

Diciembre de 2017

De Febrero 28 de 2017

TO-13-00015.

Producto: Informe de resultados

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

Contenido

[I. Introducción 10](#_Toc502324909)

[II. Objetivos 11](#_Toc502324910)

[III. Metodología 11](#_Toc502324911)

[IV. Descripción trabajo de campo 13](#_Toc502324912)

[V. Resultados por programa 18](#_Toc502324913)

[5.1. Programa de Adopción –Adopción internacional 18](#_Toc502324914)

[5.1.1. Datos de las familias encuestadas 18](#_Toc502324915)

[5.1.2. Indicadores de satisfacción del usuario 21](#_Toc502324916)

[5.1.3. Comparativo resultados indicadores de satisfacción 39](#_Toc502324917)

[5.2. Programa de Adopción- familias adoptantes residentes en Colombia 41](#_Toc502324918)

[5.2.1. Indicadores de caracterización 41](#_Toc502324919)

[5.2.2. Indicadores de imagen y entendimiento del servicio 46](#_Toc502324920)

[5.2.3. Indicadores de satisfacción 50](#_Toc502324921)

[5.2.4. Indicadores de oportunidades de mejora 56](#_Toc502324922)

[5.2.5. Comparativo resultados 2016 y 2017 57](#_Toc502324923)

[5.3. Programa familias con bienestar por la paz 59](#_Toc502324924)

[5.3.1. Indicadores de caracterización 59](#_Toc502324925)

[5.3.2. Indicadores de satisfacción 67](#_Toc502324926)

[5.3.3. Indicadores de resultados 74](#_Toc502324927)

[5.3.4. Indicadores de oportunidades de mejora 75](#_Toc502324928)

[5.4. Programa Generaciones con Bienestar 78](#_Toc502324929)

[5.4.1. Indicadores de caracterización 78](#_Toc502324930)

[5.4.2. Indicadores de satisfacción 81](#_Toc502324931)

[5.4.3. Indicadores de oportunidades de mejora 94](#_Toc502324932)

[5.5.1. Índice de satisfacción del programa 96](#_Toc502324933)

[5.5. Programa Hogares Infantiles 99](#_Toc502324934)

[5.5.1. Indicadores de caracterización 99](#_Toc502324935)

[5.5.2. Indicadores de imagen y entendimiento del servicio 103](#_Toc502324936)

[5.5.3. Indicadores de asistencia y participación 104](#_Toc502324937)

[5.5.4. Indicadores de satisfacción 104](#_Toc502324938)

[5.5.5. Indicadores de resultado 109](#_Toc502324939)

[5.5.6. Indicadores de oportunidades de mejora 109](#_Toc502324940)

[5.5.7. Comparativo resultados 2016 y 2017 110](#_Toc502324941)

[5.6. Programa de Nutrición, modalidad centro de Recuperación Nutricional – CRN 112](#_Toc502324942)

[5.6.1. Indicadores de caracterización 112](#_Toc502324943)

[5.6.2. Indicadores de imagen y recordación 119](#_Toc502324944)

[5.6.3. Indicadores de satisfacción 121](#_Toc502324945)

[5.6.4. Indicadores de resultado 127](#_Toc502324946)

[5.6.5. Indicadores de oportunidades de mejora 128](#_Toc502324947)

[5.6.6. Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017 129](#_Toc502324948)

[5.7. Primera Infancia modalidad propia e intercultural 131](#_Toc502324949)

[5.7.1. Indicadores de caracterización 131](#_Toc502324950)

[5.7.2. Indicadores de satisfacción 135](#_Toc502324951)

[5.7.3. Indicadores de oportunidades de mejora 139](#_Toc502324952)

[5.8. Programa internado – Consumo de sustancias psicoactivas 140](#_Toc502324953)

[5.8.1. Indicadores de caracterización 140](#_Toc502324954)

[5.8.2. Indicadores de imagen y recordación 150](#_Toc502324955)

[5.8.3. Indicadores de resultados 151](#_Toc502324956)

[5.8.4. Indicadores de satisfacción 153](#_Toc502324957)

[5.8.5. Indicadores de oportunidades de mejora 164](#_Toc502324958)

[5.8.6. Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017 165](#_Toc502324959)

[5.9. Programa cumplimiento de sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente 168](#_Toc502324960)

[5.9.1. Indicadores de caracterización 168](#_Toc502324961)

[5.9.2. Indicadores de imagen y entendimiento del servicio 170](#_Toc502324962)

[5.9.3. Indicadores de satisfacción 171](#_Toc502324963)

[5.9.4. Indicadores de oportunidades de mejora 178](#_Toc502324964)

[5.9.5. Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017 182](#_Toc502324965)

[VI. Comparación satisfacción 2016-2017 184](#_Toc502324966)

[VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 186](#_Toc502324967)

Índice de cuadros

[Cuadro 1. Encuestas aplicadas por Programa 14](#_Toc502288284)

[Cuadro 2. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción – Adopción internacional 22](#_Toc502288285)

[Cuadro 3. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción – Adopción internacional 24](#_Toc502288286)

[Cuadro 4. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional 25](#_Toc502288287)

[Cuadro 5. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional 26](#_Toc502288288)

[Cuadro 6. Número y porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Regionales del ICBF 28](#_Toc502288289)

[Cuadro 7. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia 29](#_Toc502288290)

[Cuadro 8. Nivel de satisfacción en Atención en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción – Adopción internacional 30](#_Toc502288291)

[Cuadro 9. Nivel de satisfacción en información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción – Adopción internacional 31](#_Toc502288292)

[Cuadro 10. Razones para calificar como regular o deficiente el servicio. Programa de Adopción – Adopción internacional 31](#_Toc502288293)

[Cuadro 11. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente. Programa de Adopción – Adopción internacional 32](#_Toc502288294)

[Cuadro 12. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio Programa de Adopción – Adopción internacional 33](#_Toc502288295)

[Cuadro 13. Nivel de satisfacción de las familias con el cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado. Programa de Adopción – Adopción internacional 35](#_Toc502288296)

[Cuadro 14. Valor cancelado por los servicios del organismo en el país de la familia adoptante. Programa de Adopción – Adopción internacional 35](#_Toc502288297)

[Cuadro 15. Valor cancelado por los servicios del organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional 37](#_Toc502288298)

[Cuadro 16. Valor cancelado por otros servicios en el proceso de adopción. Programa de Adopción – Adopción internacional 37](#_Toc502288299)

[Cuadro 17. Promedio costos por país 38](#_Toc502288300)

[Cuadro 18. Nivel de satisfacción beneficiarios. Programa de Adopción – Adopción internacional 39](#_Toc502288301)

[Cuadro 19. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa de Adopción - familias adoptantes residentes en Colombia. Total Nacional 45](#_Toc502288302)

[Cuadro 20. Medios de consulta de información sobre adopciones y nivel de entendimiento de la información suministrada 47](#_Toc502288303)

[Cuadro 21. Información sobre el Lineamiento técnico del programa de adopción y el cumplimiento de los tiempos 51](#_Toc502288304)

[Cuadro 22. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias adoptantes residentes en Colombia 53](#_Toc502288305)

[Cuadro 23. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 54](#_Toc502288306)

[Cuadro 24. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 55](#_Toc502288307)

[Cuadro 25. Oportunidades de Mejora. Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 56](#_Toc502288308)

[Cuadro 26. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 58](#_Toc502288309)

[Cuadro 27. Lugares de aplicación de las encuestas 59](#_Toc502288310)

[Cuadro 28. Beneficiarios Programa familias con Bienestar por la Paz según tiempo de vinculación 60](#_Toc502288311)

