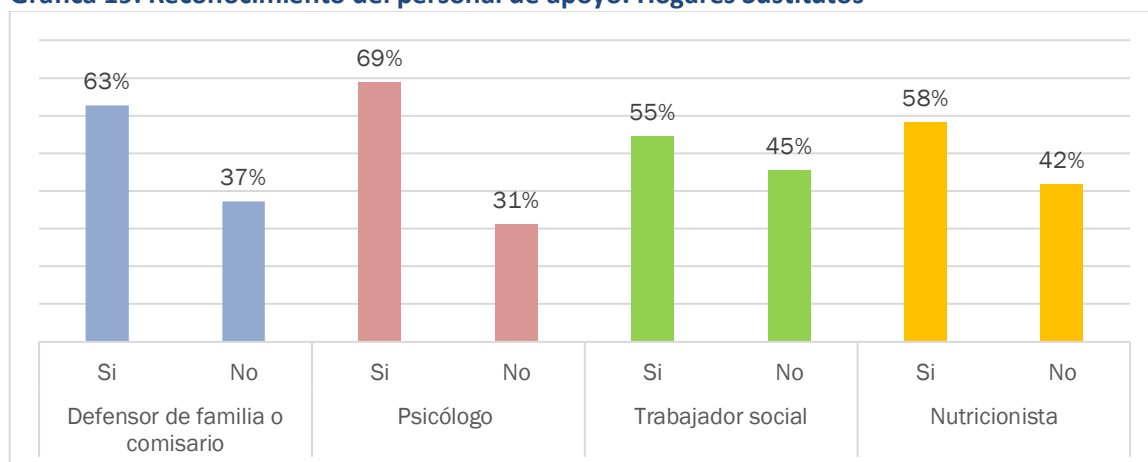
- **Reconocimiento del personal de apoyo por parte de los beneficiarios niños, niñas y adolescentes (as)**
 - Se encuentra que el 37% de los niños, niñas y adolescentes no conocen a su Defensor o comisario de familia.
 - El 31% de los niños, niñas y adolescentes no conocen al Psicólogo (a) de la Defensoría de familia.
 - El 45% de los niños, niñas y adolescentes no conocen al Trabajador (a) social de la Defensoría de familia.
 - El 42% de los niños, niñas y adolescentes no conocen al Nutricionista de la Defensoría de familia.
 - La mayoría o totalidad de niños, niñas y adolescentes que manifiestan que si conocen al personal de la Defensoría indicaron cual es el nombre de cada persona.

Cuadro 26. Reconocimiento del personal de apoyo. Hogares Sustitutos

Pregunta	Respuesta	%
11. ¿Conoces a tu defensor o comisario de familia?	Si	63%
	No	37%
17. ¿Conoces al psicólogo (a) de la defensoría de familia?	Si	69%
	No	31%
22. ¿Conoces al Trabajador (a) Social de la defensoría de familia?	Si	55%
	No	45%
27. ¿Conoce al Nutricionista de la defensoría de familia?	Si	58%
	No	42%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

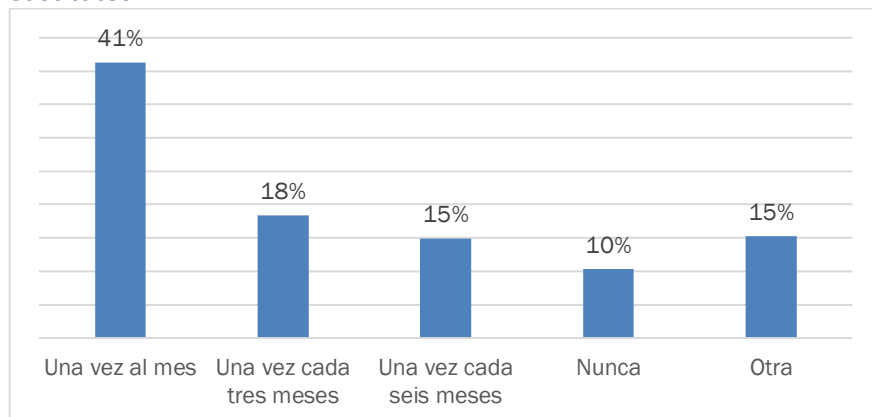
Gráfica 19. Reconocimiento del personal de apoyo. Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- En el caso del 63% de niños, niñas y adolescentes que, si conocen a su Defensor o comisario de familia, el 10% manifiesta que esa persona nunca se comunica con ellos.

Gráfica 20. Frecuencia de las visitas del Defensor a los beneficiarios (as). Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.3.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de Hogares Sustitutos, se agrupan en dos grandes categorías: los indicadores de satisfacción de calidad de la atención e indicadores de calidad de la información suministrada. Estos indicadores se agrupan por cada uno de los profesionales de servicio o de contacto de los beneficiarios: Defensor o comisario de familia, Psicólogo, Trabajador social, Nutricionista, Personas del hogar sustituto, Operador, Personal del ICBF. A continuación, se listan:

Cuadro 27. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Hogares Sustitutos

Profesional / Personal	Categoría	Indicador	Pregunta	Número pregunta
Defensor o comisario de familia	Calidad de la información	Información y orientación del defensor o comisario de familia al ingreso	¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el defensor o comisario de familia cuando ingresaste al hogar sustituto?	13
		Información del defensor o comisario de familia sobre avance del proceso	¿Cómo calificas la información que te entrega el defensor o comisario de familia sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?	16
	Calidad de la atención	Respeto que brinda el defensor o comisario de familia	¿Cómo calificas el respeto que te brinda tu defensor o comisario de familia?	14

Profesional / Personal	Categoría	Indicador	Pregunta	Número pregunta
		Acompañamiento, comunicación y ayuda del defensor o comisario de familia	¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del defensor o comisario de familia?	15
Psicólogo	Calidad de la información	Información y orientación del psicólogo de familia al ingreso	¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el psicólogo cuando ingresaste al hogar sustituto?	18
		Información del psicólogo sobre avance del proceso	¿Cómo calificas la información que te entrega el psicólogo sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?	21
	Calidad de la atención	Respeto que brinda el psicólogo	¿Cómo calificas el respeto que te brinda el psicólogo?	19
		Acompañamiento, comunicación y ayuda del psicólogo	¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del psicólogo?	20
Trabajador social	Calidad de la información	Información y orientación del trabajador social al ingreso	¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el trabajador social cuando ingresaste al hogar sustituto?	23
	Calidad de la información	Información del trabajador social sobre avance del proceso	¿Cómo calificas la información que te entrega el trabajador social sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?	26
	Calidad de la atención	Respeto que brinda el trabajador social	¿Cómo calificas el respeto que te brinda el trabajador social?	24
	Calidad de la atención	Acompañamiento, comunicación y ayuda del trabajador social	¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del trabajador social?	25
Nutricionista	Calidad de la información	Información y orientación del nutricionista al ingreso	¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el nutricionista cuando ingresaste al hogar sustituto?	28
		Información del nutricionista sobre avance del proceso	¿Cómo calificas la información que te entrega el nutricionista sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?	31
	Calidad de la atención	Respeto que brinda el nutricionista	¿Cómo calificas el respeto que te brinda el nutricionista?	29
		Acompañamiento, comunicación y ayuda del nutricionista	¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del nutricionista?	30

Profesional / Personal	Categoría	Indicador	Pregunta	Número pregunta
Personas del hogar sustituto	Calidad de la atención	Atención y trato de personas del hogar sustituto	¿Cómo calificas la atención y el trato de las personas del hogar sustituto?	32
		Respeto de personas del hogar sustituto	¿Cómo calificas el respeto por parte de las personas del hogar sustituto?	33
		Comunicación y ayuda de personas del hogar sustituto	¿Cómo calificas la comunicación y ayuda que te brindan las personas del hogar sustituto?	34
Operador	Calidad de la información	Información y orientación del operador al ingreso	¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el operador (nombre del operador) cuando ingresaste al hogar sustituto?	35
	Calidad de la atención	Respeto del operador	¿Cómo calificas el respeto que te brinda el operador (nombre del operador)?	36
		Acompañamiento, comunicación y ayuda del operador	¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del operador (nombre del operador)?	37
ICBF	Calidad de la atención	Rapidez de las respuestas a necesidades	¿Cómo calificas la rapidez de las respuestas a tus necesidades por parte de las personas del ICBF que te ayudan en tu proceso?	38
		Trato recibido bajo la protección del ICBF	¿En general, cómo calificas el trato que te han dado durante el tiempo que has estado bajo la protección del ICBF?	40

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 2 es Bueno y 1 es Malo.



a. Profesionales de servicio

En términos generales para todos los indicadores de satisfacción sobre el programa Hogares Sustitutos, más del 97% en promedio de los beneficiarios da una calificación de **Bueno**, la segunda y más alta categoría de satisfacción. Estas respuestas corresponden a la población de niños, niñas y adolescentes que manifestaron que si conocen a cada uno de los profesionales de acuerdo con lo señalado en el numeral anterior:

- Población de niños, niñas y adolescentes que conocen al Defensor de familia: 63%

- Población de niños, niñas y adolescentes que conocen al Psicólogo: 69%
- Población de niños, niñas y adolescentes que conocen al Trabajado social: 55%
- Población de niños, niñas y adolescentes que conocen al Nutricionista: 58%

En el caso de las respuestas relacionadas con el Operador, se encontró que esta figura solo aplica al 82% de los niños, niñas y adolescentes que son beneficiarios de los Hogares Sustitutos.

Los mejores indicadores se obtienen en el caso del Profesional en Nutrición en donde en promedio el 99,2% de los beneficiarios (as) calificó como “Bueno” los cuatro indicadores consultados. En el caso del Trabajador Social, Operador y Psicólogo se tienen resultados en promedio de 98,5%. En el caso del Defensor o Comisario de Familia si bien la percepción sigue siendo muy alta, un menor porcentaje de beneficiarios en promedio (as) lo califica como “Bueno”: 93,7%. Esto puede ser consecuente con lo encontrado anteriormente en donde el 10% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que el Defensor nunca se comunica con ellos.

Cuadro 28. Nivel de satisfacción general con los profesionales de servicio. Programa Hogares Sustitutos

Profesional	Calificación	Calidad de la información		Calidad de la atención	
		Información y orientación del profesional de familia al ingreso	Información del profesional de familia sobre avance del proceso	Respeto que brinda el profesional de familia	Acompañamiento, comunicación y ayuda del profesional de familia
Profesional de Nutrición y Salud	Bueno	99,50%	98,50%	99,70%	99,20%
	Malo	0,50%	1,50%	0,30%	0,80%
Trabajador Social	Bueno	99,10%	97,70%	98,90%	98,80%
	Malo	0,90%	2,30%	1,10%	1,20%
Psicólogo	Bueno	98,70%	97,20%	99,20%	97,90%
	Malo	1,30%	2,80%	0,80%	2,10%
Defensor o Comisario de Familia	Bueno	94,10%	91,50%	96,30%	93,10%
	Malo	5,90%	8,50%	3,70%	6,90%
Operador	Bueno	98,1%		99,1%	98,3%
	Malo	1,9%		0,9%	1,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En general se encuentra que el **Defensor o Comisario de Familia** obtiene el mayor porcentaje de beneficiarios que **manifiestan insatisfacción** en todos los indicadores. La **información que suministra sobre el avance del proceso** a los niños, niñas y adolescentes, es el aspecto que genera mayor inconformidad.

En el caso del DEFENSOR DE FAMILIA se tiene:

- En **Casanare, Cauca, Caldas y Sucre** se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- El **21,8%** de los niños, niñas y adolescentes en **Casanare** se sienten insatisfechos con la información entregada por el defensor sobre el avance del proceso en el hogar sustituto.
- El **20,6%** de los niños, niñas y adolescentes en **Cauca** califica como “MALO”, el acompañamiento, comunicación y ayuda del defensor, y un **18,2%** el respeto que le brinda este profesional.

Cuadro 29. Nivel de satisfacción respecto al Defensor. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	13. ¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el defensor o comisario de familia cuando ingresaste al hogar sustituto?		14. ¿Cómo calificas el respeto que te brinda tu defensor o comisario de familia?		15. ¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del defensor o comisario de familia?		16. ¿Cómo calificas la información que te entrega el defensor o comisario de familia sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?		Promedio
	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	
BOGOTA	100%		100%		100%		100%		100%
PUTUMAYO	100%		100%		100%		100%		100
QUINDIO	100%		100%		100%		100%		100%
META	100%		100%		98,0%	2,0%	100%		99,5%
ATLANTICO	100%		100%		100,0%		94,0%	6,0%	98,5%
CUNDINAMARCA	100%		97,6%	2,4%	96,0%	4,0%	93,0%	7,0%	96,6%
NARIÑO	95,8%	4,2%	98,8%	1,2%	95,8%	4,2%	93,4%	6,6%	95,9%
HUILA	96,0%	4,0%	98,0%	2,0%	94,9%	5,1%	93,9%	6,1%	95,7%
VALLE DEL CAUCA	96,7%	3,3%	96,9%	3,1%	91,8%	8,2%	96,7%	3,3%	95,5%
NORTE DE SANTANDER	94,8%	5,2%	97,8%	2,2%	94,8%	5,2%	89,8%	10,2%	94,3%
CORDOBA	94,3%	5,7%	94,3%	5,7%	94,3%	5,7%	88,7%	11,3%	92,9%
TOLIMA	93,3%	6,7%	93,3%	6,7%	91,4%	8,6%	93,3%	6,7%	92,9%
SANTANDER	94,5%	5,5%	94,4%	5,6%	88,9%	11,1%	89,0%	11,0%	91,7%
SUCRE	97,5%	2,5%	100,0%	0,0%	85,3%	14,7%	84,0%	16,0%	91,7%
ANTIOQUIA	86,6%	13,4%	95,5%	4,5%	92,5%	7,5%	90,9%	9,1%	91,4%
CALDAS	90,3%	9,7%	97,0%	3,0%	89,5%	10,5%	82,1%	17,9%	89,7%
CASANARE	92,1%	7,9%	94,2%	5,8%	92,0%	8,0%	78,2%	21,8%	89,1%
CAUCA	82,8%	17,2%	81,8%	18,2%	79,4%	20,6%	78,7%	21,3%	80,7%
Total	94,1%	5,9%	96,3%	3,7%	93,1%	6,9%	91,5%	8,5%	93,7%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso del PSICÓLOGO se tiene:

- En **Putumayo** se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- El **17,8%** de los niños, niñas y adolescentes en **Putumayo** se sienten insatisfechos con la información entregada por el psicólogo sobre el avance del proceso en el hogar sustituto, y el **13,9%** con la información y orientación recibida cuando ingresaron al hogar.
- En **Bogotá**, el **9,1%** de los niños, niñas y adolescentes se sienten insatisfechos con tres de cuatro indicadores.

Cuadro 30. Nivel de satisfacción respecto al Psicólogo. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	18. ¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el psicólogo cuando ingresaste al hogar sustituto?		19. ¿Cómo calificas el respeto que te brinda el psicólogo?		20. ¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del psicólogo?		21. ¿Cómo calificas la información que te entrega el psicólogo sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?		Promedio
	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	
CALDAS	100%		100%		100%		100%		100%
QUINDIO	100%		100%		100%		100%		100%
SUCRE	100%		100%		100%		100%		100%
VALLE DEL CAUCA	100%		100%		100%		98,8%	1,2%	99,7%
NARIÑO	100%		100%		100%		98,7%	1,3%	99,7%
META	100%		100%		97,7%	2,3%	100%		99,4%
ATLANTICO	100%		100%		100%		97,0%	3,0%	99,2%
CORDOBA	100%		100%		100%		96,1%	3,9%	99,0%
ANTIOQUIA	99,0%	1%	100%		97,6%	2,4%	97,6%	2,4%	98,6%
CUNDINAMARCA	98,1%	1,9%	100%		95,9%	4,1%	98,2%	1,8%	98,1%
CASANARE	100,0%	0,0%	100%		98,1%	1,9%	92,7%	7,3%	97,7%
SANTANDER	98,2%	1,8%	100%		96,5%	3,5%	95,0%	5,0%	97,4%
NORTE DE SANTANDER	97,5%	2,5%	97,5%	2,5%	97,5%	2,5%	94,0%	6,0%	96,6%
CAUCA	97,1%	2,9%	97,1%	2,9%	95,0%	5,0%	97,1%	2,9%	96,6%
HUILA	97,2%	2,8%	100,0%	0,0%	94,4%	5,6%	93,0%	7,0%	96,1%
TOLIMA	96,8%	3,2%	96,8%	3,2%	96,8%	3,2%	93,5%	6,5%	96,0%
BOGOTA	90,9%	9,1%	90,9%	9,1%	90,9%	9,1%	97,0%	3,0%	92,4%
PUTUMAYO	86,1%	13,9%	92,1%	7,9%	90,1%	9,9%	82,2%	17,8%	87,6%
Total	98,7%	1,3%	99,2%	,8%	97,9%	2,1%	97,2%	2,8%	98,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso del TRABAJADOR SOCIAL se tiene:

- En **Casanare y Norte de Santander** se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- El **16,8%** de los niños, niñas y adolescentes en **Casanare** no se sienten satisfechos con la información entregada por el trabajador social sobre el avance del proceso en el hogar sustituto.

Cuadro 31. Nivel de satisfacción respecto al Trabajador Social. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	23. ¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el trabajador social cuando ingresaste al hogar sustituto?		24. ¿Cómo calificas el respeto que te brinda el trabajador social?		25. ¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del trabajador social?		26. ¿Cómo calificas la información que te entrega el trabajador social sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?		Promedio
	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	
Atlántico	100%		100%		100%		100%		100%
Bogotá	100%		100%		100%		100%		100%
Putumayo	100%		100%		100%		100%		100%
Quindío	100%		100%		100%		100%		100%
Sucre	100%		100%		100%		100%		100%
Tolima	100%		100%		100%		100%		100%
Valle del Cauca	100%		100%		100%		100%		100%
Cauca	100%		100%		100%		96,8%	3,2%	99,2%
Nariño	100%		98,1%	1,9%	98,9%	1,1%	98,9%	1,1%	99%
Huila	100%		100,0%		100,0%		95,3%	4,7%	98,8%
Antioquia	98,6%	1,4%	98,6%	1,4%	98,6%	1,4%	98,6%	1,4%	98,6%
Cundinamarca	100,0%		100,0%		96,1%	3,9%	97,3%	2,7%	98,4%
Santander	100,0%		97,4%	2,6%	100,0%		95,5%	4,5%	98,2%
Caldas	98,7%	1,3%	98,7%	1,3%	98,7%	1,3%	96,7%	3,3%	98,2%
Norte de Santander	100%		100,0%		100,0%		91,5%	8,5%	97,9%
Meta	100%		96,6%	3,4%	96,6%	3,4%	96,6%	3,4%	97,5%
Córdoba	94,3%	5,7%	94,3%	5,7%	100,0%		94,3%	5,7%	95,7%
Casanare	89,7%	10,3%	96,7%	3,3%	89,7%	10,3%	83,2%	16,8%	89,8%
Total	99,1%	,9%	98,9%	1,1%	98,8%	1,2%	97,7%	2,3%	98,6%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso del PROFESIONAL DE LA SALUD Y NUTRICIÓN se tiene:

- En **Sucre, Putumayo y Casanare** se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- El **15,2%** de los niños, niñas y adolescentes en **Sucre**, el **14,2% en Casanare** y el **13,9 %** en Boyacá se sienten insatisfechos por la información que entrega al nutricionista sobre el avance del proceso en el hogar sustituto.
- El acompañamiento, comunicación y ayuda del nutricionista es otro aspecto que genera insatisfacción en un porcentaje importante de niños, niñas y adolescentes en **Sucre y Putumayo**.

Cuadro 32. Nivel de satisfacción respecto al Nutricionista. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	28. ¿Cómo calificas la información y orientación que te dio el nutricionista cuando ingresaste al hogar sustituto?		29. ¿Cómo calificas el respeto que te brinda el nutricionista?		30. ¿Cómo calificas el acompañamiento, la comunicación y la ayuda que has recibido del nutricionista?		31. ¿Cómo calificas la información que te entrega el nutricionista sobre el avance de tu proceso en el hogar sustituto?		Promedio
	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	
Atlántico	100%		100%		100%		100%		100%
Bogotá	100%		100%		100%		100%		100%
Córdoba	100%		100%		100%		100%		100%
Quindío	100%		100%		100%		100%		100%
Tolima	100%		100%		100%		100%		100%
Antioquia	100%		100%		98,9%	1,1%	100%		100%
Caldas	100%		100%		98,6%	1,4%	100%		100%
Huila	100%		100%		100%		98,4%	1,6%	100%
Valle deL Cauca	100%		100%		100%		98,7%	1,3%	99,7%
Nariño	100%		100%		100%		98,1%	1,9%	99,5%
Norte de Santander	100%		100%		100%		96,9%	3,1%	99,2%
Cundinamarca	100%		100%		100%		96,5%	3,5%	99,1%
Santander	100%		100%		100%		95,8%	4,2%	98,9%
Cauca	95%	5%	96,6%	3,4%	100%		100%		98%
Meta	97,5%	2,5%	97,5%	2,5%	97,5%	2,5%	97,5%	2,5%	97,5%
Casanare	94,6%	5,4%	100%		100%		85,8%	14,2%	95%
Sucre	100%		100%		84,8%	15,2%	84,8%	15,2%	92,4%
Putumayo	89,6%	10,4%	93%	7%	86,1%	13,9%	86,1%	13,9%	88,7%
Total	99,5%	0,5%	99,7%	0,3%	99,2%	0,8%	98,5%	1,5%	99,2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

b. Personas del hogar sustituto

Se indagó a los niños, niñas y adolescentes por el trato, la atención, comunicación y ayuda que les otorgan los miembros del hogar sustituto. En total el 98,8% en promedio de los niños, niñas y adolescentes califica estos aspectos como “Bueno”.

Gráfica 21. Nivel de satisfacción general con las personas del hogar sustituto. Programa Hogares Sustitutos

Calificación	Calidad de la atención		
	Atención y trato de personas del hogar sustituto	Respeto de personas del hogar sustituto	Comunicación y ayuda de personas del hogar sustituto
Bueno	99%	98,4%	98,9%
Malo	1%	1,6%	1,1%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- En **Putumayo** más del 3,8% de los se sienten **insatisfechos** con el **trato de las personas** del hogar sustituto.
- En **Sucre** más del 10% de los niños, niñas y adolescentes se sienten **insatisfechos** con el **respeto, la comunicación y ayuda** que otorgan las personas del hogar sustituto.

Cuadro 33. Nivel de satisfacción respecto al Personal del Hogar sustituto. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	32. ¿Cómo calificas la atención y el trato de las personas del hogar sustituto?		Regional	33. ¿Cómo calificas el respeto por parte de las personas del hogar sustituto?	
	Bueno	Malo		Bueno	Malo
Antioquia	100%		Atlántico	100%	
Atlántico	100%		Bogotá	100%	
Cauca	100%		Cauca	100%	
Córdoba	100%		Córdoba	100%	
Meta	100%		Meta	100%	
Narino	100%		Putumayo	100%	
Tolima	100%		Tolima	100%	
Valle del Cauca	100%		Valle del Cauca	100%	
Casanare	98,3%	1,7%	Antioquia	99,2%	0,8%
Norte de Santander	98,3%	1,7%	Huila	99,1%	0,9%
Huila	98,2%	1,8%	Casanare	98,4%	1,6%
Caldas	97,7%	2,3%	Norte de Santander	98,3%	1,7%
Bogotá	97,7%	2,3%	Narino	97,8%	2,2%
Santander	97,1%	2,9%	Cundinamarca	96,9%	3,1%
Sucre	96,3%	3,7%	Quindío	96,3%	3,7%
Cundinamarca	96,3%	3,7%	Caldas	95,9%	4,1%
Quindío	96,3%	3,7%	Santander	94,2%	5,8%
Putumayo	96,2%	3,8%	Sucre	89,4%	10,6%
Total	99%	1,0%	Total	98,4%	1,6%

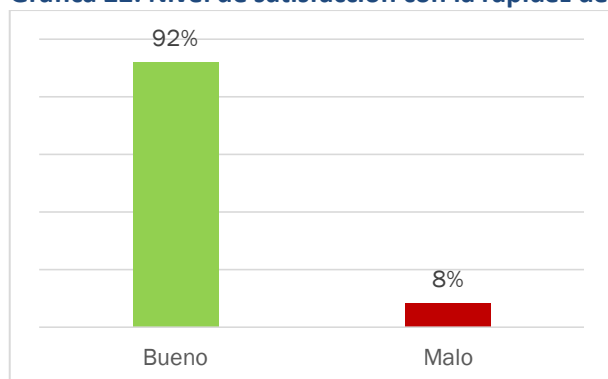
Regional	34. ¿Cómo calificas la comunicación y ayuda que te brindan las personas del hogar?	
	Bueno	Malo
Antioquia	100%	
Atlántico	100%	
Bogotá	100%	
Casanare	100%	
Córdoba	100%	
Meta	100%	
Putumayo	100%	
Quindío	100%	
Tolima	100%	
Caldas	99,2%	0,8%
Huila	99,1%	0,9%
Narino	99,0%	1,0%
Valle del Cauca	98,4%	1,6%
Cauca	98,4%	1,6%
Norte de Santander	95,8%	4,2%
Cundinamarca	94,7%	5,3%
Santander	94,4%	5,6%
Sucre	89,4%	10,6%
Total	98,9%	1,1%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

c. Rapidez de las respuestas

Los beneficiarios (as) también calificaron la rapidez de las respuestas a sus necesidades por parte de las personas del ICBF que los ayudan en el proceso. Al respecto un 92% lo calificó como “Bueno” y un 8% como “Malo”. En cuanto al trato que han recibido durante el tiempo que han estado bajo la protección del ICBF un 98% lo califica positivamente.

Gráfica 22. Nivel de satisfacción con la rapidez de las respuestas. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Las principales inconformidades tienen que ver con las demoras en la entrega de dotaciones, implementos o útiles escolares, así como en el trámite de permisos para asistir a eventos o lugares específicos o sobre temas relacionados con sus familiares. A continuación, algunas de las expresiones positivas y negativas frente a este tema:

En relación con la calificación BUENO:

“Porque me preguntan si estoy satisfecho con el hogar y con las cosas que nos dan” (Valle del Cauca. Tuluá. Centro Zonal Tuluá).

“Porque ellos se interesan en gestionar la ayuda educativa como es la entrada a la universidad de las personas que terminamos la educación básica”. (Norte de Santander. Ocaña. Centro Zonal Ocaña).

“Ayuda completa, oportuna y eficiente” (Caldas. Manizales. Centro Zonal Suroriente).

“Porque si uno tiene alguna duda, ellos la aclaran y si uno quiere hacer algo ellos lo ayudan y siempre tienen tiempo para uno” (Cundinamarca. Villeta. Centro Zonal Villeta).

“Porque solicitó ver a su madre y está vino inmediatamente por intersección del ICBF”. (Caldas. Manizales. Centro Zonal Suroriente).

“Porque solicitó ver a sus familiares y le ayudaron rápidamente en el proceso” (Norte de Santander. Ocaña. Centro Zonal Ocaña).

En relación con la calificación MALO:

“Los permisos para salir a jugar a los juegos Intercolegiados nunca me los dan” (Casanare. Paz de Ariporo. Centro Zonal Paz de Ariporo).

*“No cumplen con los útiles escolares ni gastos necesarios” (Nariño. Taminango. Centro Zonal Rolino)
“No entregaron uniformes a la niña” (Meta. Villavicencio. Centro Zonal Villavicencio 2).*

“No hacen seguimiento a los que se traen solo lo llevan al hogar y nada más” (Santander. Bucaramanga. Centro Zonal Luis Carlos Galá).

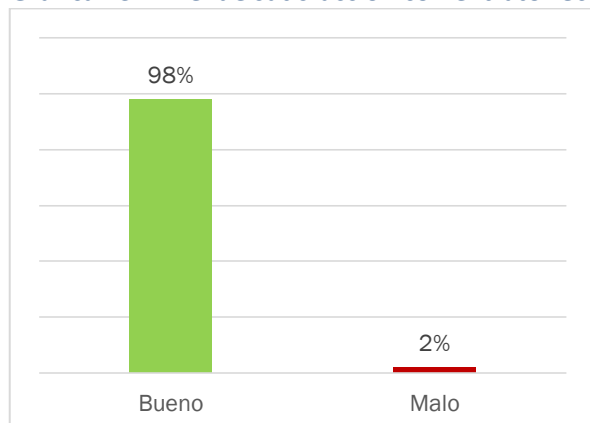
“No me dan respuestas a mis inquietudes de si han hablado con mi papá. Quiero irme con él” (Bogotá. Centro Zonal Creer).

“No responden porque dicen que es con comisaría” (Putumayo. Puerto Asís. Centro Zonal Puerto Asís).

d. Trato recibido en general

Respecto a la pregunta, ¿en general, ¿cómo calificas el trato que te han dado durante el tiempo que has estado bajo la protección del ICBF?, un 98% lo califica positivamente.

Gráfica 23. Nivel de satisfacción con el trato recibido. Programa Hogares Sustitutos



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Santander, Tolima, Bogotá y Sucre son las regionales donde un mayor porcentaje de beneficiarios se encuentra insatisfecho con el trato recibido.

Cuadro 34. Nivel de satisfacción con el trato recibido. Programa Hogares Sustitutos. Por regional

Regional	Buena	Mala
Antioquia	100%	
Atlántico	100%	
Córdoba	100%	
Huila	100%	
Meta	100%	
Norte de Santander	100%	
Quindío	100%	
Valle del Cauca	99%	1%
Caldas	98,8%	1,2%
Cundinamarca	98,8%	1,2%
Cauca	98,5%	1,5%
Nariño	97,9%	2,1%
Casanare	96,7%	3,3%
Putumayo	96,2%	3,8%
Santander	95,7%	4,3%
Tolima	94,5%	5,5%
Bogotá	93,1%	6,9%
Sucre	93,1%	6,9%
Total	97,9%	2,1%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso de quienes califican como “Malo” el trato, expresan que se sienten rechazados por algunos miembros del hogar sustituto, o que prefieren estar con su familia biológica, o que sienten presión o poca libertad en la toma de algunas decisiones. A continuación, algunas de las expresiones positivas y negativas frente a este tema:

En relación con la calificación BUENO:

“El ICBF me ha ayudado muchísimo, y me ha acogido con amor, me han respetado, con amabilidad y tienen mucha tolerancia.” (Cundinamarca. Villeta. Centro Zonal Villeta).

“Me han tratado bien, no me han agredido, cuando tengo que hablar con ellos me escuchan” (Cundinamarca. Soacha. Centro Zonal Soacha).

“Me han dado orientación para estudiar y en mis proyectos de vida y siempre están pendientes de mi para saber cómo me tratan en el hogar sustituto” (Norte de Santander. Cúcuta. Cúcuta 2).

“Porque nos cambiaron de hogar porque allá en el otro hogar de Doña Gloria Hincapié en Aguadas nos pegaban”. (Caldas. Salamina. Centro Zonal Norte).

“Tengo mucho que agradecer, porque me ayudaron a salir adelante, me han dado estudio y ser independiente y viven pendiente de uno” “Porque me han dado un hogar, una familia” (Caldas. Salamina. Centro Zonal Norte).

En relación con la calificación MALO:

“Hasta el momento en el cual estuve con la doctora Libia, el trato fue muy bueno y se mantenía comunicación, ahora no se ha podido hablar con el defensor en 6 meses y eso dificulta mi proceso”. (Cundinamarca. Villeta. Centro Zonal Villeta).

“Porque me tiene encerrada, no como bien porque dan muy poquita comida” (Cundinamarca. Soacha. Centro Zonal Soacha).

“No me dejaron elegir mi carrera universitaria, por otro lado, en el colegio quería estar en una jornada diurna, no tuvo el apoyo que ella necesitaba y tampoco le dieron elección, para ella eso fue una falencia ya que quedó con muchos vacíos” (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).

“Porque no me agrada el trato que tienen las demás niñas de la casa, ya que siempre me están ofendiendo. La madre sustituta interviene, pero esto no ayuda. Me siguen molestando” (Casanare. Villanueva. Centro Zonal Villanueva).

2.3.3. Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta: ¿Tienes alguna sugerencia, observación o comentario para mejorar el servicio?, se recibieron en total 494 sugerencias, recomendaciones u observaciones. De este total, el 39,7% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia, o considera que el Programa no requiere cambios o agradecen el servicio prestado. Otras sugerencias están orientadas a los siguientes aspectos:

- Posibilidad de obtener más apoyo económico y dotación de ropa u otros implementos.
- Realizar mejoras en el sistema de entrega de recursos y dotaciones que garanticen mayor puntualidad y tiempos más cortos de entrega, acordes con las necesidades de los beneficiarios.
- Ofrecer a los beneficiarios la posibilidad de participar en actividades extracurriculares, recreativas, deportivas, artísticas.
- Mayor apoyo y acompañamiento de los profesionales encargados (psicólogo, nutricionista)
- Posibilidad de obtener más apoyo para la realización de estudios técnicos o profesionales. En general, solicitan más capacitación o formación para el trabajo y asesoría u orientación profesional para los beneficiarios que están terminando la educación media.

Estas y otras oportunidades de mejora se presentan en el siguiente cuadro. Posteriormente se presentan algunas frases textuales destacables identificando la regional y el centro zonal, y finalmente se presentan los resultados por regional.

Cuadro 35. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Sustitutos

Recomendación, sugerencia	%
Consideran que todo está muy bien en el programa, no tienen ninguna sugerencia o agradecen el servicio prestado	39,7%
Solicita más apoyo económico y dotación de ropa u otros implementos	6,3%
Mejorar el sistema de entrega de recursos y dotaciones (menos demora)	5,3%
Posibilidad de participar en actividades extracurriculares, recreativas, deportivas, artísticas	5,1%
Solicita más apoyo y acompañamiento de los profesionales encargados (psicólogo, nutricionista)	4,7%
Solicitan apoyo para estudio, más capacitación o formación para el trabajo, asesoría para los beneficiarios que están terminando la educación media	4,7%
Mayor agilidad con los procesos y en resolver inquietudes	4,5%
Desean salir del hogar y regresar con algún integrante de su familia	3,0%
Esperan que el hogar sustituto tenga un ambiente más respetuoso y amable, una mejor convivencia con los otros niños	3,0%
Esperan recibir permiso para ver a sus familiares	3,0%
Mejorar o agilizar el proceso de adopción y los canales de comunicación	2,6%
Mas organización en el Programa	2,0%
Esperan recibir mayor afecto y cuidado	1,8%
Solicitan un trato respetuoso	1,6%
Mayor supervisión y seguimiento del ICBF (p.ej. a los casos de hogares sustitutos en los que se ha dado maltrato, o dificultades de convivencia con otros integrantes de la familia, o en los casos de niños y niñas con discapacidad)	1,4%

Solicitan que no se cambie constantemente el personal	1,2%
Aumentar el Apoyo a las Madres y Hogares	0,8%
Solicitan cambio de hogar o defensor	0,8%
Solicitan un cambio de la dotación del hogar pues se encuentra deteriorado y afecta su bienestar (p.e. camas)	0,8%
Solicitan apoyo y seguimiento a los casos en que se presentan antecedentes de violencia intrafamiliar en su familia original	0,6%
Otro	7,1%
Total general	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se destacan algunas frases “verbatim” de los entrevistados que reflejan su sentir frente al programa:

“Doy gracias a todos por cuidarme todos estos años y tenerme en este hogar” (Casanare. Paz de Ariporo. Centro Zonal Paz de Ariporo).

*“Todo está bien. Recibo lo que necesito” (Santander. Bucaramanga. Centro Zonal Luis Carlos Galán).
“Que el operador a parte de las visitas rutinarias de la psicóloga haga un acompañamiento más profundo, una psicóloga que escuche sus problemas y no sea solo por cumplir, considera que el tiempo que le dedican es corto” (Norte de Santander. Cúcuta. Centro Zonal Cúcuta 1).*

“Asesoría para los jóvenes que están terminando su bachillerato, por si desean continuar con la educación superior” (Casanare. Yopal. Centro zonal Yopal).

“Más agilidad en los procesos de adopción por qué llevo 10 años en este proceso” (Antioquia. Medellín. Centro Zonal Suroriental).

“Desea que la cambien de hogar sustituto porque el esposo de la señora madre sustituta tiene una mala relación con ella además dice que se tratan mal, le ha dicho cosas ofensivas y eso no le agrada” (Norte de Santander. Cúcuta. Centro Zonal Cúcuta 1).

“La hija de la madre sustituta me pone a lavar los platos y no me respeta verbalmente, pues a veces se trata con groserías” (Córdoba. Lórica. Centro Zonal Lórica)

Cuadro 36. Oportunidades de mejora por regional. Programa Hogares Sustitutos

Recomendación, sugerencia	Antioquia	Quindío	Atlántico	Valle del Cauca	Casanare	Cauca	Cundina marca	Norte de Santander	Santander	Tolima	Putumayo	Huila	Caldas	Bogotá	Nariño	Sucre	Córdoba	Meta	Total general	%
Consideran que todo está muy bien en el programa, no tienen ninguna sugerencia o agradecen el servicio prestado	14	28	24	26	17	24	12	16	4	4	11	3	7	2		2		2	196	39,7%
Solicita más apoyo económico y dotación de ropa u otros implementos	1	4	7	5	1	1	1		3	2	1	1	2		1	1			31	6,3%
Mejorar el sistema de entrega de recursos y dotaciones (menos demora)	1	5							5	5	5	1	1		3				26	5,3%
Posibilidad de participar en actividades extracurriculares, recreativas, deportivas, artísticas	6	2	4	1	2		3		2	1		2		1	1				25	5,1%
Solicita más apoyo y acompañamiento de los profesionales encargados	6	1	1	2	2		2	2	2				1	2	2				23	4,7%

Recomendación, sugerencia	Antioquia	Quindío	Atlántico	Valle del Cauca	Casanare	Cauca	Cundina marca	Norte de Santander	Santander	Tolima	Putumayo	Huila	Caldas	Bogotá	Nariño	Sucre	Córdoba	Meta	Total general	%
(psicólogo, nutricionista)																				
Solicitan apoyo para estudio, más capacitación o formación para el trabajo, asesoría para los beneficiarios que están terminando la educación media		1	8		3	1		2	3	1		3		2					23	4,7%
Mayor agilidad con los procesos y en resolver inquietudes	6	1	2	1	1			1	2		1	3			2	1			22	4,5%
Desean salir del hogar y regresar con algún integrante de su familia	5	2	1				1		1	2		1		1			1		15	3,0%
Esperan que el hogar sustituto tenga un ambiente más respetuoso y amable, una mejor convivencia con los otros niños	1			1	3		3		2				2	2			1		15	3,0%
Esperan recibir permiso para ver a sus familiares	4	4	1			1	2			1					1	1			15	3,0%
Mejorar o agilizar el proceso de adopción y los	8					1				1			1	1	1				13	2,6%

Recomendación, sugerencia	Antioquia	Quindío	Atlántico	Valle del Cauca	Casanare	Cauca	Cundina marca	Norte de Santander	Santander	Tolima	Putumayo	Huila	Caldas	Bogotá	Nariño	Sucre	Córdoba	Meta	Total general	%
canales de comunicación																				
Mas organización en el Programa	2						1		2		1	2			1			1	10	2,0%
Esperan recibir mayor afecto y cuidado	2			1			3	2		1									9	1,8%
Solicitan un trato respetuoso		1		2	1	1				2				1					8	1,6%
Mayor supervisión y seguimiento del ICBF (p.ej. a los casos de hogares sustitutos en los que se ha dado maltrato, o dificultades de convivencia con otros integrantes de la familia, o en los casos de niños y niñas con discapacidad)		1			1		1	2			1		1						7	1,4%
Solicitan que no se cambie constantemente el personal	1		1			2	1								1				6	1,2%
Aumentar el Apoyo a las Madres y Hogares		1														3			4	0,8%
Solicitan cambio de hogar o defensor	1	1		1	1														4	0,8%

Recomendación, sugerencia	Antioquia	Quindío	Atlántico	Valle del Cauca	Casanare	Cauca	Cundina marca	Norte de Santander	Santander	Tolima	Putumayo	Huila	Caldas	Bogotá	Nariño	Sucre	Córdoba	Meta	Total general	%
Solicitan un cambio de la dotación del hogar pues se encuentra deteriorado y afecta su bienestar (p.e. camas)			1	2			1												4	0,8%
Solicitan apoyo y seguimiento a los casos en que se presentan antecedentes de violencia intrafamiliar en su familia original										1			1				1		3	0,6%
Otro	5	4	2	3	1	2	1	2	1	4	3	4		2	1				35	7,1%
Total general	63	56	52	45	33	33	32	27	27	25	23	20	16	14	14	8	3	3	494	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

2.3.4. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 99%.
- En relación con la caracterización de los beneficiarios, particularmente sobre su contacto y relación con el personal de apoyo, se tiene que el 37% de los niños, niñas y adolescentes no conocen a su Defensor o comisario de familia; el 31% no conoce al Psicólogo, y aproximadamente el 45% no conoce al trabajador social ni a la nutricionista. En el caso del Defensor se resalta que el 10% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que este profesional nunca se comunica con ellos.
- En términos generales para todos los indicadores de satisfacción sobre el programa Hogares Sustitutos, más del 97% en promedio de los beneficiarios da una calificación de Bueno.
- Los mejores indicadores se obtienen en el caso del Profesional en Nutrición en donde en promedio el 99,2% de los beneficiarios (as) calificó como “Bueno” los cuatro indicadores consultados.
- En el caso del Defensor o Comisario de Familia si bien la percepción sigue siendo muy alta, un menor porcentaje de beneficiarios en promedio lo califica como “Bueno”: 93,7%
- Respecto al Defensor o Comisario de Familia, la información que este profesional suministra sobre el avance del proceso a los niños, niñas y adolescentes, es el aspecto que genera mayor inconformidad.
- El 98% de beneficiarios califica como Bueno el trato que le han dado durante el tiempo que ha estado bajo la protección del ICBF.
- En Sucre, Putumayo y Casanare se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- Algunas de las principales inconformidades se relacionan con las demoras en la entrega de dotaciones, implementos o útiles escolares, así como en el trámite de permisos para asistir a eventos o lugares específicos o familiares.