[Cuadro 29. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa familias con Bienestar por la Paz 61](#_Toc502288312)

[Cuadro 30. Pertenencia a grupos étnicos. Programa familias con Bienestar por la Paz 62](#_Toc502288313)

[Cuadro 31. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar por la Paz 64](#_Toc502288314)

[Cuadro 32. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz 65](#_Toc502288315)

[Cuadro 33. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa familias con Bienestar para la Paz 65](#_Toc502288316)

[Cuadro 34. Estrato socioeconómico Beneficiarios. Programa Familias con Bienestar por la Paz 67](#_Toc502288317)

[Cuadro 35. Nivel de satisfacción Programa Familias con Bienestar 68](#_Toc502288318)

[Cuadro 36. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 69](#_Toc502288319)

[Cuadro 37. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 70](#_Toc502288320)

[Cuadro 38. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 71](#_Toc502288321)

[Cuadro 39. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 72](#_Toc502288322)

[Cuadro 40. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 73](#_Toc502288323)

[Cuadro 41. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 75](#_Toc502288324)

[Cuadro 42. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con Bienestar por la Paz 76](#_Toc502288325)

[Cuadro 43. Muestra aplicada. Programa Generaciones con Bienestar 78](#_Toc502288326)

[Cuadro 44. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Generaciones con Bienestar 81](#_Toc502288327)

[Cuadro 45. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Generaciones con Bienestar 82](#_Toc502288328)

[Cuadro 46. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 83](#_Toc502288329)

[Cuadro 47. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 83](#_Toc502288330)

[Cuadro 48. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 84](#_Toc502288331)

[Cuadro 49. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 85](#_Toc502288332)

[Cuadro 50. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Generaciones con Bienestar 86](#_Toc502288333)

[Cuadro 51. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 87](#_Toc502288334)

[Cuadro 52. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 87](#_Toc502288335)

[Cuadro 53. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 88](#_Toc502288336)

[Cuadro 54. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 88](#_Toc502288337)

[Cuadro 55. Nivel de satisfacción sobre Expectativas frente al Programa 89](#_Toc502288338)

[Cuadro 56. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 91](#_Toc502288339)

[Cuadro 57. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 91](#_Toc502288340)

[Cuadro 58. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 92](#_Toc502288341)

[Cuadro 59. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 92](#_Toc502288342)

[Cuadro 60. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 93](#_Toc502288343)

[Cuadro 61. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 93](#_Toc502288344)

[Cuadro 62. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar 94](#_Toc502288345)

[Cuadro 63. Carencia de implementos en el baño durante encuentros vivenciales 95](#_Toc502288346)

[Cuadro 64. Oportunidades de mejora. Programa Generaciones con Bienestar 95](#_Toc502288347)

[Cuadro 65. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Infantiles 109](#_Toc502288348)

[Cuadro 66. Comparativo nivel de satisfacción 2016-2017. Programa Hogares Infantiles 110](#_Toc502288349)

[Cuadro 67. Pertenencia a grupos étnicos. Programa CRN 114](#_Toc502288350)

[Cuadro 68. Ocupación beneficiarios Programa CRN 116](#_Toc502288351)

[Cuadro 69. Nivel educativo beneficiarios Programa CRN 116](#_Toc502288352)

[Cuadro 70. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa CRN 117](#_Toc502288353)

[Cuadro 71. Estrato socioeconómico. Beneficiarios Programa CRN 118](#_Toc502288354)

[Cuadro 72. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 123](#_Toc502288355)

[Cuadro 73. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 124](#_Toc502288356)

[Cuadro 74. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 125](#_Toc502288357)

[Cuadro 75. Oportunidades de mejora Programa CRN 129](#_Toc502288358)

[Cuadro 76. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 130](#_Toc502288359)

[Cuadro 77. Nivel de satisfacción beneficiarios. Programa Modalidad propia e intercultural 136](#_Toc502288360)

[Cuadro 78. Oportunidades de mejora. Programa Modalidad propia e intercultural 139](#_Toc502288361)

[Cuadro 79. Pertenencia a grupos étnicos por etnia. Programa SPA 142](#_Toc502288362)

[Cuadro 80. Ocupación beneficiarios. Programa SPA 144](#_Toc502288363)

[Cuadro 81. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa SPA 145](#_Toc502288364)

[Cuadro 82. Sustancias que consumían al momento de ingresar al servicio. Programa SPA 146](#_Toc502288365)

[Cuadro 83. Sustancias que consumían al momento de ingresar al servicio. Programa SPA 146](#_Toc502288366)

[Cuadro 84. Beneficiarios Programa SPA 147](#_Toc502288367)

[Cuadro 85. Edad consumo por primera vez. Programa SPA. 148](#_Toc502288368)

[Cuadro 86.Sustancias consumidas por primera vez. Programa SPA. 148](#_Toc502288369)

[Cuadro 87. Beneficiarios Programa SPA 151](#_Toc502288370)

[Cuadro 88. Beneficiarios Programa SPA 151](#_Toc502288371)

[Cuadro 89. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SPA 155](#_Toc502288372)

[Cuadro 90. Nivel de satisfacción beneficiarios en Calidad de la atención. Programa SPA 156](#_Toc502288373)

[Cuadro 91. Nivel de satisfacción beneficiarios en Calidad de la atención. Programa SPA 158](#_Toc502288374)

[Cuadro 92. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información suministrada. Programa SPA 160](#_Toc502288375)

[Cuadro 93. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información suministrada. 160](#_Toc502288376)

[Cuadro 94. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información Programa SPA 161](#_Toc502288377)

[Cuadro 95. Nivel de satisfacción beneficiarios en expectativas. Programa SPA 162](#_Toc502288378)

[Cuadro 96. Nivel de satisfacción beneficiarios en expectativas. Programa SPA 162](#_Toc502288379)

[Cuadro 97. Oportunidades de mejora. Programa SPA 164](#_Toc502288380)

[Cuadro 98. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SPA 165](#_Toc502288381)

[Cuadro 99. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa SRPA 170](#_Toc502288382)

[Cuadro 100. Indicadores de satisfacción según dimensión del programa SRPA. 171](#_Toc502288383)

[Cuadro 101. Calificación general indicadores de satisfacción. Programa SRPA 172](#_Toc502288384)

[Cuadro 102. Oportunidades de mejora. Programa SRPA 178](#_Toc502288385)

[Cuadro 103. Oportunidades de mejora. Programa SRPA. 180](#_Toc502288386)

[Cuadro 104. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SRPA 182](#_Toc502288387)

[Cuadro 105. Convenciones para el análisis del Nivel de Satisfacción 2017 184](#_Toc502288388)

[Cuadro 106. Índice sintético de satisfacción 2017 184](#_Toc502288389)

[Cuadro 107. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017 185](#_Toc502288390)

[Cuadro 108. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017. Por programas 185](#_Toc502288391)

Índice de gráficas

[Gráfica 1. Familias según país donde residen. Programa de Adopción – Adopción internacional 18](#_Toc502288392)

[Gráfica 2. Familias según región donde residen. Programa de Adopción – Adopción internacional 19](#_Toc502288393)

[Gráfica 3. Tipo de entidad de contacto. Programa de Adopción – Adopción internacional 19](#_Toc502288394)

[Gráfica 4. Características socioeconómicas beneficiarios. Programa de Adopción – Adopción internacional 20](#_Toc502288395)

[Gráfica 5. Nivel de satisfacción Atención brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción – Adopción internacional 23](#_Toc502288396)

[Gráfica 6. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país.Programa de Adopción – Adopción internacional 24](#_Toc502288397)

[Gráfica 7. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional 26](#_Toc502288398)

[Gráfica 8. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional 27](#_Toc502288399)