2.3.5. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales y centros zonales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se recomienda reforzar y garantizar la continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades, en este caso el Defensor, Psicólogo, Trabajador Social y el Profesional de nutrición. Su apoyo y acompañamiento es necesario con el fin de garantizar la estabilidad y protección del niño, niña o adolescente. Es importante garantizar profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.

- Los asuntos de maltrato infantil implican acciones inmediatas en los hogares comunitarios y sustitutos.
- Se recomienda revisar y asegurar que se cumpla por parte de los Centros Zonales, el protocolo de verificación del hogar sustituto de tal manera que cumpla con los requisitos y estándares de calidad para la atención de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- Se recomienda revisar y mejorar el sistema de entrega de recursos y dotaciones con el fin que se garantice mayor puntualidad, esto considerando que es uno de los factores que más genera insatisfacción.

2.4. Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales - Dirección de Primera Infancia

La encuesta aplicada al servicio Hogares Comunitarios de Bienestar – Integrales de la Dirección de Primera Infancia, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los padres o cuidadores de los beneficiarios del servicio frente a la calidad en el servicio prestado, la calidad de la atención brindada y su satisfacción global.

Este capítulo tiene cuatro secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los beneficiarios del programa. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción, en la tercera sección los indicadores de resultado, y en la última sección se analizan los indicadores de oportunidades de mejora.

El estudio se realizó con padres y/o cuidadores de los niños beneficiarios del servicio Hogares Comunitarios, mediante entrevista cara a cara en los HCB integrales priorizados en dos municipios de la regional de **Risaralda – Dosquebradas y Pereira-**. Estas encuestas se aplicaron en horas de la mañana y de la tarde cuando los acudientes llevan o recogen a los beneficiarios del servicio.

Se realizó la encuesta a 957 padres y cuidadores, de un universo de 6.409 usuarios, distribuidos en Dosquebradas (206 encuestas, 22%) y Pereira (751 encuestas, 78%). Los resultados se presentan a nivel agregado.

En general se encuentra que el Programa tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas.

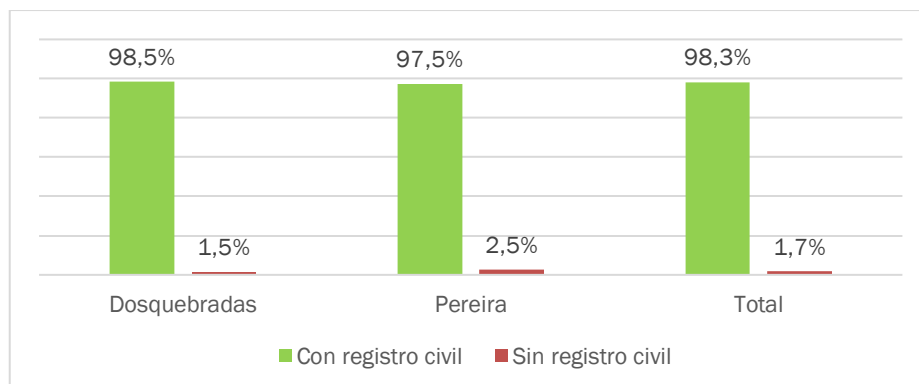
Programas	Calificación	2018
Hogares Comunitarios	4,67	93%

2.4.1. Indicadores de caracterización

La caracterización de los beneficiarios (niños y niñas que asisten al servicio) del programa de Hogares Comunitarios, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo del beneficiario, discapacidad, pertenencia étnica y registro civil colombiano y tiempo que lleva el beneficiario en el hogar. Los resultados son los siguientes:

- El 60% de los beneficiarios ingresaron al programa durante 2018, el 23% durante el 2017, el 11% durante el 2016 y el 5,6 entre 2015 y 2014.
- El 98,3% de los beneficiarios cuenta con registro civil colombiano.

Gráfica 24. Beneficiarios con registro civil. Programa Hogares Comunitarios

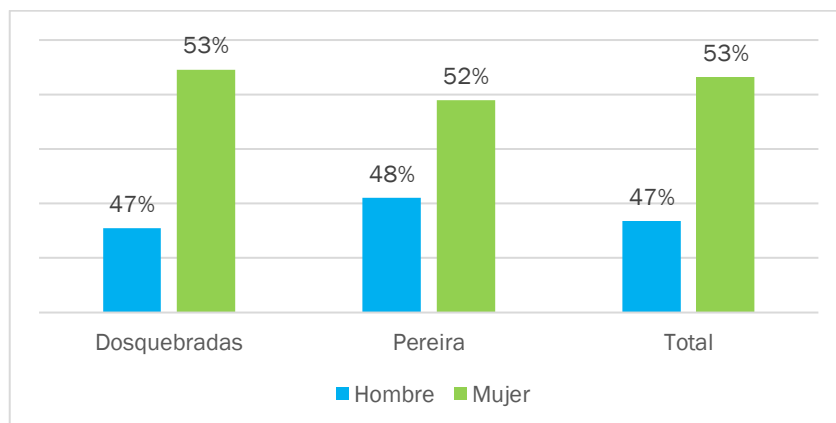


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Distribución de los beneficiarios según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

El dato agregado para los dos municipios de Risaralda evidencia que aproximadamente el 53% de los beneficiarios corresponde al sexo femenino.

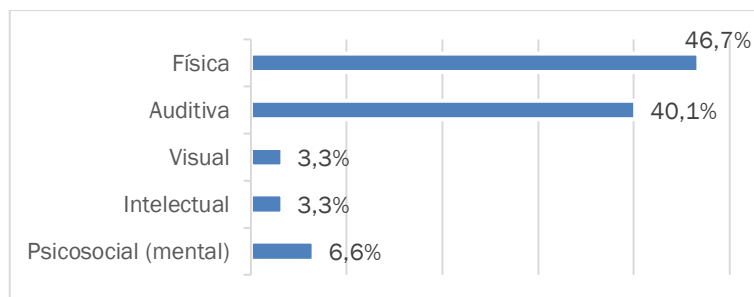
Gráfica 25. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Sólo el 1% (corresponde a 64 beneficiarios) manifestaron tener alguna discapacidad en los dos municipios, dentro de los cuales predomina la discapacidad de movilidad, seguido por las visuales.

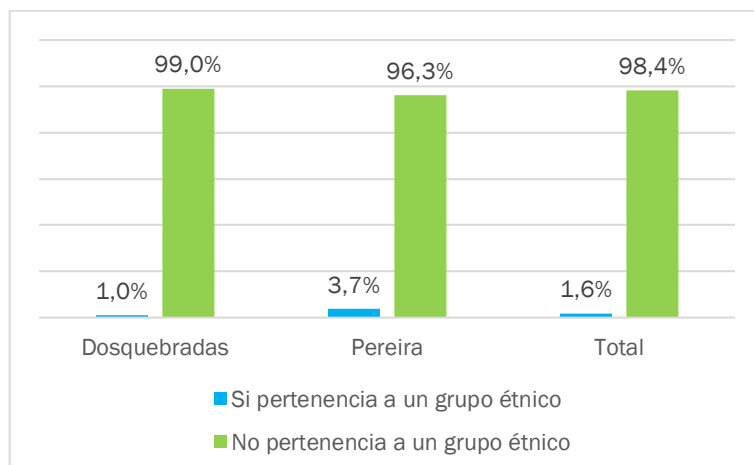
Gráfica 26. Reconocimiento discapacidad. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

El 1,6% de los beneficiarios se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría pertenece a grupos afrocolombianos, seguido por grupos indígenas.

Gráfica 27. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.4.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de Hogares Comunitario, se agrupan en tres grandes categorías: los indicadores de satisfacción de calidad de la atención, calidad del servicio y satisfacción general. A continuación, se listan:

Cuadro 37. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Hogares Comunitarios

Dimensión	Indicador	Pregunta	Número de pregunta
Calidad de la atención	Interés y atención hacia las ideas del beneficiario	¿Sus ideas son tomadas en cuenta en las actividades diarias que se realizan en el hogar comunitario?	8
	Buen trato de la madre comunitaria hacia padre/madre/cuidador	¿Considera usted que la Madre Comunitaria presenta un buen trato hacia usted como padre / madre / cuidador usuario?	9
	Buen trato de la Madre Comunitaria hacia el niño (a)	¿Considera usted que la Madre Comunitaria presenta un buen trato hacia su hijo(a)?	10
	Confianza en la Madre comunitaria	¿Siente confianza en contarle a la Madre Comunitaria alguna situación importante que lo afecte a usted, a su hijo(a) o a su familia?	11
	Actividades desarrolladas por los niños(as) en el hogar	¿Le gustan las actividades que desarrolla su hijo(a) en el Hogar Comunitario?	12
	Contribución de las actividades al desarrollo de los niños(as)	¿Considera que las actividades realizadas en el Hogar Comunitario ayudan al desarrollo de su hijo/a?	13
	Satisfacción con la atención en el Hogar	¿Le satisface la forma como se desarrolla a diario la atención en el Hogar Comunitario?	14
Calidad del servicio	Instalaciones del Hogar	¿Le gustan las instalaciones del Hogar Comunitario?	15
	Calidad y suficiencia del material	¿Considera que los materiales que hay en el hogar comunitario son suficientes y de buena calidad?	16
	Alimentación recibida en el Hogar	¿Su hijo(a) disfruta de los alimentos que recibe a diario en el Hogar Comunitario?	17
	Trabajo del Pedagogo	¿Qué tan satisfecho está con el trabajo del profesor (pedagogo) que apoya a la Madre Comunitaria?	19
	Trabajo del Profesional en Salud y Nutrición	¿Qué tan satisfecho está con el trabajo de la nutricionista o enfermera (Profesional en Salud y Nutrición) que apoya a la Madre Comunitaria?	20
	Trabajo del profesional Psicosocial	¿Qué tan satisfecho está con el trabajo del Psicólogo (profesional Psicosocial) que apoya a la Madre Comunitaria?	21
Satisfacción general	Gusto por participar del Hogar Comunitario	¿Le gusta participar del hogar comunitario?	7
	Extrañan el Hogar Comunitario	¿Su hijo(a) extraña el Hogar Comunitario cuando no asiste?	18

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 4 es Mucho y 1 es Nada.



En términos generales para todos los indicadores de satisfacción sobre el servicio Hogares Comunitarios, cerca del 92% en promedio de los beneficiarios da una calificación de **Algo y Mucho**, las dos categorías de satisfacción más altas (Top two boxes). No obstante, es importante resaltar que los niveles de insatisfacción, a pesar de no ser representativos cuantitativamente en relación con la percepción de la gran mayoría de beneficiarios, si reflejan y llaman la atención frente al mejoramiento cualitativo del servicio.

Cuadro 38. Nivel de satisfacción de los beneficiarios (Top Two Boxes). Programa Hogares Comunitarios

Dimensión	Indicador	Top Two Boxes (Indicador satisfacción Algo y Mucho)
Calidad de la atención	P8. Interés y atención hacia las ideas del beneficiario	93%
	P9. Buen trato de la madre comunitaria hacia padre/madre/cuidador	98%
	P10. Buen trato de la Madre Comunitaria hacia el niño (a)	97%
	P11. Confianza en la Madre comunitaria	91%
	P12. Actividades desarrolladas por los niños(as) en el hogar	98%
	P13. Contribución de las actividades al desarrollo de los niños(as)	100%
	P14. Satisfacción con la atención en el Hogar	98%
Promedio Calidad de la atención		97%
Calidad del servicio	P15. Instalaciones del Hogar	95%
	P16. Calidad y suficiencia del material	93%
	P17. Alimentación recibida en el Hogar	98%
	P19. Trabajo del Pedagogo	96%
	P20. Trabajo del Profesional en Salud y Nutrición	94%
	P21. Trabajo del profesional Psicosocial	95%
Promedio calidad del servicio		95%
Satisfacción general	P7. Gusto por participar del Hogar Comunitario	88%
	P18. Extrañan el Hogar Comunitario	83%
Promedio satisfacción general		85%
Promedio todas las dimensiones		92%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

a. Calidad de la atención

La calidad de la atención está medida por la satisfacción frente a variables como interés y atención hacia las ideas que dan los padres/madres o cuidadores, el trato que otorga la Madre Comunitaria a los niños(as) y sus acudientes, la confianza que inspira la Madre Comunitaria, la calidad, tipo y la contribución de las actividades desarrolladas por los niños (as) en el Hogar Comunitario. En general para todos los indicadores, dentro de las opciones de respuesta, se tiene que la mayoría de entrevistados, 93% en promedio, dan la calificación de “Mucho”. Se destacan variables como el trato y la relación del personal con los padres/madres/cuidadores (97,2%), la contribución de las actividades al desarrollo de los beneficiarios (as) (97,3%) y el buen trato hacia los niños (as) (96,5%).

Cuadro 39. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Comunitarios

Indicador	Nada	Poco	Algo	Mucho
P8. Interés y atención hacia las ideas del beneficiario	1,3%	5,2%	10,7%	82,8%
P9. Buen trato de la madre comunitaria hacia padre/madre/cuidador	0,7%	0,8%	1,2%	97,2%
P10. Buen trato de la Madre Comunitaria hacia el niño (a)	1,8%	1,1%	0,5%	96,5%
P11. Confianza en la Madre comunitaria	4,5%	4,3%	3,2%	88%
P12. Actividades desarrolladas por los niños(as) en el hogar	0,8%	1,2%	2,0%	96%
P13. Contribución de las actividades al desarrollo de los niños(as)		0,5%	2,2%	97,3%
P14. Satisfacción con la atención en el Hogar	0,7%	1,2%	2,9%	95,2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

No obstante, los aspectos de mayor insatisfacción se relacionan con la **confianza** hacia la Madre Comunitaria para comentarle sobre alguna situación importante que afecte al niño (a) o a su familia, y finalmente, la atención que se presta a las ideas de los padres/madres y acudientes en las **actividades diarias** que se realizan en el hogar comunitario.

Gráfica 28. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Comunitarios



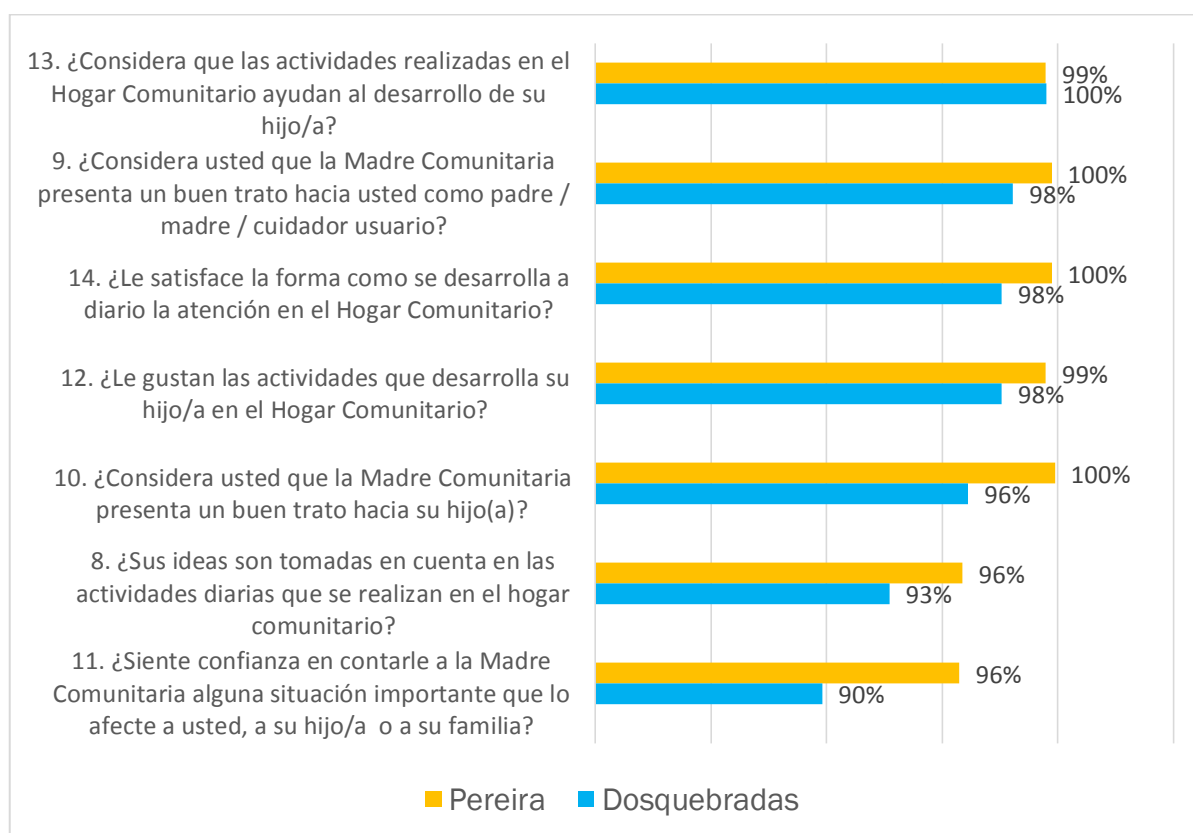
Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Se tiene que para todos los indicadores relacionados con la Calidad de la atención, si bien las calificaciones de Mucho y Algo están por encima de 93% en los municipios, Pereira es el

que presenta mejores resultados. Se destaca la alta valoración positiva que tienen los encuestados frente a la alimentación suministrada a los niños y niñas en el hogar comunitario al desarrollo del niño o niña. Esto coincide con lo expresado en las preguntas abiertas, que como se detalla más adelante, se tiene que más del 40% de las opiniones expresadas, manifiestan satisfacción, gusto o agradecimiento con el servicio.

Al graficar y comparar los indicadores Top two boxes para los dos municipios se resalta el alto nivel de satisfacción de Pereira.

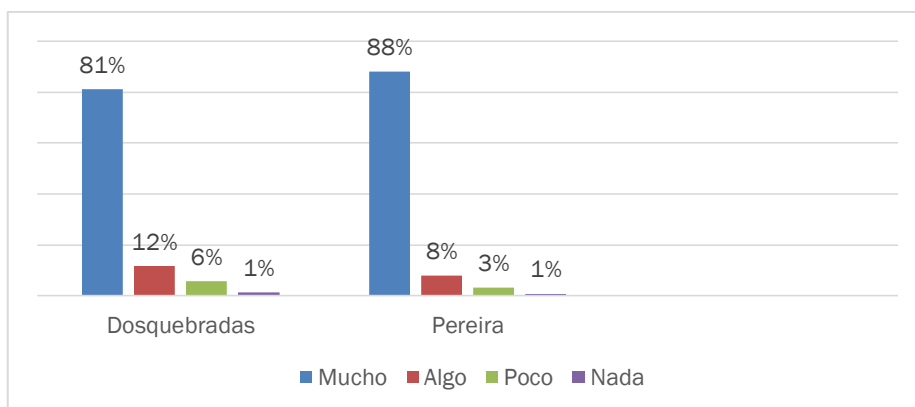
Gráfica 29. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Indicadores Top two boxes. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Se presentan las gráficas de los indicadores en los que un mayor porcentaje de encuestados se encuentra insatisfecho. Dosquebradas es el municipio en el que más se presenta esta calificación. Por un lado, el 7% de los beneficiarios le asignó las calificaciones **Poco o Nada** al indicador relacionado con el interés y atención hacia las ideas de los padres y madres.

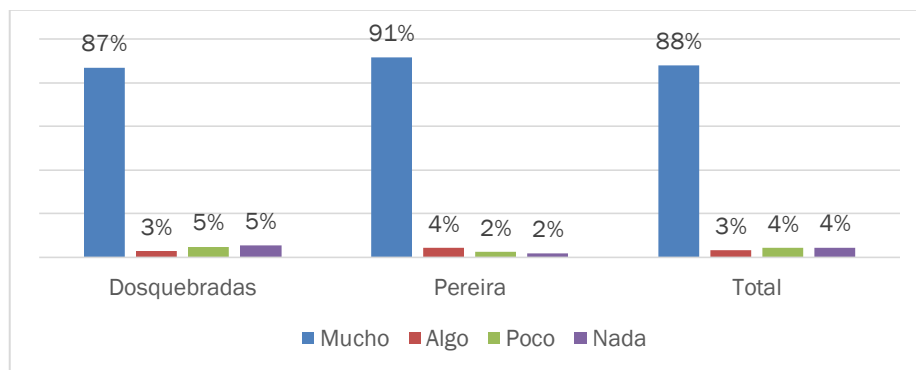
Gráfica 30. Nivel de satisfacción interés y atención hacia las ideas del beneficiario. Programa de Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Nuevamente en Dosquebradas, el 10% califica como **“Poco o nada”** la confianza que sienten en la Madre comunitaria para compartir algún asunto personal o familiar. No obstante, en las preguntas abiertas no se hace una alusión más concreta sobre este punto.

Gráfica 31 Nivel de satisfacción confianza de la Madre comunitaria. Programa de Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

IS-Proyectamos, 2018

b. Calidad del servicio

Los indicadores de calidad del servicio, centrados en aspectos asociados a las instalaciones donde se presta el servicio, la alimentación que reciben los niños y niñas, reflejan una excelente y buena percepción en la mayoría de los beneficiarios del programa. Se destacan

la alimentación recibida en el hogar con 96,6% que califican con **Mucho**, y Trabajo del Pedagogo donde el 90,9% da esta misma apreciación. Ver siguiente gráfica.

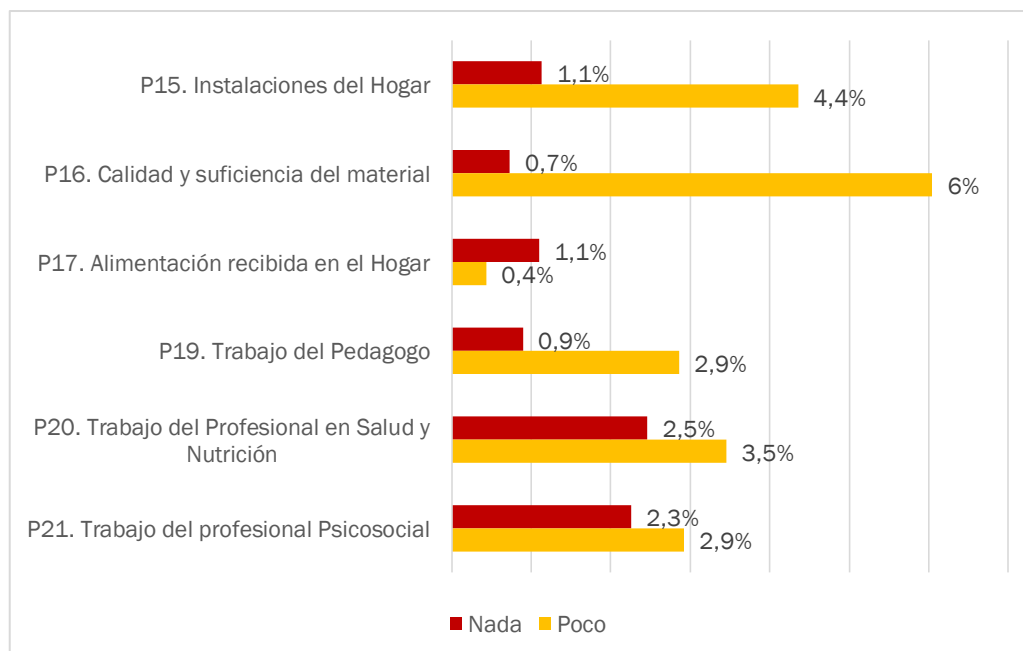
Cuadro 40. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Comunitarios

Indicador	Nada	Poco	Algo	Mucho
P15. Instalaciones del Hogar	1,1%	4,4%	6,6%	88,0%
P16. Calidad y suficiencia del material	0,7%	6,0%	20,1%	73,1%
P17. Alimentación recibida en el Hogar	1,1%	0,4%	1,9%	96,6%
P19. Trabajo del Pedagogo	0,9%	2,9%	5,3%	90,9%
P20. Trabajo del Profesional en Salud y Nutrición	2,5%	3,5%	6,3%	87,8%
P21. Trabajo del profesional Psicosocial	2,3%	2,9%	6,4%	88,5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Dentro del bajo porcentaje de insatisfacción, en donde se califica con **Poco y Nada**, es importante resaltar que los aspectos críticos frente a calidad del servicio están relacionados con la calidad y suficiencia de los materiales (6,7%), el trabajo realizado por el profesional en Salud y Nutrición (6%) y las instalaciones del hogar (5,5%). Ver siguiente gráfica.

Gráfica 32. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Programa de Hogares Comunitarios

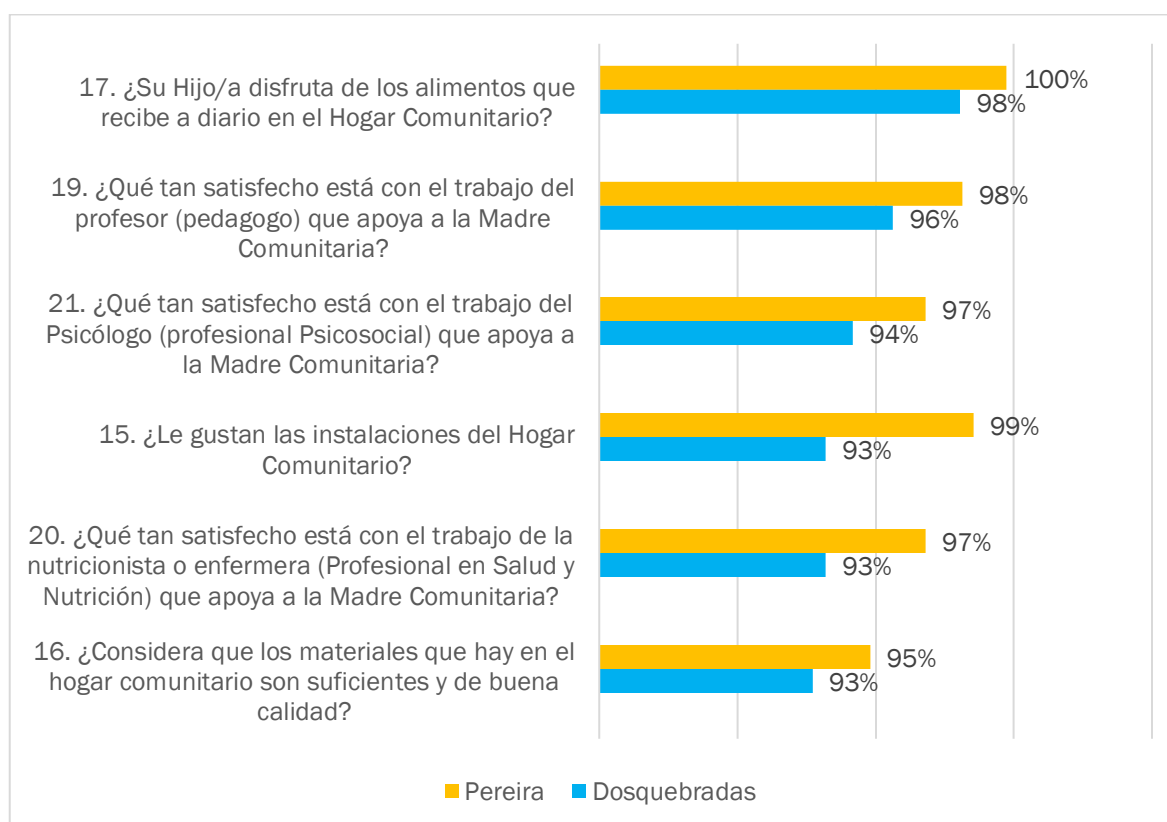


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Se tiene que para todos los indicadores relacionados con la Calidad del servicio, si bien las calificaciones de Mucho y Algo están por encima de 93% en los municipios, Pereira nuevamente es el que presenta mejores resultados. Destaca la alta valoración positiva que tienen los encuestados frente a la alimentación recibida en el Hogar Comunitario diariamente.

Al graficar y comparar los indicadores Top two boxes para los dos municipios se resalta el alto nivel de satisfacción de Pereira.

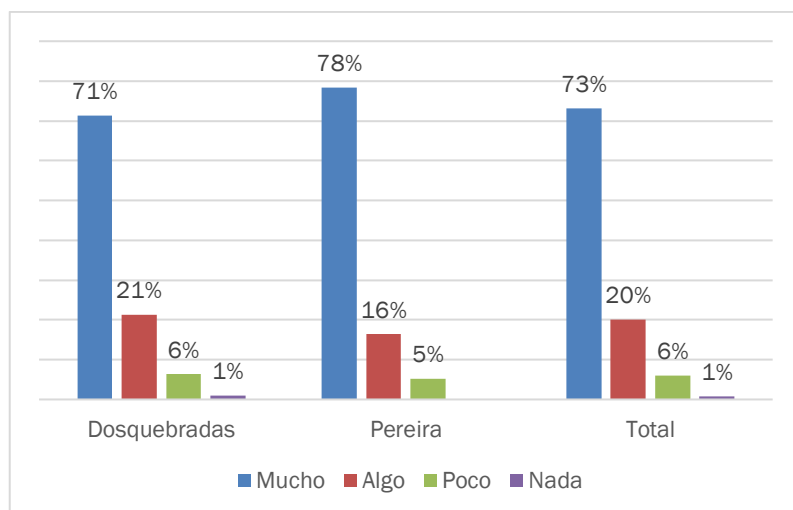
Gráfica 33. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Indicadores Top two boxes. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Se presentan las gráficas de los indicadores en los que un mayor porcentaje de beneficiarios se encuentra insatisfecho. Dosquebradas es el municipio en el que más se presenta esta calificación. Por un lado, el 7% de los beneficiarios le asignó las calificaciones **Poco o Nada** al indicador relacionado con la calidad y suficiencia del material.

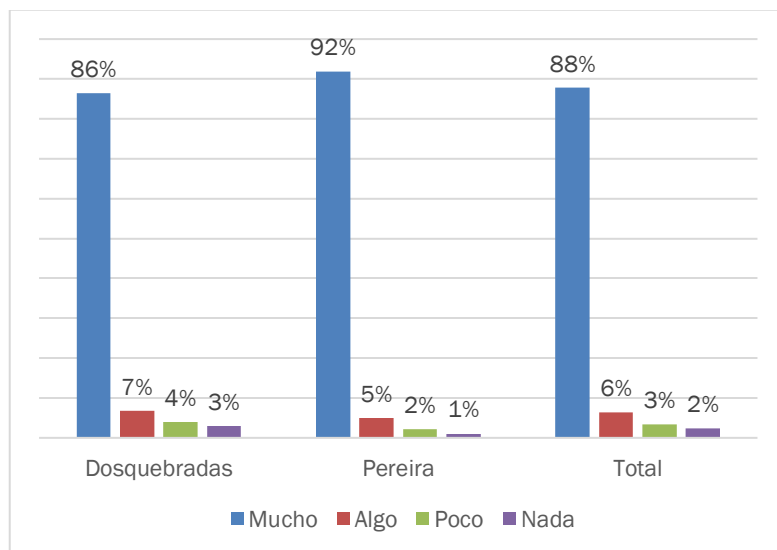
Gráfica 34 Nivel de satisfacción calidad y suficiencia del material. Programa de Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Nuevamente en Dosquebradas, el 7% califica como **“Poco o nada”** el trabajo del Profesional en Salud y Nutrición.

Gráfica 35 Nivel de satisfacción trabajo del Profesional en Salud y Nutrición. Programa de Hogares Comunitarios

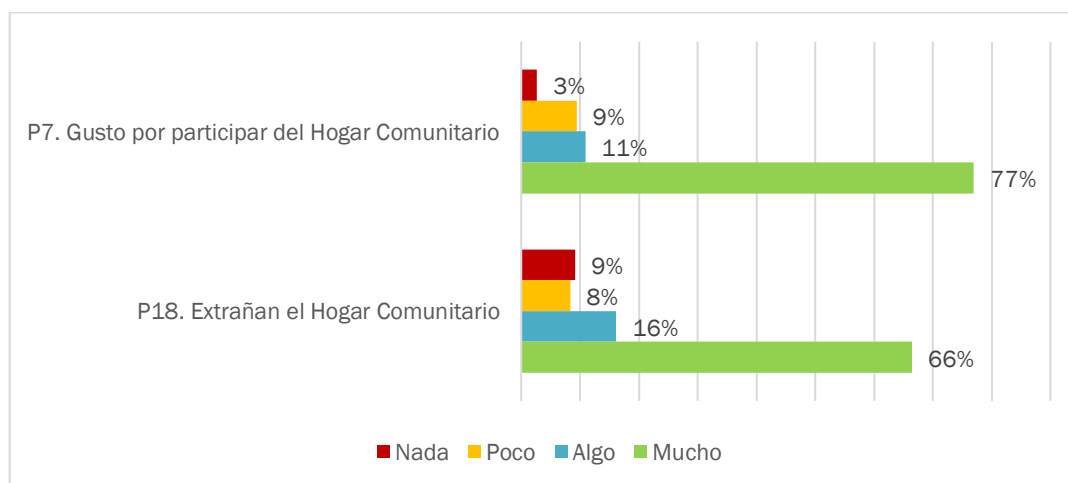


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

c. Satisfacción general

Puede observarse que, si bien los padres/madres y cuidadores manifiestan niveles altos de satisfacción frente a la calidad del servicio y la calidad de la atención, frente a la pregunta: ¿su hijo(a) extraña el Hogar Comunitario cuando no asiste?, se tiene que la respuesta es **Mucho** en un 66,4% y **Algo** en un 16,2%, siendo estos los indicadores más bajos en toda la calificación del Programa.

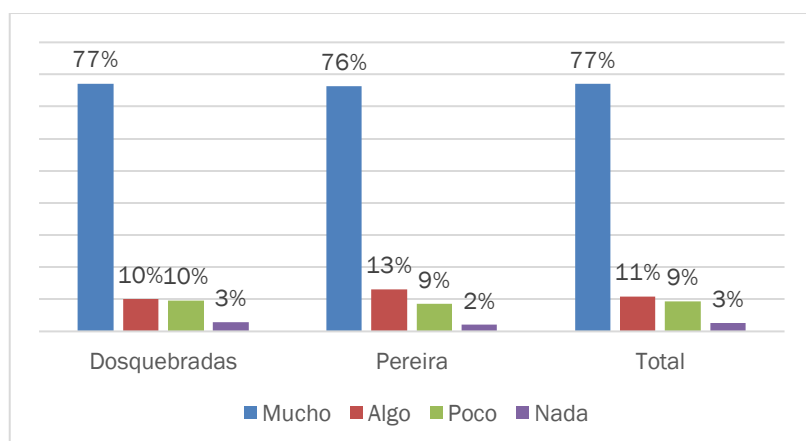
Gráfica 36. Nivel de satisfacción general. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En las siguientes gráficas se ilustran los resultados por municipios, mostrando leves variaciones entre cada una.

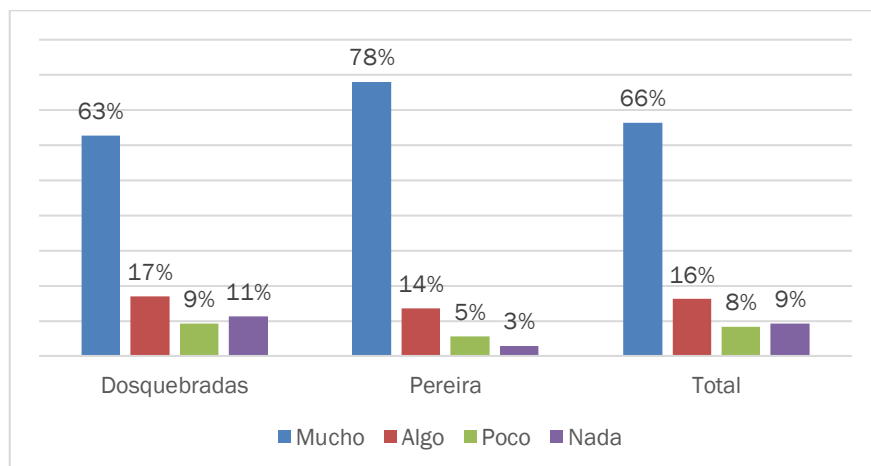
Gráfica 37 Nivel de satisfacción. "¿Le gusta participar del hogar comunitario?". Programa de Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso de Dosquebradas, si bien un 87% manifiesta que le gusta **“Mucho o Algo”** participar del hogar comunitario, se tiene que el 20% expresa que **Poco o Nada** extraña el Hogar cuando no asiste.

Gráfica 38 Nivel de satisfacción. “¿Su Hijo/a extraña el Hogar Comunitario cuando no asiste?”. Programa de Hogares Comunitarios

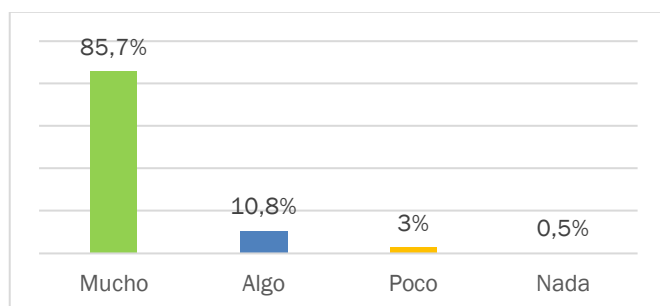


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.4.3. Indicadores de resultado

El estudio incluyó una pregunta relacionada con los efectos que ha tenido el Programa Hogares Comunitarios al interior de la familia. De acuerdo con los resultados, el 85,7% de los padres y cuidadores encuestados considera que su participación en los encuentros desarrollados para los padres en el hogar comunitario, les han generado **“mucho”** crecimiento personal.