[Gráfica 9. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Regionales del ICBF 28](#_Toc502288400)

[Gráfica 10. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia 29](#_Toc502288401)

[Gráfica 11. Nivel de satisfacción en Atención en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción – Adopción internacional 30](#_Toc502288402)

[Gráfica 12. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente. Programa de Adopción – Adopción internacional 34](#_Toc502288403)

[Gráfica 13. Familias adoptantes residentes en Colombia por tipo de adopción 41](#_Toc502288404)

[Gráfica 14. Beneficiarios según sexo. Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 42](#_Toc502288405)

[Gráfica 15. Ocupación beneficiarios. Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 43](#_Toc502288406)

[Gráfica 16. Nivel educativo beneficiarios. Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 44](#_Toc502288407)

[Gráfica 17. Conformación del hogar beneficiarios Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 46](#_Toc502288408)

[Gráfica 18. Medios de consulta de información sobre adopciones y nivel de entendimiento de la información suministrada 47](#_Toc502288409)

[Gráfica 19. Etapas del proceso de adopción en el que se encuentran las familias 49](#_Toc502288410)

[Gráfica 20. Etapas del proceso de adopción en el que se encuentran las familias 49](#_Toc502288411)

[Gráfica 21. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia 54](#_Toc502288412)

[Gráfica 22. Beneficiarios según sexo Programa familias con Bienestar por la Paz 60](#_Toc502288413)

[Gráfica 23. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa familias con Bienestar por la Paz 61](#_Toc502288414)

[Gráfica 24. Pertenencia a grupos étnicos. Programa familias con Bienestar por la Paz 62](#_Toc502288415)

[Gráfica 25. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar por la Paz 63](#_Toc502288416)

[Gráfica 26. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz 64](#_Toc502288417)

[Gráfica 27. Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar por la Paz según estrato socioeconómico 66](#_Toc502288418)

[Gráfica 28. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 69](#_Toc502288419)

[Gráfica 29. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 70](#_Toc502288420)

[Gráfica 30. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 71](#_Toc502288421)

[Gráfica 31. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 73](#_Toc502288422)

[Gráfica 32. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas familias con bienestar 74](#_Toc502288423)

[Gráfica 33. Edad beneficiarios Programa generaciones con bienestar 79](#_Toc502288424)

[Gráfica 34. Beneficiarios según sexo. Programa Generaciones con bienestar 79](#_Toc502288425)

[Gráfica 35. Beneficiarios según sexo. Programa Generaciones con bienestar 80](#_Toc502288426)

[Gráfica 36. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Generaciones con Bienestar 80](#_Toc502288427)

[Gráfica 37. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Generaciones con Bienestar 82](#_Toc502288428)

[Gráfica 38. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Generaciones con Bienestar 86](#_Toc502288429)

[Gráfica 39. Satisfacción sobre Expectativas frente al Programa 90](#_Toc502288430)

[Gráfica 40. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares infantiles 99](#_Toc502288431)

[Gráfica 41. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Hogares Infantiles 100](#_Toc502288432)

[Gráfica 42. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Infantiles 100](#_Toc502288433)

[Gráfica 43. Ocupación beneficiarios. Programa Hogares Infantiles 101](#_Toc502288434)

[Gráfica 44. Nivel educativo beneficiarios. Programa Hogares Infantiles 101](#_Toc502288435)

[Gráfica 45. Nivel educativo de beneficiarios según año o semestre aprobado. Programa Hogares Infantiles 102](#_Toc502288436)

[Gráfica 46. Estrato socioeconómico de beneficiarios. Programa Hogares Infantiles 102](#_Toc502288437)

[Gráfica 47. Conocimiento sobre lo que busca el Programa Hogares Infantiles 103](#_Toc502288438)

[Gráfica 48. Conocimiento sobre la edad límite para pertenecer al Programa Hogares Infantiles 103](#_Toc502288439)

[Gráfica 49. Padres o cuidadores que participan activamente en los talleres. Programa Hogares Infantiles 104](#_Toc502288440)

[Gráfica 50. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Infantiles 106](#_Toc502288441)

[Gráfica 51. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Infantiles 106](#_Toc502288442)

[Gráfica 52. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Infantiles 107](#_Toc502288443)

[Gráfica 53. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Infantiles 108](#_Toc502288444)

[Gráfica 54. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información suministrada. Programa Hogares Infantiles 108](#_Toc502288445)

[Gráfica 55. Beneficiarios según sexo Programa CRN 113](#_Toc502288446)

[Gráfica 56. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa CRN 113](#_Toc502288447)

[Gráfica 57. Pertenencia a grupos étnicos. Programa CRN 114](#_Toc502288448)

[Gráfica 58. Ocupación beneficiarios Programa CRN 115](#_Toc502288449)

[Gráfica 59. Ocupación beneficiarios Programa CRN 115](#_Toc502288450)

[Gráfica 60. Nivel educativo beneficiarios Programa CRN 116](#_Toc502288451)

[Gráfica 61. Estrato socioeconómico. Beneficiarios Programa CRN 118](#_Toc502288452)

[Gráfica 62. Estrato socioeconómico. Beneficiarios Programa CRN 119](#_Toc502288453)

[Gráfica 63. Beneficiarios del Programa CRN que saben qué es el Programa 119](#_Toc502288454)

[Gráfica 64. Beneficiarios del Programa CRN que saben qué se busca con el Programa 120](#_Toc502288455)

[Gráfica 65. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 122](#_Toc502288456)

[Gráfica 66. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 123](#_Toc502288457)

[Gráfica 67. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 125](#_Toc502288458)

[Gráfica 68. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 126](#_Toc502288459)

[Gráfica 69. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN 127](#_Toc502288460)

[Gráfica 70. Beneficiarios padres y/o cuidadores según sexo. Programa Modalidad propia e intercultural 132](#_Toc502288461)

[Gráfica 71. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Modalidad propia e intercultural 132](#_Toc502288462)

[Gráfica 72. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Modalidad propia e intercultural 132](#_Toc502288463)

[Gráfica 73. Ocupación beneficiarios. Programa Modalidad propia e intercultural 133](#_Toc502288464)

[Gráfica 74. Nivel educativo beneficiarios. Programa Modalidad propia e intercultural 133](#_Toc502288465)

[Gráfica 75. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa Modalidad propia e intercultural 134](#_Toc502288466)

[Gráfica 76. Estrato socioeconómico de beneficiarios. Programa Modalidad propia e intercultural 135](#_Toc502288467)

[Gráfica 77. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Modalidad propia e intercultural 137](#_Toc502288468)

[Gráfica 78. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Modalidad propia e intercultural 138](#_Toc502288469)

[Gráfica 79. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Modalidad propia e intercultural 138](#_Toc502288470)

[Gráfica 80. Beneficiarios según sexo. Programa SPA 141](#_Toc502288471)

[Gráfica 81. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa SPA 141](#_Toc502288472)

[Gráfica 82. Pertenencia a grupos étnicos. Programa SPA 142](#_Toc502288473)

[Gráfica 83. Ocupación beneficiarios. Programa SPA 143](#_Toc502288474)

[Gráfica 84. Ocupación beneficiarios. Programa SPA 143](#_Toc502288475)

[Gráfica 85. Nivel educativo beneficiarios. Programa SPA 144](#_Toc502288476)

[Gráfica 86. Beneficiarios Programa SPA 150](#_Toc502288477)

[Gráfica 87. Percepción sobre cambios positivos en la vida de los beneficiarios Programa SPA 152](#_Toc502288478)

[Gráfica 88. Percepción sobre cambios positivos en la vida de los beneficiarios. Programa SPA 152](#_Toc502288479)

[Gráfica 89. Nivel de satisfacción promedio todas las dimensiones. Programa SPA 155](#_Toc502288480)

[Gráfica 90. Tiempo de cumplimiento de la sanción por departamento. Programa SRPA 168](#_Toc502288481)

[Gráfica 91. Beneficiarios según sexo. Programa SRPA. 169](#_Toc502288482)

[Gráfica 92. Nivel educativo de los jóvenes. Programa SRPA. Por regional 169](#_Toc502288483)

[Gráfica 93. Entidad que lo atiende según percepción del joven del programa SRPA. 171](#_Toc502288484)

[Gráfica 94. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención 173](#_Toc502288485)

[Gráfica 95. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención 173](#_Toc502288486)

[Gráfica 96. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención 174](#_Toc502288487)

[Gráfica 97. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención 175](#_Toc502288488)

[Gráfica 98. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención 175](#_Toc502288489)

[Gráfica 99. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la información 176](#_Toc502288490)

[Gráfica 100. Nivel de satisfacción Programa SRPA Expectativas frente al Programa 177](#_Toc502288491)

[Gráfica 101. Nivel de satisfacción Programa SRPA Expectativas frente al Programa 177](#_Toc502288492)

# Introducción

El presente documento constituye el último producto entregable elaborado por Proyectamos Colombia SAS, en el marco del contrato No. 1694 - 2017, 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”.

Los resultados de la presente consultoría permitirán la entrega de insumos e información confiable y eficaz sobre la satisfacción de los usuarios del ICBF, esperamos con ello, contribuir al levantamiento de indicadores de gestión que permitan un mejoramiento continuo de los productos y servicios que ofrece el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a sus clientes.

# Objetivos

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, previamente seleccionados con las áreas misionales.

# 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 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 la escala de Likert en las escalas de calificación impares. A través de este valor se realiza la comparación con la medición 2016. Cabe señalar que de los 8 programas, dos de ellos no tienen comparación con el año anterior por ser nuevos en términos de la medición de satisfacción de cliente externo a través de encuestas: 1. Modalidad propia y 2. Generaciones con Bienestar.

**Desagregaciones y contraste de resultados**

Las desagregaciones se realizan por programa o modalidad de acuerdo con los estratos y dominios definidos desde el diseño muestral. De esta manera, en general se obtienen resultados agregados a nivel nacional para el programa y posteriormente se evalúan de manera individual por programa las desagregaciones requeridas y posibles de acuerdo con el diseño muestral.

Las desagregaciones en sí mismas corresponden al primer nivel de cruce de variables y también hacen parte de ese nivel de análisis los cruces específicos que fueron acordados con cada área, donde son casi una generalidad los cruces según regional del ICBF, antigüedad en el programa o modalidad, grupo etario y algunos relacionados con el tipo de usuario en la particularidad de cada programa o modalidad.

**Procesamiento de preguntas abiertas**

Las preguntas abiertas son procesadas con análisis de texto y derivado de ello se produce la codificación múltiple de este tipo de preguntas. De este modo se establecen las categorías que resumen las propuestas de oportunidades de mejora en los programas, las fortalezas del proceso o las amenazas del mismo, entre otros.

# Descripción trabajo de campo

El período de recolección de la información se da entre 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2017 y contempla las siguientes actividades:

***En campo***

* Distribución de zonas geográficas por grupo de supervisor y encuestadores
* Entrega del kit de campo (chalecos, carnet, gorra, carta de presentación, tabletas, cargadores, pilas recargables portátiles)
* Entrevista con coordinadores del ICBF a nivel regional para informar sobre los objetivos de la encuesta y el periodo comprendido para ello.
* En caso de ser necesario, entrevista con organizaciones sociales de base para facilitar el acceso y ubicación de informantes idóneos
* Ubicación por parte de los supervisores de los encuestadores en los centros zonales o puntos de atención donde se realizará la encuesta
* Aplicación de las encuestas de acuerdo con los lineamientos técnicos brindados el día de la capacitación
* Reporte diario del supervisor de campo al coordinador nacional sobre el rendimiento del equipo y solución de problemas que se puedan presentar durante el desarrollo del operativo

***En Oficina***

* Backups diarios de la información recolectada en campo
* Revisión del cumplimiento de cuotas por encuestador y supervisor
* Revisión de la calidad de la información recolectada, a través de mallas de validación de los datos, revisión de datos atípicos y comprobación telefónica por muestreo aleatorio de datos sensibles en la encuesta
* Coordinación logística que garantice el desplazamiento del personal de campo a las zonas de trabajo.

Paralelo a la recolección de información se realiza el control de calidad y veracidad de la información en campo.

El siguiente cuadro presenta las encuestas totales aplicadas por programa:

**Cuadro 1. Encuestas aplicadas por Programa**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Departamento** | **Municipio** | **Total muestra** | **Universo** |
| **Consumo SPA** | **Huila** | Neiva | 34 | 44 |
| Rivera | 28 | 40 |
| **Risaralda** | Pereira | 74 | 102 |
| **Tolima** | Ibagué | 135 | 196 |
| **Total Programa** | | **271** | **382** |
| **Familias con Bienestar para la Paz** | **Huila** | Acevedo | 42 | 120 |
| **Tolima** | Espinal | 72 | 200 |
| **Santander** | Girón | 132 | 360 |
| **Boyacá** | Sogamoso | 77 | 220 |
| **Norte de Santander** | Tibú | 44 | 120 |
| **Arauca** | Arauquita | 130 | 360 |
| **Sucre** | Corozal | 85 | 240 |
| **Cauca** | Corinto | 42 | 120 |
| **Cesar** | Chiriguaná | 76 | 210 |
| **Total Programa** | | **700** | **1.950** |
| **Generaciones con Bienestar** | **Huila** | La plata | 26 | 100 |
| Nataga | 26 | 100 |
| **Arauca** | Tame | 186 | 705 |
| Arauca | 220 | 850 |
| **Bogotá** | Bogotá (Engativá) | 25 | 100 |
| Bogotá (Suba) | 218 | 1.000 |
| **Putumayo** | Mocoa | 151 | 575 |
| Puerto Asís | 109 | 425 |
| **Vichada** | Puerto Carreño | 104 | 375 |
| Cumaribo | 120 | 445 |
| **Bolívar** | Cantagallo | 26 | 100 |
| Simití | 53 | 200 |
| **Total Programa** | | **1.264** | **4.975** |
| **Centro de Atención Especializada CAE - Sanción Privativa de la Libertad** | **Bogotá** | Bogotá | 275 | 460 |
| **Boyacá** | Tunja | 53 | 85 |
| **Caldas** | Manizales | 82 | 140 |
| **Risaralda** | Pereira | 50 | 96 |
| **Total Programa** | | **460** | **781** |
| **Centro de Recuperación Nutricional (CRN)** | **Chocó** | Alto Baudo | 10 | 10 |
| Istmina | 7 | 8 |
| Quibdó | 7 | 6 |
| Riosucio | 6 | 6 |
| **Córdoba** | Tuchin | 16 | 15 |
| **La Guajira** | Manaure | 6 | 6 |
|  | Riohacha | 16 | 30 |
| **Nariño** | El charco | 30 | 15 |
|  | Tumaco | 6 | 15 |
| **Sucre** | San Onofre | 15 | 15 |
| **Vaupés** | Mitú | 12 | 10 |
| **Total Programa** | | **131** | **136** |
| **Hogares Infantiles** | **Bogotá** | Bogotá (Usaquén) | 46 | 612 |
|  | Bogotá (Santa Fe) | 11 | 200 |
|  | Bogotá (San Cristóbal) | 78 | 1.555 |
|  | Bogotá (Usme) | 22 | 372 |
|  | Bogotá (Tunjuelito) | 31 | 470 |
|  | Bogotá (Bosa) | 56 | 961 |
|  | Bogotá (Kennedy) | 81 | 1.540 |
|  | Bogotá (Fontibón) | 32 | 488 |
|  | Bogotá (Engativá) | 154 | 3.005 |
|  | Bogotá (Suba) | 62 | 1.065 |
|  | Bogotá (barrios Unidos) | 78 | 1.876 |
|  | Bogotá (Teusaquillo) | 27 | 938 |
|  | Bogotá (Puente Aranda) | 64 | 1.122 |
|  | Bogotá (La Candelaria) | 21 | 325 |
|  | Bogotá (Rafael Uribe) | 72 | 1.405 |
|  | Bogotá (Ciudad Bolívar) | 24 | 574 |
| **Total Programa** | | **859** | **16.508** |
| **Modalidad propia e Intercultural** | **La Guajira** | Riohacha | 747 | 5.194 |
|  | Fonseca | 174 | 1.376 |
|  | Maicao | 84 | 753 |
| **Total Programa** | | **1.005** | **7.323** |
| **Adopciones (Familias adoptantes residentes en Colombia)** | **Total Programa (encuestas telefónicas en todo el territorio nacional)** | | **258** | **258** |