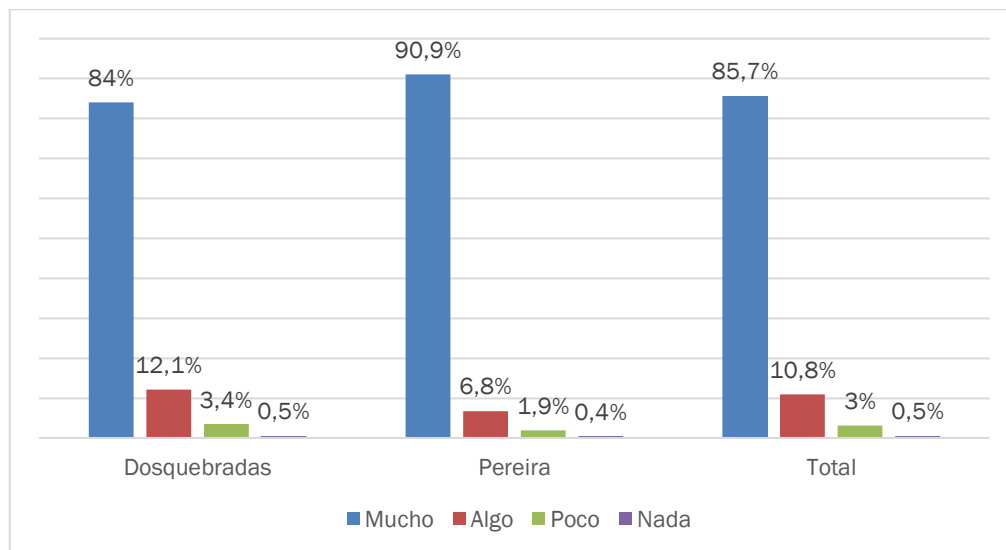
Gráfica 39. Efectos de los encuentros para padres en el desarrollo personal. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Un mayor porcentaje de encuestados en Pereira considera que los Encuentros le han generado **Mucho y Algo** para su crecimiento personal.

Gráfica 40. Efectos de los encuentros para padres en el desarrollo personal. Por municipios. Programa Hogares Comunitarios



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.4.4. Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta: ¿Cambiaría algo del Hogar Comunitario distinto a las instalaciones físicas (alimentación, temas, metodología, materiales, entre otros)?, se recibieron en total 470 respuestas. De estas, se tiene que el 47% de padres/madres o cuidadores considera que el Programa no requiere cambios. Por otro lado, el 24% de sugerencias se relacionan con la calidad y suficiencia de los materiales didácticos y con las actividades que desarrollan los niños (as) diariamente en el Hogar Comunitario. A continuación, se detallan las principales oportunidades de mejora señaladas por los entrevistados:

Cuadro 41. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Comunitarios

Recomendación, observación, sugerencia	Dosquebradas	Pereira	Total general	%
Consideran que todo está muy bien en el programa, no tienen ninguna sugerencia o se manifiestan agradecidos con todo	31	188	219	46,6%
Mejorar los materiales didácticos pues no los consideran adecuados o son escasos	18	53	71	15,1%

Ofrecer más o mejores actividades didácticas diarias y actividades extras de recreación o celebración, posibilidad de salidas pedagógicas	9	32	41	8,7%
Realizar mejoras a las instalaciones del hogar comunitario (p.ej. algunos hogares tienen techo de plástico o los pisos no son los adecuados)	9	24	33	7,0%
Ofrecer más acompañamiento de los profesionales (nutricionista, psicólogo, recreacionista) a la madre comunitaria	8	10	18	3,8%
Mejorar la organización de las actividades con los padres de familia (mayor puntualidad, horarios más flexibles)	2	12	14	3,0%
Posibilidad de incluir una personal auxiliar que apoye la labor de la madre comunitaria	2	10	12	2,8%
Fortalecer el plan pedagógico que proporcione a los niños la enseñanza de la lectura y escritura	2	9	11	2,6%
Cambiar o hacer seguimiento a las madres comunitarias pues se manifiesta o se sospecha de maltrato a los niños y niñas	8		8	2,3%
Las actividades didácticas diarias y actividades extras de recreación o celebración	2	3	5	1,7%
Mejorar los protocolos de seguridad (p.ej. seguridad en las escaleras del Hogar, cambiar materiales que pueden ser riesgosos como puertas de lata o no permitir la entrada y permanencia de personas externas al hogar durante la estancia de los niños y niñas)	2	3	5	1,1%
Promover y mejorar el compromiso de los padres de familia en la participación en las actividades con ellos o frente al trato y cuidado de sus hijos		4	4	1,1%
Ofrecer talleres de orientación o capacitación a los padres y cuidadores sobre pautas de crianza y otros temas relacionados	1	3	4	0,9%
Mejorar la calidad y cantidad de la alimentación suministrada (más frutas, verduras, más variedad, menos bienestarina)		3	3	0,9%
Ubicación del hogar comunitario (se encuentra alejado de la vivienda de los niños (as))		3	3	0,6%
Se otorgue mayor apoyo e incentivos a la Madre comunitaria (p.ej. permisos para asistir a citas médicas)	1	2	3	0,6%
Mayor claridad y estabilidad de los horarios (p.ej. los viernes solo funcionan hasta el mediodía y en otros los horarios cambian frecuentemente)		2	2	0,6%
Realizar mejoras a las instalaciones del hogar comunitario (p.ej. algunos hogares tienen techo de plástico o los pisos no son los adecuados, densidad)		1	1	0,4%
Otros	1	12	13	0,2%
Total	96	374	470	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

Si bien la pregunta indagaba por aspectos objeto de mejora, distintos a las instalaciones físicas, se resalta que cerca del 7% de las opiniones hicieron énfasis en este aspecto, principalmente lo relacionado con la densidad de la población beneficiaria en los hogares comunitarios (espacio vs número de niños(as) que atiende), materiales de los pisos y techos (ej. plástico), iluminación y ventilación.

A continuación, se destacan algunas frases “verbatim” de los entrevistados que reflejan su sentir frente al programa:

Frases destacadas de los beneficiarios (as)

“Considero que la madre comunitaria trata mal a los padres y a los niños ellos, manifiestan que les pega y los grita, no nos gusta ir al hogar” (Risaralda, Dosquebradas. Unidad de Servicios “Mi casita de Sueños”).

“Cuando bienestar familiar informa sobre una reunión que cumplan, ya que en dos ocasiones nos dejaron plantados y contamos con poco tiempo” (Risaralda, Pereira. Unidad de Servicios “Burbujas”).

“Deseo más juegos didácticos porque son muchos niños y unos juegan y otros miran o empiezan a pelear” (Risaralda, Pereira. Unidad de Servicios “Burbujas”).

“Me gustaría más seguridad en la puerta ya que está en lata y guaduas y fácilmente ellos pueden sufrir accidentes” (Risaralda, Pereira. Unidad de Servicios “Pequeñines”).

“Mejorar los horarios, ya que no son estables las horas en las que salen”. (Risaralda, Pereira. Unidad de Servicios “Mis primeros pasos”).

“Que haya escuela para padres. Que haya un informe sobre cada niño por parte de los profesionales que apoyan a la madre comunitaria”. (Risaralda, Dosquebradas. Unidad de Servicios “Los Pitufos”).

“Que mientras estén los niños(as), no haya nadie externo al hogar comunitario solo los profesores”. (Risaralda, Pereira. Unidad de Servicios “Mis primeros pasos”).

2.4.5. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 93%.
- En Sucre, Putumayo y Casanare se presentan los porcentajes más altos de insatisfacción para algunos indicadores.
- Algunas de las principales inconformidades se relacionan con las demoras en la entrega de dotaciones, implementos o útiles escolares, así como en el trámite de permisos para asistir a eventos o lugares específicos o familiares.

- En el caso de la dimensión Calidad de la atención, los mejores resultados se dan para las variables: trato y la relación del personal con los padres/madres/cuidadores (97,2%), la contribución de las actividades al desarrollo de los beneficiarios (as) (97,3%) y el buen trato hacia los niños (as) (96,5%).
- Los aspectos en los que se requieren mayores esfuerzos son la confianza en confianza hacia la Madre Comunitaria para comentarle sobre alguna situación importante que afecte al niño (a) o a su familia, y finalmente, la atención que se presta a las ideas de los padres/madres y acudientes en las actividades diarias que se realizan en el hogar comunitario.
- Frente a la dimensión Calidad del servicio, se destaca que las variables que requieren mayor atención son: calidad y suficiencia de los materiales, el trabajo realizado por el profesional en Salud y Nutrición y las instalaciones del hogar.

2.4.6. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales y centros zonales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se recomienda reforzar y garantizar la continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades. Su apoyo y acompañamiento es necesario con el fin de garantizar la estabilidad y protección del niño, niña o adolescente. Es importante garantizar profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.
- Los asuntos de maltrato infantil implican acciones inmediatas en los hogares comunitarios y sustitutos.
- Se recomienda revisar y mejorar lo relacionado con los materiales didácticos teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias realizadas.
- Así mismo la verificación de las condiciones de seguridad de los Hogares comunitarios debe considerarse como una prioridad en la medida que involucra la integridad de los niños, niñas y adolescentes. Por ejemplo en algunas unidades sugieren apoyo para cambiar algunos materiales o aspectos que pueden ser riesgosos, como puertas de lata, techos rotos o no permitir la entrada y permanencia de personas externas al hogar durante la estancia de los niños y niñas

2.5. Programa Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias y Comunidades

La encuesta aplicada al programa Familias con Bienestar para la Paz, de la Dirección de Familias y Comunidades, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de las **familias beneficiarias** frente a la calidad de la atención brindada, la calidad de la información suministrada y las expectativas frente al programa.

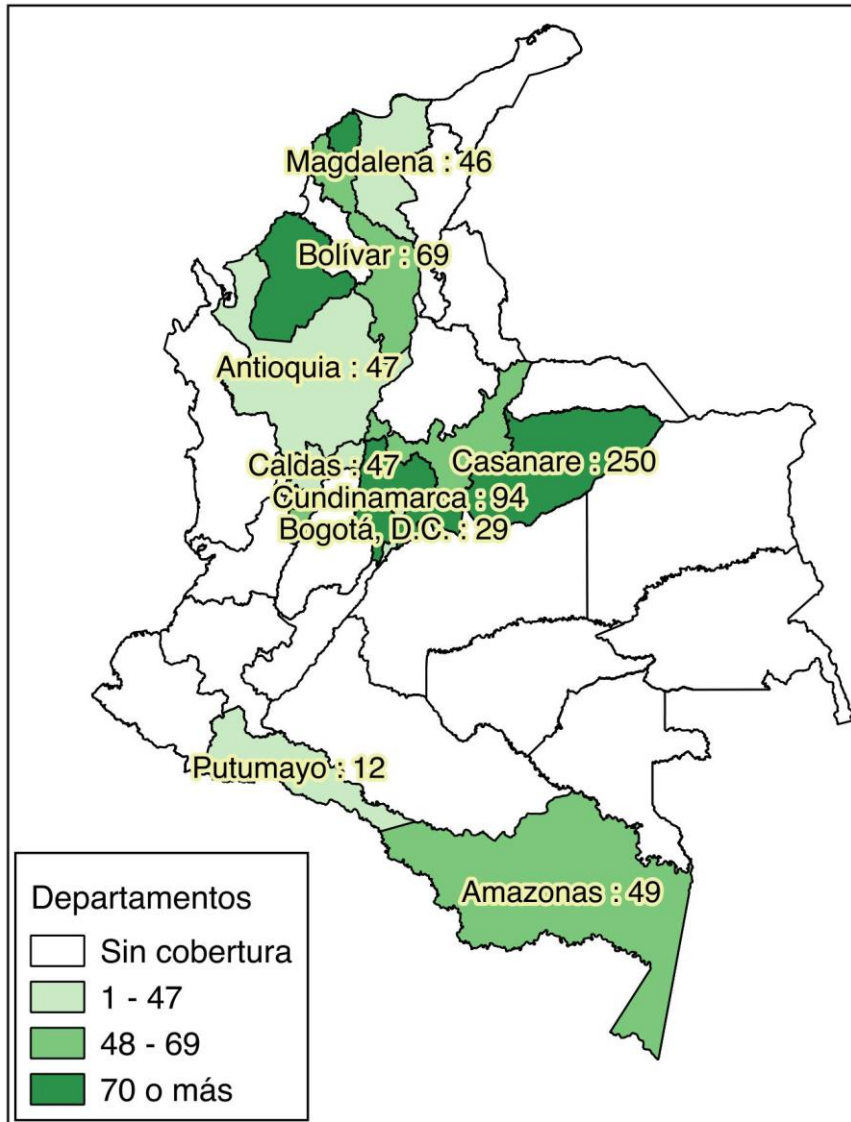
Este capítulo tiene cuatro secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los beneficiarios del programa. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción, en la tercera sección los indicadores de resultado, y en la última sección se analizan los indicadores de oportunidades de mejora.

El estudio se efectuó durante las sesiones de encuentro con las familias en sitios cercanos a donde se encuentran los beneficiarios del programa, mediante entrevista cara a cara. Se realizó la encuesta a 910 padres y cuidadores, de un universo de 6.960 usuarios, distribuidos en trece regionales como se indica a continuación, los resultados se presentan a nivel agregado y por regional.

Cuadro 42. Lugares de aplicación de las encuestas. Programa Familias con Bienestar para la Paz

Regional	Regional	Universo	Muestra definitiva
Amazonas	Leticia	360	49
Antioquia	Bello	120	8
	Copacabana	120	39
Atlántico	Barranquilla	480	50
	Soledad	240	30
Bogotá	Bogotá	2.760	29
Boyacá	Miraflores	60	48
Caldas	Manizales	240	47
Casanare	Aguazul	120	72
	Yopal	240	178
Córdoba	Cerete	120	27
	Montería	240	51
Cundinamarca	Fusagasugá	160	18
	Soacha	1.040	76
Guaviare	Calamar	120	69
Magdalena	Ciénaga	120	19
	Santa marta	120	27
Putumayo	San Francisco	60	12
Quindío	Montenegro	120	38
	Quimbaya	120	23
TOTAL		6.960	910

Gráfica 41. Lugares de aplicación de las encuestas. Programa Familias con Bienestar para la Paz



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

En general se encuentra que el Programa tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas:

Programas	Calificación	2018
Programa Familias con Bienestar para la Paz	4,61	92%

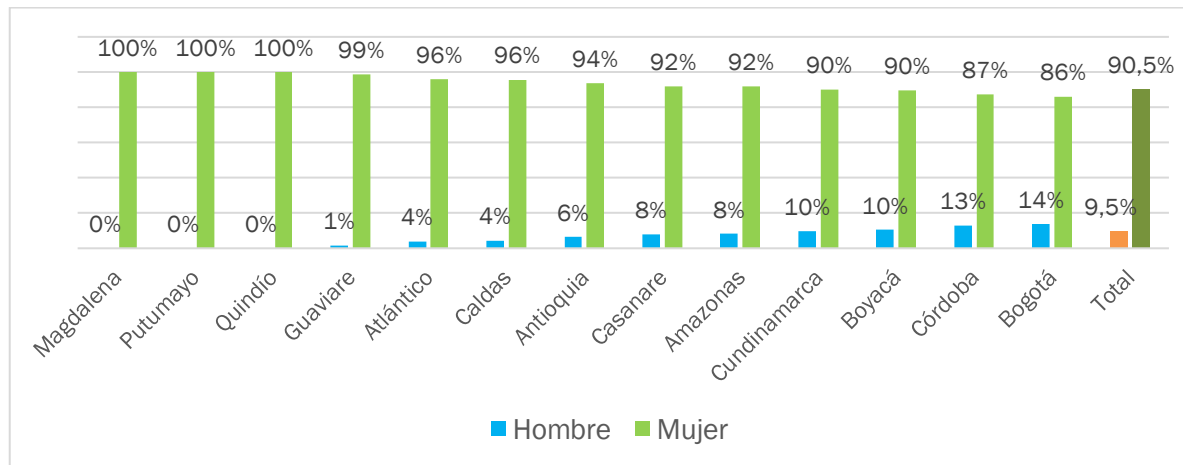
2.5.1. Indicadores de caracterización

La caracterización de las familias del programa Familias con Bienestar, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo del beneficiario, discapacidad del beneficiario, pertenencia étnica del beneficiario, nivel educativo, ocupación y estrato socioeconómico. Los resultados son los siguientes:

- Aproximadamente el 8% de las familias lleva asistiendo al Programa 1 año, el 2% expresa que 2 años.
- El 78% lleva entre 6 y 9 meses.
- **Distribución de los beneficiarios según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

Se encuentra que en el agregado nacional el 90,5% de las personas informantes de la encuesta son **mujeres** y el 9,5% son hombres. En Bogotá y Córdoba el porcentaje de informantes **hombres** es un poco mayor, 14% y 13% respectivamente.

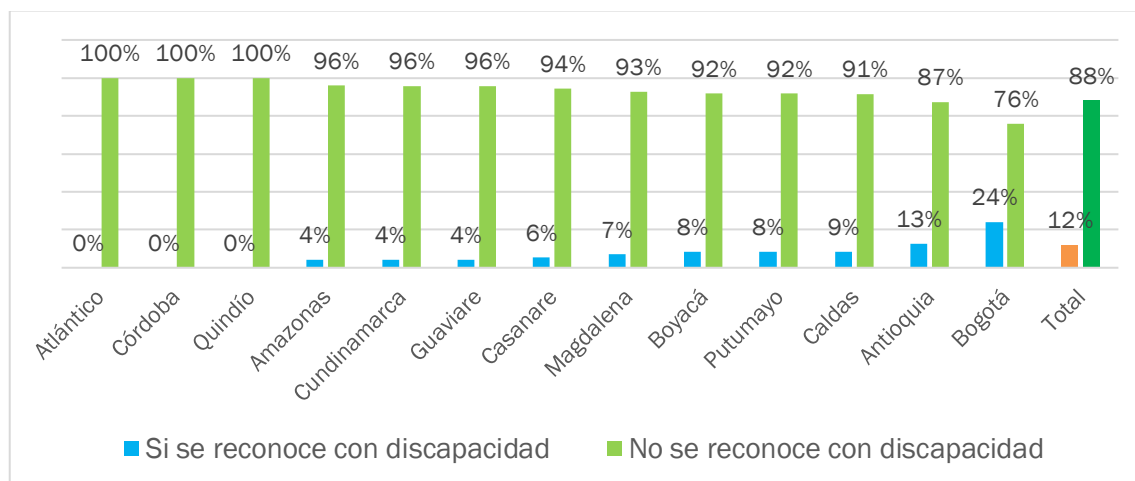
Gráfica 42. Beneficiarios según sexo. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total nacional y regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

El 12% de los beneficiarios manifestaron tener alguna discapacidad. En Bogotá el porcentaje de personas con esta situación es aún mayor, 24%, seguido de Antioquia con 13%. En tres Regionales el 100% de los beneficiarios entrevistados no manifestaron ninguna discapacidad (Atlántico, Córdoba, Quindío).

Cuadro 43. Reconocimiento de discapacidad. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la **discapacidad física** en un 70%, seguido de la visual (16%) y la psicosocial (12%). En el caso de Amazonas, Caldas, Guaviare y Magdalena el 100% corresponde a discapacidad física.

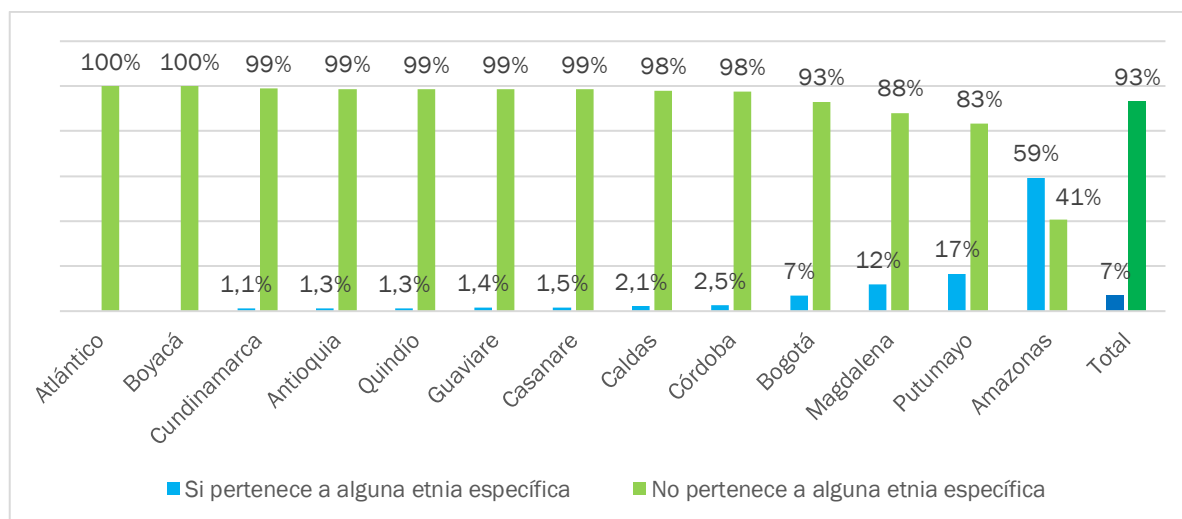
Cuadro 44. Reconocimiento de discapacidad. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y regional

Regional	Tipo de discapacidad				
	Física	Visual	Intelectual	Psicosocial (mental)	Múltiple
Amazonas	100%				
Antioquia	90%			10%	
Bogotá	71%	14%		14%	
Boyacá	75%	25%			
Caldas	100%				
Casanare	57%	13%	23%		7%
Cundinamarca	18%	55%			27%
Guaviare	100%				
Magdalena	100%				
Putumayo		100%			
Total	70%	16%	1%	12%	2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico, el 7% a nivel nacional reconoce que pertenece a uno. Esta participación es muy alta en Amazonas con 59% seguido de Putumayo con 17%. En Atlántico y Boyacá nadie reconoce esta condición.

Gráfica 43. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y Regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el total nacional, el 69% pertenece a la etnia indígena y el 29% se reconocen como afrocolombianos. En Caldas el 100% se reconoce como Negros y un 16% en Magdalena.

Cuadro 45. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Familias con Bienestar para la Paz. Total Nacional y Regional

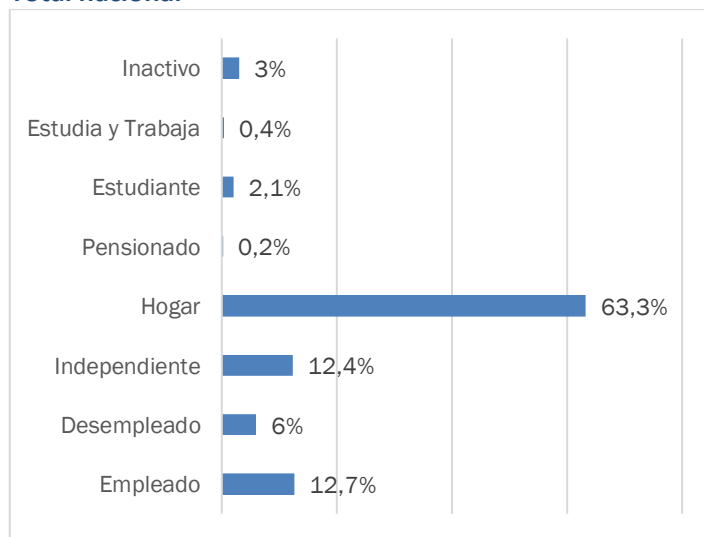
Regional	Indígena	Negro	Afrocolombiano
Amazonas	100%		
Antioquia			100%
Bogotá	50%		50%
Caldas		100%	
Casanare	25%		75%
Córdoba	50%		50%
Cundinamarca			100%
Guaviare	100%		
Magdalena	16%	16%	69%
Putumayo	100%		
Quindío	100%		
Total	69%	2%	29%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Ocupación**

Frente a la ocupación actual de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, en el total nacional, el 63,3% se encuentra dedicado al Hogar, seguido de un 12,7% empleados, y un 12,4% que son independientes. Solo el 6% está Desempleado².

Gráfico 24. Ocupación beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz
Total nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional muestran que en Caldas (87%) y Putumayo (75%) se tiene el mayor porcentaje de beneficiarios del Programa dedicados al hogar y en Casanare (34%) sobresale la situación de empleados.

Cuadro 46. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Por regional

² Desempleado: personas cuya edad sea igual o superior a la especificada para la medición de la población en edad de trabajar que durante la semana de referencia (semana inmediatamente anterior a aquella en que se realiza la encuesta) no tenían un empleo asalariado o independiente, pero estaban disponibles para empezar a trabajar y estuvieron en busca de empleo.

Inactivos: comprende a todas las personas en edad de trabajar que en la semana de referencia no participan en la producción de bienes y servicios porque no necesitan, no pueden o no están interesadas en tener actividad remunerada. A este grupo pertenecen estudiantes, pensionados, jubilados, rentistas, inválidos (incapacitados permanentemente para trabajar), personas que no les llama la atención o creen que no vale la pena trabajar.

Con la categoría “Ni estudiaba-ni trabajaba” si bien encaja dentro de la definición de inactivos, se clasifica aparte con el fin de distinguir o visibilizar a aquellas personas que además de no tener una actividad no remunerada tampoco son estudiantes.

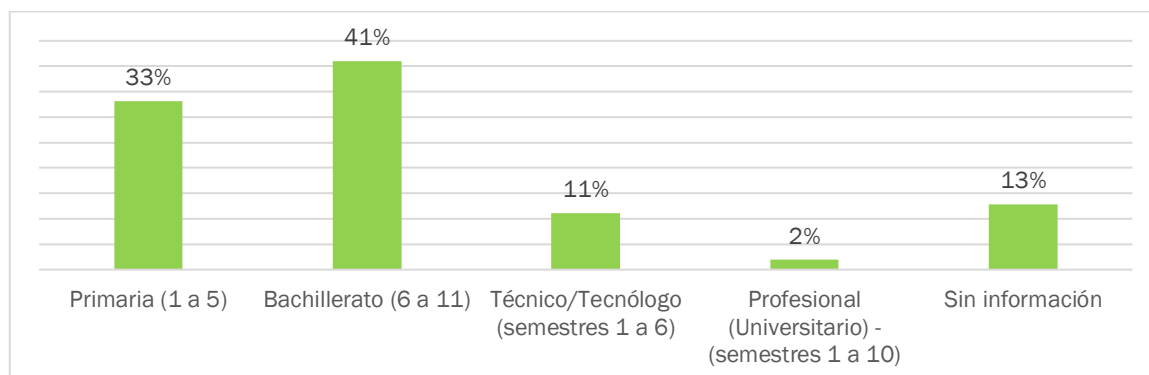
Regional	Empleado	Desempleado	Independiente	Hogar	Pensionado	Estudiante	Estudia y Trabaja	Inactivo
Caldas		4,3%	8,5%	87,2%				
Putumayo	16,7%		8,3%	75,0%				
Quindío	10,9%	2,6%	7,8%	72,9%		5,7%		
Guaviare	13,0%	2,9%	10,1%	71,0%	1,4%	1,4%		
Bogotá	3,4%	6,9%	13,8%	69,0%				6,9%
Magdalena	4,5%		26,4%	64,6%	1,9%	2,6%		
Atlántico	23,8%	5,3%	2,7%	62,9%		4,0%	1,3%	
Córdoba	15,5%	2,6%	10,2%	62,7%		8,9%		
Cundinamarca	20,1%	6,8%	11,3%	58,3%		2,3%		1,1%
Amazonas	16,3%	12,2%	12,2%	53,1%	2,0%	2,0%	2,0%	
Antioquia	25,2%	7,5%	12,8%	45,7%	1,3%	6,2%		1,3%
Casanare	34,1%	3,4%	20,2%	36,8%		3,1%	2,0%	0,4%
Boyacá	22,9%	4,2%	33,3%	33,3%		2,1%	4,2%	
Total	12,7%	6,0%	12,4%	63,3%	0,2%	2,1%	0,4%	3,0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Nivel educativo**

El 41% de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 33% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado; el 11% tiene estudios hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado; solo el 2% tiene estudios a nivel profesional y nadie de posgrado. El 13% de los beneficiarios no tiene ningún nivel educativo o no informa

Gráfica 44. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz Total nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional se presentan en la siguiente gráfica. Como se puede observar, en Magdalena se presenta un mayor porcentaje de beneficiarios con estudios en el nivel bachillerato (60%). En Atlántico se tienen el mayor porcentaje de población del Programa con estudios hasta nivel profesional.

Cuadro 47. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz Por regional

Regional	Primaria (1 a 5)	Bachillerato (6 a 11)	Técnico/ Tecnólogo (semestres 1 a 6)	Profesional (Universitario) (semestres 1 a 10)	Sin información
Amazonas	27%	57%	6%	2%	8%
Antioquia	22%	58%	19%	1%	
Atlántico	22%	58%	10%	9%	1%
Bogotá	41%	24%	7%		28%
Boyacá	33%	48%	10%	4%	4%
Caldas	74%	21%	2%		2%
Casanare	20%	51%	20%	8%	1%
Córdoba	34%	50%	6%	1%	8%
Cundinamarca	21%	52%	24%	1%	2%
Guaviare	39%	43%	9%	3%	6%
Magdalena	31%	60%	4%		4%
Putumayo	50%	50%			
Quindío	24%	58%	13%	2%	2%
Total	33%	41%	11%	2%	13%

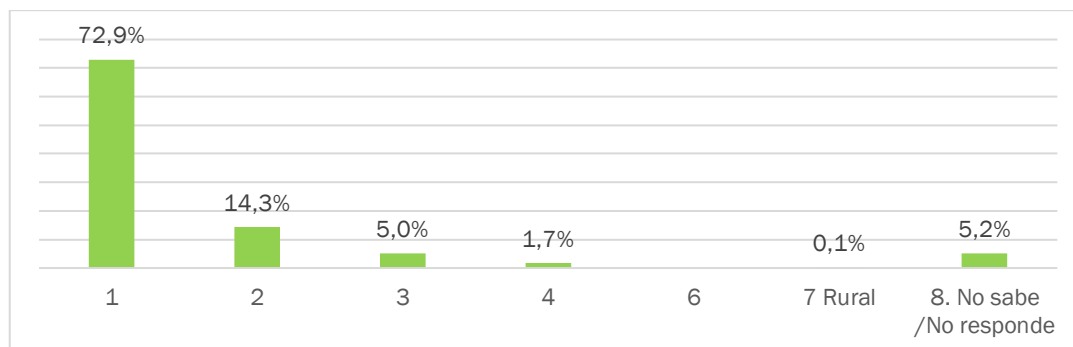
Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Estrato socioeconómico**

En relación con el estrato socioeconómico de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, se encuentra que el 72,9% pertenece al estrato 1, seguido del 14,3% en estrato 2³.

Gráfica 45. Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, según estrato socioeconómico. Total nacional

³ Para efectos de la completitud de la información relacionada con el estrato socioeconómico y siguiendo las mejores prácticas del DANE en esta materia, se incluye como categoría de análisis "Rural" y "Rural disperso" además de los estratos socioeconómicos urbanos (1 a 6). Esto considerando que el programa atiende población rural y se requiere una categoría que los identifique y represente la completitud de la información en esta variable.



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional indican que el 100% de los beneficiarios de Putumayo están en estrato 1, y solo el 6% en Boyacá es rural.

Cuadro 48. Estrato socioeconómico Beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz por regional

Regional	1	2	3	4	6	7 rural	Ns/Nr
Amazonas	65%	6%					29%
Antioquia	47%	41%	13%				
Atlántico	71%	6%	20%	1%			1%
Bogotá	86%	7%					7%
Boyacá	65%	29%				6%	
Caldas	45%	55%					
Casanare	70%	27%					
Córdoba	95%	3%					2%
Cundinamarca	46%	23%	18%	9%			3%
Guaviare	88%	7%			1%		3%
Magdalena	94%	4%	2%				
Putumayo	100%						
Quindío	59%	38%	2%				
Total	73%	14%	6%	2%			5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Proyectamos Colombia, 2017

2.5.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de Familias en Bienestar para la Paz, se agrupan en tres grandes categorías: los indicadores de satisfacción de calidad de la atención, calidad de la información suministrada y expectativas frente al programa. A continuación, se listan:

Cuadro 49. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Programa Familias con Bienestar para la Paz

Dimensión	Indicador	Pregunta	Número de pregunta
Calidad de la atención	Acompañamiento de profesionales de la UTF	¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF?	9
	Participación en los talleres, actividades, encuentros	¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades, encuentros, a los que ha asistido con integrantes de otras familias?	12
	Atención recibida	En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz del ICBF?	13
Calidad de la información	Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UTF	¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad?	10
Expectativas frente al programa	Sesiones de facilitación favorecen el reconocimiento de capacidades de los integrantes de la familia	¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de las familias para construir formas respetuosas y solidarias para relacionarse?	11

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 5 es muy satisfecho y 1 es muy insatisfecho.



Los indicadores de satisfacción se calcularon para el total nacional y por regional.

En términos generales para cuatro de los cinco indicadores a nivel nacional, se tienen porcentajes por encima del 67% de familias que se sienten muy satisfechas con los servicios del programa. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores estudiados según las dimensiones bajo las cuales se agruparon:

Cuadro 50. Nivel de satisfacción Programa Familias con Bienestar para la Paz
Total nacional

Dimensión	Indicador de satisfacción	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Calidad de la atención	P9. Acompañamiento de profesionales de la UTF	1%	0,1%	0,4%	26,7%	71,9%

	P12. Participación en los talleres, actividades, encuentros	1%	0,1%	0,8%	25,1%	73,0%
	P13. Atención recibida	0,8%	0,0%	0,2%	31,8%	67,2%
Calidad de la información	P10. Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UTF	0,9%	0,5%	33,4%	65,3%	100%
Expectativas frente al programa	P11.Sesiones de facilitación favorecen el reconocimiento de capacidades de los integrantes de la familia	1,3%	0,1%	1,6%	34,4%	61,6%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Así mismo, cerca del 97% en promedio de los beneficiarios da una calificación de **Satisfecho y Muy Satisfecho**, las dos categorías de satisfacción más altas (Top two boxes). No obstante, es importante resaltar que los niveles de insatisfacción, a pesar de no ser representativos cuantitativamente en relación con la percepción de la gran mayoría de beneficiarios, si reflejan y llaman la atención frente el mejoramiento cualitativo del servicio en beneficio de la política pública.

Cuadro 51. Nivel de satisfacción de los beneficiarios (Top Two Boxes). Programa Familias con Bienestar para la Paz

Dimensión	Indicador	Top Two Boxes (Indicador de Satisfecho y Muy Satisfecho)
Calidad de la atención	P9. Acompañamiento de profesionales de la UTF	99%
	P12. Participación en los talleres, actividades, encuentros	98%
	P13. Atención recibida	99%
Promedio Calidad de la atención		99%
Calidad de la información	P10. Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UTF	96%
Promedio Calidad de la información		96%
Expectativas frente al programa	P11.Sesiones de facilitación favorecen el reconocimiento de capacidades de los integrantes de la familia	96%
Promedio Expectativas frente al programa		96%
Promedio todas las dimensiones		97%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se detallan cada uno de los indicadores agrupados por dimensión y desagregando por regional:

a. Calidad de la atención

Dentro de la dimensión Calidad de la atención se incluyen tres indicadores, el primero relacionado con la satisfacción frente al acompañamiento de los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar, el segundo sobre cómo se han sentido los beneficiarios en la participación en los talleres y actividades, y finalmente con el indicador que mide como se sienten los beneficiarios en términos generales respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz de ICBF.

- *¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF?*

Respecto al primer indicador de satisfacción, a nivel nacional se tiene que el 71,9% de los beneficiarios se encuentra Muy Satisfecho con el acompañamiento de los profesionales de la UT y el 1,1% insatisfecho o muy insatisfecho. Esto último, a nivel regional, resalta principalmente en Atlántico donde el 8% de beneficiarios manifestó sentirse muy insatisfecho, le sigue Caldas y Magdalena.

De las trece regionales evaluadas, en cinco, Quindío, Bogotá, Antioquia, Magdalena y Cundinamarca, el porcentaje de beneficiarios que se sienten Muy satisfechos con el Acompañamiento de profesionales está por encima del 76% y llega hasta 97,8%. Así mismo, en Casanare, Guaviare, Atlántico y Putumayo el porcentaje de familias que se sienten Muy satisfechas baja de manera importante respecto al total nacional, siendo el más bajo Putumayo con 33%, aunque sin ninguna calificación de insatisfecho o muy insatisfecho. Contrario a Atlántico donde si se expresa insatisfacción.

Cuadro 52. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz. Acompañamiento de profesionales

Total nacional y regional

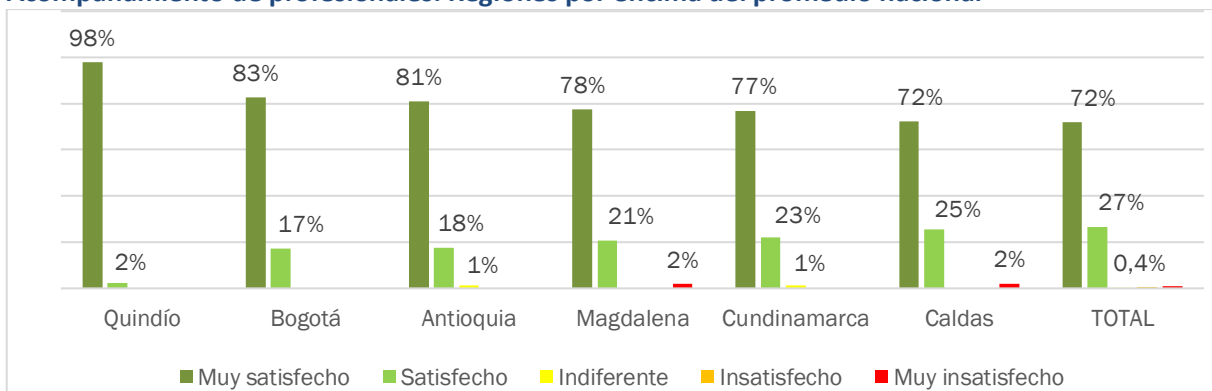
Regional	9- ¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF?				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Quindío				2,2%	97,8%
Bogotá				17,2%	82,8%
Antioquia			1,3%	17,6%	81,1%
Magdalena	1,9%			20,6%	77,6%
Cundinamarca			1,1%	21,9%	76,9%
Caldas	2,1%			25,5%	72,3%
Amazonas				32,7%	67,3%
Boyacá				35,4%	64,6%
Córdoba			1,3%	36,1%	62,6%
Casanare		1,1%	1,1%	52,1%	45,7%
Guaviare				60,9%	39,1%

Atlántico	8%			54,2%	37,8%
Putumayo				66,7%	33,3%
Total	1%	0,1%	0,4%	26,7%	71,9%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los seis primeros Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por encima del promedio nacional.

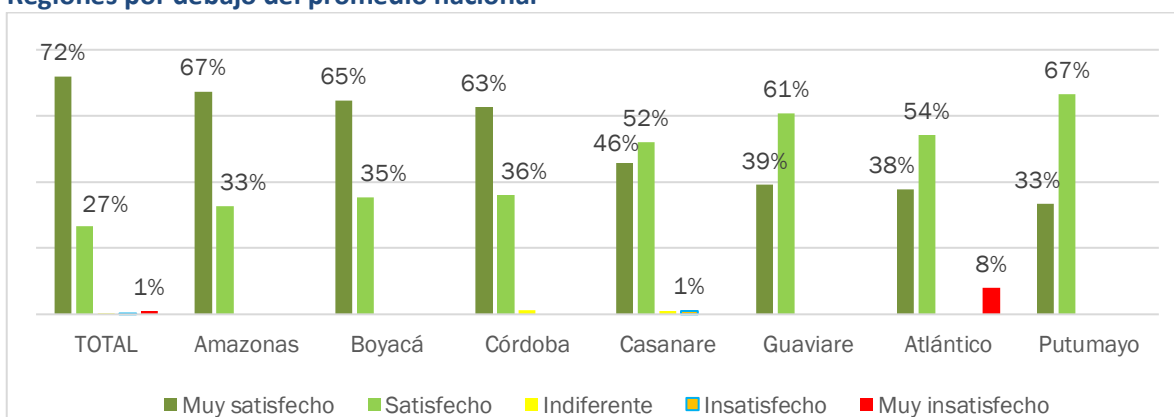
Gráfica 46. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas Familias con Bienestar. Acompañamiento de profesionales. Regiones por encima del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los siete Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por debajo del promedio nacional.