A continuación se exponen los casos en los que no fue posible alcanzar la muestra:

* **Programa CRN**

**Guajira: de 30 encuestas se realizaron 16**

Se realiza el primer intento de medición el día 22/11/2017, no obstante solo se realizan 16 encuestas debido a encontrar entre los informantes a 2 madres menores de edad (no se cuenta con permiso de los padres y no estaban bajo la protección del ICBF para obtener permiso del defensor de familia para ser encuestadas) y 2 mayores de edad, pero sin documento de identidad, solo censadas por la comunidad Arwaco) Se notifica por correo electrónico a la Supervisión en el ICBF sobre la situación presentada, con el fin de completar la medición, pero de acuerdo con la respuesta otorgada por el área misional no es posible completarla.

**Tumaco: de 15 encuestas se realizaron 6. (Esta medición se completó con el CRN del Charco)**

Se realiza la medición el día 8/12/2017 en donde solo se encontraron 6 beneficiarios en el CRN, la Coordinadora del CRN, Nathaly Cantor, indicó que solo había 6 niños de los cuales (2) dos padres de familia y (1) niño se encuentran bajo la protección del ICBF. En cuanto a los demás padres y/o cuidadores, estos asisten esporádicamente a la unidad y solo se tiene comunicación vía telefónica en algunos momentos. Por tal motivo, no se pudo cumplir el total de las encuestas en este municipio.

Se solicita apoyo a la Supervisión vía correo electrónico y ésta expuso la situación al área misional considerando que la medición se podía completar con beneficiarios del programa en El Charco Nariño.

**Istmina: de 8 encuestas se realizaron 7.**

En el primer intento no se logra la medición porque solo se cuenta con la presencia de 3 madres menores de edad (dos de 12 años y 1 de 14 años). No se tiene conocimiento si ellas se encuentran bajo la protección de Bienestar Familiar. Esta situación se notifica en reunión del 10/11/2017 a la Supervisora. Desde la supervisión se envía correo a Ángela Jiménez, delegada del área misional, para obtener una respuesta sobre el procedimiento a seguir en estos casos. En respuesta otorgada por la señora Jiménez, vía correo electrónico el 14/11/2017, se indica que esta situación es habitual en la población indígena.

* **Programa Spa**

**Tolima – Ibagué: de 145 se realizaron 135**.

Se notifica al área misional mediante correo del 20/11/2017 enviado por la supervisora Edna Niño que no se cuenta con más beneficiarios para la aplicación de la encuesta, pues no hay más jóvenes vinculados al programa en las tres instituciones que manejan el programa en ese municipio: Fundación FEI (54 chicos), Fundación Grupo de apoyo sede GENESIS (13 niños) y Fundación Grupo de apoyo sede La Esperanza (62). María Alejandra Hidalgo, delegada del área misional indica por correo electrónico de la misma fecha que no existen más centros con este programa y no hay más beneficiarios a quienes aplicar la encuesta.

**Risaralda – Pereira: de 24 se realizaron 22.**

En correo enviado a Proyectamos Colombia el día 5/12/2017 desde la Fundación Hogares Claret, se nos indica que en el momento en que se realizó la aplicación de las encuestas, se contaba con una matrícula de 24 adolescentes; sin embargo, de esos 24 adolescentes 2 de ellos hacen parte del Sistema de Responsabilidad Penal, por tal motivo solo 22 usuarias pudieron participar en la encuesta.

* **Programa Generaciones con Bienestar**

**Bogotá – Suba y Engativá: de 283 encuestas se realizaron 239.**

El 8/11/2017 se notifica a la supervisora Edna Niño sobre algunas complicaciones presentadas con la coordinación de la señora Patricia Valenzuela. Si bien el equipo de Proyectamos asistió a los encuentros del programa, no se contaba con los consentimientos completos. En las reuniones con la Supervisión se analizó la situación la cual fue escalada al Área Misional, vía correo electrónico. El 21 de noviembre el equipo de Proyectamos recibe los teléfonos de algunos otros promotores, no obstante no fue posible obtener apoyo de ellos pues las solicitudes se re direccionaban nuevamente a la Coordinadora Patricia. Al cierre de la medición, con el apoyo de la supervisora Edna Nino se envía otro correo al área misional el 5 de diciembre de 2017 del cual no se obtuvo respuesta.

**Putumayo – Mocoa Tradicional: de 90 encuestas se realizaron 67.**

En reunión de seguimiento a la ejecución contractual, el 10 de noviembre se le informa a la supervisión sobre lo sucedido en las 4 visitas realizadas a Tradicional en las cuales no fue posible lograr la medición solicitada, ante lo cual la supervisora informa al área misional sobre esta situación, mediante correo electrónico. En la misma fecha y mediante correo electrónico, Juan Camilo Giraldo, delegado del área misional autoriza al equipo de Proyectamos para completar las 23 encuestas faltantes en rural.

**Putumayo – Puerto Asís – Étnico: de 7 encuestas se realizaron 7.**

Aunque en este caso la muestra se completó, es importante dejar sentado que se presentó la siguiente situación: En reunión de seguimiento a la ejecución contractual se notificó a la Supervisión sobre los inconvenientes sucedidos en la medición de la modalidad étnica del día 8/11/2017, en donde la señora Hermencia Cabrera no cumplió con la cita agendada para las 8 am. En el Cabildo La Montañita se nos indica que desde hace aproximadamente un mes no reciben las actividades. La señora Hermencia contestó la llamada telefónica de la encuestadora al medio día y le indico que podía realizar la medición a las 5 pm. La encuestadora se dirigió al lugar a las 5 pm, allí se encontraban 7 niños con sus consentimientos, pero ninguno de ellos había participado en los encuentros. Se intentó obtener el listado de los niños participantes pero este no fue facilitado por la señora Cabrera.

# Resultados por programa

## Programa de Adopción –Adopción internacional

El objetivo de estas encuestas, es evaluar el nivel de satisfacción con el proceso de adopción de las familias colombianas y extranjeras residentes en el exterior, que han adoptado a 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.

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. Los resultados que se presentan corresponden a un total de 372 familias encuestadas que adoptaron niños, niñas o adolescentes en el año 2016.

### Datos de las familias encuestadas

#### País de residencia y organismos de contacto

Italia, Estados Unidos y Francia son los países que cuentan con mayor número de adopciones internacionales, del total, el 33,3% son residentes en Italia (124 adopciones) y 24% en Estados Unidos (88 adopciones).