Gráfica 47. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas Familias con Bienestar. Acompañamiento de profesionales. Regiones por debajo del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- *¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades, encuentros, a los que ha asistido con integrantes de otras familias?*

A nivel nacional se tiene que el 73% de los beneficiarios se encuentra Muy Satisfecho respecto a su participación en los talleres, actividades, encuentros en el marco del Programa y el 1,1% insatisfecho o muy insatisfecho. Nuevamente, esto último resalta principalmente en Atlántico donde el 6,7% de beneficiarios manifestó sentirse muy insatisfecho, le sigue Magdalena y Guaviare.

En cuatro regionales, Bogotá, Quindío, Antioquia, Cundinamarca y Caldas, el porcentaje de beneficiarios que se sienten Muy satisfechos con su participación está por encima del 76% y llega hasta 93,1%. Así mismo, en Atlántico, Córdoba, Casanare, Putumayo, el porcentaje de familias que se sienten Muy satisfechas baja de manera importante respecto al total nacional, siendo el más bajo Putumayo con 25%.

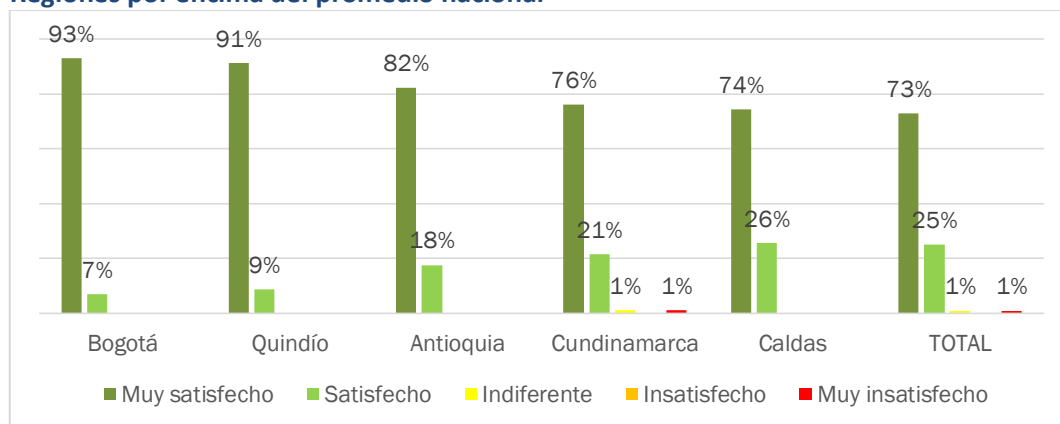
Cuadro 53. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Participación en los talleres y actividades. Total nacional y regional

Regional	12- ¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades y/o encuentros, a los que ha asistido con integrantes de otras familias?				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Bogotá				6,9%	93,1%
Quindío				8,8%	91,2%
Antioquia				17,6%	82,4%
Cundinamarca	1,1%		1,1%	21,5%	76,2%
Caldas				25,5%	74,5%
Amazonas				32,7%	67,3%
Magdalena	1,9%			34%	64,1%
Boyacá			2,1%	43,8%	54,2%
Guaviare	1,4%	1,4%	2,9%	55,1%	39,1%
Atlántico	6,7%		1,3%	55,6%	36,4%
Córdoba				64,3%	35,7%
Casanare	0,4%	0,7%	8,6%	57,5%	32,8%
Putumayo				75%	25%
Total	0,9%	0,1%	0,8%	25,1%	73%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los cinco Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por encima del promedio nacional.

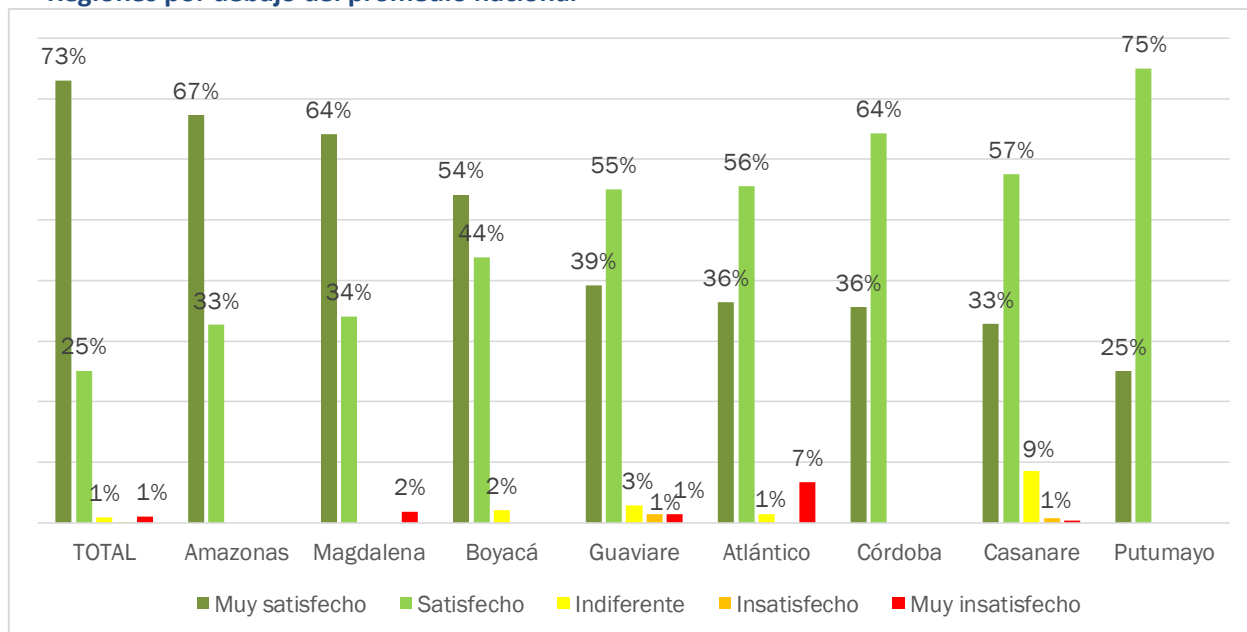
Gráfica 48. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz Participación en los talleres y actividades Regiones por encima del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los ocho Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por debajo del promedio nacional.

Gráfica 49. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz Participación en los talleres y actividades Regiones por debajo del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- *En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz del ICBF?*

A nivel nacional se tiene que el 67% de los beneficiarios se encuentra Muy Satisfecho respecto a la Atención general recibida en el marco del Programa y el 0,8% insatisfecho o muy insatisfecho. Esto último presionado principalmente por Putumayo donde el 8,3% de beneficiarios manifestó sentirse muy insatisfecho, le sigue Magdalena y Guaviare.

En cuatro regionales, Quindío, Cundinamarca, Antioquia y Magdalena, el porcentaje de beneficiarios que se sienten Muy satisfechos con la atención recibida está por encima del 76% y llega hasta 100%. Así mismo, en Córdoba, Casanare y Guaviare, el porcentaje de familias que se sienten Muy satisfechas baja de manera importante respecto al total nacional.

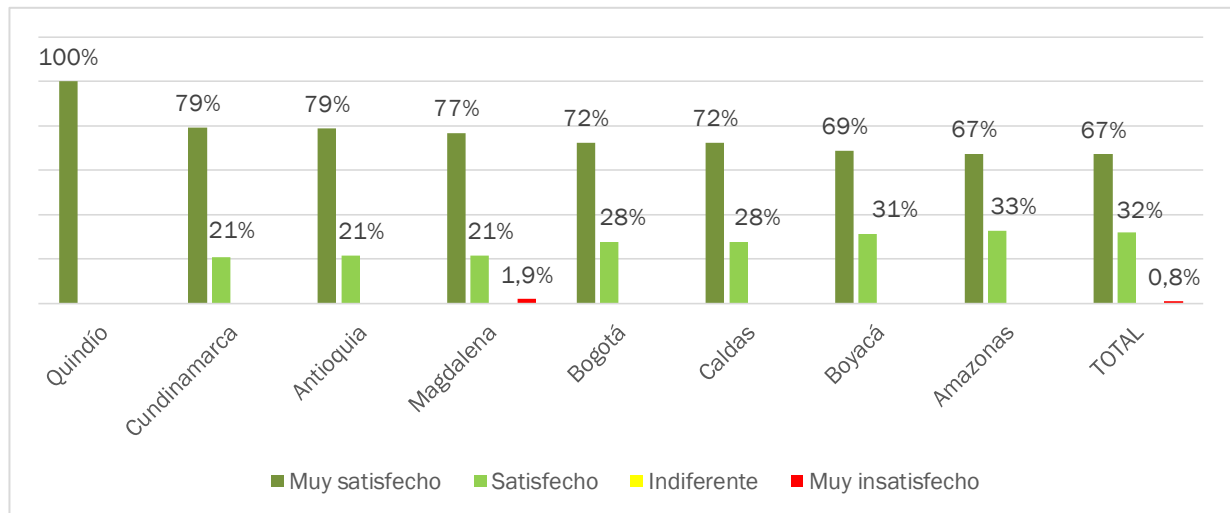
Cuadro 54. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz Satisfacción general respecto a la atención recibida. Total nacional y regional

Regional	En general, ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz del ICBF?				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Quindío					100%
Cundinamarca				20,8%	79,2%
Antioquia				21,3%	78,7%
Magdalena	1,9%			21,3%	76,8%
Bogotá				27,6%	72,4%
Caldas				27,7%	72,3%
Boyacá				31,3%	68,8%
Amazonas				32,7%	67,3%
Atlántico	6,7%		1,3%	47,6%	44,4%
Putumayo	8,3%			50%	41,7%
Córdoba				62,1%	37,9%
Casanare	0,4%	0,4%	0,7%	61%	37,5%
Guaviare			1,4%	66,7%	31,9%
Total	0,8%	0,0%	0,2%	31,8%	67,2%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los ocho Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por encima del promedio nacional.

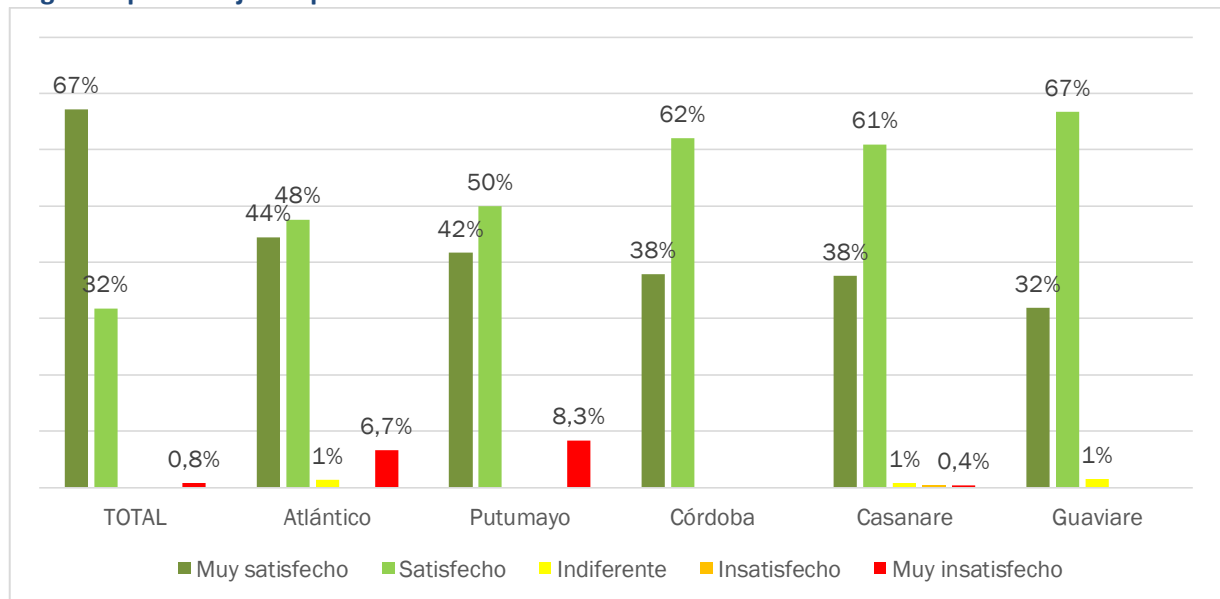
Gráfica 50. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Satisfacción general respecto a la atención recibida. Regiones por encima del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los cinco Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por debajo del promedio nacional.

Gráfica 51. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Satisfacción general respecto a la atención recibida
Regiones por debajo del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

b. Calidad de la información

- *¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad?*

Ningún beneficiario manifestó sentirse insatisfecho respecto al conocimiento y temas abordados por los profesionales de la Unidad Tejido Familiar UTF. En el total nacional se tiene que el 65% de los beneficiarios del programa se encuentran muy satisfechos con este aspecto.

A nivel de regiones, se tiene que, en el caso de 2 de ellas, el porcentaje de beneficiarios que se siente Muy satisfecho con este aspecto está por encima del 75%. Putumayo (8,3%) y Atlántico son las regionales en donde mayor insatisfacción se presenta.

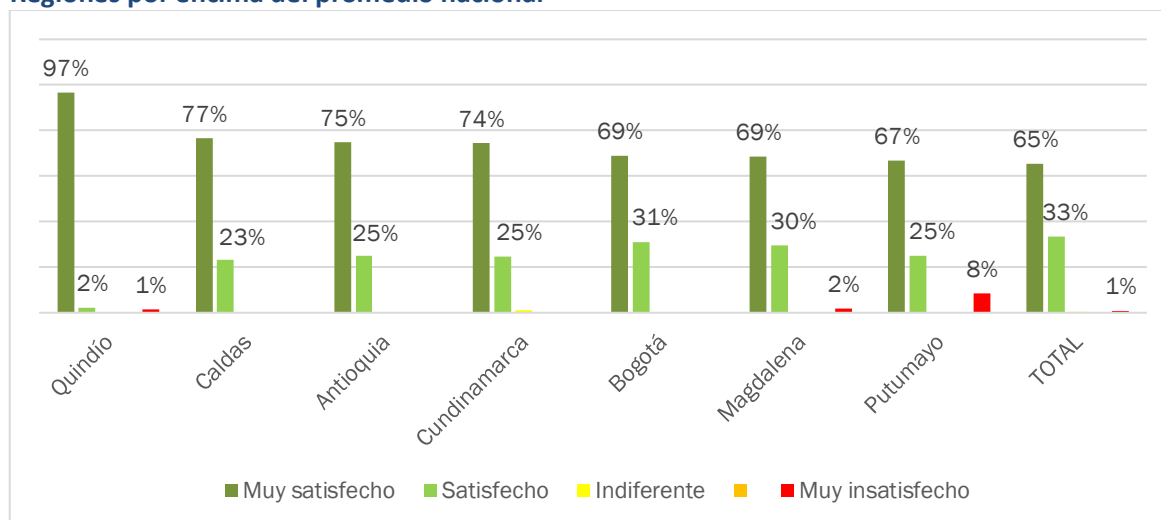
**Cuadro 55. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UFT
Total nacional y regional**

Regional	10- ¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF?				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Quindío	1,3%			2,2%	96,5%
Caldas				23,4%	76,6%
Antioquia				25,2%	74,8%
Cundinamarca			1,1%	24,5%	74,3%
Bogotá				31,0%	69,0%
Magdalena	1,9%			29,5%	68,6%
Putumayo	8,3%			25,0%	66,7%
Amazonas				36,7%	63,3%
Boyacá				41,7%	58,3%
Atlántico	6,7%			46,0%	47,3%
Córdoba			1,3%	54,0%	44,7%
Casanare	0,4%		2,7%	55,9%	41,0%
Guaviare			4,3%	66,7%	29,0%
Total	0,9%		0,5%	33,4%	65,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los siete Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por encima del promedio nacional.

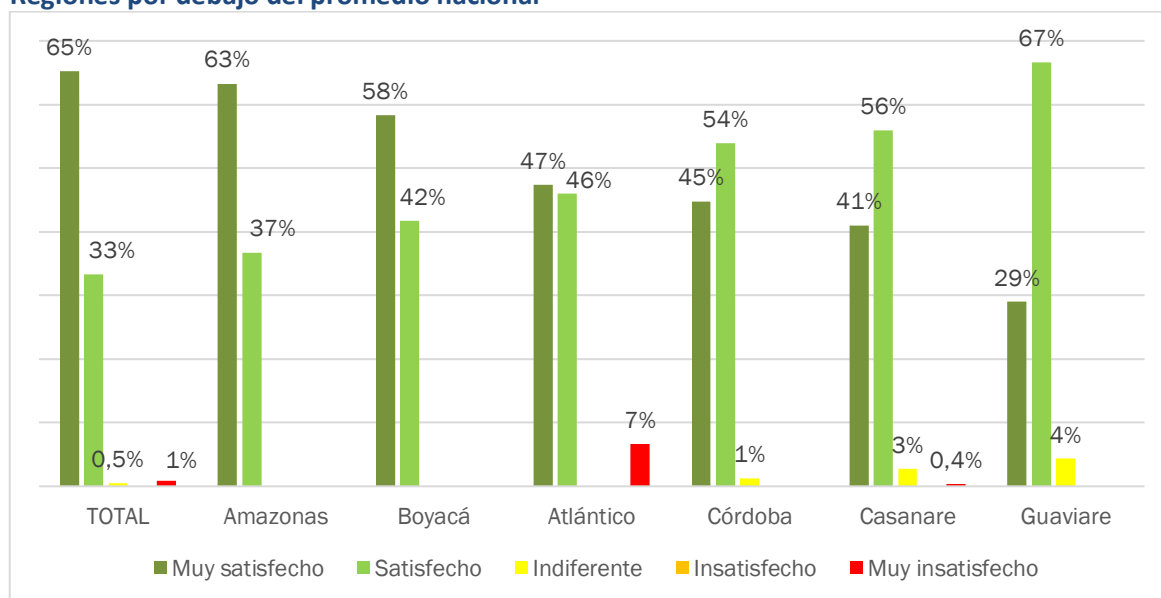
**Gráfica 52. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UFT
Regiones por encima del promedio nacional**



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los siete Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por debajo del promedio nacional.

**Gráfica 53. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz
Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UFT
Regiones por debajo del promedio nacional**



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Expectativas frente al Programa

- *¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de las familias para construir formas respetuosas y solidarias para relacionarse?*

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se tiene que, para el total nacional, el 61,6% se encuentra “Muy satisfecho” con las sesiones de facilitación en su domicilio, en cuanto han favorecido el reconocimiento de los integrantes de las familias para construir formas respetuosas y solidarias. Le sigue la categoría Satisfecho con 34,4%. Por otro lado, el 1,4% se manifiesta insatisfecho y muy insatisfecho. Esta insatisfacción se hace más evidente en las regionales de Putumayo (8,3%) y Atlántico (6,7%).

Cuadro 56. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario

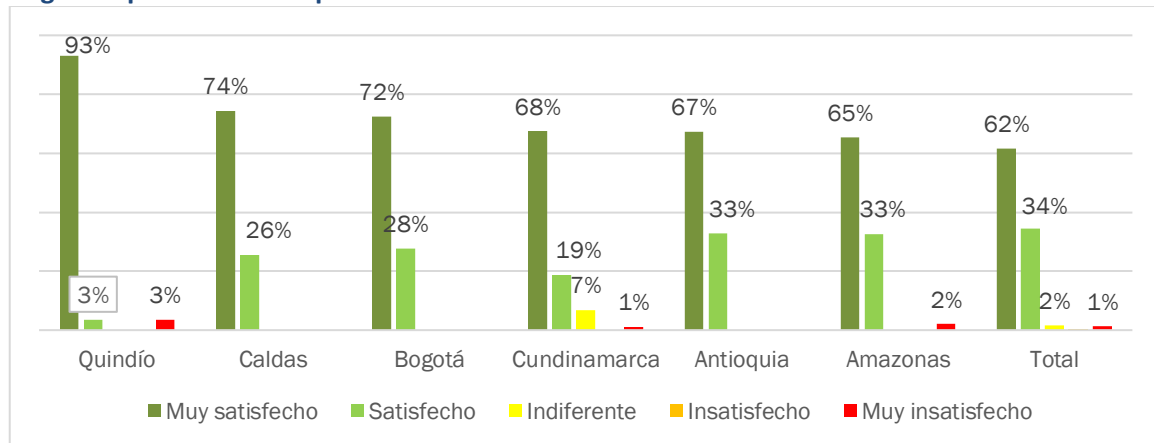
Total nacional y regional

Regional	11- ¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de su familia para construir formas respetuosas y solidarias para relacionarse?					
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	No Aplica
Quindío	3,5%			3,5%	93,0%	
Caldas				25,5%	74,5%	
Bogotá				27,6%	72,4%	
Cundinamarca	1,1%		6,8%	18,8%	67,5%	6%
Antioquia				32,7%	67,3%	
Amazonas	2,0%			32,7%	65,3%	
Boyacá		2,1%	2,1%	37,5%	58,3%	
Magdalena	1,9%	1,9%	2,6%	36,6%	57,0%	
Atlántico	6,7%			55,1%	38,2%	
Casanare	0,4%		3,7%	58,0%	37,9%	
Putumayo	8,3%			58,3%	33,3%	
Guaviare			5,8%	62,3%	31,9%	
Córdoba			1,3%	88,3%	10,4%	
Total	1,3%	0,1%	1,6%	34,4%	61,6%	1%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los seis Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por encima del promedio nacional.

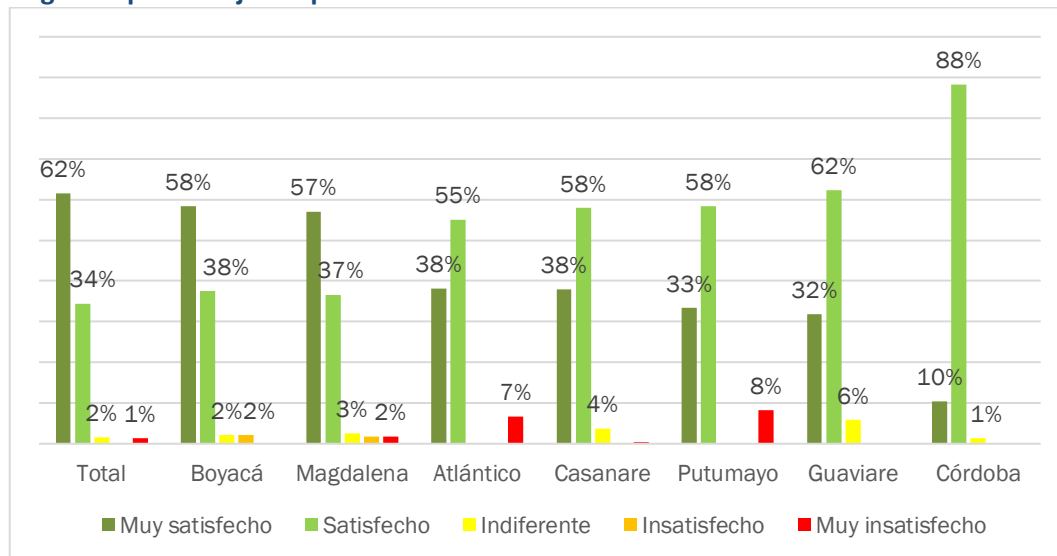
Gráfica 54. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario
Regiones por encima del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan gráficamente los resultados de los siete Regionales cuya calificación “Muy Satisfecho” está por debajo del promedio nacional.

Gráfica 55. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario
Regiones por debajo del promedio nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.5.3. Indicadores de resultados

Los indicadores de resultado se construyen con las respuestas a cuatro preguntas:

- Las atenciones realizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar han facilitado la construcción de metas y objetivos que inciden en la convivencia armónica en su familia. (Plan de Vida Familiar) (P 14)
- La atención recibida en la modalidad le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias (P 15)
- Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas (P 16)
- Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar lo han **motivado a emprender transformaciones en su vida cotidiana** (P18)

En los cuatro casos para el total nacional, la población manifestó una respuesta afirmativa en un porcentaje superior a 99%. En el caso de las regionales, Guaviare presenta resultados por debajo del 93%.

Cuadro 57. Indicadores de resultados Programa Familias con Bienestar para la Paz

Regional	14. La atención realizada por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar han facilitado la construcción de metas y objetivos que inciden en la convivencia armónica en su familia. (Plan de Vida Familiar)	15. La atención recibida en la modalidad le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias.	16. Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas	17. Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar lo han motivado a emprender transformaciones en su vida cotidiana
Antioquia	100%	100%	100%	100%
Atlántico	100%	100%	100%	100%
Bogotá	100%	100%	100%	100%
Putumayo	100%	100%	100%	100%
Quindío	100%	100%	100%	100%
Cundinamarca	100%	98,9%	100%	100%
Amazonas	100%	100%	98,0%	100%
Magdalena	100%	100%	98,1%	100%
Córdoba	100%	98,7%	98,7%	98,7%

Boyacá	100%	97,9%	95,8%	97,9%
Casanare	98,5%	98,0%	97,9%	95,2%
Caldas	95,7%	95,7%	95,7%	95,7%
Guaviare	89,9%	92,8%	89,9%	92,8%
Total	99,6%	99,3%	99,3%	99,4%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Proyectamos Colombia, 2017

2.5.4. Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta: ¿Qué sugiere para mejorar la modalidad 'Familias con Bienestar para la Paz?', se recibieron 629 opiniones. De este total se tiene que el 25% de beneficiarios considera que el Programa no requiere cambios. Por otro lado, el 24% de las sugerencias u oportunidades de mejorarse relacionan la continuidad de las actividades y la posibilidad de ofrecer acompañamiento particular a las familias participantes. A continuación, se detallan las principales oportunidades de mejora señaladas por los entrevistados:

Cuadro 58. Oportunidades de mejora. Programa Familias con Bienestar

Sugerencia	No.	%
Consideran que todo está muy bien en el programa, no tienen ninguna sugerencia o se manifiestan agradecidos con todo	155	25%
Garantizar la continuidad del programa y ofrecer más acompañamiento. De ser posible ofrecer acompañamiento particular a las familias y visitas domiciliarias	149	24%
Ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual	115	18%
Ampliar el programa para beneficiar a otras familias	42	7%
Ampliar el tiempo o duración de los módulos	42	7%
Ofrecer horarios más flexibles, posibilidad de ampliarlo a los fines de semana para facilitar la participación de las personas que trabajan de lunes a viernes	23	4%
Posibilidad de que se otorgue apoyo económico a las familias	21	3%
Realizar actividades que motiven e incentiven la participación de los jóvenes, adolescentes y niños	6	1%
Ofrecer acompañamiento psicológico en diversos temas familiares	6	1%
Otro	6	1%
Consideran que todo está muy bien en el programa, no tienen ninguna sugerencia o se manifiestan agradecidos con todo	5	1%
Garantizar la continuidad del programa y ofrecer más acompañamiento. De ser posible ofrecer acompañamiento particular a las familias y visitas domiciliarias	2	0%

Ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual	57	9%
Total general	629	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

A continuación, se destacan algunas frases “verbatim” de los entrevistados que reflejan su sentir frente al programa:

Sugerencias destacadas de los participantes:

“Estoy satisfecha con el servicio recibido y el acompañamiento de los profesionales. Fue muy bueno porque atravesaba por un momento difícil en la vida de mi familia y me colaboraron bastante”. (Cundinamarca. Soacha).

“Ninguna observación las estrategias utilizadas son acordes para cada población” (Antioquia, Bello)

“Hay familias que están distanciadas y el programa les ha ayudado a estar más unidas”. (Antioquia. Copacabana).

“Que el tiempo del programa sea más extenso. Así está muy corto para llegar con más profundidad a los temas tratados”. (Cundinamarca. Soacha).

“Que se realicen más charlas con las familias y les enseñen a aplicar todos los temas propuestos. Un acompañamiento más profundo” (Casanare. Yopal).

“Talleres grupales mensuales, reuniones privadas y constantes para que se vea un avance en la familia” (Casanare. Yopal).

2.5.5. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 92%, presentando una leve variación frente al dato de la medición anterior que fue equivalente a 93%.
- En todos los indicadores de satisfacción, al calcular el Top Two Boxes, nos da que en Bogotá en 97% promedio los encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el programa.
- En lo regional se tiene que de los 13 departamentos donde se aplicó la encuesta, Putumayo es el departamento en el que un menor porcentaje de hogares se considera satisfecho o muy satisfecho.
- Por otro lado, las familias manifiestan la importancia de que se garantice la continuidad del programa y se ofrezca más acompañamiento. De ser posible ofrecer acompañamiento particular a las familias y visitas domiciliarias. Ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual, entre otras.

2.5.6. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se recomienda reforzar y garantizar la continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades. Es importante garantizar profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.
- Se recomienda ampliar los horarios en los que se desarrolla el programa de tal manera que no se limite la participación de los beneficiarios que cumplen con horarios laborales.
- De acuerdo con las recomendaciones de los beneficiarios, se sugiere evaluar la posibilidad de ampliar el programa en cobertura, tiempo, personal y temáticas. Algunos ejemplos mencionados son: ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual
- Se recomienda fortalecer la disposición de ayudas audiovisuales y otras herramientas tecnológicas que fortalezcan la socialización de los temas durante los encuentros.

2.6. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición

La encuesta aplicada a los beneficiarios de la Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo, de la Dirección de Nutrición, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los padres o cuidadores de los usuarios del programa frente a la calidad de la atención, oportunidad, acompañamiento por parte del equipo y del ICBF, claridad de la información suministrada, expectativas frente a la prestación del servicio.

Este capítulo tiene cinco secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los beneficiarios del programa. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción, en la tercera sección los indicadores de imagen y entendimiento del servicio, en la cuarta sección los indicadores de resultado, y en la última sección se analizan los indicadores de oportunidades de mejora.

El estudio se realizó mediante entrevista cara a cara en los sitios donde se realizan los encuentros grupales (espacios físicos donde se congregan las familias, quienes reciben mediante talleres y actividades dinámicas, educación en diferentes temáticas, desde los componentes de nutrición, procesos educativos y gestión familiar). Estos espacios se llevan a cabo una vez al mes con las familias. Se realizó la encuesta a 1.105 padres y cuidadores, de un universo de 5.272 usuarios en las regionales que se indican a continuación, los resultados se presentan a nivel agregado y por regional.

Cuadro 59. Lugares de aplicación de las encuestas. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo

Regional	Universo	Muestra definitiva
Bolívar	60	117
Caldas	160	56
Casanare	160	77
Cauca	160	42
Chocó	260	31
Cundinamarca	160	81
Guaviare	160	51
La Guajira	1.760	325
Magdalena	580	106
Norte de Santander	224	41
Risaralda	160	36
Sucre	320	107
Tolima	48	11
Vichada	160	24
Total general	5.272	1.105

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

La distribución de las encuestas por municipio se muestra en la siguiente tabla:

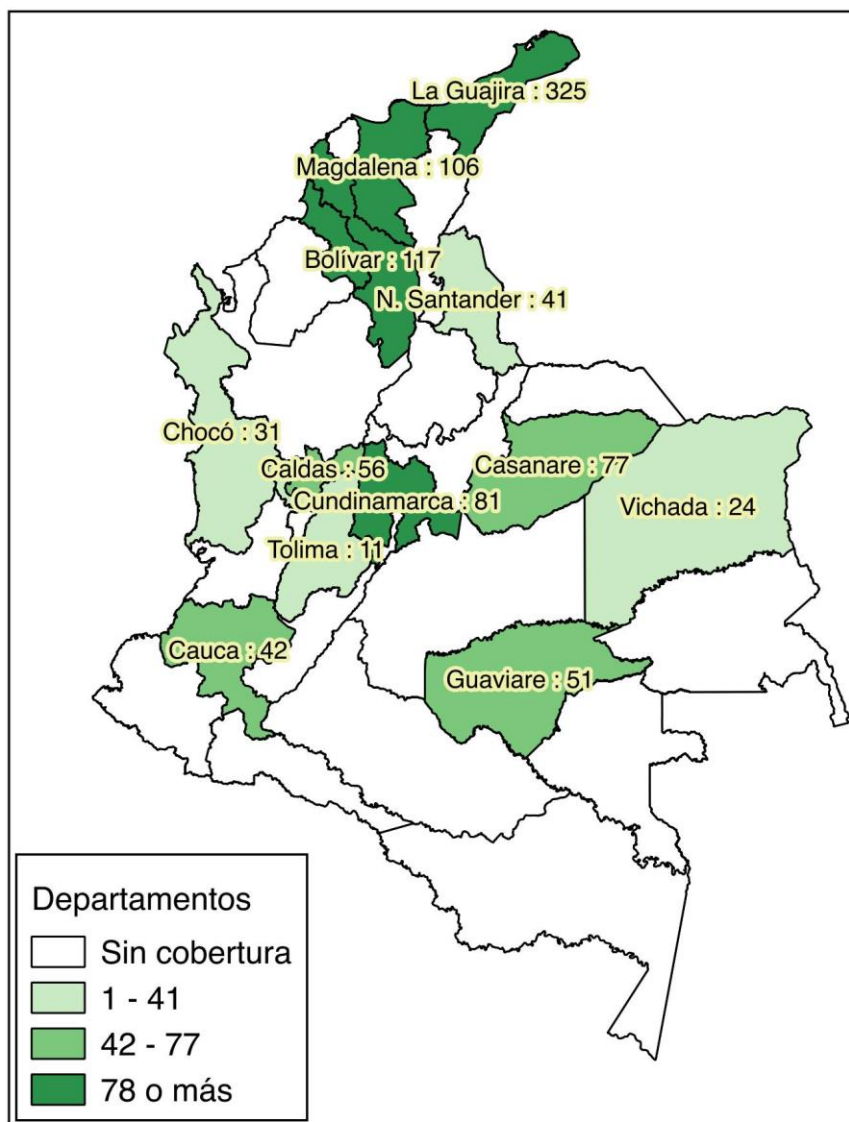
Cuadro 60. Lugares de aplicación de las encuestas por municipio. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo

Regional Municipio	Encuestas aplicadas
BOLIVAR ARROYOHONDO	7
BOLIVAR BARRANCO_DE_LOBA	7
BOLIVAR CARTAGENA	20
BOLIVAR HATILLO_DE_LOBA	7
BOLIVAR MAGANGUE	30
BOLIVAR MAHATES	7
BOLIVAR MARIA_LA_BAJA	4
BOLIVAR MORALES	5
BOLIVAR REGIDOR	7
BOLIVAR RIO_VIEJO	7
BOLIVAR SAN_MARTIN_DE_LOBA	7
BOLIVAR SAN_PABLO	9
CALDAS ANSERNA	11
CALDAS ARANZAZU	6
CALDAS BELALCAZAR	4
CALDAS MANIZALES	19
CALDAS NEIRA	5
CALDAS RIOSUCIO	11
CASANARE PAZ_DE_ARIPORO	48
CASANARE VILLANUEVA	13
CASANARE YOPAL	16
CAUCA MORALES	11
CAUCA PIENDAMO	11
CAUCA POPAYAN	20
CHOCO ISTMINA	12
CHOCO LORO	19
CUNDINAMARCA CHAGUANI	3
CUNDINAMARCA FUSAGASUGA	32
CUNDINAMARCA GUADUAS	9
CUNDINAMARCA PUERTO_SALGAR	8
CUNDINAMARCA SAN_JUAN_DE_RIOSECO	6
CUNDINAMARCA VIANI	3
CUNDINAMARCA VILLETA	20
GUAVIARE CALAMAR	10

GUAVIARE EL_RETORNO	10
GUAVIARE SAN_JOSE_DE_GUAVIARE	31
LA_GUAJIRA DIBULLA	50
LA_GUAJIRA MAICAO	70
LA_GUAJIRA MANAURE	106
LA_GUAJIRA RIOHACHA	35
LA_GUAJIRA SAN_JUAN_DEL_CESAR	39
LA_GUAJIRA URIBIA	25
MAGDALENA CHIVOLO	6
MAGDALENA CIENAGA	22
MAGDALENA PIVIJAY	14
MAGDALENA PLATA	8
MAGDALENA SABANAS_DE_SAN_ANGEL	30
MAGDALENA SANTA_MARTA_(SUR)	20
MAGDALENA TENERIFE	6
NORTE_DE_SANTARDER ABREGO	10
NORTE_DE_SANTARDER CONVENCION	8
NORTE_DE_SANTARDER HACARI	11
NORTE_DE_SANTARDER OCANA	10
NORTE_DE_SANTARDER SAN_CALIXTO	2
RISARALDA BELEN_DE_UMBRIA	8
RISARALDA DOSQUEBRADAS	7
RISARALDA MISTRATO	7
RISARALDA QUINCHIA	10
RISARALDA SANTA_ROSA_DE_CABAL	4
SUCRE COLOSO	8
SUCRE COROZAL	14
SUCRE COVENAS	14
SUCRE PALMITO	7
SUCRE SAN_ONOFRE	22
SUCRE SANTIAGO_DE_TOLU	14
SUCRE SINCELEJO	14
SUCRE TOLU_VIEJO	14
TOLIMA IBAGUE	11
VICHADA PUERTO_CARRENO	24
Total	1.105

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Gráfica 56. Lugares de aplicación de las encuestas. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En general se encuentra que esta Modalidad tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas.

Programas	Calificación	2018
Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	4,43	89%

2.6.1. Indicadores de caracterización

La caracterización de las familias de la Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo del beneficiario, discapacidad del beneficiario, pertenencia étnica del beneficiario, nivel educativo, ocupación y estrato socioeconómico. Adicionalmente se indaga por aspectos relacionados con la participación de los beneficiarios en la modalidad.

Los resultados son los siguientes:

En primer lugar, el 86,2% de las personas que responden la encuesta en total son las madres, seguido de las mujeres gestantes con 7,4%, cuidadores (es) con el 2,9% y padres en 1,8%.

- **Distribución de los beneficiarios según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

En Casanare, Chocó, Cundinamarca y Tolima la totalidad son mujeres, mientras que en Guaviare y Vichada el porcentaje de informantes **hombres** es un poco mayor, 10% y 13% respectivamente.

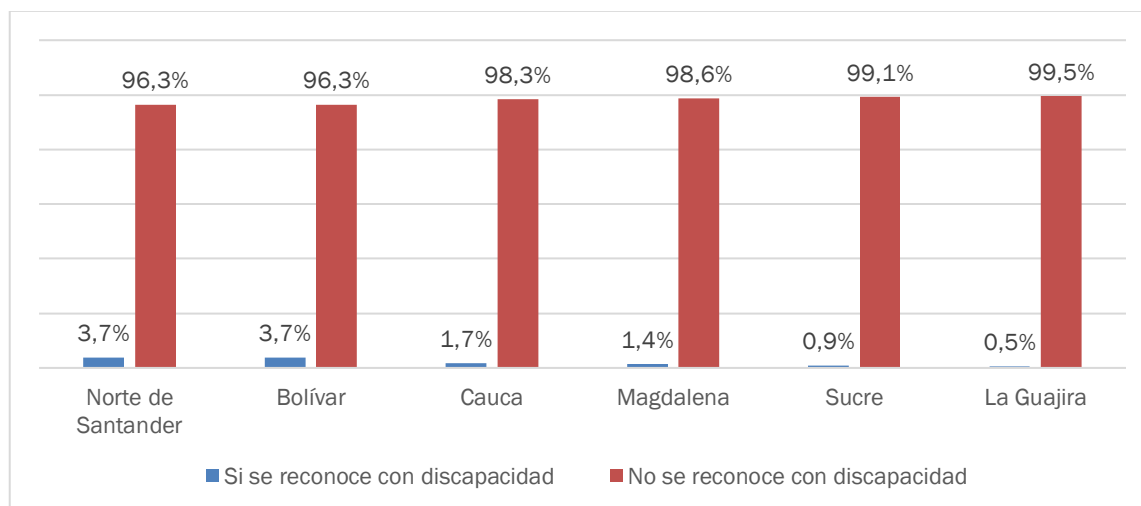
Gráfica 57. Beneficiarios según sexo. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional y regional

Regional	Mujer	Hombre
Casanare	100%	
Chocó	100%	
Cundinamarca	100%	
Tolima	100%	
Sucre	99%	1%
Magdalena	99%	1%
Risaralda	98%	2%
La Guajira	98%	2%
Bolívar	98%	2%
Norte de Santander	97%	3%
Cauca	94%	6%
Caldas	92%	8%
Guaviare	90%	10%
Vichada	88%	13%
Total	97%	3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

El 1,3% de los beneficiarios tienen alguna discapacidad. Esto se presenta solo en seis de las catorce regionales. En Norte de Santander y Bolívar el porcentaje es el más alto frente a los cuatro regionales restantes.