**Gráfica 1. Familias según país donde residen.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

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

En “otros” se incluye Australia, Austria, Dinamarca, Islandia, Luxemburgo y México, cada uno con un hogar encuestado.

La distribución de familias por región se puede observar en el siguiente gráfico, Europa 72% y América 27%. Se mantiene la misma tendencia de los resultados obtenidos en 2015, en donde el 68% de las familias adoptantes residían en Europa y el 31% en América.

**Gráfica 2. Familias según región donde residen.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

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

Se encuentra que el 93,5% de las familias adoptantes han realizado el proceso de adopción a través de organismos acreditados y solo un 6,5% a través de autoridades centrales o gobiernos. Los organismos acreditados 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).

De acuerdo con el lugar donde presentaron la solicitud de adopción las familias encuestadas, el 70,4% de los casos ha sido tramitado directamente con una regional del ICBF; es decir 262 solicitudes y el 26,3%, es decir 98 solicitudes con una institución autorizada.

**Gráfica 3. Tipo de entidad de contacto.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

**Regional o institución autorizada en Colombia**

**Entidad de contacto en el país extranjero adopción**

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

#### 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, nivel de escolaridad y conformación del hogar. En primer lugar se tiene que el principal rango de edad se da entre los 39 a 45 años con 46,17%. Similar al resultado de 2014-2015, en el que el 43% 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 69,7% de los adoptantes manifiesta encontrarse “empleado/a” y el 21,5% son “independientes”. Ninguno de los adoptantes se encuentra desempleado según los resultados de la aplicación de la encuesta. En relación con el nivel de escolaridad, el 40,6% de los adoptantes son profesionales y el 25,1% está a nivel de posgrado (maestría, especialización, doctorado).

Se encontró que de los hogares adoptantes considerados en este estudio, el 54% está conformado por madre y padre sin presencia de hijos. El 36,3% corresponde a hogares en los que confluye la presencia de madre, padre y por lo menos un hijo. Los demás hogares en un porcentaje menor, están conformados por padre o madre solteros, con o sin hijos.

**Gráfica 4. Características socioeconómicas beneficiarios.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

**Conformación del hogar**

**Escolaridad**

**Edad**

**Ocupación**

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

### 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 realizará de acuerdo con las siguientes categorías:

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Indicadores |
| Atención brindada por el organismo en su país | 1. 1. Disponibilidad y amabilidad del personal |
| 1. 2. Solución de problemas o inquietudes |
| 1. 3. Asesoría brindada por el organismo |
| 1. 4.Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes- |
| 1. 5. Acompañamiento a su proceso |
| Información brindada por el organismo en su país | 1. 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 |

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

#### Atención brindada por el organismo en el país de la familia adoptante

En esta sección se presenta el nivel de satisfacción de las familias adoptantes encuestadas respecto a la **atención brindada** por los organismos acreditados en su país a través de los cuales realizaron el proceso de adopción.

En el caso de los países con mayor participación dentro de la muestra, Italia y Estados Unidos, se tienen los siguientes resultados:

* En Italia de las 124 solicitudes de adopción tramitadas, el 100% se tramitó con organismos acreditados identificados; el 70% se tramitó principalmente con 5 organismos: Servizio Polifuzonale SPAI (23%), Amici Mission Indiane AMI (13%), Centro Italiano Aiuti All Anfancia –CIAI (12%), Centro de adopción la Maloca (12%), y Associazione Amici Di Don Bosco (10%).
* En Estados Unidos de las 88 solicitudes de adopción tramitadas, el 100% se realizó con organismos acreditados: Wide Horizons for Childen (11,4%), A Love Beyond Borders (10,2%), Adoptions By Shepherd Care (9%), All Gods Children International (9%) y Lifeline Childrens Service (9%), son los organismos con los que más se realizaron solicitudes.

En esta categoría se indaga por cinco aspectos: disponibilidad y amabilidad del personal, solución de problemas o inquietudes, asesoría brindada por el organismo, tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes y acompañamiento a su proceso. La disponibilidad y amabilidad del personal (69,6%) y el acompañamiento a su proceso (65,6%), 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 3,5% y 5,6%, siendo el más bajo el de disponibilidad y amabilidad y el más alto el de tiempo empleado en dar respuestas a las inquietudes. Si bien la calificación de deficiente e insuficiente es muy baja para todos los indicadores, en donde más se resalta es en la asesoría brindada por el organismo (2,4%) y en el tiempo empleado en dar respuestas a las inquietudes (2,2%).

**Cuadro 2. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en su país.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 1. 1.Disponibilidad y amabilidad del personal | 69,6% | 24,7% | 3,5% | 1,3% | 0,5% |
| 2.Solución de problemas o inquietudes | 63,7% | 29,3% | 4,3% | 1,3% | 0,8% |
| 3.Asesoría brindada por el organismo | 61,6% | 29,3% | 5,1% | 2,4% | 0,5% |
| 4.Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes | 60,2% | 30,6% | 5,6% | 2,2% | 1,1% |
| 5.Acompañamiento a su proceso | 65,6% | 25,3% | 4,8% | 1,9% | 1,1% |

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

Al indagar por las razones por las cuales las familias califican como regular o deficiente el servicio, en promedio el 2,6%, se manifiesta en primer lugar aspectos de desinformación (escasa o errada) de algunos organismos acreditados que dificultan una asesoría adecuada. Otra de las razones expresadas se relaciona con el tiempo que transcurre desde que se inicia el proceso en el país extranjero y su respectiva remisión a Colombia. Otras de las razones expuestas se relacionan con el equipo profesional que atiende las solicitudes, en algunos casos se manifiesta baja disposición para colaborar en el proceso.

Los resultados se muestran también en el gráfico 4 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 – Adopción internacional**

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

#### 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 aspectos: conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción; claridad, amplitud y precisión de la información brindada; acceso a la información, y veracidad de la información. El 65,9% de las familias encuestadas considera que los conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción fueron excelentes, para los demás indicadores el porcentaje de hogares con esta apreciación disminuye. Al comparar los resultados de esta categoría con la anterior, atención brindada, se encuentra que un mayor porcentaje de hogares considera que la información brindada fue regular de acuerdo con los aspectos o indicadores planteados. La claridad, amplitud y precisión de la información brindada es el indicador más alto, en donde el 8,9% de las familias considera que fue regular.

**Cuadro 3. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en su país. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 6. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción | 65,9% | 26,9% | 5,6% | 1,1% | 0,3% |
| 7. Claridad amplitud y precisión de la información brindada | 57,3% | 31,7% | 8,9% | 1,1% | 0,8% |
| 8. Acceso a la información | 56,2% | 33,9% | 7,0% | 2,2% | 0,5% |
| 9. Veracidad de la información | 60,5% | 32,3% | 5,1% | 1,3% | 0,5% |

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

De acuerdo con las respuestas a las preguntas abiertas que indagan sobre las razones para calificar estos servicios como regulares o deficientes, en promedio el (1,9%), se destaca la desinformación de algunos organismos acreditados, ya sea porque otorgan información errada, escasa o incompleta sobre los requisitos y trámites requeridos dentro del proceso de adopción. En algunos casos se manifiesta una baja calificación del personal encargado.

La siguiente gráfica ilustra el grado de satisfacción en donde si bien predomina la calificación de excelente y bueno, en promedio el 91%, se da un aumento en los hogares que consideran regular el servicio en comparación con la anterior categoría.