Cuadro 61. Reconocimiento de discapacidad. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la **discapacidad física** en un 72,5%, seguido de discapacidad visual (27,5%).

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico, el 31% a nivel nacional reconoce que pertenece a un grupo. En el Chocó el 100% y en Vichada el 54% de los beneficiarios. Por otro lado, en cuatro regionales ninguna persona contestó afirmativamente, Casanare, Cundinamarca, Norte de Santander y Tolima.

Gráfica 58. Pertenencia a grupos étnicos. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y Regional

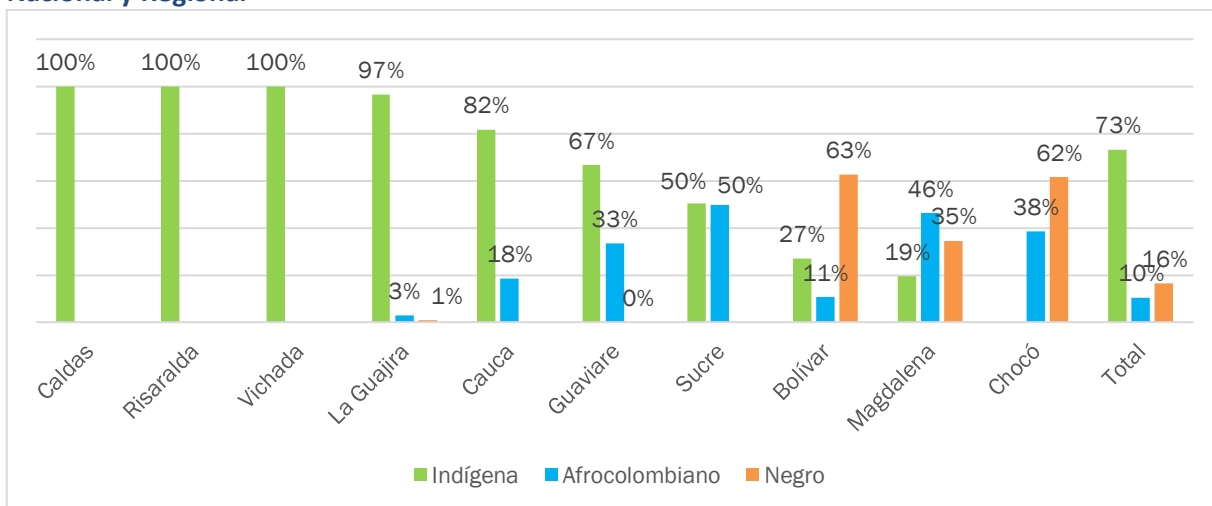
Regional	Si pertenece a alguna etnia específica	No pertenece a alguna etnia específica
Chocó	100%	
Vichada	92%	8%
La Guajira	54%	46%
Cauca	18%	82%
Bolívar	15%	85%
Risaralda	14%	86%
Guaviare	6%	94%
Sucre	5%	95%

Caldas	4%	96%
Magdalena	4%	96%
Casanare		100%
Cundinamarca		100%
Norte de Santander		100%
Tolima		100%
Total	31%	69%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Del total de población identificada como perteneciente al grupo étnico, el 73% corresponde a indígena, el 10,5% a afrocolombiano y el 16,5% a negros. En el caso de Caldas, Risaralda, Vichada y la Guajira se reconocen 100% indígenas.

Gráfica 59. Pertenencia a grupos étnicos. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total Nacional y Regional

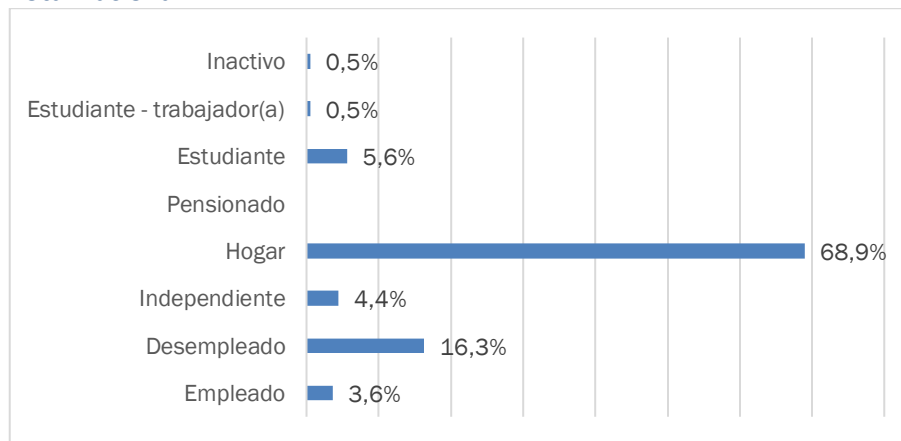


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Ocupación**

Frente a la ocupación actual de los beneficiarios del Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo, en el total nacional, el 68,9% se encuentra dedicado al Hogar, seguido de un 16,3% desempleados, y un 5,6% que son estudiante.

Gráfico 24. Ocupación beneficiarios. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo
Total nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional muestran que en Santander (92%), Sucre (86%) y Magdalena (85%) se tiene el mayor porcentaje de beneficiarios de la Modalidad dedicados al hogar, en Casanare (12%) se tienen el mayor porcentaje de empleados respecto a los demás indicadores y en Tolima un porcentaje importante de beneficiarios con estudiantes (36%).

Cuadro 62. Ocupación beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo
Por regional

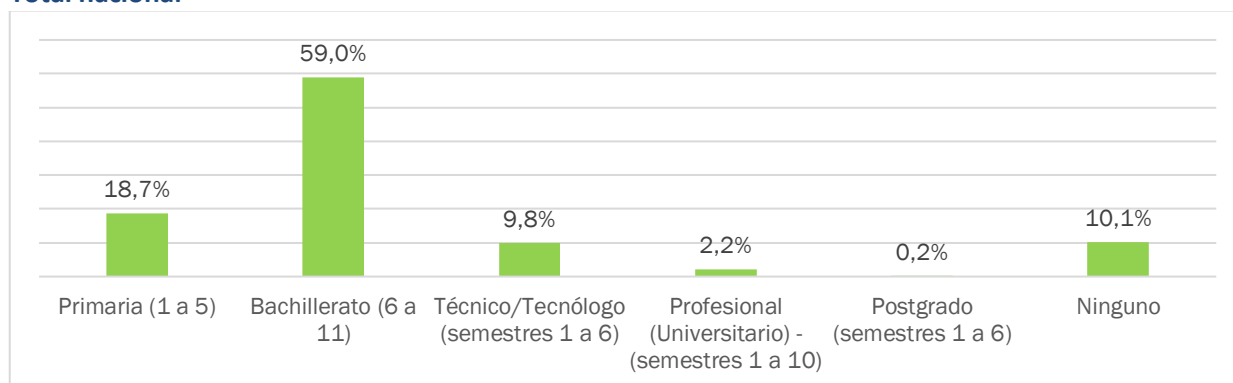
Regional	Empleado	Desempleado	Independiente	Hogar	Pensionado	Estudiante	Estudiante - trabajador(a)	Inactivo
Norte de Santander	1%			92%		7%		
Sucre	4%		7%	86%		2%	1%	
Magdalena	2%	1%	4%	85%		7%	1%	0,4%
Chocó	6%	3%		84%		6%		
Vichada	4%	4%	4%	83%		4%		
Cundinamarca	8%		2%	81%		8%	1%	
Risaralda	2%	2%	16%	79%				2%
Guaviare	6%		14%	79%		2%		
Cauca	3%			74%		16%	7%	
Casanare	12%	3%	10%	72%		1%	1%	2%
Caldas	6%	6%	10%	65%		11%	2%	
La Guajira	4%	28%	3%	60%		4%		0,4%
Bolívar	1%	34%	4%	53%		7%		2%
Tolima			27%	36%		36%		
Total	4%	16%	4%	69%		6%	0,5%	0,5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Nivel educativo**

El 59% de los beneficiarios de la Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 18,7% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado; el 9,8% tiene estudios hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado; solo el 2% tiene estudios a nivel profesional.

Gráfica 60. Nivel educativo beneficiarios. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo
Total nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional se presentan en la siguiente gráfica. Como se puede observar, en Sucre se presenta un mayor porcentaje de beneficiarios con estudios en el nivel bachillerato (75%) y en Cauca respecto a las demás regionales se tiene el mayor porcentaje de profesionales con estudios profesionales (14%). En La Guajira se tiene el mayor porcentaje de población sin ningún nivel de estudio (22%).

Cuadro 63. Nivel educativo beneficiarios. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo
Por regional

Regional	Primaria (1 a 5)	Bachillerato (6 a 11)	Técnico/Tecnólogo (semestres 1 a 6)	Profesional (Universitario) - (semestres 1 a 10)	Postgrado (semestres 1 a 6)	Ninguno
Bolívar	20%	75%	3%			2%
Caldas	17%	67%	16%			
Casanare	13%	66%	17%	2%		2%
Cauca	7%	49%	30%	14%		
Chocó	26%	64%	3%			6%
Cundinamarca	9%	70%	18%	2%		
Guaviare	31%	57%	8%	4%		

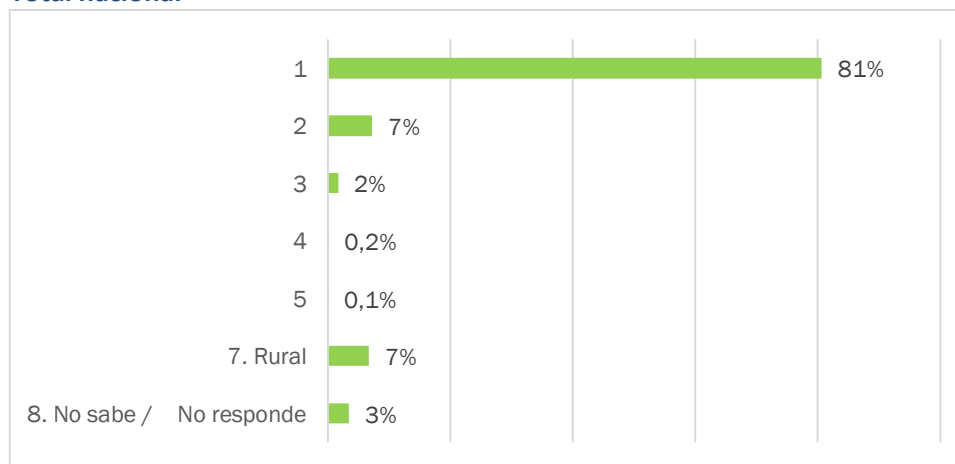
Regional	Primaria (1 a 5)	Bachillerato (6 a 11)	Técnico/Tecnólogo (semestres 1 a 6)	Profesional (Universitario) - (semestres 1 a 10)	Postgrado (semestres 1 a 6)	Ninguno
La Guajira	18%	46%	10%	3%	1%	22%
Magdalena	17%	64%	11%	3%		5%
Norte de Santander	33%	67%				
Risaralda	30%	46%	16%			8%
Sucre	5%	75%	16%	3%		1%
Tolima	9%	36%	45%	9%		
Vichada	25%	38%	4%			33%
Total	19%	59%	10%	2%	0,2%	10%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Estrato socioeconómico y ubicación de la vivienda**

En relación con el estrato socioeconómico de los beneficiarios de 1.000 días para cambiar el mundo, se encuentra que el 81% pertenece al estrato 1, seguido del 7% en estrato 2 y 7% en rural.

Gráfica 61. Estrato socioeconómico Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional indican que el 100% de los beneficiarios de Chocó están en estrato 1.

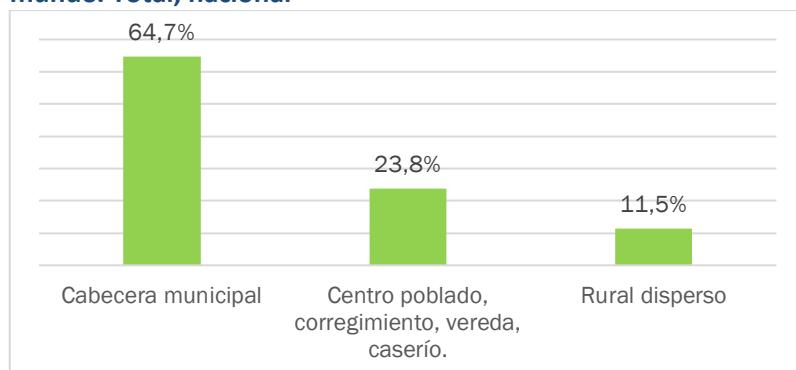
Cuadro 64. Estrato socioeconómico Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional

Estrato	1	2	3	4	5	7. Rural	8. No sabe / No responde
Chocó	100%						
La Guajira	98%	1%				0,3%	1%
Norte de Santander	93%	7%					
Guaviare	92%	6%					2%
Magdalena	85%	7%	1%	1%		4%	2%
Vichada	79%						21%
Casanare	75%	14%	2%			7%	2%
Sucre	69%	11%				2%	18%
Bolívar	66%	1%				27%	6%
Tolima	64%	27%	9%				
Cundinamarca	62%	31%	5%			2%	
Cauca	47%	22%	16%		3%	12%	
Caldas	37%	33%	18%	2%		10%	
Risaralda	33%	53%	7%			5%	2%
Total	81%	7%	2%	0,2%	0,1%	7%	3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En cuanto a la ubicación de la vivienda de los beneficiarios de la Modalidad, se encuentra que el 64,7% está ubicado en la cabecera municipal.

Gráfica 62. Ubicación de la vivienda de los Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total, nacional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Del análisis por regional, se tiene que en Tolima el 100% está ubicado en la cabecera municipal. Risaralda es la regional con mayor porcentaje de población ubicada en rural disperso.

Cuadro 65. Ubicación de la vivienda de los Beneficiarios Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional

Regional	Cabecera municipal	Centro poblado, corregimiento, vereda, caserío.	Rural disperso
Tolima	100,0%		
Magdalena	92,4%	5,5%	2,1%
Norte de Santander	90,4%	9,6%	
Cundinamarca	90,2%	9,1%	0,8%
Casanare	85,8%	3,7%	10,5%
Vichada	79,2%		20,8%
Cauca	76,4%	23,6%	
Chocó	70,9%	29,1%	
Guaviare	68,7%	29,3%	2,0%
Caldas	68,5%	22,7%	8,8%
Sucre	66,9%	28%	5,1%
Bolívar	59%	38,1%	2,9%
La Guajira	47,5%	27,5%	25%
Risaralda	45,6%	29,3%	25,1%
Total	64,7%	23,8%	11,5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.6.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso de a modalidad 1.000 días para cambiar el mundo se pueden agrupar en las siguientes categorías: calidad de la atención, oportunidad, acompañamiento por parte del equipo y del ICBF, claridad de la información suministrada, expectativas frente a la prestación del servicio. A continuación, se listan:

Cuadro 66. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo

Dimensión	Indicador de Satisfacción	Número de pregunta
Claridad de la información suministrada	La información que le suministró el equipo antes de ingresar al programa “1.000 días” respecto a su funcionamiento (en qué consiste, la participación que tendría la familia, disponibilidad de la familia para atender las visitas en el hogar, entre otros).	13
	La información que le suministró el equipo acerca de la duración del programa “1.000 días”.	14
	La información que recibe del equipo durante las visitas al hogar	19
Calidad de la atención	El trato y acogida por parte del equipo dado a su hijo(a) o a usted como mujer gestante.	15
	El trato y la amabilidad del equipo que lo ha visitado en su hogar.	17
Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF	Frecuencia con la que el equipo realiza las visitas a su hogar	18
	Frecuencia con la que el equipo realiza los encuentros grupales.	22
Expectativas frente al servicio	La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales.	23
	Los alimentos del “Paquete alimentario” (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia	24
	La entrega completa de los alimentos que contiene el “paquete alimentario” de acuerdo con lo establecido por el programa	25
	La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”	26
	La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”	27
	Frecuencia de entrega del “paquete alimentario”	28

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 5 es totalmente satisfecho y 1 es totalmente insatisfecho



Los indicadores de satisfacción se calcularon para el agregado nacional y regional.

En términos generales, se tiene que para todos los indicadores menos del 50% de los usuarios califica las cuatro dimensiones con Totalmente Satisfecho. Así mismo, entre el 48% y el 57% de los beneficiarios asignaron la calificación Satisfecho. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores estudiados según las dimensiones bajo las cuales se agruparon:

Cuadro 67. Nivel de satisfacción. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional

Dimensión	Indicador de Satisfacción	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Claridad de la información suministrada	La información que le suministró el equipo antes de ingresar al programa “1.000 días” respecto a su funcionamiento	0,2%	0,4%	1,5%	49,8%	48,2%
	La información que le suministró el equipo acerca de la duración del programa “1.000 días”.	0,8%	0,5%	2,7%	54,6%	41,4%
	La información que recibe del equipo durante las visitas al hogar		0,1%	1,7%	51,4%	46,9%
Calidad de la atención	El trato y acogida por parte del equipo dado a su hijo(a) o a usted como mujer gestante.		0,4%	1,1%	49,7%	48,8%
	El trato y la amabilidad del equipo que lo ha visitado en su hogar.		0,2%	0,9%	48,6%	50,3%
Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF	Frecuencia con la que el equipo realiza las visitas a su hogar	0,2%	0,3%	2,4%	50,7%	46,4%
	Frecuencia con la que el equipo realiza los encuentros grupales.	0,4%	0,6%	2,2%	54,5%	42,3%
Expectativas frente al servicio	La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales.		0,9%	1,7%	54,9%	42,6%
	Los alimentos del “Paquete alimentario” (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia		0,1%	1,7%	51,0%	47,2%
	La entrega completa de los alimentos que contiene el “paquete alimentario” de acuerdo con lo establecido por el programa	0,1%	0,3%	1,1%	49,9%	48,5%
	La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”	0,2%	1,9%	2,9%	52,6%	42,4%
	La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”		1,2%	1,8%	53,3%	43,7%
	Frecuencia de entrega del “paquete alimentario”		0,7%	2,0%	57,0%	40,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Así mismo, cerca del 97% de los usuarios da una calificación de **Satisfecho y Totalmente Satisfecho**, las dos categorías de satisfacción más altas (Top two boxes). No obstante, es

importante resaltar que los niveles de insatisfacción, a pesar de no ser representativos cuantitativamente en relación con la percepción de la gran mayoría de beneficiarios, si reflejan y llaman la atención frente el mejoramiento cualitativo y las oportunidades de mejora que requiere el servicio.

Cuadro 68. Nivel de satisfacción Satisfecho y muy satisfecho (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Total nacional

Dimensión	Indicador de Satisfacción	Top Two Boxes (Indicador de satisfacción Satisfecho y Totalmente Satisfecho)
Claridad de la información suministrada	La información que le suministró el equipo antes de ingresar al programa "1.000 días" respecto a su funcionamiento	98%
	La información que le suministró el equipo acerca de la duración del programa "1.000 días".	96%
	La información que recibe del equipo durante las visitas al hogar	98%
Calidad de la atención	El trato y acogida por parte del equipo dado a su hijo(a) o a usted como mujer gestante.	99%
	El trato y la amabilidad del equipo que lo ha visitado en su hogar.	99%
Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF	Frecuencia con la que el equipo realiza las visitas a su hogar	97%
	Frecuencia con la que el equipo realiza los encuentros grupales.	97%
Expectativas frente al servicio	La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales.	97%
	Los alimentos del "Paquete alimentario" (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia	98%
	La entrega completa de los alimentos que contiene el "paquete alimentario" de acuerdo con lo establecido por el programa	98%
	La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el "paquete alimentario"	95%
	La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el "paquete alimentario"	97%
	Frecuencia de entrega del "paquete alimentario"	97%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se detallan cada uno de los indicadores agrupados por dimensión y desagregando por regional:

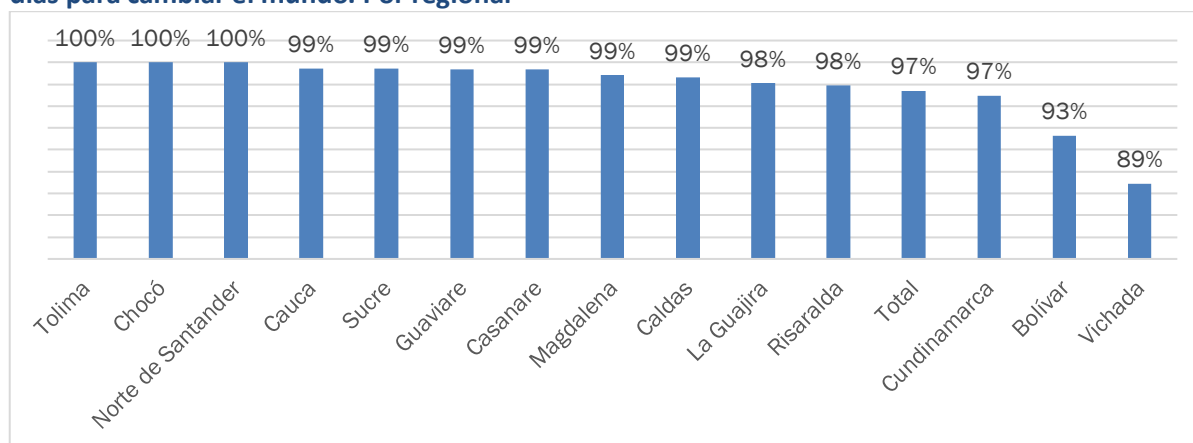
L. Claridad de la información suministrada

Dentro de la dimensión claridad de la información suministrada, se mide la información que le suministró el equipo al usuario antes de ingresar al programa “1.000 días”, información respecto al funcionamiento del Programa (en qué consiste, la participación que tendría la familia, disponibilidad de la familia para atender las visitas en el hogar, entre otros); la información que le suministró el equipo acerca de la duración del programa “1.000 días” y la información que recibe del equipo durante las visitas al hogar.

Al considerar los criterios de calificación más altos, Satisfecho y muy satisfecho, (top two boxes), es posible obtener un indicador agregado que facilita la comparación de las regionales en términos de los resultados frente a la satisfacción de los usuarios en la dimensión de calidad de la atención.

Se tiene que Tolima, Chocó y Norte de Santander obtienen la máxima calificación en este aspecto con un 97%, seguido de Guaviare con 96%. Vichada obtiene el último lugar con un porcentaje de 89% de usuarios que dan estas valoraciones.

Gráfica 63. Nivel de satisfacción Claridad de la información suministrada (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan los resultados de los criterios de calificación más altos, Satisfecho y muy satisfecho (Top Two Boxes), por regional para cada uno de los indicadores de satisfacción de la dimensión de Claridad de la información y ordenados de mayor a menor.

Cuadro 69. Nivel de satisfacción Claridad de la información suministrada (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional

Regional	Claridad de la información suministrada			
	La información que le suministró el equipo antes de ingresar al programa “1.000 días” respecto a su funcionamiento	La información que le suministró el equipo acerca de la duración del programa “1.000 días”.	La información que recibe del equipo durante las visitas al hogar	Promedio de la calidad de la información suministrada
Tolima	100%	100%	100%	100%
Chocó	100%	100%	100%	100%
Norte de Santander	100%	100%	100%	100%
Cauca	98%	100%	100%	99%
Sucre	99%	100%	99%	99%
Guaviare	100%	98%	100%	99%
Casanare	98%	100%	100%	99%
Magdalena	98%	98%	100%	99%
Caldas	99%	97%	100%	99%
La Guajira	98%	97%	99%	98%
Risaralda	100%	94%	100%	98%
Cundinamarca	98%	95%	98%	97%
Bolívar	98%	90%	93%	93%
Vichada	79%	88%	100%	89%
Total	98%	96%	98%	97%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

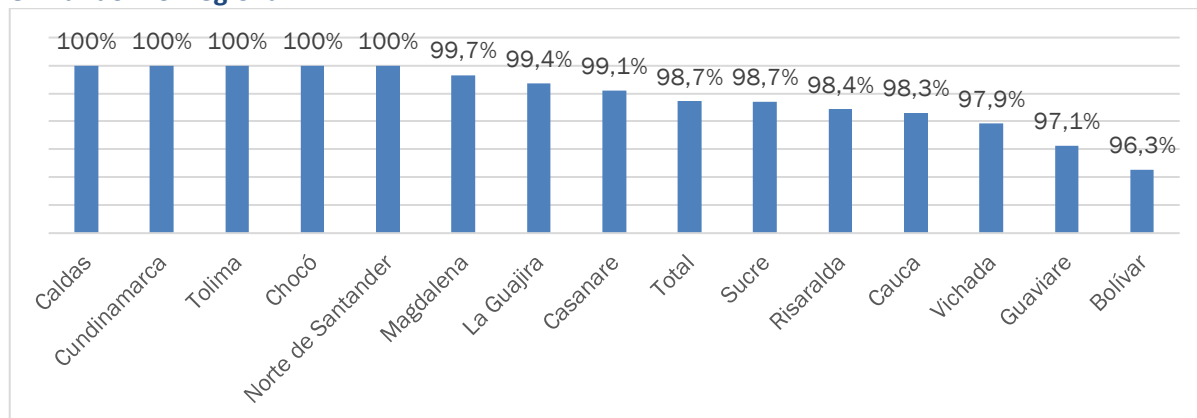
M. Calidad de la atención

Nuevamente, al considerar la calidad de la atención se miden dos aspectos: el trato y acogida por parte del equipo dado a los niños, niñas y mujeres gestantes; y el trato y la amabilidad del equipo que lo ha visitado en su hogar.

Al considerar los criterios de calificación más altos, Satisfecho y muy satisfecho, se obtiene un indicador agregado que facilita la comparación de las regionales en términos de los resultados frente a la satisfacción de los usuarios en la dimensión de calidad de la atención.

Se tiene que cinco departamentos obtienen la máxima calificación. Bolívar está en último lugar, no obstante, con un indicador significativamente alto 96% de usuarios que dan esta valoración.

Gráfica 64. Nivel de satisfacción Calidad de la atención (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Para cada uno de los indicadores que conforman la dimensión de Calidad de la Atención se presentan los resultados detallados y ordenados de mayor a menor según el Top Two box.

Cuadro 70. Nivel de satisfacción Calidad de la atención (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regional

Regional	Calidad de la atención		
	El trato y acogida por parte del equipo dado a su hijo(a) o a usted como mujer gestante.	El trato y la amabilidad del equipo que lo ha visitado en su hogar.	Promedio de la calidad de la atención
Caldas	100%	100%	100%
Cundinamarca	100%	100%	100%
Tolima	100%	100%	100%
Chocó	100%	100%	100%
Norte de Santander	100%	100%	100%
Magdalena	99%	100%	100%
La Guajira	99%	100%	99%
Casanare	99%	99%	99%
Sucre	98%	99%	99%
Risaralda	100%	97%	98%
Cauca	97%	100%	98%
Vichada	96%	100%	98%
Guaviare	96%	98%	97%
Bolívar	97%	96%	96%
Total	99%	99%	99%

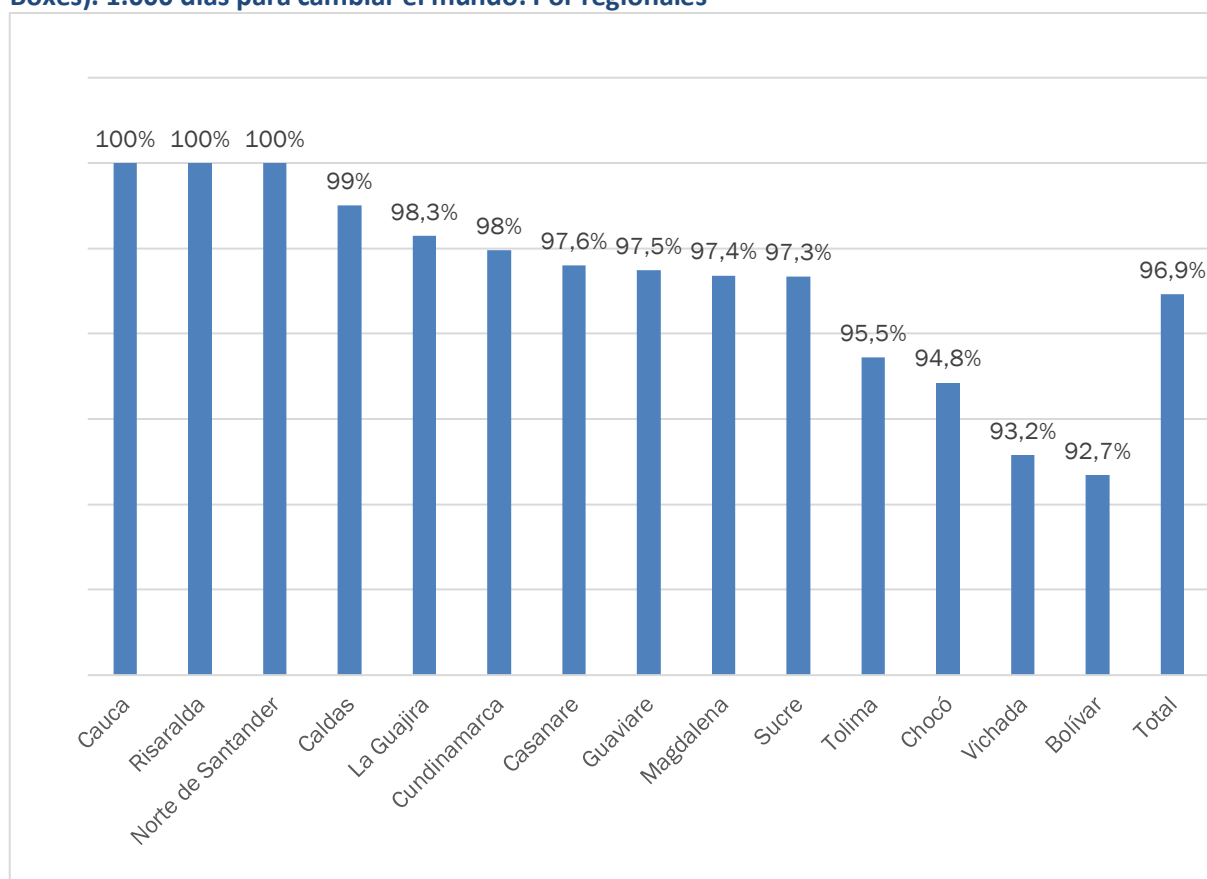
Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

N. Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF

El Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF mide dos aspectos: Frecuencia con la que el equipo realiza las visitas a su hogar y Frecuencia con la que el equipo realiza los encuentros grupales.

Se tiene que tres departamentos obtienen la máxima calificación. Bolívar está en último lugar, no obstante, con un indicador significativamente alto, 93% de usuarios que dan esta valoración.

Gráfica 65. Nivel de satisfacción en Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF. (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Para cada uno de los indicadores que conforman la dimensión de Calidad de la Atención se presentan los resultados detallados y ordenados de mayor a menor según el Top Two box.

Cuadro 71. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF. 1.000 días para cambiar el mundo

Regional	Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF		
	Frecuencia con la que el equipo realiza las visitas a su hogar	Frecuencia con la que el equipo realiza los encuentros grupales.	Promedio del Acompañamiento por parte del equipo y del ICBF
Cauca	100%	100%	100%
Risaralda	100%	100%	100%
Norte de Santander	100%	100%	100%
Caldas	100%	98%	99%
La Guajira	99%	97%	98%
Cundinamarca	96%	100%	98%
Casanare	99%	96%	98%
Guaviare	100%	95%	97%
Magdalena	97%	97%	97%
Sucre	96%	98%	97%
Tolima	100%	91%	95%
Chocó	93%	96%	95%
Vichada	95%	91%	93%
Bolívar	91%	94%	93%
Total	97%	97%	97%

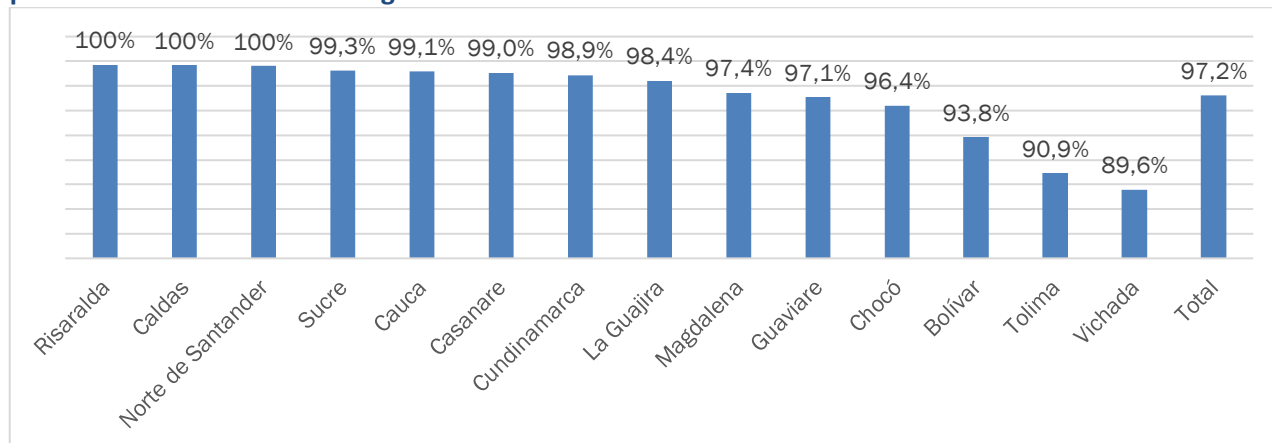
Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

O. Expectativas frente al programa

Esta dimensión contempla los siguientes aspectos: La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales, Los alimentos del “Paquete alimentario” (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia, La entrega completa de los alimentos que contiene el “paquete alimentario” de acuerdo con lo establecido por el programa, La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”, La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”, Frecuencia de entrega del “paquete alimentario”.

Se tiene que tres departamentos obtienen la máxima calificación. Vichada tuvo la menor calificación está en último lugar, 89,6%.

Gráfica 66. Nivel de satisfacción en Expectativas frente al servicio. (Top Two Boxes). 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Para cada uno de los indicadores que conforman la dimensión de Expectativas frente al servicio se presentan los resultados detallados y ordenados de mayor a menor según el Top Two box.

Cuadro 72. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Expectativas frente al servicio. 1.000 días para cambiar el mundo

Regional	Expectativas frente al servicio						
	La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales.	Los alimentos del "Paquete alimentario" (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia	La entrega completa de los alimentos que contiene el "paquete alimentario" de acuerdo con lo establecido por el programa	La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el "paquete alimentario"	La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el "paquete alimentario"	Frecuencia de entrega del "paquete alimentario"	Promedio Expectativas frente al servicio
Risaralda	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
Caldas	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
Norte de Santander	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Sucre	97%	100%	99%	99%	100%	100%	99%
Cauca	97%	100%	100%	100%	100%	98%	99%
Casanare	98%	100%	96%	100%	100%	100%	99%
Cundinamarca	98%	99%	100%	99%	97%	100%	99%

La Guajira	99%	99%	100%	96%	98%	99%	98%
Magdalena	96%	99%	99%	92%	100%	98%	97%
Guaviare	100%	98%	100%	98%	90%	96%	97%
Chocó	82%	100%	100%	100%	100%	97%	96%
Bolívar	98%	94%	94%	90%	94%	92%	94%
Tolima	100%	100%	100%	91%	55%	100%	91%
Vichada	96%	92%	96%	79%	88%	88%	90%
Total	97%	98%	98%	95%	97%	97%	97%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

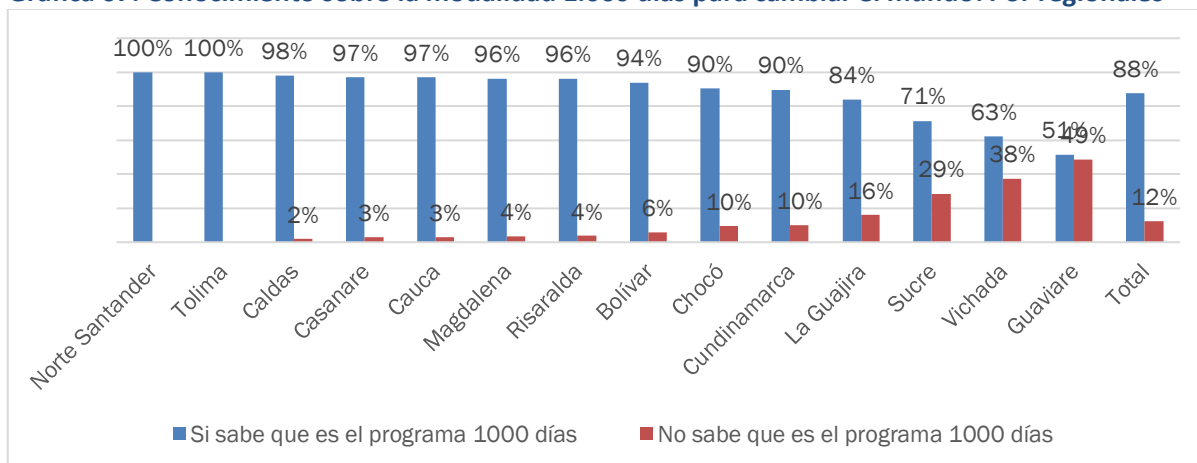
2.6.3. Indicadores de imagen y entendimiento del servicio

A continuación, se muestran los resultados para las preguntas relacionadas con los indicadores de imagen y entendimiento del servicio:

- *¿Usted sabe qué es el programa “1.000 días” para cambiar el mundo?*

Frente a esta pregunta, el 12% de los usuarios manifestaron que no conocen el programa. Esta situación se presenta en un porcentaje importante en Sucre (29%), Vichada (38%) y Guaviare (49%).

Gráfica 67. Conocimiento sobre la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo. Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En general los beneficiarios que expresan que, si saben que es el Programa, indican que busca acoger a la población más vulnerable y en riesgo de desnutrición. Que adicionalmente ofrece capacitaciones sobre temáticas que buscan ofrecer bienestar a la familia.

- ¿Usted sabe qué institución lleva a cabo el programa “1.000 días”?

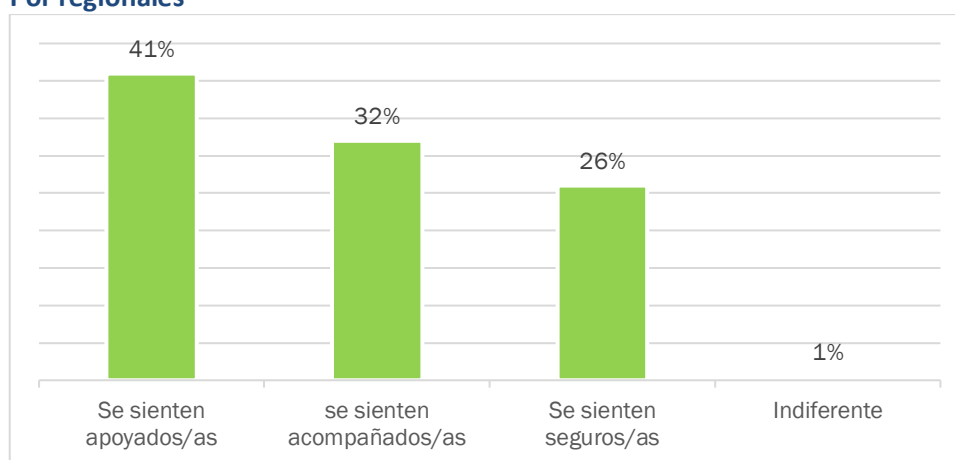
Al respecto, el 75,3% de la población manifiesta que, si sabe que lleva a cabo el programa, y el 24,7% no tiene conocimiento. Así mismo, el 88,7% manifiesta que el ICBF es el encargado, los demás consideran que la entidad encargada es: Casa del niño, colegios, centros educativos en general, corporaciones, gobernación de Meta, fundaciones (p.ej. Fundación educativa colegio gran Colombia, Fundación Hogar Juvenil, Fundación piedra lipe).