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

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

#### 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 80% de las familias considera que fue excelente. Para los demás indicadores, el porcentaje de familias con esta misma apreciación oscila entre 72% y 75%. Para todos los indicadores la apreciación más alta que sigue es la de Bueno, oscilando entre 16% y 22,8%. El 3% de hogares considera que el acompañamiento en el proceso fue regular, siendo el valor más alto dentro de este grado de satisfacción.

**Cuadro 4. Nivel de satisfacción en Atención brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 10. Disponibilidad y amabilidad del personal | 80,1% | 16,1% | 0,8% | 0,0% | 0,3% |
| 11. Solución ante problemas o inquietudes | 72,8% | 22,0% | 1,6% | 0,3% | 0,3% |
| 12. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos | 72,3% | 22,8% | 0,8% | 0,8% | 0,5% |
| 13. Acompañamiento a su proceso | 74,7% | 19,1% | 3,0% | 0,0% | 0,5% |

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

Al indagar por las razones por las cuales las familias califican como regular o deficiente el servicio, en promedio el 0,7%, se manifiesta principalmente la demora o retraso en los trámites del proceso de adopción y la insuficiente comunicación con los agentes responsables.

Dentro de todas las categorías de análisis planteadas para este Programa, la categoría de Atención brindada por el organismo en Colombia es la que más se destaca, toda vez que para todos los indicadores de la categoría, las familias entrevistadas en porcentajes por encima del 70% manifestaron que el grado de satisfacción es Excelente, lo que se puede apreciar en el siguiente gráfico.

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

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

#### 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 de 64%, siendo el más alto la veracidad de la información con 69%. Le sigue la calificación de Bueno con valores que oscilan entre 25,8% y 28,5%.

**Cuadro 5. Nivel de satisfacción en Información brindada por el organismo en Colombia. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 14. Claridad en la información suministrada | 64,2% | 28,5% | 3,8% | 0,5% | 0,5% |
| 15. Amplitud y precisión de la información brindada | 64,2% | 28,2% | 3,8% | 0,8% | 0,5% |
| 16. Veracidad de la información | 69,1% | 25,8% | 1,9% | 0,3% | 0,5% |

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

Las razones expuestas por las familias para calificar como regular o deficiente el servicio, se relacionan con: conflicto de información entre los organismos acreditados y los requisitos del ICBF, poca claridad o información incompleta sobre los documentos requeridos dentro del proceso de adopción.

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

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

#### 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 70,4% de las adopciones internacionales ha sido tramitada directamente con una regional del ICBF, es decir 262 solicitudes y el 26,3%, es decir 98 solicitudes con una institución autorizada.

La gráfica muestra que la Regional ICBF en la que se tramitó la mayor cantidad de adopciones internacionales es Antioquia (15,6%) con 41 adopciones, le sigue Valle del Cauca con 35 adopciones (13,4%) y Cundinamarca con 34 adopciones (13%). Dentro de Otros se ubican Regionales en las que se tramitó entre 1 y 3 adopciones, equivalente cada una al 1%, estas son: Arauca, Casanare, Cauca, Cesar, Huila, Putumayo con tres adopciones cada uno; Atlántico, Boyacá, Guaviare con dos adopciones cada uno; y Bolívar, Caquetá, Córdoba y Sucre con una adopción cada uno.

**Gráfica 9. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior**

**por Regionales del ICBF**

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

En el siguiente cuadro se detalla el número de adopciones internacionales por regional:

**Cuadro 6. Número y porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior**

**Por Regionales del ICBF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| REGIONAL | No. | % |
| REGIONAL ANTIOQUIA | 41 | 16% |
| REGIONAL VALLE DEL CAUCA | 35 | 13% |
| REGIONAL CUNDINAMARCA | 34 | 13% |
| REGIONAL RISARALDA | 31 | 12% |
| REGIONAL BOGOTA | 27 | 10% |
| REGIONAL NARIÑO | 13 | 5% |
| REGIONAL CALDAS | 10 | 4% |
| REGIONAL META | 10 | 4% |
| REGIONAL TOLIMA | 9 | 3% |
| REGIONAL SANTANDER | 5 | 2% |
| REGIONAL NORTE SANTANDER | 4 | 2% |
| REGIONAL QUINDIO | 4 | 2% |
| REGIONAL ARAUCA | 3 | 1% |
| REGIONAL CASANARE | 3 | 1% |
| REGIONAL CAUCA | 3 | 1% |
| REGIONAL CESAR | 3 | 1% |
| REGIONAL HUILA | 3 | 1% |
| REGIONAL PUTUMAYO | 3 | 1% |
| REGIONAL ATLANTICO | 2 | 1% |
| REGIONAL BOYACA | 2 | 1% |
| REGIONAL GUAVIARE | 2 | 1% |
| REGIONAL BOLIVAR | 1 | 0% |
| REGIONAL CAQUETA | 1 | 0% |
| REGIONAL CORDOBA | 1 | 0% |
| REGIONAL SUCRE | 1 | 0% |
| SIN INFORMACION | 11 | 4% |
| Total | 262 | 100% |

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

Por otro lado, de las 98 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, 50% y 21% respectivamente. Le sigue Chiquitines, Fundación CRAN, Casita de Nicolás y la institución Ayúdame. El detalle de las adopciones por institución se puede ver en el cuadro.

**Gráfica 10. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia**

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

**Cuadro 7. Porcentaje de adopciones de familias residentes en el exterior por Instituciones autorizadas en Colombia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INSTITUCIÓN AUTORIZADA | No. | % |
| LA CASA DE LA MADRE Y EL NIÑO | 49 | 50% |
| FANA | 21 | 21% |
| CHIQUITINES | 9 | 9% |
| CRAN | 7 | 7% |
| CASITA DE NICOLAS | 6 | 6% |
| AYUDAME | 5 | 5% |
| LOS PISINGOS | 1 | 1% |
| TOTAL | 98 | 100% |

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

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 66,1% y 73,4%, siendo la disponibilidad y amabilidad del personal el más destacado.

**Cuadro 8. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 18. Disponibilidad y amabilidad del personal | 73,4% | 20,7% | 1,9% | 0,5% | 0,5% |
| 19. Resolución de problemas o inquietudes | 67,7% | 23,7% | 2,2% | 1,1% | 0,8% |
| 20. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo | 66,1% | 26,9% | 2,4% | 0,3% | 0,8% |
| 21. Cumplimiento de los plazos establecidos | 66,1% | 26,1% | 2,7% | 1,1% | 1,1% |

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

Frente a la calificación regular, el porcentaje de familias que tienen esta apreciación se ubica por debajo del 2,7%. Para las demás calificaciones, deficiente e insuficiente los resultados son aún menores.

**Gráfica 11. Nivel de satisfacción con atención en el ICBF o institución autorizada.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

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

#### 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 consideraron 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 60,5% para el primer indicador y 59,7% para el segundo indicador. Le sigue la calificación de Bueno con 30,9% y 31,5% respectivamente.

**Cuadro 9. Nivel de satisfacción en información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 22. Claridad amplitud y precisión de la información brindada | 60,5% | 30,9% | 3,0% | 1,6% | 0,3% |
| 23. Acceso a la información | 59,7% | 31,5% | 3,0% | 1,3% | 0,5% |

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

Para la dos categorías, Atención e Información sobre el proceso de adopción en el ICBF o Institución autorizada, algunas de las razones expresadas por las familias adoptantes para calificar el servicio como regular o deficiente son las siguientes: insuficiencia de personal para la realización de los trámites, demoras o retrasos en los trámites que afectan el proceso de adopción, altos costos administrativos, información desactualizada sobre el proceso de adopción.