2.6.4. Indicadores de resultados

Los indicadores de resultado se construyen con las respuestas a tres preguntas:

- ¿El “Alimento Listo para el Consumo” que recibió la niña o el niño, por sí solo, ¿mejoró sus condiciones de peso o salud? Frente a esta pregunta, el 43,7% manifestó que la niña o el niño si recibió Alimento listo para consumo. De esa población que, si lo recibió, el 92,8% manifiesta que por sí solo ese alimento mejoró sus condiciones de peso o salud.
- Por otro lado, los beneficiarios en un 41% manifestaron que en la modalidad se sienten apoyados/as, el 32% manifiesta que se siente acompañado/a, un 26% seguro/a, y solo el 0,5% dice que le resulta indiferente.

Gráfica 68. Sentimientos expresados por los beneficiarios. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales

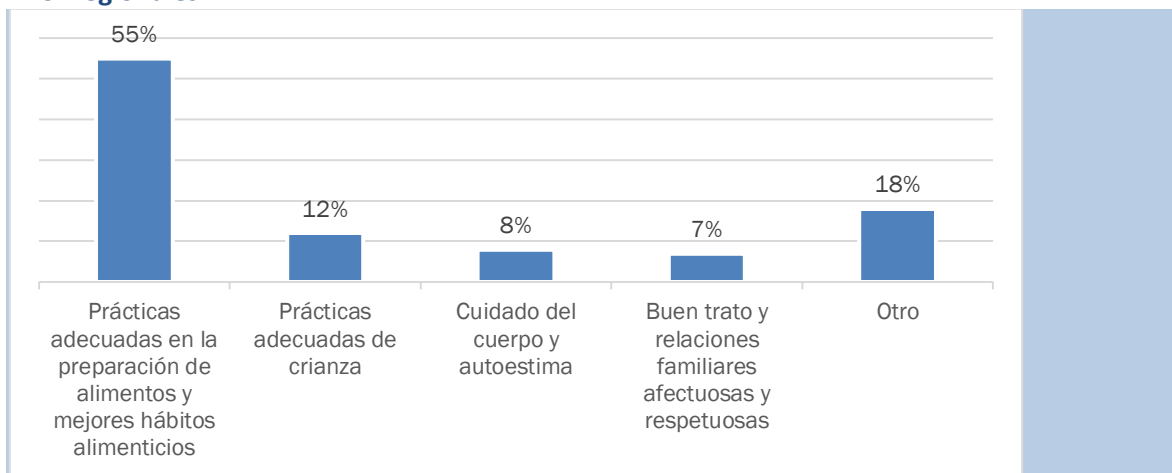


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- En su vida diaria, ¿Usted ha puesto en práctica lo que le han enseñado en la modalidad “1.000 días”? En relación con esta pregunta se encuentra que el 96% si

ha puesto en práctica lo enseñado. En la siguiente gráfica se resume en qué aspectos o en qué forma las han puesto en práctica:

Gráfica 69. ¿Usted ha puesto en práctica lo que le han enseñado en la modalidad “1.000 días”? . Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En cuanto al 4% que manifiesta que no lo ha puesto en práctica, indican que las razones son porque no lo recuerdan o no les explican bien (18%), o no cuentan con los recursos económicos para poner en práctica las enseñanzas (33%) o porque hasta hace poco empezó a participar del programa.

Cuadro 73. Razones para no poner en práctica las enseñanzas. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales

Razones para no poner en práctica	No.	%
Consideran que cuidan bien a sus hijos	2	5%
Hace poco ingresaron al programa	2	5%
No cuentan con los recursos económicos (desempleo, bajos ingresos)	9	23%
No les explican bien	7	18%
No les interesa	1	3%
No recuerdan las recomendaciones y enseñanzas	3	8%
No sabe	13	33%
Otro	3	8%
Total general	40	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.6.5. Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta: ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la modalidad “1.000 días”? en general se encuentran las siguientes solicitudes:

- Ampliar la cobertura del programa de tal manera que se beneficie a otras familias vulnerables (Todas las regionales)
- Ampliar el tiempo o duración del programa. Programa continúe hasta que los niños estén totalmente recuperados
- Mejorar o variar la alimentación. Se manifiesta que los huevos salen dañados (Casanare, Cundinamarca)
- Ofrecer un lugar fijo para la realización de los encuentros
- Ofrecer espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los niños y niñas (Cauca y Chocó)
- *“Mejorar la logística de las charlas ya que el grupo es grande y se dificulta la interacción y las funciones de las personas del equipo de trabajo. Un lugar fijo y cómodo para realizar las reuniones” (Chocó)*

Cuadro 74. Oportunidades de mejora. 1.000 días para cambiar el mundo Por regionales

Regional	No tiene observaciones, se siente satisfecho con el programa o agradecido	Mejorar o variar la alimentación.	Ampliar el tiempo o duración del programa. Programa continúe hasta que los niños estén totalmente recuperados	Ampliar la cobertura del programa de tal manera que se beneficie a otras familias vulnerables (Todas las regionales)	Ofrecer espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los niños y niñas	Solicitan que los funcionarios sean de la región teniendo en cuenta que conocer las necesidades de la población	Contar con el apoyo de una traductor a o intérprete wayuu	Otro	Total general
Bolívar	8	8	5	10				17	48
Caldas	1	3	10	1	2			9	26
Casanare	21	2	6	1				8	38
Cauca	5								5
Chocó	1	2		1		14		2	20
Cundinamarca	4	1	10	5	2			7	29
Guaviare	17	6		1	2			2	28
La Guajira	25	40	16	28	3		2	24	138
Magdalena	14	10	3	2	7			6	42

Regional	No tiene observaciones, se siente satisfecho con el programa o agradecido	Mejorar o variar la alimentación.	Ampliar el tiempo o duración del programa. Programa continúe hasta que los niños estén totalmente recuperados	Ampliar la cobertura del programa de tal manera que se beneficie a otras familias vulnerables (Todas las regionales)	Ofrecer espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los niños y niñas	Solicitan que los funcionarios sean de la región teniendo en cuenta que conocer las necesidades de la población	Contar con el apoyo de un traductor o intérprete wayuu	Otro	Total general
Norte de Santander	12	2	6		2			3	25
Risaralda	14	3	6	1	3			3	30
Sucre	1	1	3	3	5			6	19
Tolima			2					1	3
Vichada	9	3	1					2	15
Total general	132	81	68	53	26	14	2	91	467
%	28%	17%	15%	11%	6%	3%	0%	19%	100%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.6.6. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 89%.
- En términos generales, se tiene que para todos los indicadores menos del 50% de los usuarios califica las cuatro dimensiones con Totalmente Satisfecho. Así mismo, entre el 48% y el 57% de los beneficiarios asignaron la calificación Satisfecho.
- Se tiene que Tolima, Chocó y Norte de Santander obtienen las máximas calificaciones (Satisfecho y muy satisfecho) en el aspecto relacionado con Claridad de la información suministrada, con un 97%. Le sigue Guaviare con 96%. Vichada obtiene el último lugar con un porcentaje de 89% de usuarios que dan estas valoraciones.
- En relación con la calidad de la atención, se tiene que cinco departamentos obtienen la máxima calificación (Caldas, Cundinamarca, Tolima, Chocó, Norte de Santander). Bolívar está en último lugar, no obstante, con un indicador significativamente alto 96% de usuarios que dan esta valoración.
- En relación con el acompañamiento por parte del equipo y del ICBF, se tiene que tres departamentos obtienen el máximo puntaje. Bolívar está en último lugar, no obstante, con un indicador significativamente alto, 93% de usuarios que dan esta valoración.

2.6.7. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales y centros zonales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se recomienda reforzar y garantizar la continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades. Su apoyo y acompañamiento es necesario con el fin de garantizar la estabilidad y protección del niño, niña o adolescente. Es importante garantizar profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.
- Se recomienda atender la solicitud de los beneficiarios en cuanto a las mejoras que requieren los espacios en los que se desarrolla la modalidad. En algunos casos los beneficiarios identifican hacinamiento. Ofrecer espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los niños y niñas.
- Se sugiere fortalecer la disposición de alimentos y el plan nutricional con un enfoque diferencial que reconozca las características de los pueblos indígenas

2.7. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores -Dirección de Niñez y Adolescencia

La encuesta aplicada a la Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los tres actores que hacen parte de la estrategia: padres, madres, cuidadores; niños, niñas y adolescentes; y agentes educativos, frente a: la calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación, la calidad del apoyo nutricional, la calidad de las instalaciones donde se realizan los encuentros, duración de cada sesión de información, relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados, y consideraciones respecto a la temática específica de prevención de la Estrategia.

Este capítulo tiene cuatro secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los participantes de la Estrategia. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción, en la tercera sección los indicadores de imagen y entendimiento del servicio y en la cuarta sección los indicadores de resultados.

El estudio se efectuó mediante entrevista cara a cara en los sitios donde se realizan los encuentros. Se realizaron 1.072 encuestas de un universo de 2.794 usuarios. Estas encuestas se aplicaron en seis regionales: Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Norte de Santander y Putumayo.

Cuadro 75. Actores de aplicación de las encuestas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores

Población	Encuestas aplicadas
Niños, niñas y adolescentes	556
Padres, madres y cuidadores	373
Docentes y Agentes educativos	143
Total Programa	1.072

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

Cuadro 76. Cobertura encuestas aplicadas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total Nacional y regional

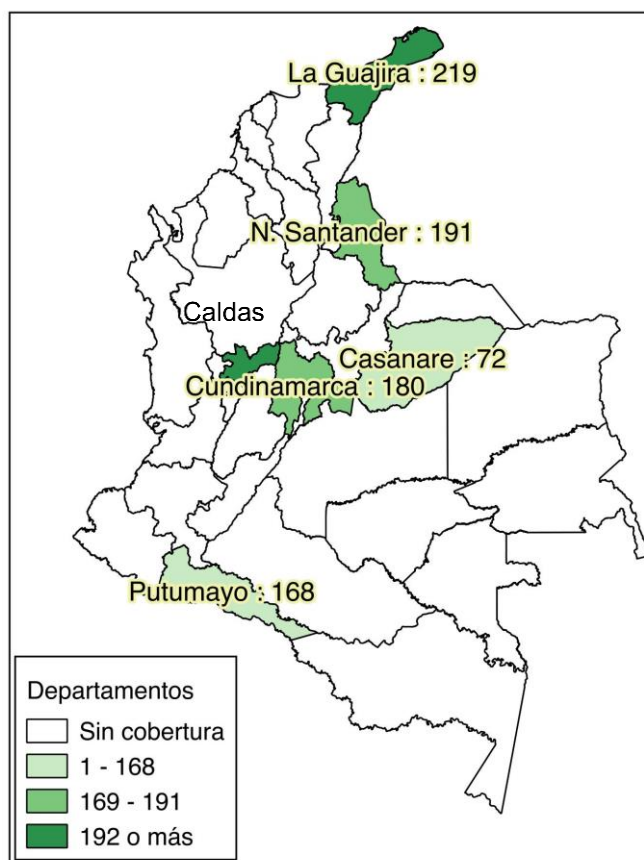
Regional Municipio	Actores	Encuestas aplicadas
Caldas –Belalcázar	Docentes y Agentes educativos	3
	NNA	22
	Padres y Familias	4
Caldas -Chinchiná	Docentes y Agentes educativos	6
	NNA	14
	Padres y Familias	13
Caldas -Manizales	Docentes y Agentes educativos	10

	NNA	26
	Padres y Familias	26
Caldas -Marquetalia	Docentes y Agentes educativos	7
	NNA	25
	Padres y Familias	33
Caldas -Pensilvania	Docentes y Agentes educativos	8
	NNA	27
	Padres y Familias	18
Casanare -Oroque	Docentes y Agentes educativos	4
	NNA	22
	Padres y Familias	14
Casanare -Villanueva	Docentes y Agentes educativos	3
	NNA	24
	Padres y Familias	5
Cundinamarca -Gachalá	Docentes y Agentes educativos	6
	NNA	27
	Padres y Familias	4
Cundinamarca -Girardot	Docentes y Agentes educativos	8
	NNA	16
	Padres y Familias	19
Cundinamarca -Sopó	Docentes y Agentes educativos	6
	NNA	24
	Padres y Familias	11
Cundinamarca –Yacopí	Docentes y Agentes educativos	6
	NNA	16
	Padres y Familias	2
Cundinamarca- Zipaquirá	Docentes y Agentes educativos	4
	NNA	19
	Padres y Familias	12
Guajira -Riohacha	Docentes y Agentes educativos	27
	NNA	108
	Padres y Familias	84
Norte de Santander -Bucarasica	Docentes y Agentes educativos	4
	NNA	14
	Padres y Familias	17
Norte De Santander -El Carmen	Docentes y Agentes educativos	7
	NNA	29
	Padres y Familias	22
Norte De Santander —El Tarra	Docentes y Agentes educativos	1
	NNA	12
	Padres y Familias	12
Norte De Santander —El Zulia	Docentes y Agentes educativos	3
	NNA	11
	Padres y Familias	7
Norte De Santander- Sardinata	Docentes y Agentes educativos	4
	NNA	10
	Padres y Familias	3
Norte De Santander- Tibú	Docentes y Agentes educativos	5

	NNA	13
	Padres y Familias	17
Putumayo –Mocoa	Docentes y Agentes educativos	10
	NNA	36
Putumayo –Puerto Caicedo	Padres y Familias	19
	Docentes y Agentes educativos	4
	NNA	28
Putumayo -Villa Garzón	Padres y Familias	14
	Docentes y Agentes educativos	7
	NNA	33
	Padres y Familias	17
Total		1.072

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

Gráfica 70. Cobertura encuestas aplicadas. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total por regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

En general se tiene que la calificación es de 4,7, o 94%⁴, por lo que se considera un Nivel Alto de Satisfacción.

Programas	Calificación	2018
Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores	4,7	94%

2.7.1. Indicadores de caracterización

La caracterización de los grupos poblacionales de la Estrategia “Construyendo Juntos Entornos Protectores”, describe los resultados de las siguientes variables: sexo, personas con discapacidad y pertenencia étnica de los encuestados.

Los resultados son los siguientes:

- **Distribución de los participantes según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

La mayor parte de los encuestados en cada una de las regionales, son mujeres, (88%). Este comportamiento se corresponde con la distribución a nivel regional, siendo Caldas, Casanare y Norte de Santander las regionales con menor proporción de informantes de sexo masculino, con porcentajes inferiores al 10%.

Cuadro 77. Distribución regional según sexo de los encuestados de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores

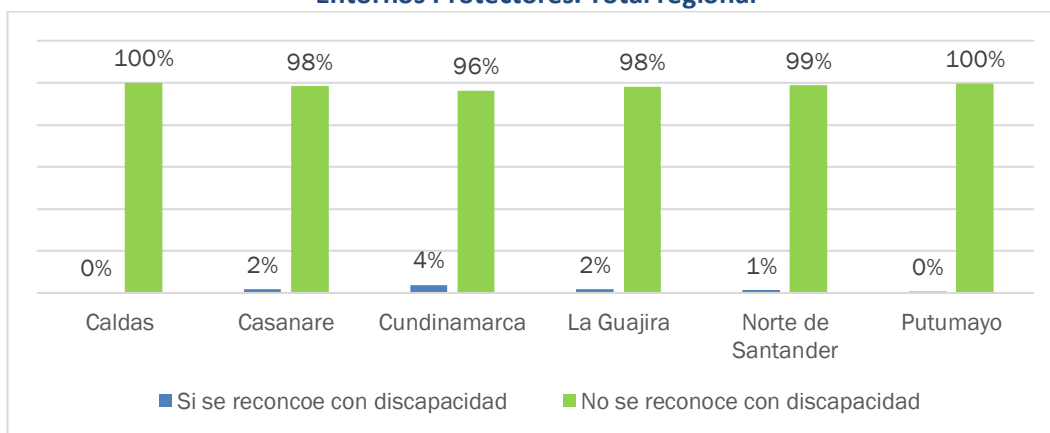
Regional	Mujer	Hombre
Caldas	92%	8%
Casanare	91%	9%
Cundinamarca	84%	16%
La Guajira	85%	15%
Norte de Santander	91%	9%
Putumayo	87%	13%
Total	88%	12%

⁴ Este indicador se construyó calculando el promedio de los resultados para cada una de las categorías de respuesta (Siempre, Casi siempre, algunas veces, nunca) de las preguntas 6 a 19. Posteriormente se ponderaron los resultados teniendo en cuenta la siguiente escala likert: 4 es siempre, 3 es casi siempre, 2, algunas veces y 1 nunca. El nivel de satisfacción se determina de acuerdo con la siguiente convención si el índice de satisfacción agregado es menor del 75% se considera que es un nivel de satisfacción bajo, si está entre 75% y 82% se considera un nivel de satisfacción aceptable, si está por encima de 82% se considera que es un nivel alto de satisfacción.

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Frente a la discapacidad, el 2% de los encuestados manifiestan tener alguna. Esto se presenta solo en cuatro de las seis regionales. En Caldas y Putumayo la totalidad de población se considera sin discapacidad.

Cuadro 78. Reconocimiento de algún tipo de discapacidad. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico, el 18% de los encuestados reconoce que pertenece a un grupo étnico. En la Guajira y el Putumayo el 60% y 45% de los encuestados se reconocen pertenecientes a una comunidad indígena. Sin embargo, en las regionales de Caldas, Norte de Santander, y Cundinamarca ninguna persona contestó afirmativamente.

Cuadro 79. Pertenencia a grupos étnicos. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores. Total Nacional y Regional

Regional	Si pertenece a alguna etnia específica	No pertenece a alguna etnia específica
Caldas	0%	100%
Casanare	5%	95%
Cundinamarca	1%	99%
La Guajira	60%	40%
Norte de Santander	0%	100%
Putumayo	45%	55%
Total	18%	82%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.7.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores, se pueden agrupar en las diferentes temáticas señaladas:

- Satisfacción general
- Relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados
- Calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación
- Duración de cada sesión de información
- Satisfacción respecto a las instalaciones donde se realizan los encuentros
- Satisfacción respecto al apoyo nutricional

A continuación, se listan:

Cuadro 80. Temas evaluados e indicadores de satisfacción. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores

Tema evaluado	Indicador de escala Likert – Satisfacción	Número de pregunta
Satisfacción general	¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	6
	¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?	8
	¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	14
Relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados	¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	11
Calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación	¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?	15
	¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y	16

	actividades con los demás participantes de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores" (participantes como niños, niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes y agentes educativos)?	
Duración de cada sesión de información	¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?	17
Satisfacción respecto a las instalaciones donde se realizan los encuentros	¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?	18
Satisfacción respecto al apoyo nutricional	¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	19

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert. Respecto a cada pregunta formulada, el encuestado debía asignar una calificación entre 1 y 4, donde 1 es Nunca, 2 es casi siempre, 3 algunas veces y 4 es siempre, la más alta.



En términos generales, se tiene que para todos los indicadores más del 73% de los participantes califica todos los indicadores con la opción “**Siempre**”. En promedio, el 96% de los usuarios da una calificación de **Siempre y Casi siempre**, las dos categorías de satisfacción más altas (Top two boxes). Es importante resaltar que los niveles de insatisfacción, a pesar de no ser representativos cuantitativamente en relación con la percepción de la gran mayoría de beneficiarios, si reflejan y llaman la atención frente el mejoramiento cualitativo que puede tener la estrategia.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores estudiados según los temas bajo los cuales se agruparon:

Cuadro 81. Nivel de satisfacción. Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores Total

Temas evaluados	Indicador	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Top two box (Siempre y casi siempre)
Satisfacción general	6. ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	91,3%	6,9%	1,4%	0,49%	98,1%
	8. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?	79,4%	15,9%	4,3%	0,4%	95,3%
	14. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	77,8%	18,7%	3,0%	0,55%	96,5%
Relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados	11. ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	82,1%	15,4%	2,1%	0,4%	97,5%
Calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación	15. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?	84,8%	11,8%	3,1%	0,4%	96,5%
	16. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores" (participantes como niños, niñas, adolescentes, padres, madres, cuidadores, docentes y agentes	76,3%	18,6%	4,7%	0,4%	94,9%
Duración de cada sesión de la información	17. ¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?	72,8%	19,5%	6,7%	1,0%	92,3%
Satisfacción respecto a las instalaciones donde se	18. ¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad	79,8%	12,9%	5,6%	1,7%	92,7%

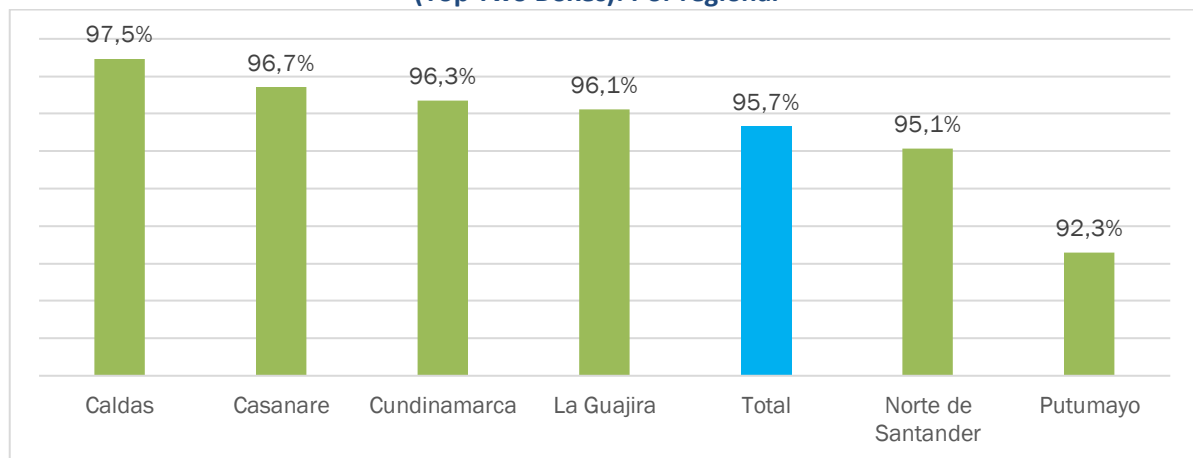
realizan los encuentros	adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?					
Satisfacción respecto al apoyo nutricional	19. ¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?	87,3%	9,1%	2,7%	0,9%	96,4%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Al considerar los criterios de calificación más altos, Siempre y Casi Siempre (top two boxes), es posible obtener un indicador agregado que facilita la comparación de las regionales en términos de los resultados frente a la satisfacción de los usuarios.

Puede observarse que las cuatro primeras regiones tienen calificaciones similares. Putumayo si bien obtiene una calificación muy alta por encima de 90%, es la más baja dentro del grupo de análisis.

Gráfica 71. Nivel de satisfacción General Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores (Top Two Boxes). Por regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se detallan cada uno de los indicadores desagregando por regional:

A. TEMA EVALUADO: Satisfacción general

El primer tema incluye tres preguntas: ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?, ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación? y ¿Qué

tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

1. ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

En general se tiene un porcentaje alto de beneficiarios (los tres tipos de beneficiarios), en todos los casos superior a 90%, quienes manifiestan que les gustó participar en la Estrategia **siempre o casi siempre**.

En el caso de los **padres, madres y cuidadores**, en Norte de Santander se encuentra que el 1% manifiesta que nunca le gustó la estrategia y un 3% que solo algunas veces. En Cundinamarca y Norte de Santander entre el 2% y el 3% también considera que solo algunas veces.

Respecto a los **docentes y agentes educativos**, en Caldas y Cundinamarca menos del 4% expresó que solo **algunas veces** le gustó la estrategia.

En **niños, niñas y adolescentes**, se tiene el puntaje más bajo, donde el 4% en Putumayo expresó que **nunca**.

Cuadro 82. ¿Te gustó participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

Respuesta	Casanare	La Guajira	Caldas	Cundinamarca	Norte de Santander	Putumayo
PADRES, MADRES, CUIDADORES						
Siempre	44,2%	97,6%	100%	98,4%	92,6%	82,5%
Casi siempre	55,8%	2,4%			2,8%	7,8%
Algunas veces				1,6%	3,2%	9,7%
Nunca					1,4%	
DOCENTE y AGENTE EDUCATIVO						
Siempre	64,7%	100%	83,0%	78,1%	97,5%	100%
Casi siempre	35,3%		13,1%	19,9%	2,5%	
Algunas veces			3,9%	2,1%		
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	64,7%	96%	98,4%	94,0%	91,4%	91,8%
Casi siempre	35,3%	4%	1,6%	5,3%	6,9%	2,3%
Algunas veces				0,7%	1,3%	2,3%
Nunca					0,4%	3,6%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?

El grupo de **Docentes y Agentes educativos** es el que mejores indicadores de satisfacción manifiesta para la mayoría de regionales a excepción de Cundinamarca.

Mientras que el grupo de **niños, niñas y adolescentes** es el que presenta los indicadores más bajos pues en todas las regionales entre el 4% y el 6% expresa que solo **Algunas veces** sus intereses han sido tenidos en cuenta. Este aspecto llama la atención, pues influye de manera importante en la satisfacción general que pueden tener los NNA frente a otros aspectos de la estrategia, como la motivación a participar en las actividades o qué tanto se recomienda a otras personas.

En Norte de Santander un porcentaje inferior al 2% de los **cuidadores y padres, y los niños, niñas y adolescentes** manifiesta inconformidad y expresa que sus intereses, experiencias, Opiniones y conocimientos **Nunca** fueron tenidos en cuenta en las sesiones y actividades.

Cuadro 83. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	96,2%	41,9%	98,4%	70,2%	77,8%	80,0%
Casi siempre	3,8%	58,1%		25,0%	12,9%	8,4%
Algunas veces			1,6%	4,8%	7,4%	11,7%
Nunca					1,9%	
DOCENTE y AGENTE EDUCATIVO						
Siempre	93,4%	23,5%	75,6%	88,9%	95,0%	100,0%
Casi siempre	6,6%	76,5%	18,8%	11,1%	5,0%	
Algunas veces			5,6%			
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	82,6%	34,5%	79,7%	78,7%	82,8%	85,8%
Casi siempre	12,3%	59,5%	16,1%	16,7%	10,3%	10,6%
Algunas veces	5,1%	6,0%	4,2%	3,7%	6,1%	3,6%
Nunca				0,9%	0,8%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

3. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

En Caldas, Casanare se presentan los más altos niveles de satisfacción para los **cuidadores y padres, y los docentes y agentes**.

En la Guajira y Norte de Santander los **docentes y agentes educativos** también expresan alta satisfacción e interés en recomendar a otros participantes la Estrategia.

Los **niños, niñas y adolescentes** de La Guajira, Norte de Santander y Putumayo son los que menos interés manifiestan en recomendar la Estrategia, pues al considerar de manera agregada las calificaciones Nunca y Algunas veces, encontramos que entre el 4% y el 8% de los beneficiarios asigna estas calificaciones para un total de tres regionales, La Guajira, Norte de Santander y Putumayo.

Cuadro 84. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
PADRES, MADRES, CUIDADORES						
Siempre	97,4%	58,1%	89,2%	65,5%	85,1%	72,3%
Casi siempre	2,6%	41,9%	6,3%	27,4%	13,5%	16,0%
Algunas veces			4,5%	7,1%		11,7%
Nunca					1,4%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	96,1%	70,6%	78,0%	88,9%	97,0%	95,2%
Casi siempre	3,9%	29,4%	19,9%	11,1%	3,0%	
Algunas veces			2,1%			4,8%
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	85,4%	38,8%	79,3%	76,9%	64,9%	82,4%
Casi siempre	12,3%	61,2%	18,1%	15,7%	31,2%	13,3%
Algunas veces	2,3%		2,6%	5,5%	2,6%	3,0%
Nunca				1,9%	1,3%	1,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

B. TEMA EVALUADO: Relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados

Para obtener una aproximación a la relevancia y pertinencia de los temas considerados en la estrategia, se le pidió a los participantes que valoraran ¿qué tanto estuvo presente el

tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

En Caldas y Casanare se presentan los mejores resultados para todos los grupos encuestados. A nivel de grupo de participantes, se encuentra que los mejores resultados se obtienen en **padres, madres y cuidadores**, mientras que en **niños, niñas y adolescentes** el nivel de satisfacción frente a este tema es el más bajo en 4 de 6 regionales.

Cuadro 85. ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	94,9%	51,1%	91,7%	77,4%	94,8%	82,5%
Casi siempre	5,1%	41,9%	8,3%	19,0%	3,3%	5,8%
Algunas veces		7,0%		3,6%		9,7%
Nunca					1,9%	2%
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	88,5%	41,2%	73,8%	88,9%	89,0%	89,0%
Casi siempre	11,5%	58,8%	22,6%	11,1%	11,0%	11,0%
Algunas veces			3,6%			
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	87,8%	47,4%	85,1%	75,0%	78,2%	86,3%
Casi siempre	12,2%	52,6%	12,4%	18,5%	19,2%	11,7%
Algunas veces			2,5%	6,5%	1,3%	2,0%
Nunca					1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

C. TEMA EVALUADO: Calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación

Esta temática incluye dos preguntas: ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?, y ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?. Al respecto se tiene que en los dos casos, los **niños, niñas y adolescentes**. Es el grupo en el que se presenta un mayor porcentaje de personas insatisfechas para la totalidad de regionales.

1. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?

Un porcentaje inferior a 5% de **niños, niñas y adolescentes** manifiesta en **todas las regionales** que solo algunas veces las actividades desarrolladas fueron interesantes y divertidas. Y un 1% aproximadamente en La **Guajira y Norte de Santander** manifiestan que nunca.

En **Cundinamarca** el 25% de **docentes y agentes** manifiesta que solo algunas veces se cumplió con este aspecto.

Cuadro 86. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	95,0%	41,9%	96,6%	76,2%	87,1%	84,5%
Casi siempre	5,0%	58,1%	0,9%	22,6%	11,1%	5,8%
Algunas veces			2,5%	1,2%		9,7%
Nunca					1,8%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	84,2%	58,8%	54,1%	88,9%	97,5%	81,1%
Casi siempre	10,6%	41,2%	21,2%	11,1%	2,5%	14,1%
Algunas veces	5,2%		24,7%			4,8%
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	92,6%	37,1%	92,9%	89,8%	90,6%	89,6%
Casi siempre	5,1%	58,6%	6,4%	6,5%	3,0%	6,6%
Algunas veces	2,3%	4,3%	0,7%	2,8%	5,1%	3,8%
Nunca				0,9%	1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia "

El grupo que mejor valoración tiene sobre este aspecto (Siempre y Casi siempre) son los **cuidadores y padres** de Cundinamarca, los **docentes y agentes** de Caldas, Casanare, La Guajira y Norte de Santander, y los **niños, niñas y cuidadores** de Casanare.

En el caso de la Guajira y Norte de Santander un bajo porcentaje de **niños, niñas y cuidadores y cuidadores y padres, madres y cuidadores** encuestados manifestó que nunca fue fácil conversar y participar con los demás participantes. Esto plantea retos importantes

para la estrategia en cuanto a la forma de llegar y motivar la participación de los beneficiarios.

Cuadro 87. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia "

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	86,6%	41,9%	88,5%	84,5%	81,1%	73,2%
Casi siempre	7,2%	53,5%	11,5%	11,9%	15,3%	19,0%
Algunas veces	6,2%	4,6%		3,6%	1,8%	7,8%
Nunca					1,8%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	92,2%	41,2%	71,1%	92,6%	64,5%	90,5%
Casi siempre	7,8%	58,8%	21,8%	7,4%	35,5%	4,75%
Algunas veces			7,1%			4,75%
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	74,5%	25,0%	74,1%	79,6%	77,2%	85,8%
Casi siempre	17,7%	75,0%	18,9%	13,9%	16,7%	6,1%
Algunas veces	7,8%		7%	5,6%	4,8%	8,1%
Nunca				0,9%	1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

E. TEMA EVALUADO: Duración de cada sesión

Este indicador es en el que más se expresa insatisfacción. Se encuentra que para la **mayoría de regionales y actores encuestados**, un porcentaje de personas considera que el tiempo de duración de las sesiones solo algunas veces fue adecuado.

Cuadro 88. ¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	85,6%	20,9%	90,4%	63,1%	77,8%	78,0%
Casi siempre	10,4%	79,1%	9,6%	23,8%	13,9%	14,2%
Algunas veces	3,1%			11,9%	6,5%	7,8%
Nunca	0,9%			1,2%	1,8%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	60,2%	11,8%	51,3%	70,4%	54,0%	86,6%
Casi siempre	16,3%	47,1%	28,1%	18,5%	46,0%	3,9%

Algunas veces	18,3%	23,5%	20,6%	11,1%		9,5%
Nunca	5,2%	17,6%				
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	79,5%	25,9%	86,6%	73,1%	80,3%	72,3%
Casi siempre	12,5%	69,8%	8,4%	16,7%	17,5%	16,6%
Algunas veces	8,0%	4,3%	5,0%	7,4%	0,9%	11,1%
Nunca				2,8%	1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

D. TEMA EVALUADO: Satisfacción respecto a las instalaciones donde se realizan los encuentros

Los NNA son quienes más expresan insatisfacción frente a las condiciones de las instalaciones donde se realizan los encuentros para la mayoría de las regionales.

Cuadro 89. ¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	93,2%	46,5%	95,2%	73,8%	91,7%	67,0%
Casi siempre	5,2%	48,8%	4,8%	15,5%	6,5%	13,6%
Algunas veces	1,6%	4,7%		10,7%	0,4%	15,5%
Nunca					1,4%	3,9%
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	80,8%	41,2%	76,6%	77,8%	59,5%	69,3%
Casi siempre	19,2%	58,8%	17,4%	7,4%	40,5%	19,7%
Algunas veces			6,0%	7,4%		11,0%
Nunca				7,4%		
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	97,0%	37,1%	79,2%	73,2%	94,0%	78,2%
Casi siempre	3,0%	60,3%	13,7%	8,3%	3,0%	2,7%
Algunas veces		2,6%	7,1%	6,5%	1,7%	19,1%
Nunca				12,0%	1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

E. TEMA EVALUADO: Satisfacción respecto al apoyo nutricional

Respecto a este último aspecto, el resultados más bajo se da en la regional Casanare, donde el 18% de los **docentes y agentes educativos** manifestó que nunca les gustó el refrigerio que les entregaron en las sesiones y actividades. La misma respuesta aunque en un porcentaje más bajo fue en La Guajira, Norte de Santander y Putumayo.

Cuadro 90. ¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores"?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
	CUIDADOR_PADRE_MADRE					
Siempre	96,2%	23,3%	99,1%	92,9%	92,1%	80,6%
Casi siempre	3,8%	67,4%		5,9%	0,6%	5,8%
Algunas veces		9,3%	0,9%	1,2%	5,5%	7,8%
Nunca					1,8%	5,8%
	DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO					
Siempre	86,5%	35,3%	78,5%	92,6%	94,5%	95,2%
Casi siempre	9,1%	47,1%	19,4%	7,4%	5,5%	4,8%
Algunas veces	2,2%		2,1%			
Nunca	2,2%	17,6%				
	NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES					
Siempre	96,9%	36,2%	96,3%	88,9%	90,8%	86,6%
Casi siempre	3,1%	54,3%	3,3%	8,3%	7,5%	5,1%
Algunas veces		9,5%	0,4%	1,9%	0,4%	7,3%
Nunca				0,9%	1,3%	1,0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.7.3. Indicadores de imagen y recordación

Los operadores de cada Regional implementaron una **temática específica de prevención**, previamente seleccionada en el territorio, dando respuesta a las necesidades priorizadas a nivel Departamental.

La indagación por ¿Cuál temática fue la que se trabajó durante la implementación de la ECJEP en esta vigencia? arroja los siguientes resultados por regional:

Cuadro 91. Temáticas específicas de prevención

REGIONAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN
Casanare	Violencia sexual
Cundinamarca	Embarazo en la adolescencia
La Guajira	Consumo sustancias psicoactivas
Caldas	
Norte de Santander	
Putumayo	

Fuente: Instructivo formato encuesta de satisfacción con Programas Misionales Dirección de niñez y adolescencia – Dirección de familias y comunidades “Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores”

En general se encuentra para todas las regionales, que **no todos** los beneficiarios, en algunos casos menos del 50%, afirman que la temática específica asignada a esa regional se haya tratado en su grupo.

Esto sugiere la necesidad de revisar y fortalecer el proceso de formación en estas temáticas y la metodología empleada de tal manera que se obtenga mayor recordación.

a. Temática específica de prevención CASANARE

Para la regional Casanare se aplicó la temática específica sobre Violencia sexual.

Al respecto, para cada uno de los actores encuestados: cuidadores, padres o madres, docentes y agentes educativos y niños, niñas y adolescentes se evidencia un porcentaje bajo de personas que afirman que las temáticas relacionadas con violencia sexual se hayan tratado en su grupo.

En el caso de los docentes y agentes educativos, solo el 41% afirma que se abordaron las temáticas de Prevención de la explotación sexual, y el 53% sobre prevención del maltrato infantil y violencia intrafamiliar.

Cuadro 92. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores.

Casanare

Casanare	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños,	53,5%	41%	59%

Niñas y Adolescentes			
Prevención del Maltrato Infantil y la Violencia Intrafamiliar	81,4%	53%	73%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

b. Temática específica de prevención LA GUAJIRA

Para la regional La Guajira se aplicó la temática específica sobre Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas.

Al respecto, para cada uno de los actores encuestados: cuidadores, padres o madres (58,3%), docentes y agentes educativos (70%), y niños, niñas y adolescentes (61%) se evidencia un porcentaje bajo de personas que afirman que las temáticas relacionadas con prevención del consumo de sustancias psicoactivas se hayan tratado en su grupo.

Cuadro 93. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. La Guajira

La Guajira	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	58,3%	70%	61%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

c. Temática específica de prevención CUNDINAMARCA

Para la regional **Cundinamarca** se aplicó la temática específica sobre **Prevención del embarazo en la Adolescencia**.

Esto es confirmado por el 100% de **cuidadores, padres o madres**, y el 88% de los **niños, niñas y adolescentes**. No obstante se evidencia un porcentaje bajo de **docentes y agentes educativos**, 58%, que afirman que la prevención del embarazo se abordó durante el desarrollo de la estrategia.

Cuadro 94. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Cundinamarca

Cundinamarca	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Embarazo en la Adolescencia	100%	58%	88%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

d. Temática específica de prevención NORTE DE SANTANDER

Para la regional Norte de Santander se aplicó la temática específica sobre **Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas**.

Al respecto un porcentaje alto de cada grupo encuestado manifestó que dicha temática si fue tratada en su grupo: cuidadores, padres o madres 92,8%, docentes y agentes educativos 97% y niños, niñas y adolescentes 88%.

Cuadro 95. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Norte de Santander

Norte Santander	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	92,8%	97%	88%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

e. Temática específica de prevención PUTUMAYO

Para la regional Putumayo se aplicó la temática específica sobre **Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas**.

Al respecto un porcentaje alto de cada grupo encuestado manifestó que dicha temática si fue tratada en su grupo: cuidadores, padres o madres 96,5%, docentes y agentes educativos 96% y niños, niñas y adolescentes 98%.

Cuadro 96. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Putumayo

Putumayo	Cuidador, Padre o Madre	Docentes Agentes educativos	y Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	96,5%	96%	98%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

f. Temática específica de prevención CALDAS

Para la regional Caldas se aplicó la temática específica sobre **Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas**.

Al respecto, el 96,2% de los **cuidadores, padres o madres**, el 81% de los **docentes y agentes educativos** y el 91% de **los niños, niñas y adolescentes** manifestaron que dicha temática si fue tratada en su grupo.

Gráfica 72. Porcentaje de beneficiarios que afirman que la temática específica de prevención se abordó durante el desarrollo de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos protectores. Putumayo

Caldas	Cuidador, Padre o Madre	Docentes Agentes educativos	y Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	96,2%	81%	91%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.7.4. Indicadores de resultados

De acuerdo con el Plan de análisis, los indicadores de resultados de la Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores están definidos por los siguientes temas:

- Contribución de los temas abordados en la Estrategia al crecimiento personal de los participantes.
- Contribución de la Estrategia a la posibilidad de fortalecer o construir saberes de cómo actuar frente a diferentes situaciones en tu vida

- Contribución de la Estrategia para mejorar la relación con tu familia, amigos y demás compañeros
- Contribución de la Estrategia para orientar sobre que hacer en situaciones en las que no se respetan los derechos de los Niños, las Niñas y los Adolescentes
- Contribución de la Estrategia para reconocer que es importante actuar con apoyo de otras personas para solucionar situaciones que se presenten en tu entorno familiar, escolar o comunitario

En términos generales, se tiene que, para la mayoría de las regionales en los cinco indicadores de resultados, un porcentaje igual o mayor a 90% de los beneficiarios asignó las calificaciones **Siempre y Casi siempre** (Top two boxes).

A continuación se presentan los resultados detallados por regional y por grupo encuestado.

1. ¿Consideras que los temas abordados en las sesiones y actividades de formación han contribuido a tu crecimiento personal?

Para **todas las regionales**, se encuentra que entre el 1% y el 6% de los **niños, niñas y adolescentes**, consideran que solo algunas veces los temas abordados contribuyeron a su crecimiento personal.

Respecto a los **cuidadores, padres y madres**, se encuentra que **Putumayo** es la única regional en la que menos del 90% de los beneficiarios considera que los temas abordados han contribuido a su crecimiento personal (Siempre y casi siempre: 88%).

En el caso de los **docentes y agentes educativos**, se encuentra que **Caldas** es la única regional en la que menos del 90% de los beneficiarios considera que los temas abordados han contribuido a su crecimiento personal (Siempre y casi siempre: 89%).

Cuadro 97. ¿Consideras que los temas abordados en las sesiones y actividades de formación han contribuido a tu crecimiento personal?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	92,3%	44,2%	95,4%	77,4%	83,4%	74,2%
Casi siempre	5,4%	55,8%	4,6%	19,0%	14,3%	14,2%
Algunas veces	0,8%			3,6%	0,9%	9,7%
Nunca	1,6%			0,0%	1,4%	1,9%
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	75,6%	41,2%	74,9%	92,6%	97,0%	100,0%
Casi siempre	13,1%	58,8%	16,3%	7,4%	3,0%	
Algunas veces	11,3%		8,8%			
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	92,1%	42,2%	75,9%	82,4%	81,2%	81,8%
Casi siempre	6,7%	53,5%	19,9%	13,9%	15,0%	10 %

Algunas veces	1,2%	4,3%	4,2%	3,7%	3,4%	5,6%
Nunca					0,4%	2,6%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores", te permitió fortalecer o construir saberes de cómo actuar frente a diferentes situaciones en tu vida?

Para la mayoría de **regionales**, se encuentra que entre el 4% y el 10% de los **padres, madres y cuidadores, y niños, niñas y adolescentes**, consideran que solo algunas veces la Estrategia permitió fortalecer o construir saberes de cómo actuar frente a diferentes situaciones en tu vida.

Cuadro 98. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores", te permitió fortalecer o construir saberes de cómo actuar frente a diferentes situaciones en tu vida?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	94,8%	37,2%	91,7%	75,0%	74,1%	74,9%
Casi siempre	5,2%	58,1%	4,2%	21,4%	17,6%	15,4%
Algunas veces		4,7%	4,1%	3,6%	0,9%	9,7%
Nunca					7,4%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	82,6%	41,2%	54,1%	85,2%	100,0%	95,2%
Casi siempre	13,5%	58,8%	43,8%	14,8%	0,0%	4,8%
Algunas veces	3,9%	0,0%	2,1%			
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	91%	32,8%	82,2%	81,5%	92,2%	80,4%
Casi siempre	5,0%	67,2%	12,7%	15,7%	2,6%	11,7%
Algunas veces	4,0%	0,0%	5,1%	1,9%	4,8%	6,6%
Nunca				0,9%	0,4%	1,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

3. ¿Participar en la Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores", te ha permitido mejorar la relación con tu familia, amigos y demás compañeros?

Para la mayoría de **regionales**, se encuentra que entre el 4% y el 10% de los **padres, madres y cuidadores, y niños, niñas y adolescentes**, consideran que solo algunas veces la Estrategia permitió mejorar la relación con tu familia, amigos y demás compañeros.

Respecto a los **docentes y agentes educativos**, se encuentra que **Casanare** es la única regional en la que menos del 90% de los beneficiarios considera que los temas abordados han contribuido a su crecimiento personal (Siempre y casi siempre: 83%).

Cuadro 99. ¿Participar en la Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores", te ha permitido mejorar la relación con tu familia, amigos y demás compañeros?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	81,3%	32,5%	90,4%	67,9%	84,8%	81,9%
Casi siempre	15,3%	62,8%	5,7%	27,4%	12,4%	7,8%
Algunas veces	3,4%	4,7%	3,9%	3,5%	1,4%	10,3%
Nunca				1,2%	1,4%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	79,9%	11,8%	61,9%	74,1%	97,5%	93,7%
Casi siempre	16,2%	70,6%	36,0%	25,9%	2,5%	
Algunas veces	3,9%	17,6%	2,1%			6,3%
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	78,1%	26,7%	73,9%	71,3%	86,1%	83,5%
Casi siempre	14,0%	63,8%	17,3%	25,9%	10,1%	10,6%
Algunas veces	6,5%	9,5%	7,5%	2,8%	3,4%	4,6%
Nunca	1,4%		1,3%		0,4%	1,3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

4. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores" te orientó sobre qué hacer en situaciones en las que no se respetan los derechos de los Niños, las Niñas y los Adolescentes?

En el caso de los niños, niñas y adolescentes, para todas las regionales se encuentra que un porcentaje entre 3% y 7% considera que solo algunas veces se orientó sobre qué hacer en situaciones en las que no se respetan sus derechos.

Cuadro 100. ¿La Estrategia "Construyendo Juntos Entornos Protectores" te orientó sobre qué hacer en situaciones en las que no se respetan los derechos de los Niños, las Niñas y los Adolescentes?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	92,4%	46,5%	90,8%	72,6%	93,5%	72,9%
Casi siempre	7,6%	53,5%	9,2%	25,0%	3,2%	16,8%
Algunas veces				2,4%	1,4%	10,3%
Nunca					1,0%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	100,0%	41,2%	71,4%	96,3%	94,5%	84,2%
Casi siempre		58,8%	25,0%	3,7%	5,5%	11,0%
Algunas veces			3,6%			4,8%
Nunca						

	NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES					
Siempre	94,4%	36,2%	80,0%	78,7%	88,9%	86,7%
Casi siempre	4,5%	61,2%	12,9%	13,0%	3,0%	10,5%
Algunas veces		2,6%	7,1%	4,6%	6,8%	2,8%
Nunca	1,1%			3,7%	1,3%	

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

5. ¿La Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores" te permitió reconocer que es importante actuar con apoyo de otras personas para solucionar situaciones que se presenten en tu entorno familiar, escolar o comunitario?

Para la mayoría de **regionales**, se encuentra que entre el 3% y el 10% de los **padres, madres y cuidadores, y niños, niñas y adolescentes**, consideran que solo algunas veces la Estrategia les permitió reconocer que es importante actuar con apoyo de otras personas para solucionar situaciones que se presenten en tu entorno familiar, escolar o comunitario.

Cuadro 101. ¿La Estrategia "¿Construyendo Juntos Entornos Protectores" te permitió reconocer que es importante actuar con apoyo de otras personas para solucionar situaciones que se presenten en tu entorno familiar, escolar o comunitario?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte Santander	de Putumayo
	CUIDADOR_PADRE_MADRE					
Siempre	93,5%	30,2%	92,7%	73,8%	96,3%	83,8%
Casi siempre	5,7%	69,8%	3,4%	21,4%	1,4%	3,9%
Algunas veces	0,8%		3,9%	3,6%	0,5%	12,3%
Nunca				1,2%	1,8%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	93,9%	52,9%	91,9%	85,2%	89,0%	84,2%
Casi siempre	2,2%	47,1%	6,0%	14,8%	11,0%	15,8%
Algunas veces	3,9%		2,1%			
Nunca						
NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES						
Siempre	90,9%	27,6%	86,9%	79,6%	83,6%	91,2%
Casi siempre	7,9%	69,8%	12,7%	14,8%	12,4%	4,6%
Algunas veces		2,6%	0,4%	4,7%	2,7%	3,2%
Nunca	1,2%			0,9%	1,3%	1,0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.7.5. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 94%.
- Se encuentra que La Guajira, Norte de Santander y Putumayo, son las regionales en donde un mayor porcentaje de beneficiarios manifiesta mayor insatisfacción al otorgar las calificaciones a veces y nunca para varios indicadores, principalmente los siguientes: ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?, ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los niños, las niñas y los Adolescentes en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia?.
- Los niños, niñas y adolescentes son los que más manifiestan inconformidad para varios de los indicadores.

2.7.6. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales y centros zonales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se recomienda reforzar y garantizar la continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades. Su apoyo y acompañamiento es necesario con el fin de garantizar la estabilidad y protección del niño, niña o adolescente. Es importante garantizar profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.
- Se sugiere revisar y fortalecer el proceso de formación en las temáticas de prevención en cuanto a contenidos y prácticas de enseñanza más didácticas y lúdicas, toda vez que los escolares sugieren estos cambios para hacerlo más atractivo.
- Es importante insistir a la comunidad en los componentes pedagógicos de prevención y atención que tienen la estrategia, toda vez que se observaron situaciones en las que estos elementos formativos son imperceptibles por algunos usuarios.
- Fundamental que se insista en los objetivos y propósitos de la estrategia, a través de la divulgación de material pedagógico, considerando que algunos ciudadanos usuarios de los servicios desconocen dichos propósitos y ello desdibuja el alcance y misionalidad de los programas y modalidades y pone en riesgo la apropiación por parte de la comunidad y su sostenibilidad.

2.8. Medición de satisfacción a los usuarios de los puntos de atención del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención

La encuesta fue aplicada en los puntos de atención (Centros Zonales y Regionales) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, y tuvo como propósito identificar el grado de satisfacción de los **usuarios** frente a la calidad de la atención brindada y la calidad de la información suministrada.

Este capítulo tiene tres secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los usuarios, en la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción y en la tercera las oportunidades de mejora.

El estudio se realizó a ciudadanos que acudieron a un punto de atención del ICBF con el fin de solicitar información y orientación. La entrevista se realizó cara a cara. Se realizó la encuesta a 1.274 usuarios como aparece en el siguiente cuadro. Los resultados se presentan a nivel agregado Regional.

Cuadro 102. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales.

Centros Zonales	Muestra definitiva
Bogotá	139
Bolívar	236
Casanare	159
Guaviare	234
Huila	95
Putumayo	163
Quindío	248
Total	1.274

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

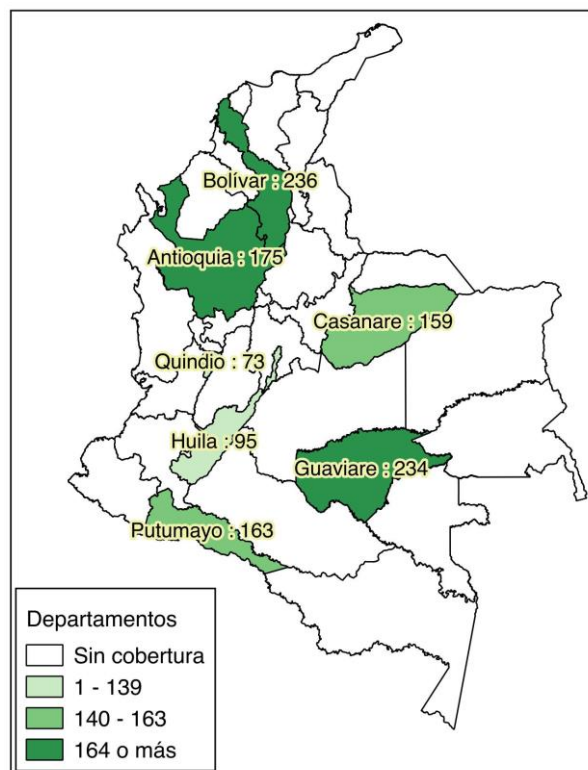
Cuadro 103. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales

Regional	Municipio	Centro zonal	Encuestas aplicadas
BOGOTA	BOGOTA	Barrios Unidos	13
		Bosa	28
		Ciudad Bolívar	27
		Kennedy	22
		Rafael Uribe	17
		San Cristóbal	7
		Suba	16
		Tunjuelito	9

BOLIVAR	CARTAGENA	Virgen y Turístico	67
		Histórico y del Caribe Norte	59
		Industrial de la Bahía	30
		Regional Bolívar	74
	MAGANGUE	Magangué	5
	MOMPOS	Mompós	1
CASANARE	PAZ DE ARIPORO	Paz de Ariporo	5
	YOPAL	Yopal	133
		Regional Casanare	21
GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	San José de Guaviare	234
HUILA	NEIVA	La Gaitana	37
		Neiva	58
PUTUMAYO	MOCOA	Mocoa	160
	SIBUNDOY	Sibundoy	3
QUINDIO	ARMENIA	Armenia Norte	119
		Armenia Sur	23
		Regional Quindío	33
	CALARCA	Calarcá	73
Total			1.274

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

Gráfica 73. Lugares de aplicación de las encuestas. Usuarios Centros Zonales y Regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En general se encuentra que el Programa tiene un Nivel alto de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas.

Programas	Calificación	2018
Usuarios y usuarias de los puntos de atención del ICBF	4,15	83%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018.

2.8.1. Indicadores de caracterización

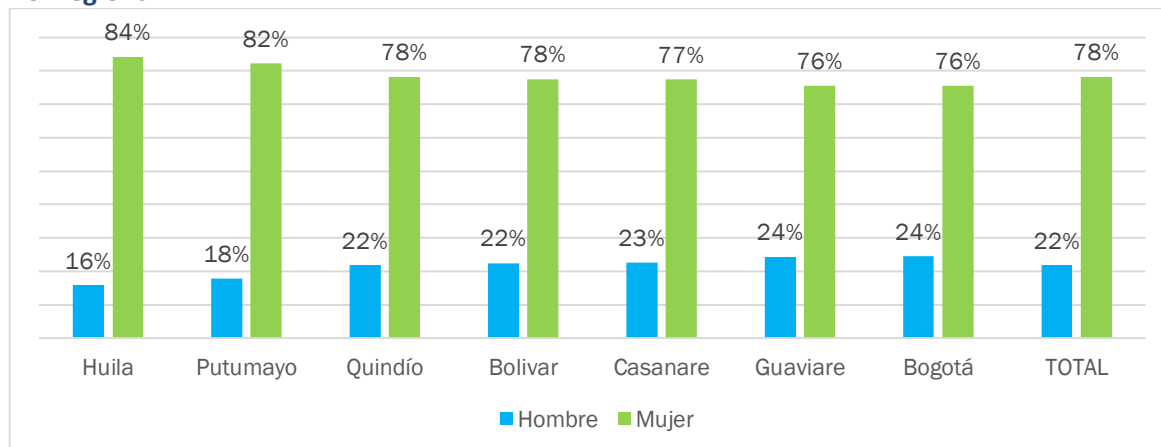
La caracterización de las familias del programa Familias con Bienestar, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo del beneficiario, discapacidad del beneficiario, pertenencia étnica del beneficiario, nivel educativo, ocupación y estrato socioeconómico. Adicionalmente se indaga por los siguientes aspectos:

- Motivo de la visita a ICBF (P7)
- ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar en sala para ser atendido? Indique el tiempo en minutos: (P8)
- ¿Cuánto tiempo duró la atención del profesional del ICBF? (P9)
- ¿Siente que se respeta el turno de atención? (P10)
- ¿Tuvo que venir al ICBF varias veces por su consulta?: (P23)
- ¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite? (P24)
- ¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el Centro zonal? (P25)
- **Distribución de los beneficiarios según sexo, discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

Se encuentra que en promedio el 78% de las personas informantes de las encuestas son **mujeres** y el 22% son hombres. En Huila y Putumayo el porcentaje de mujeres usuarias es mayor, 84% y 82% respectivamente.

Gráfica 74. Beneficiarios según sexo. Centros Zonales y Regionales.

Por regional

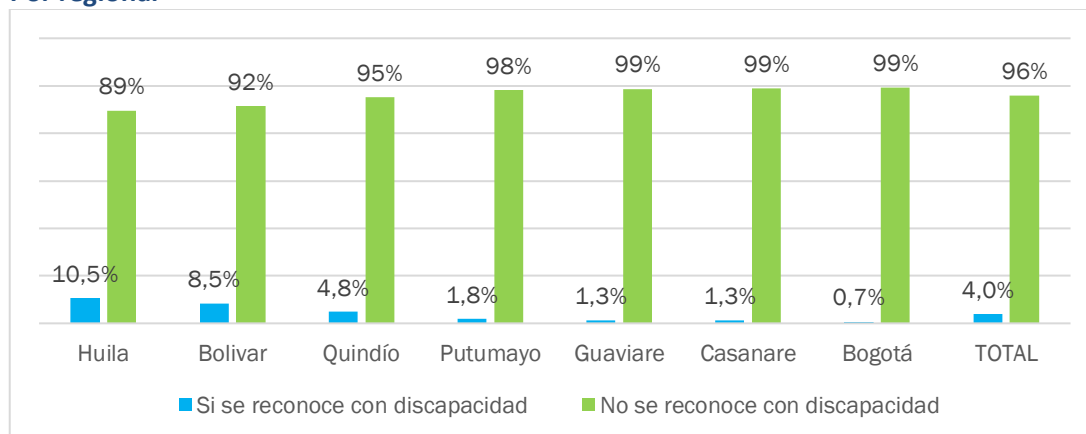


Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En promedio el 4% de los usuarios manifestaron tener alguna discapacidad. El mayor porcentaje de usuarios que manifestaron esta condición se presenta en Huila (10,5%) y en Bolívar (8,5%). El porcentaje más bajo se da en Bogotá (0,7%).

Cuadro 104. Reconocimiento de discapacidad. Centros Zonales y Regionales.

Por regional



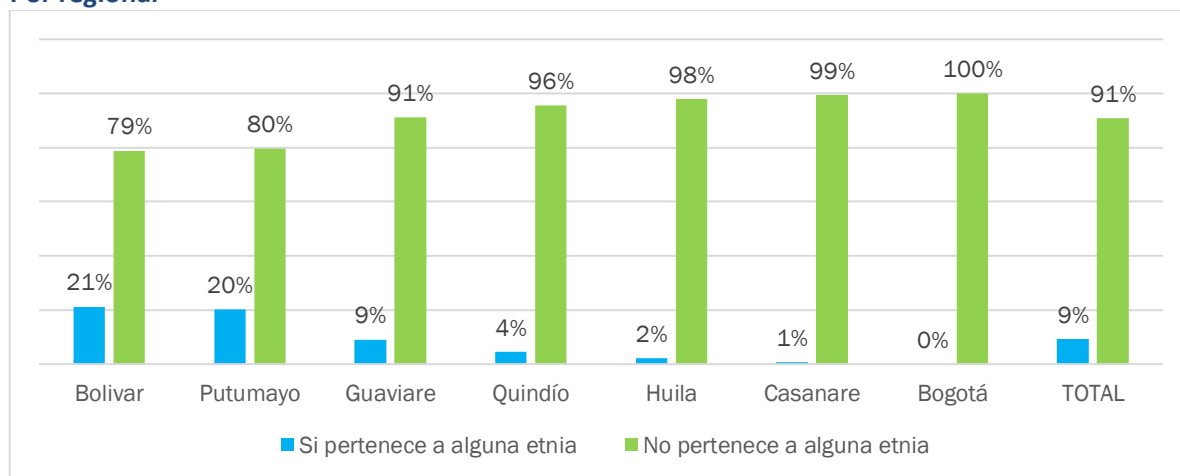
Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la **discapacidad física** en un 59%, seguido de la auditiva (14%) y la psicosocial y visual con 10% cada una.

El 9% de los usuarios en total reconoce que pertenece a un grupo étnico. La participación más alta se presenta en Bolívar con un 21%, seguido de Putumayo con 20%. En Bogotá nadie reconoce esta condición.

Gráfica 75. Pertenencia a grupos étnicos. Centros Zonales y Regionales.

Por regional



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En el caso de Bolívar predominan los usuarios pertenecientes al grupo étnico negro y en Putumayo y Guaviare mayoritariamente son indígenas.

- **Ocupación**

Frente a la ocupación de los usuarios entrevistados en los Centros Zonales, se encuentra que en promedio el 32% se encuentra dedicado al hogar, el 26% es empleado y el 20% independiente.

Los resultados por regional muestran que en Casanare el 47% de los usuarios dicen estar empleados, en Bogotá las principales ocupaciones son los empleados (44%) e independientes (28%). En Putumayo predominan los usuarios dedicados al hogar (50%), seguidos de los empleados (19%), y en Casanare (34%) sobresale la situación de empleados.

Cuadro 105. Ocupación usuarios. Centros zonales y regionales

Por regional

	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
Empleado	44%	20%	47%	26%	11%	22%	19%	26%
Desempleado	4%	19%	4%	15%	2%	8%	6%	10%
Independiente	28%	14%	10%	24%	26%	19%	21%	20%
Hogar	21%	38%	31%	32%	46%	50%	18%	32%
Pensionado		3%	1%				3%	1%
Estudiante	3%	1%	7%	2%	15%	1%	29%	9%
Estudiante - trabajador(a)		4%				1%	1%	1%

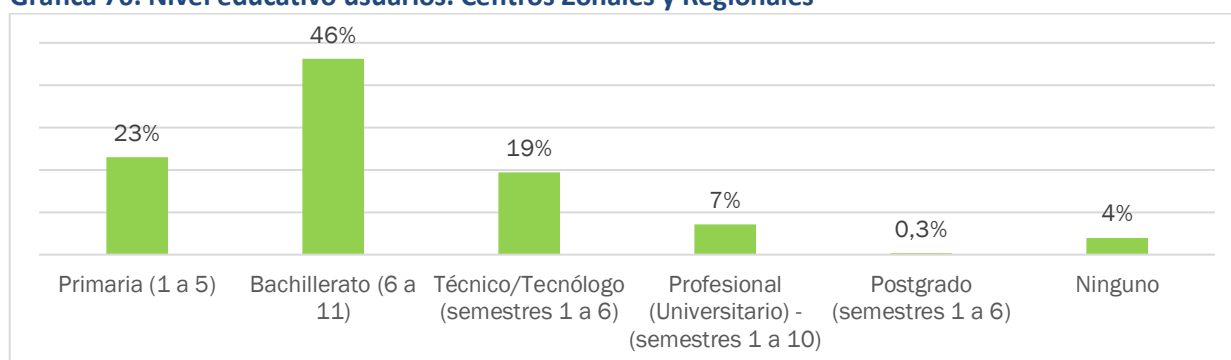
Inactivo		1%	1%				3%	1%
----------	--	----	----	--	--	--	----	----

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Nivel educativo**

En promedio, 46% de los usuarios de los Centros Zonales y Regionales entrevistados tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 23% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado y el 19% hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado.

Gráfica 76. Nivel educativo usuarios. Centros Zonales y Regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Los resultados por regional se presentan en la siguiente gráfica. Como se puede observar, en Bolívar se presenta un mayor porcentaje de usuarios con estudios en el nivel de técnico o tecnólogo (34%). En Casanare, se tiene el mayor porcentaje de población con estudios hasta nivel profesional.

Cuadro 106. Nivel educativo usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional

Nivel académico	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
Primaria (1 a 5)	19%	11%	18%	28%	18%	36%	29%	23%
Bachillerato (6 a 11)	51%	49%	57%	39%	57%	52%	32%	46%
Técnico/Tecnólogo (semestres 1 a 6)	20%	34%	14%	24%	18%	6%	15%	19%
Profesional (Universitario) - (semestres 1 a 10)	9%	6%	10%	6%	6%	7%	7%	7%
Postgrado (semestres 1 a 6)	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Ninguno	0%	0%	1%	3%	1%	0%	16%	4%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Estrato socioeconómico**

En relación con el estrato socioeconómico de los usuarios de Centros Zonales y Departamentales que fueron entrevistados, se encuentra que en promedio el 50% pertenece al estrato 1 y el 32% a estrato 2. En Putumayo estos valores son aún más significativo, 83% empleados y 4

Cuadro 107. Estrato socioeconómico usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional

Estrato / Regiones	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
1	18%	33%	75%	67%	54%	83%	29%	50%
2	58%	42%	21%	21%	40%	16%	31%	32%
3	22%	22%	1%	4%	4%		29%	13%
4	1%	3%	1%				6%	2%
5	1%				1%		2%	1%
6								
7. Rural			2%	6%		1%	1%	2%
8. No sabe/ No responde				1%	1%	1%	2%	1%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

- **Motivo de visita al ICBF**

En promedio, el principal motivo de visita de los usuarios a los Centros Zonales y Regionales está relacionado con la “Asistencia y Asesoría a Niñez y la Familia”. En casi todos los Regionales a excepción de Huila, esta es la primera razón expresada por los usuarios, seguida de los temas de “Custodia y cuidado personal”.

Cuadro 108. Estrato socioeconómico usuarios. Centros zonales y regionales. Por regional

Motivo de visita	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
1. Alimentos	9%	41%	5%	9%	11%	7%	16%	16%
2. Custodia y cuidado personal	28%	11%	12%	17%	26%	14%	18%	17%
3. Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	45%	22%	32%	60%	7%	64%	47%	42%

4.Filiación (trámite sobre paternidad o no reconocimiento del menor por parte del padre)	4%	8%	1%	1%	0%	6%	1%	3%
5.Visitas (trámite para tener visitas del padre o madre que no vive con el menor)	6%	12%	16%	7%	15%	1%	5%	8%
6.Denuncia sobre maltrato a niños	4%	6%	1%	0%	2%	1%	3%	2%
Otro	5%	0%	34%	7%	39%	9%	9%	12%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En la categoría otros se expresan, trámites, radicación, búsqueda de asesorías quejas, solicitud de subsidios y asuntos relacionados con adopción.

- **Tiempo de espera y de atención del profesional**

En promedio el 36% de los usuarios debe esperar menos de 5 minutos, seguido de “entre 5 a 15 minutos” (34%).

Cuadro 109. Tiempo de espera. Centros zonales y regionales. Por regional

Tiempo de espera	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
Menos de 5 minutos	21%	2%	33%	79%	7%	17%	61%	36%
Entre 5 a 15 minutos	22%	40%	52%	19%	42%	60%	16%	34%
Entre 15 a 30 minutos	14%	43%	10%	1%	22%	17%	12%	17%
Entre 30 a 60 minutos	29%	14%	3%	0%	22%	6%	6%	10%
Más de 60 minutos	14%	0%	2%	0%	6%	1%	5%	3%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

En promedio, en el 33% de los casos, el tiempo que más duró la atención del profesional al usuario fue de 11 a 20 minutos, seguido de lapsos entre 21 y 30 minutos (25%).

Cuadro 110. Tiempo de atención del profesional al usuario. Centros zonales y regionales. Por regional

Tiempo de que dura la atención del profesional	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
Menos de 5 minutos	5%	0%	9%	7%	2%	2%	13%	6%
Entre 5 a 10 minutos	15%	10%	27%	37%	13%	37%	16%	22%
Entre 11 y 20 minutos	38%	35%	41%	28%	36%	45%	19%	33%
Entre 21 y 30 minutos	24%	53%	16%	24%	35%	13%	10%	25%
Más de 30 minutos	17%	2%	8%	3%	15%	2%	42%	14%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Respecto a la valoración de los usuarios sobre el respeto del turno, en promedio, en un 94% de los casos se manifestó que Si. En Bolívar y Huila el porcentaje de personas que manifiestan que no se respeta el turno es mayor, 14% y 9% respectivamente.

Cuadro 111. Respeto del turno. Centros zonales y regionales. Por regional

¿Siente que se respeta el turno de atención?	Bogotá	Bolívar	Casanare	Guaviare	Huila	Putumayo	Quindío	TOTAL
Si	96%	86%	95%	96%	91%	98%	99%	94%
No	4%	14%	5%	4%	9%	2%	1%	6%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 112. ¿Siente que se respeta el turno de atención?

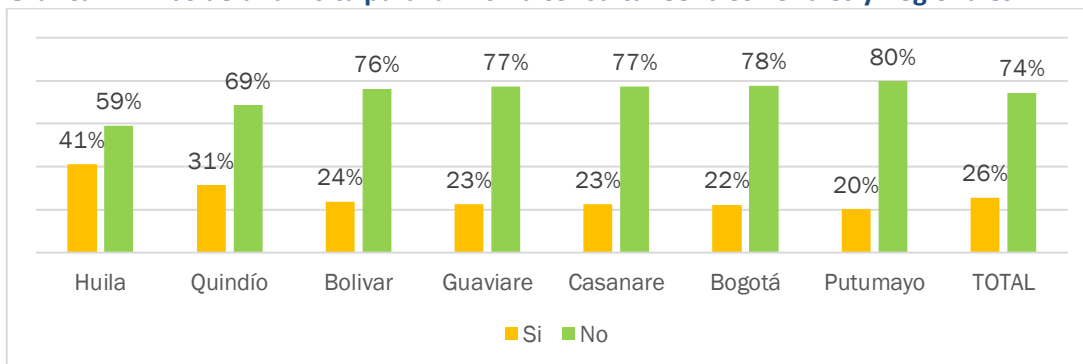
Centro Zonal	Si	No	Número de encuestas
C_Z_ARMENIA_SUR	100%		23
C_Z_CALARCA	100%		73
C_Z_MOMPOS	100%		1
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO	100%		5
C_Z_SIBUNDOY	100%		3
Centro_Zonal_Kennedy	100%		22
Centro_Zonal_Rafael_Uribe	100%		17
Centro_Zonal_San_Cristobal	100%		7
Centro_Zonal_Tunjuelito	100%		9
C_Z_MOCHOA	98%	2%	160
C_Z_ARMENIA_NORTE	97%	3%	119
Centro_Zonal_Bosa	96%	4%	28
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar	96%	4%	27
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE	96%	4%	234
C_Z_YOPAL	94%	6%	133

Centro_Zonal_Barrios_Unidos	92%	8%	13
C_Z_NEIVA	91%	9%	58
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA	90%	10%	30
C_Z_LA_GAITANA	89%	11%	37
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE	88%	12%	59
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	82%	18%	67
Centro_Zonal_Suba	81%	19%	16
C_Z_MAGANGUE	80%	20%	5

- **Visitas al ICBF para tramitar la misma consulta y avance de la solución**

En promedio, el 26% de los usuarios manifiesta que ha asistido más de una vez al ICBF para tramitar la misma consulta. En el caso de Huila es donde más se manifiesta esta situación (40%).

Gráfica 77. Más de una visita para la misma consulta. Centros Zonales y Regionales

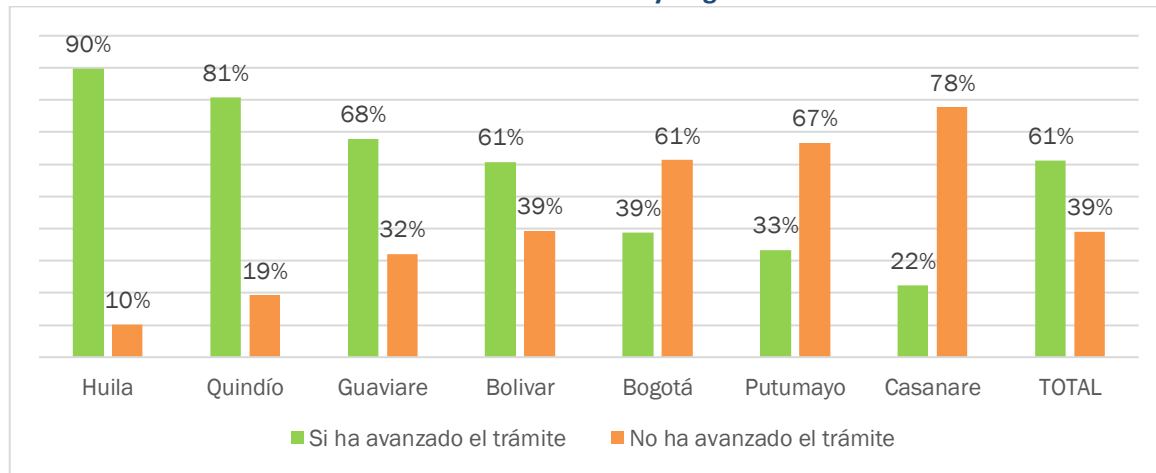


Las razones que han llevado a que se haga más de una visita son las siguientes:

- El tipo de proceso que se está llevando a cabo requiere varias visitas
- En la primera oportunidad solo dieron información general, en la segunda oportunidad se da inicio a una asesoría más específica
- En la primera oportunidad no se dio solución o la respuesta no fue clara por lo que se busca una nueva opinión con otro profesional
- En la primera oportunidad no había profesionales idóneos para dar trámite a la solicitud y se les solicitó a los usuarios que se acercaran otro día
- El funcionario con quien se adelanta el trámite no estaba en la primera oportunidad

Por otro lado, el 61% de los usuarios manifiesta que su trámite si ha avanzado y se ha ido encontrando solución. Esta respuesta afirmativa es significativamente alta en Huila (90%) y muy baja en Putumayo (33%) y Casanare (22%).

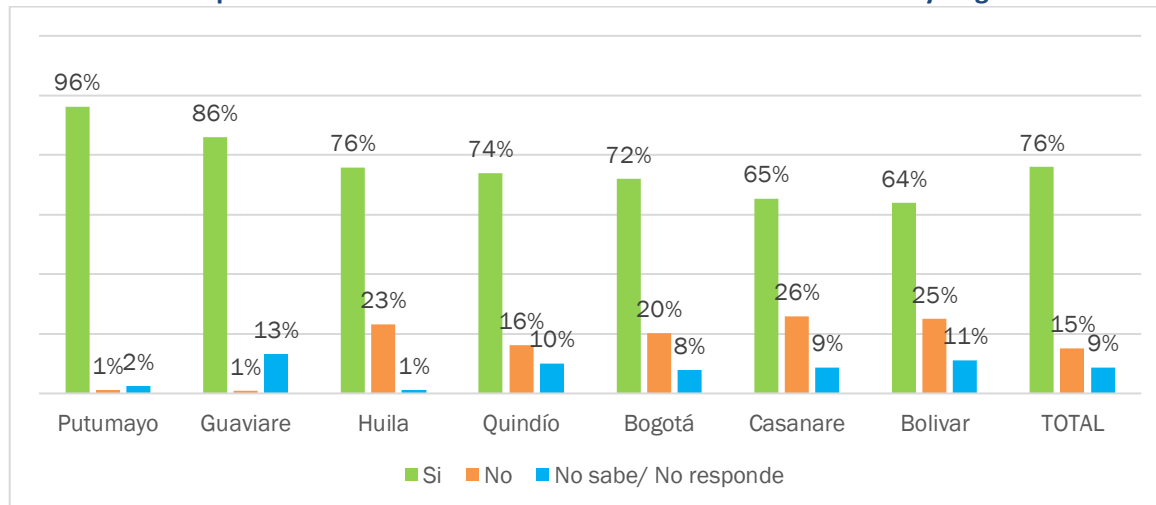
Gráfica 78. Avances en los trámites. Centros Zonales y Regionales



- **Número de colaboradores**

Frente a la pregunta, ¿considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el Centro zonal?, en promedio el 76% de usuarios manifiesta que, Si lo considera suficiente, el 15% que no sabe y 9% que no sabe o no responde. En Putumayo esta percepción es significativamente alta con 96%, seguido de Guaviare con 86%. En Bolívar por su parte un porcentaje mayor de personas (25%) considera que es insuficiente.

Gráfica 79. Percepción sobre el número de colaboradores. Centros Zonales y Regionales



2.8.2. Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de Familias en Bienestar para la Paz, se agrupan en tres grandes categorías: los indicadores de satisfacción de calidad de la atención, calidad de la información suministrada y expectativas frente al programa. A continuación, se listan:

Cuadro 113. Dimensiones e indicadores de satisfacción. Centros Zonales y Regionales

Dimensión	Indicador	Pregunta	Número de pregunta
Calidad de la atención	Disposición y amabilidad del personal	Disposición y amabilidad del personal	11
	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	12
	Actitud del colaborador para resolver su problema	¿Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema?	15
	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	16
	Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	¿Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió?	19
	Comodidad de las instalaciones	¿Cómo califica la comodidad de las instalaciones?	20
	Atención recibida en el ICBF	En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?	21
Calidad de la información	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	13
	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	14
	Calidad de la asesoría brindada	Calidad de la asesoría brindada	17
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	18

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 5 es muy Excelente y 1 es Deficiente.



Los indicadores de satisfacción se calcularon para el agregado regional.

En términos generales, se tiene en promedio que para todos los indicadores menos del 34% de los usuarios califica la calidad de la atención y de la información suministrada como Excelente. En todos los indicadores, la mayoría de los usuarios dieron la calificación Bueno con porcentajes que oscilan entre 55% y 62%. A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los indicadores estudiados según las dimensiones bajo las cuales se agruparon:

Cuadro 114. Nivel de satisfacción. Centros zonales y regionales. Promedio

Dimensión	Indicador	Deficiente	Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente
Calidad de la atención	Disposición y amabilidad del personal	1%	2%	9%	55%	34%
	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	1%	2%	10%	60%	27%
	Actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	9%	58%	30%
	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	1%	3%	12%	58%	26%
	Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	1%	6%	56%	36%
	Comodidad de las instalaciones	0%	2%	8%	62%	28%
	Atención recibida en el ICBF	1%	2%	8%	62%	27%
Calidad de la información suministrada	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	1%	2%	12%	57%	28%
	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	1%	2%	10%	60%	27%
	Calidad de la asesoría brindada	1%	1%	9%	58%	31%
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	1%	1%	8%	59%	30%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Así mismo, cerca del 88% en promedio de los usuarios da una calificación de **Bueno y Excelente**, las dos categorías de satisfacción más altas (Top two boxes). No obstante, es importante resaltar que los niveles de insatisfacción, a pesar de no ser representativos cuantitativamente en relación con la percepción de la gran mayoría de beneficiarios, si reflejan y llaman la atención frente el mejoramiento cualitativo del servicio en beneficio de la política pública.

Cuadro 115. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales

Dimensión	Indicador	Top Two Boxes (Indicador de satisfacción Bueno y Excelente)
Calidad de la atención	Disposición y amabilidad del personal	89%
	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	88%
	Actitud del colaborador para resolver su problema	89%
	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	84%
	Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	93%
	Comodidad de las instalaciones	90%
	Atención recibida en el ICBF	90%
Promedio Calidad de la atención		89%
Calidad de la información suministrada	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	85%
	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	88%
	Calidad de la asesoría brindada	89%
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	90%
Promedio Calidad de la información suministrada		88%
Promedio todas las dimensiones		88%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se detallan cada uno de los indicadores agrupados por dimensión y desagregando por regional:

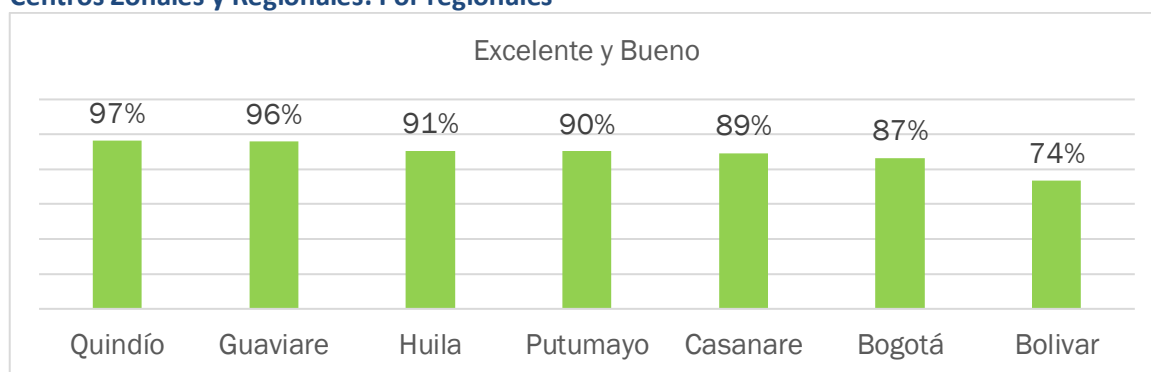
a. Calidad de la atención

Dentro de la dimensión Calidad de la atención se mide la disposición y amabilidad del personal, el cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención, la actitud del colaborador para resolver su problema, el tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy, la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió, la comodidad de las instalaciones y la atención recibida en el ICBF.

Al considerar los criterios de calificación más altos, Excelente y Bueno (top two boxes), es posible obtener un indicador agregado que facilita la comparación de las regionales en términos de los resultados frente a la satisfacción de los usuarios en la dimensión de calidad de la atención.

Se tiene que Quindío obtiene la calificación más alta al respecto (Excelente y Bueno) con un 97%, seguido de Guaviare con 96%. Bolívar obtiene el último lugar con un porcentaje de 74% de usuarios que dan esta valoración.

Gráfica 80. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la atención. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan los resultados de los criterios de calificación más altos, Excelente y Bueno (Top Two Boxes), por regional para cada uno de los indicadores de satisfacción de la dimensión de Calidad de la atención y ordenados de mayor a menor.

Cuadro 116. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la atención. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales

Dimensión	Indicador	Quindío	Guaviare	Huila	Putumayo	Casanare	Bogotá	Bolívar
Calidad de la atención	Disposición y amabilidad del personal	99%	99%	91%	88%	92%	86%	70%
	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	94%	99%	82%	90%	82%	88%	73%
	Actitud del colaborador para resolver su problema	97%	92%	91%	89%	91%	88%	73%

Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	95%	91%	82%	91%	82%	71%	73%
Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	98%	98%	99%	91%	97%	99%	75%
Comodidad de las instalaciones	98%	94%	96%	94%	91%	87%	74%
Atención recibida en el ICBF	96%	98%	94%	89%	89%	87%	76%
Promedio Calidad de la atención	97%	96%	91%	90%	89%	87%	74%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Para cada uno de los indicadores que conforman la dimensión de Calidad de la Atención se presentan los resultados detallados y ordenados de mayor a menor según el Top Two box.

Las principales conclusiones relacionadas con este aspecto son las siguientes:

- El tiempo en dar respuesta (3,6%), la disposición y amabilidad del personal (3%), la atención recibida en el ICBF (3%), la actitud del colaborador (2,9%), son los indicadores en los que un mayor porcentaje de usuarios asigna las calificaciones insuficiente o deficiente.
- La presentación del personal (92,9%) y la comodidad de las instalaciones (90%) son los indicadores en los que un mayor porcentaje de usuarios asigna las calificaciones más altas: excelente y bueno.

Cuadro 117. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Disposición y amabilidad del personal. Centros zonales y regionales

11-Disposición y amabilidad del personal						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	78%	21%	1%		0%	99%
Guaviare	46%	53%	1%		0%	99%
Casanare	9%	82%	6%	1%	1%	92%
Huila	5%	85%	9%			91%
Putumayo	23%	65%	10%	1%	1%	88%
Bogotá	30%	55%	12%	1%	2%	86%
Bolívar	15%	55%	23%	6%		70%
TOTAL	34%	55%	9%	2%	1%	89%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 118. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Cumplimiento del horario. Centros zonales y regionales

Regional	12- Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.					
	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Guaviare	25,2%	73,9%	0,9%			99,1%
Quindío	70,6%	23,8%	4,8%		0,8%	94,4%
Putumayo	23,3%	66,9%	9,2%	0,6%		90,2%
Bogotá	18,7%	69,8%	9,4%	2,2%		88,5%
Casanare	6,9%	75,5%	13,8%	3,1%	0,6%	82,4%
Huila	4,2%	77,9%	14,7%	2,1%	1,1%	82,1%
Bolívar	15,7%	57,6%	19,1%	6,4%	1,3%	73,3%
TOTAL	27,5%	60,3%	9,7%	2%	0,5%	87,8%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 119. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Actitud del colaborador. Centros zonales y regionales

Regional	15- ¿Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema?					
	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	76,2%	21,0%	1,2%	0,0%	1,6%	97,2%
Guaviare	23,9%	68,4%	6,8%	0,4%	0,4%	92,3%
Casanare	8,8%	82,4%	7,5%	1,3%	0,0%	91,2%
Huila	8,4%	82,1%	8,4%	0,0%	1,1%	90,5%
Putumayo	25,2%	63,8%	9,2%	1,8%	0,0%	89,0%
Bogotá	26,6%	61,2%	7,9%	2,9%	1,4%	87,8%
Bolívar	16,9%	56,4%	18,6%	6,8%	1,3%	73,3%
TOTAL	30,2%	58,3%	8,6%	2,0%	0,9%	88,5%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 120. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Tiempo empleado en dar respuesta. Centros zonales y regionales

16-Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	69,4%	25,4%	3,2%	0,0%	2,0%	94,8%
Guaviare	19,7%	71,4%	6,8%	2,1%	0,0%	91,0%
Putumayo	24,5%	66,3%	8,0%	0,6%	0,6%	90,8%
Huila	4,2%	77,9%	16,8%	1,1%	0,0%	82,1%
Casanare	3,8%	78,0%	10,7%	5,7%	1,9%	81,8%
Bolívar	18,2%	54,7%	20,3%	6,4%	0,4%	72,9%
Bogotá	18,7%	52,5%	25,2%	2,2%	1,4%	71,2%
TOTAL	26,5%	57,9%	12,0%	2,7%	0,9%	84,4%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 121. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Presentación personal del colaborador. Centros zonales y regionales

19- ¿Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió?						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Huila	22,1%	76,8%	1,1%	0,0%	0,0%	98,9%
Bogotá	32,4%	66,2%	0,7%	0,7%	0,0%	98,6%
Guaviare	38,5%	59,8%	1,3%	0,4%	0,0%	98,3%
Quindío	83,1%	14,5%	0,8%	0,0%	1,6%	97,6%
Casanare	6,9%	89,9%	2,5%	0,6%	0,0%	96,9%
Putumayo	28,2%	63,2%	7,4%	1,2%	0,0%	91,4%
Bolívar	19,1%	55,9%	22,0%	2,5%	0,4%	75,0%
TOTAL	36,4%	56,4%	5,9%	0,9%	0,4%	92,9%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 122. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Comodidad de las instalaciones. Centros zonales y regionales

20- ¿Cómo califica la comodidad de las instalaciones?						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	73,0%	24,6%	2,0%	0,0%	0,4%	97,6%

Huila	9,5%	86,3%	4,2%	0,0%	0,0%	95,8%
Putumayo	27,6%	66,3%	5,5%	0,6%	0,0%	93,9%
Guaviare	18,8%	74,8%	6,0%	0,4%	0,0%	93,6%
Casanare	5,0%	86,2%	7,5%	0,0%	1,3%	91,2%
Bogotá	18,7%	68,3%	10,8%	1,4%	0,7%	87,1%
Bolívar	17,4%	56,8%	18,6%	6,8%	0,4%	74,2%
TOTAL	27,8%	62,2%	8,1%	1,6%	0,4%	90,0%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 123. Nivel de satisfacción en Calidad de la atención. Atención recibida en el ICBF. Centros zonales y regionales

Regional	21-En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?					Top two (Excelente y bueno)
	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	
Guaviare	18%	80%	2%	0%	0%	98,3%
Quindío	72%	23%	4%	0%	0%	95,6%
Huila	11%	83%	5%	1%	0%	93,7%
Casanare	6%	83%	9%	1%	1%	89,3%
Putumayo	28%	61%	7%	1%	2%	89,0%
Bogotá	22%	65%	10%	1%	1%	87,1%
Bolívar	13%	63%	17%	6%	0%	76,3%
TOTAL	27%	62%	8%	2%	1%	89,8%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

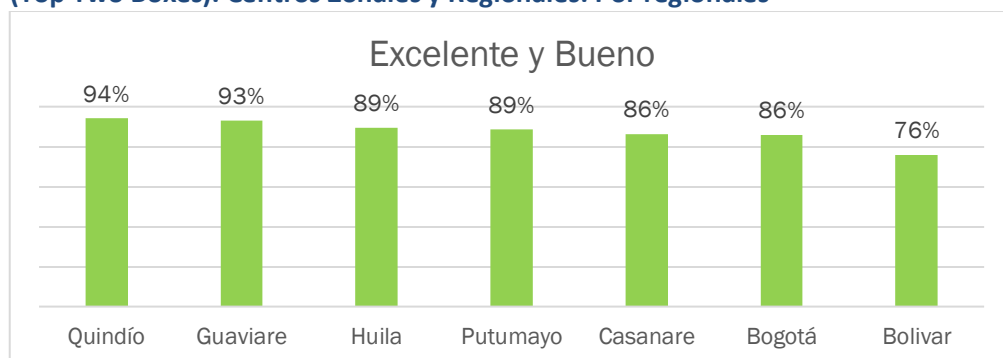
b. Calidad de la información

Dentro de la dimensión Calidad de la atención se mide la resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas; claridad, amplitud y precisión de la información brindada; calidad de la asesoría brindada; y conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.

Nuevamente, al considerar los criterios de calificación más altos, Excelente y Bueno (top two boxes), es posible obtener un indicador agregado que facilita la comparación de las regionales en términos de los resultados frente a la satisfacción de los usuarios en la dimensión de calidad de la atención.

Se tiene que Quindío obtiene la calificación más alta al respecto (Excelente y Bueno) con un 94%, seguido de Guaviare con 93%. Bolívar de nuevo obtiene el último lugar con un porcentaje de 76% de usuarios que dan esta valoración.

Gráfica 81. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la información suministrada. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan los resultados de los criterios de calificación más altos, Excelente y Bueno (Top Two Boxes), por regional para cada uno de los indicadores de satisfacción de la dimensión de Calidad de la información suministrada y ordenados de mayor a menor.

Cuadro 124. Nivel de satisfacción Bueno y Excelente en Calidad de la información suministrada. (Top Two Boxes). Centros Zonales y Regionales. Por regionales

Dimensión	Indicador	Quindío	Guaviare	Huila	Putumayo	Casanare	Bogotá	Bolívar
Calidad de la información suministrada	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	92%	88%	85%	90%	82%	81%	74%
	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	94%	93%	92%	88%	86%	84%	78%
	Calidad de la asesoría brindada	96%	94%	89%	88%	90%	88%	76%
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	96%	97%	92%	90%	88%	91%	76%

Promedio Calidad de la información suministrada	94%	93%	89%	89%	86%	86%	76%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Para cada uno de los indicadores que conforman la dimensión de Calidad de la información suministrada se presentan los resultados detallados y ordenados de mayor a menor según el Top Two box.

Cuadro 125. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Resolución de inquietudes. Centros zonales y regionales

13-Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	69%	23%	5%	0%	3%	92%
Putumayo	23%	66%	7%	2%	1%	90%
Guaviare	26%	62%	10%	2%	0%	88%
Huila	5%	80%	13%	2%	0%	85%
Casanare	8%	74%	13%	4%	1%	82%
Bogotá	21%	60%	16%	1%	1%	81%
Bolívar	18%	56%	22%	4%	0%	74%
TOTAL	28%	57%	12%	2%	1%	85%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 126. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Claridad, amplitud y precisión de la información. Centros zonales y regionales

14-Claridad, amplitud y precisión de la información brindada						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	70%	23%	3%	0%	3%	94%
Guaviare	21%	71%	7%	0%	0%	93%
Huila	6%	85%	7%	1%	0%	92%
Putumayo	27%	61%	11%	1%	0%	88%
Casanare	6%	80%	11%	3%	0%	86%
Bogotá	22%	63%	12%	2%	1%	84%
Bolívar	14%	63%	17%	6%	0%	78%
TOTAL	27%	60%	10%	2%	1%	88%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 127. Nivel de satisfacción en Calidad de la información suministrada. Calidad de la asesoría brindada. Centros zonales y regionales

17-Calidad de la asesoría brindada						
Regional	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente	Top two (Excelente y bueno)
Quindío	76%	20%	3%	0%	2%	96%
Guaviare	25%	69%	6%	0%	0%	94%
Casanare	6%	84%	6%	3%	1%	90%
Huila	4%	85%	11%	0%	0%	89%
Bogotá	23%	65%	9%	1%	2%	88%
Putumayo	24%	64%	11%	1%	0%	88%
Bolívar	24%	52%	21%	3%	0%	76%
TOTAL	31%	58%	9%	1%	1%	89%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

c. Expectativas frente al servicio

Dentro de esta dimensión, se indagó a los usuarios que tanto la atención prestada superó las expectativas frente al servicio. En total se tienen que para el 71% de los usuarios el servicio cumplió con sus expectativas, para el 16% las superó y un 13% no las cumplió.

En Huila y Quindío se obtuvo una mejor satisfacción frente a este aspecto, mientras que el porcentaje más alto de usuarios insatisfechos se da en Bogotá.

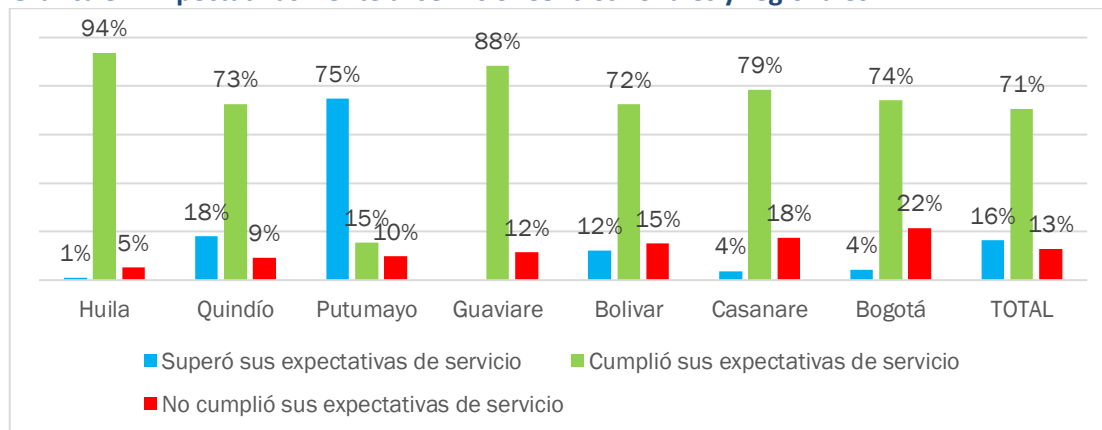
Cuadro 128. Nivel de satisfacción en Expectativas frente al servicio. Centros zonales y regionales

22-Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF:									
Estrato		Huila	Quindío	Putumayo	Guaviare	Bolívar	Casanare	Bogotá	TOTAL
Superó expectativas servicio	sus de	1%	18%	75%	0%	12%	4%	4%	16%
Cumplió expectativas servicio	sus de	94%	73%	15%	88%	72%	79%	74%	71%
No cumplió expectativas servicio	sus de	5%	9%	10%	12%	15%	18%	22%	13%

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

A continuación, se presentan estos resultados gráficamente:

Gráfica 82. Expectativas frente al servicio. Centros zonales y regionales



Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.8.2.1. Indicadores de satisfacción por Centro Zonal

a. Calidad de la atención

Cuadro 129. Disposición y amabilidad del personal

11-Disposición y amabilidad del personal						
Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_CALARCA	0%	0%	0%	14%	86%	73
C_Z_MOMPOS	0%	0%	0%	0%	100%	1
Centro_Zonal_Barrios_Unidos	0%	0%	0%	31%	69%	13
Centro_Zonal_Tunjuelito	0%	0%	0%	22%	78%	9
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE	0%	0%	1%	53%	46%	234
C_Z_ARMENIA_NORTE	1%	0%	1%	20%	78%	119
C_Z_NEIVA	0%	0%	2%	98%	0%	58
Centro_Zonal_Bosa	4%	0%	0%	68%	29%	28
C_Z_ARMENIA_SUR	0%	0%	4%	35%	61%	23
C_Z_YOPAL	1%	1%	3%	90%	5%	133
Centro_Zonal_Kennedy	0%	5%	0%	59%	36%	22
C_Z_MOCHOA	1%	1%	10%	66%	23%	160
Centro_Zonal_San_Cristobal	14%	0%	0%	14%	71%	7
C_Z_MAGANGUE	0%	0%	20%	0%	80%	5
C_Z_LA_GAITANA	0%	0%	22%	65%	14%	37
Centro_Zonal_Rafael_Uribe	6%	0%	18%	71%	6%	17
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar	0%	0%	26%	63%	11%	27
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA	0%	10%	17%	63%	10%	30
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	0%	7%	22%	54%	16%	67
C_Z_SIBUNDOY	0%	0%	33%	33%	33%	3
Centro_Zonal_Suba	0%	0%	38%	56%	6%	16
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE	0%	7%	32%	47%	14%	59
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO	20%	0%	20%	60%	0%	5

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 130. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.

12- Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS					100%	1
C_Z_SIBUNDOY				67%	33%	3
Centro_Zonal_San_Cristobal				14%	86%	7
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			1%	74%	25%	234
C_Z_CALARCA			3%	19%	78%	73
Centro_Zonal_Bosa		7%		71%	21%	28
Centro_Zonal_Barríos_Unidos			8%	54%	38%	13
C_Z_ARMENIA_NORTE	2%		7%	27%	65%	119
C_Z_ARMENIA_SUR			9%	22%	70%	23
Centro_Zonal_Kennedy			9%	77%	14%	22
C_Z_MOCHOA		1%	9%	67%	23%	160
Centro_Zonal_Tunjuelito			11%	44%	44%	9
C_Z_NEIVA			14%	86%	0%	58
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			15%	78%	7%	27
C_Z_YOPAL		3%	13%	82%	2%	133
Centro_Zonal_Rafael_Urbe		6%	12%	82%	0%	17
Centro_Zonal_Suba			19%	81%	0%	16
C_Z_MAGANGUE	20%			20%	60%	5
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO			20%	40%	40%	5
C_Z_LA_GAITANA	3%	5%	16%	65%	11%	37
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA	3%	7%	20%	60%	10%	30
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		7%	24%	59%	10%	59
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO		10%	22%	51%	16%	67

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 131. Actitud del colaborador para resolver su problema

15-¿Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema?

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MAGANGUE				40%	60%	5
C_Z_MOMPOS					100%	1
C_Z_SIBUNDOY				33%	67%	3
Centro_Zonal_San_Cristobal				43%	57%	7
Centro_Zonal_Tunjuelito					100%	9
C_Z_CALARCA	1%			15%	84%	73
C_Z_ARMENIA_NORTE	3%		1%	22%	75%	119
C_Z_ARMENIA_SUR			4%	22%	74%	23
C_Z_NEIVA			5%	95%	0%	58
C_Z_YOPAL		1%	5%	91%	4%	133
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			7%	68%	24%	234
Centro_Zonal_Barríos_Unidos	8%			23%	69%	13
Centro_Zonal_Kennedy			9%	68%	23%	22
Centro_Zonal_Bosa		4%	7%	79%	11%	28
C_Z_MOCHOA		2%	9%	64%	24%	160
Centro_Zonal_Suba		13%		75%	13%	16
C_Z_LA_GAITANA	3%		14%	62%	22%	37
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			19%	70%	11%	27
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	6%	6%	12%	65%	12%	17
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		13%	13%	57%	17%	30
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE	2%	8%	17%	61%	12%	59
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	3%	4%	24%	52%	16%	67
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO		20%	20%	20%	40%	5

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 132. Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.

16-Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS				100%		1
Centro_Zonal_San_Cristobal				43%	57%	7
C_Z_CALARCA	1%		3%	18%	78%	73
C_Z_ARMENIA_SUR	4%			26%	70%	23
C_Z_ARMENIA_NORTE	3%		4%	25%	68%	119
Centro_Zonal_Barríos Unidos	8%			38%	54%	13
C_Z_MOCHOA	1%	1%	8%	66%	25%	160
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE		2%	7%	71%	20%	234
Centro_Zonal_Tunjuelito			11%	33%	56%	9
C_Z_LA_GAITANA		3%	11%	76%	11%	37
C_Z_YOPAL	2%	5%	8%	83%	2%	133
C_Z_MAGANGUE		20%		60%	20%	5
C_Z_NEIVA			21%	79%	0%	58
Centro_Zonal_Bosa		4%	18%	64%	14%	28
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		10%	17%	57%	17%	30
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	1%	3%	22%	51%	22%	67
Centro_Zonal_Kennedy			27%	55%	18%	22
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		12%	20%	51%	17%	59
C_Z_SIBUNDOY			33%	67%	0%	3
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			37%	59%	4%	27
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO			40%	60%	0%	5
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	6%	6%	29%	53%	6%	17
Centro_Zonal_Subá		6%	50%	44%	0%	16

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 133. Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió

19-¿Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió?

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS					100%	1
C_Z_NEIVA				97%	3%	58
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO				60%	40%	5
C_Z_SIBUNDOY				100%		3
Centro_Zonal_Barríos Unidos				23%	77%	13
Centro_Zonal_Bosa				75%	25%	28
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar				81%	19%	27
Centro_Zonal_Kennedy				77%	23%	22
Centro_Zonal_San_Cristobal				14%	86%	7
Centro_Zonal_Subá				94%	6%	16
Centro_Zonal_Tunjuelito				11%	89%	9
C_Z_CALARCA	1%			5%	93%	73
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			1%	60%	38%	234
C_Z_YOPAL		1%	2%	95%	2%	133
C_Z_LA_GAITANA			3%	46%	51%	37
C_Z_ARMENIA_NORTE	2%		2%	16%	81%	119
C_Z_ARMENIA_SUR	4%			9%	87%	23
C_Z_MOCHOA		1%	8%	63%	29%	160
Centro_Zonal_Rafael_Urbe		6%	6%	71%	18%	17
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		7%	10%	53%	30%	30
C_Z_MAGANGUE	20%				80%	5
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO		1%	25%	58%	15%	67
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		3%	29%	51%	17%	59

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 134. Comodidad de las instalaciones

20-¿Cómo califica la comodidad de las instalaciones?

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS				100%		1
C_Z_SIBUNDOY				100%		3
Centro Zonal Barrios Unidos				54%	46%	13
Centro Zonal Bosa				93%	7%	28
Centro Zonal Kennedy				91%	9%	22
Centro Zonal Tunjuelito					100%	9
C_Z_CALARCA			1%	14%	85%	73
C_Z_ARMENIA NORTE			2%	26%	72%	119
C_Z_NEIVA			3%	97%		58
C_Z_YOPAL	1%		4%	94%	2%	133
C_Z_LA_GAITANA			5%	70%	24%	37
C_Z_MOCHOA		1%	6%	66%	28%	160
C_Z_SAN JOSE DEL GUAVIARE			6%	75%	19%	234
C_Z_ARMENIA SUR	4%		4%	30%	61%	23
Centro Zonal San Cristobal			14%	14%	71%	7
Centro Zonal Ciudad Bolívar			19%	78%	4%	27
C_Z_DE LA VIRGEN Y TURISTICO		9%	13%	52%	25%	67
Centro Zonal Rafael Uribe	6%	6%	12%	76%		17
C_Z_HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		3%	25%	59%	12%	59
C_Z_INDUSTRIAL DE LA BAHIA		13%	17%	57%	13%	30
C_Z_MAGANGUE	20%		20%	60%		5
C_Z_PAZ DE ARIPORO			40%	60%		5
Centro Zonal Suba		6%	44%	44%	6%	16

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 135. Atención recibida en el ICBF

21-En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS					100%	1
Centro Zonal Kennedy				73%	27%	22
Centro Zonal San Cristobal				29%	71%	7
Centro Zonal Tunjuelito				33%	67%	9
C_Z_SAN JOSE DEL GUAVIARE			2%	80%	18%	234
C_Z_CALARCA			3%	14%	84%	73
C_Z_LA_GAITANA			5%	68%	27%	37
C_Z_ARMENIA NORTE	1%		5%	23%	71%	119
C_Z_NEIVA		2%	5%	93%		58
C_Z_YOPAL	1%		7%	90%	2%	133
Centro Zonal Barrios Unidos			8%	15%	77%	13
C_Z_ARMENIA SUR			9%	43%	48%	23
C_Z_MOCHOA	3%	1%	7%	61%	29%	160
Centro Zonal Bosa			11%	82%	7%	28
Centro Zonal Ciudad Bolívar			15%	81%	4%	27
C_Z_MAGANGUE		20%		20%	60%	5
C_Z_INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3%	10%	10%	57%	20%	30
C_Z_HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE		3%	20%	66%	10%	59
C_Z_DE LA VIRGEN Y TURISTICO		10%	16%	61%	12%	67
Centro Zonal Rafael Uribe	12%	6%	12%	65%	6%	17
Centro Zonal Suba		6%	25%	69%	0%	16
C_Z_SIBUNDOY			33%	67%	0%	3
C_Z_PAZ DE ARIPORO		20%	20%	40%	20%	5

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

b. Calidad de la información suministrada

Cuadro 136. Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas

13-Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MAGANGUE				60%	40%	5
C_Z_MOMPOS					100%	1
Centro_Zonal_San_Cristobal				29%	71%	7
Centro_Zonal_Tunjuelito				22%	78%	9
Centro_Zonal_Kennedy			5%	73%	23%	22
C_Z_ARMENIA_NORTE	4%	1%	3%	19%	72%	119
C_Z_ARMENIA_SUR			9%	39%	52%	23
C_Z_CALARCA	3%		7%	19%	71%	73
C_Z_MOCHOA	1%	2%	7%	67%	23%	160
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE		2%	10%	62%	26%	234
C_Z_NEIVA			12%	88%	0%	58
Centro_Zonal_Bosa		4%	11%	71%	14%	28
Centro_Zonal_Barríos_Unidos	8%		8%	46%	38%	13
C_Z_YOPAL	2%	3%	12%	80%	3%	133
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	1%	6%	10%	58%	24%	67
C_Z_LA_GAITANA		5%	14%	68%	14%	37
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			22%	70%	7%	27
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		3%	27%	50%	20%	30
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		7%	25%	58%	10%	59
C_Z_SIBUNDOY		33%		33%	33%	3
Centro_Zonal_Suba			38%	56%	6%	16
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO		20%	20%	60%	0%	5
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	6%	6%	29%	59%	0%	17

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 137. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada

14-Claridad, amplitud y precisión de la información brindada

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MAGANGUE				40%	60%	5
C_Z_MOMPOS				100%		1
Centro_Zonal_San_Cristobal				43%	57%	7
Centro_Zonal_Tunjuelito				11%	89%	9
C_Z_NEIVA			3%	97%	0%	58
C_Z_ARMENIA_NORTE	3%		3%	25%	69%	119
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			7%	71%	21%	234
Centro_Zonal_Barríos_Unidos	8%			46%	46%	13
C_Z_CALARCA	4%		4%	14%	78%	73
C_Z_ARMENIA_SUR	4%		4%	26%	65%	23
C_Z_YOPAL		2%	8%	89%	1%	133
Centro_Zonal_Bosa		4%	7%	79%	11%	28
C_Z_MOCHOA		1%	11%	61%	27%	160
Centro_Zonal_Kennedy			14%	64%	23%	22
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			15%	78%	7%	27
C_Z_LA_GAITANA		3%	14%	68%	16%	37
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	1%	6%	13%	64%	15%	67
Centro_Zonal_Suba		6%	19%	69%	6%	16
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		5%	24%	63%	8%	59
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		10%	20%	47%	23%	30
C_Z_SIBUNDOY			33%	33%	33%	3
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO			40%	40%	20%	5
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	6%	6%	29%	53%	6%	17

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 138. Calidad de la asesoría brindada

17-Calidad de la asesoría brindada

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS					100%	1
Centro_Zonal_San_Cristobal				29%	71%	7
Centro_Zonal_Tunjuelito				22%	78%	9
C_Z_CALARCA	1%		0%	10%	89%	73
C_Z_ARMENIA_SUR			4%	26%	70%	23
C_Z_ARMENIA_NORTE	3%		3%	20%	74%	119
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			6%	69%	25%	234
C_Z_YOPAL	1%	2%	3%	93%	1%	133
C_Z_NEIVA			7%	93%	0%	58
Centro_Zonal_Bosa	4%		4%	82%	11%	28
Centro_Zonal_Barríos_Unidos	8%		0%	31%	62%	13
Centro_Zonal_Kennedy			9%	73%	18%	22
C_Z_MOCHOA		1%	11%	64%	24%	160
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			15%	74%	11%	27
C_Z_LA_GAITANA			16%	73%	11%	37
Centro_Zonal_Suba			19%	81%	0%	16
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO		3%	16%	48%	33%	67
C_Z_MAGANGUE			20%	40%	40%	5
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO			20%	60%	20%	5
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA		3%	23%	53%	20%	30
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	6%	6%	18%	59%	12%	17
C_Z_SIBUNDOY			33%	33%	33%	3
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE		5%	29%	49%	17%	59

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 139. Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.

18-Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.

Centro Zonal	DEFICIENTE	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Número de encuestas
C_Z_MAGANGUE				40%	60%	5
C_Z_MOMPOS					100%	1
Centro_Zonal_Kennedy				82%	18%	22
Centro_Zonal_San_Cristobal				29%	71%	7
C_Z_CALARCA	1%		1%	11%	86%	73
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE			3%	71%	26%	234
C_Z_ARMENIA_NORTE	3%		3%	13%	82%	119
C_Z_NEIVA			7%	93%	0%	58
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar			7%	78%	15%	27
Centro_Zonal_Barríos_Unidos			8%	23%	69%	13
C_Z_YOPAL			10%	87%	3%	133
C_Z_MOCHOA	1%	1%	9%	63%	28%	160
Centro_Zonal_Bosa			11%	79%	11%	28
C_Z_LA_GAITANA			11%	68%	22%	37
Centro_Zonal_Tunjuelito			11%	22%	67%	9
Centro_Zonal_Suba			13%	81%	6%	16
C_Z_ARMENIA_SUR	4%		9%	35%	52%	23
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO	0%		20%	80%	0%	5
Centro_Zonal_Rafael_Urbe	12%		12%	59%	18%	17
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	1%	7%	15%	66%	10%	67
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA	3%	10%	13%	60%	13%	30
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE	2%	5%	22%	58%	14%	59
C_Z_SIBUNDOY			33%	0%	67%	3

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

Cuadro 140. Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF

22-Considera que el servicio recibido en su visita al ICBF.

Centro Zonal	Superó sus expectativas de servicio	Cumplió sus expectativas de servicio	No cumplió sus expectativas de servicio	Número de encuestas
C_Z_MOMPOS	100%			1
C_Z_PAZ_DE_ARIPORO	40%	60%		5
Centro_Zonal_San_Cristobal		100%		7
Centro_Zonal_Tunjuelito	11%	89%		9
C_Z_LA_GAITANA		97%	3%	37
Centro_Zonal_Kennedy	9%	86%	5%	22
C_Z_NEIVA	2%	91%	7%	58
Centro_Zonal_Barríos_Unidos		92%	8%	13
C_Z_CALARCA	32%	60%	8%	73
C_Z_ARMENIA_SUR	22%	70%	9%	23
C_Z_MOCOA	76%	14%	9%	160
C_Z_ARMENIA_NORTE	8%	82%	11%	119
C_Z_SAN_JOSE_DEL_GUAVIARE		88%	12%	234
C_Z_HISTORICO_Y_DEL_CARIBE_NORTE	12%	76%	12%	59
C_Z_DE_LA_VIRGEN_Y_TURISTICO	10%	75%	15%	67
C_Z_YOPAL	2%	81%	17%	133
C_Z_MAGANGUE		80%	20%	5
Centro_Zonal_Ciudad_Bolívar	4%	74%	22%	27
C_Z_INDUSTRIAL_DE_LA_BAHIA	13%	63%	23%	30
Centro_Zonal_Bosa	4%	71%	25%	28
C_Z_SIBUNDOY		67%	33%	3
Centro_Zonal_Suba		56%	44%	16
Centro_Zonal_Rafael_Uribe	6%	47%	47%	17

Fuente: Encuesta medición de satisfacción clientes externos sobre programas y servicios ICBF - Consorcio IS-Proyectamos, 2018

2.8.3. Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta: ¿Qué mejoraría usted de la atención prestada por el ICBF?, se tiene que el 27% de beneficiarios considera que la atención en los centros zonales no requiere cambios. Por otro lado, el 29% de sugerencias se relacionan con la necesidad de ofrecer una mayor agilidad en la atención y en los procesos y reducir los trámites. El 13% también sugiere que se garantice la disponibilidad de profesionales mejor capacitados frente a la especificidad de algunas solicitudes. A continuación, se detallan las principales oportunidades de mejora señaladas por los entrevistados:

Sugerencias o expresiones destacadas:

“Cuando el profesional no se encuentra y se tiene una cita que le informen al usuario para no venir hasta el ICBF” (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).

“Buena atención, todo excelente muy contenta con la ayuda” (Quindío. Armenia. Regional Quindío)

“Cambio la atención, ahora es más eficiente U agradable, antes era diferente” (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).

“Agradecer por el apoyo a ICBF porque soy una persona que no tengo un recurso como tal y ellos me han colaborado en lo que necesito”. (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).
“Implementaría un digiturno para hacer más eficiente el servicio” (Huila. Neiva, La Gaitana.)
“Que la asesoría sea brindada por el profesional adecuado”. (Quindío. Armenia. Centro Zonal Armenia Norte)
“Cuando los trámites implican la salud del niño, la atención debe ser más rápida”. (Huila. Neiva, La Gaitana.)
“Que den respuesta a los oficios, para saber si se avanza con el proceso o se detiene ahí” Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).
“Si el profesional no se encuentra y el usuario tiene una cita con él, que alguna persona de la institución se comunique para comentarle que el profesional no se encuentra, para que el usuario no pierda el tiempo en desplazamiento” (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).
“Ver al usuario al rostro, mejorar amabilidad”. (Casanare. Yopal. Centro Zonal Yopal).

2.8.4. Conclusiones

- La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 83%.
- En promedio, el 26% de los usuarios manifiesta que ha asistido más de una vez al ICBF para tramitar la misma consulta. En el caso de Huila es donde más se manifiesta esta situación (40%).
- El 61% de los usuarios manifiesta que su trámite si ha avanzado y se ha ido encontrando solución. Esta respuesta afirmativa es significativamente alta en Huila (90%) y muy baja en Putumayo (33%) y Casanare (22%).
- En promedio que para todos los indicadores menos del 34% de los usuarios califica la calidad de la atención y de la información suministrada como Excelente. En todos los indicadores, la mayoría de los usuarios dieron la calificación Bueno con porcentajes que oscilan entre 55% y 62%.

2.8.5. Recomendaciones

- Se sugiere que las regionales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- En los Centros zonales es muy importante revisar la infraestructura y la oferta del número de puestos de atención. En Cartagena, por ejemplo, toda vez que se obtuvo evidencia que el crecimiento de la ciudad y la respectiva demanda que ello implica supera la capacidad de atención en los puntos existentes, manifestado en la insatisfacción del servicio por parte de los usuarios.
- Se sugiere reforzar la capacitación de los profesionales que atienden los casos y los protocolos de atención de tal manera que se ofrezca mayor agilidad en la atención y en los procesos. Teniendo en cuenta que este es uno de los aspectos de mayor insatisfacción

III. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones generales

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción de los siete programa/estrategia/modalidad/servicio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se encuentra que todos los programas tienen un Nivel Alto de Satisfacción.

Se destaca principalmente el programa de Hogares Sustitutos con un 99% de satisfacción. En el caso de los Usuarios de los puntos de atención, se tiene la calificación más baja con un resultado de 83%.

El índice global de satisfacción para los siete programas/estrategias/modalidades/servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar medidos en la actual vigencia 2018 corresponde a 91%, es decir un Nivel Alto de satisfacción.

Respecto al porcentaje del nivel de satisfacción del año anterior, 90,2%, se encuentra que no ha presentado variaciones significativas. No obstante, se resalta que las mediciones no son estrictamente comparables puesto que se incluyeron programas y servicios diferentes con coberturas distintas.

Respecto a los indicadores de satisfacción, si bien en la mayoría de programas/estrategias/modalidades/servicios se obtuvieron calificaciones cercanas al 90%, es importante concentrar la atención en los casos donde la percepción de satisfacción es baja, a pesar de no corresponder a la mayoría de los usuarios.

Recomendaciones generales

Es necesario que las regionales y centros zonales establezcan criterios y planes de mejoramiento a partir de la percepción de las más bajas calificaciones.

Es importante reforzar la invitación a las veedurías ciudadanas con el fin que apoyen y velen por el adecuado desarrollo de los programas brindados por el Instituto en territorio.

La continua sensibilización y capacitación a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades, es esencial para garantizar la motivación y participación de la población. En el caso por ejemplo de los programas y estrategias dirigidos a niños, niñas y adolescentes, es importante que se garanticen profesionales con perfiles idóneos y experiencia en la implementación de metodologías adecuadas para las respectivas edades.

Se recomienda revisar y garantizar que los diferentes centros de atención del ICBF, acondicionen sus espacios de tal manera que sean incluyentes y tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

Es deseable que las comunidades cuenten con sitios propios para el desarrollo de las actividades de los diferentes programas/estrategias/modalidades/servicios, lo que genera mayor pertenencia y compromiso. Se podría pensar en articulación con el sector educación para desarrollar los encuentros y talleres en los establecimientos educativos

Para todos los programas se recomienda el mejoramiento en la infraestructura y la preparación del personal, lo cual redundará en mejoramiento del servicio a la población que se atiende.

En los Centros zonales es muy importante revisar la infraestructura y la oferta del número de puestos de atención en Cartagena, toda vez que se obtuvo evidencia que el crecimiento de la ciudad y la respectiva demanda que ello implica supera la capacidad de atención en los puntos existentes, manifestado en la insatisfacción del servicio por parte de los usuarios.

Los asuntos de maltrato infantil implican acciones inmediatas en los hogares comunitarios y sustitutos.

En Entornos se debe revisar y fortalecer el proceso de formación en las temáticas de prevención en cuanto a contenidos y prácticas de enseñanza más didácticas y lúdicas, toda vez que los escolares sugieren estos cambios para hacerlo más atractivo.

Es importante insistir a la comunidad sobre los componentes pedagógicos de prevención y atención que tienen los programas/estrategias/modalidades, toda vez que se observaron situaciones en las que estos elementos formativos son imperceptibles por algunos usuarios.

Fundamental que se insista en los objetivos y propósitos de los programas/estrategias/modalidades/servicios, a través de la divulgación de material pedagógico, considerando que algunos ciudadanos usuarios del ICBF desconocen dichos propósitos y ello desdibuja el alcance y misionalidad de los mismos y pone en riesgo la apropiación por parte de la comunidad y su sostenibilidad.