**Cuadro 10. Razones para calificar como regular o deficiente el servicio.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio | | |
| Conflicto de información entre las agencias de adopción y el ICBF | 1 | 2% |
| Contar con personal adicional para los tramites de documentos oficiales | 1 | 2% |
| Demora o retraso en los tramites que afectan en el proceso de adopción | 5 | 12% |
| Desinformación sobre las condiciones actuales de los niños | 8 | 19% |
| Disculpas de la familia por retraso en el tramite | 1 | 2% |
| El tiempo para los procesos de adopción no deberían ser tan largos | 3 | 7% |
| Escaso contacto con el ICBF | 1 | 2% |
| La documentación no tiene orden y son difíciles de entender | 1 | 2% |
| La información en general sobre documentos y demás no está actualizada | 1 | 2% |
| La información sobre la historia del niño está incompleta | 3 | 7% |
| La preparación de los niños para la adopción no es adecuada | 6 | 14% |
| La preparación del niño no está enfocada a su familia permanente | 5 | 12% |
| Los costos administrativos del proceso son excesivos | 1 | 2% |
| Los medios de comunicación del ICBF no son seguros ni permanentes | 1 | 2% |
| Mala atención al niño por parte de su familia sustituta | 1 | 2% |
| Preocupación en los niños por desconocimiento del idioma | 1 | 2% |
| Se debería contar con información centralizada para evitar dificultades | 1 | 2% |
| Se presentan errores de acompañamiento durante el proceso | 2 | 5% |

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

#### 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, la calificación más relevante es Excelente y oscila entre 61% y 71%, siendo la mejor calificada la preparación del niño.

**Cuadro 11. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Deficiente** | **Insuficiente** |
| 24. Claridad de la información | 63,2% | 28,8% | 4,3% | 1,1% | 0,0% |
| 25. Amplitud y precisión de la información brindada | 61,3% | 29,3% | 5,4% | 1,1% | 0,3% |
| 26. Preparación del niño | 71,0% | 19,9% | 3,2% | 1,9% | 1,1% |
| 27. Veracidad de la información | 64,5% | 28,2% | 2,7% | 1,6% | 0,3% |

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

Frente a la pregunta sobre las razones por las cuales se calificó como regular o deficiente el servicio, en promedio 1,8%, se tienen las siguientes manifestaciones:

* En algunos casos la información sobre el niño, niña o adolescente es incompleta o inexacta, particularmente en lo relacionado con su historia clínica, estado de salud, desempeño académico y antecedentes familiares.
* Algunas familias manifestaron una deficiente o insuficiente preparación del niño. Al respecto se menciona el apego de los niños a las familias sustitutas como uno de los aspectos que más dificultan la relación con el nuevo hogar. Se indican también aspectos como no preparación del niño para compartir en familia o acoger normas.

En la tabla se desagrega la anterior información por regional o institución y algunas de las manifestaciones de las familias adoptantes:

**Cuadro 12. Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Clasificación | Regional | Razones por las cuales se ha calificado como regular o deficiente el servicio |
| La información sobre la historia del niño está incompleta | REGIONAL CUNDINAMARCA | Estuvimos frustrados por la preparación del ICBF a nuestro niño para el proceso especifico de adopción, también la cantidad de información provista sobre la historia del niño y los antecedentes familiares |
| REGIONAL ANTIOQUIA | No sabíamos que ella había repetido el primer grado y que ella tiene problemas de aprendizaje |
| REGIONAL ANTIOQUIA | Un problema en sus ojos que no supimos con anterioridad |
| LA CASA DE LA MADRE Y EL NIÑO | Información limitada |
| La preparación de los niños para la adopcion no es adecuada | REGIONAL SANTANDER | Nos preguntamos sobre lo que se ha dicho al niño en la familia sustituta en relación a las compras y los regalos. Pensamos que la familia ha dicho al niño que tiene permitido tener lo que desee en su familia adoptiva, lo que está lejos de ser verdad, y que conduce a la frustración del niño cuando se le ha contado que los padres adoptivos no compran todo lo que desee, este aspecto se debe trabajar en el niño antes del encuentro. |
| REGIONAL TOLIMA | El niño no estaba listo para el proceso de adopción |
| REGIONAL BOGOTA | El niño no ha recibido una adecuada educación para entrar en una familia, no respeta las reglas y no sabe cómo estar en familia o jugar juntos sin discutir |
| REGIONAL META | La edad del niño, probablemente, no permite una preparación adecuada. |
| FANA | Seria benéfico para los niños mayores (adolescentes) darles una imagen clara de lo que sería su vida en Colombia realmente. Que estén más preparados para dar los pasos a una nueva vida de oportunidades en los Estados Unidos sin tanta renuencia. |
| La preparación del niño no está enfocada a su familia permanente | REGIONAL CALDAS | El niño que adoptamos siente a su familia sustituta como su familia permanente y creo que nadie trabajó con él para intentar ayudarlo a entender que nunca tuvieron la intención de adoptarlo o proveerle un hogar y amor permanente. |
| REGIONAL ANTIOQUIA | En el nivel de preparación hay dificultad para los padres adoptivos cuando el niño está muy apegado a su madre sustituta. Hay dificultad para llevarlo por el apego |
| REGIONAL TOLIMA | La niña muestra un comportamiento indisciplinado y recuerda siempre a la madre sustituta. |
| REGIONAL TOLIMA | La preparación del niño no es buena, porque crece pensando en la madre sustituta. Presenta un comportamiento agresivo. |
| REGIONAL NARIÑO | Pensamos que ha sido negligencia al estar el niño muchos años con la familia de acogida. Está en adaptabilidad desde hace dos años y no entendemos porque ha tardado tanto en ser adoptado. La preparación no ha sido buena, porque el niño se escapaba los primeros días y nos mordía etc. |
| Mala atención al niño por parte de su familia sustituta | REGIONAL VALLE DEL CAUCA | Nuestra hija ha estado con una familia que no se ocupaba de ella. |

La siguiente gráfica presenta los resultados para todos los indicadores:

**Gráfica 12. Nivel de satisfacción en Información sobre el niño, niña o adolescente. Programa de Adopción – Adopción internacional**

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

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

El instrumento consultó a la familia adoptante sobre el nivel de satisfacción que tiene con el cumplimiento del contrato realizado entre la familia y el organismo. Del total de las 372 familias encuestadas, el 68% respondió a esta pregunta, es decir 253 familias. Los resultados para estas 253 familias se pueden ver en el siguiente cuadro, en donde el 52,2% 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 13. Nivel de satisfacción de las familias con el cumplimiento del contrato realizado con el organismo autorizado. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivel de satisfacción** | **Número de familias que respondieron** | **Porcentaje de familias que respondieron** |
| 100% | 132 | 52% |
| 99% | 4 | 2% |
| 98% | 2 | 1% |
| 95% | 19 | 8% |
| 90% | 49 | 19% |
| 85% | 7 | 3% |
| 80% | 22 | 9% |
| 75% | 4 | 2% |
| 70% | 5 | 2% |
| 60% | 1 | 0% |
| 50% | 4 | 2% |
| 40% | 1 | 0% |
| 30% | 1 | 0% |
| 10% | 2 | 1% |
| **Total** | **253** | **100%** |

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

#### Valores cancelado por las familias adoptantes

* **Valor cancelado por los servicios del organismo en el país de la familia adoptante**

El instrumento aplicado a las familias adoptantes residentes en el exterior, indaga por los valores que cancela las familias a los organismos en su país. En el siguiente cuadro se presentan los resultados en las siguientes monedas: Moneda oficial de Noruega (NOK), Corona Sueca (SEK), Dólar (USD) y Euro €.

**Cuadro 14. Valor cancelado por los servicios del organismo en el país de la familia adoptante. Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| EURO | DÓLAR | NOK | SEK |
| 100 | 200 | 25.000 | 100.000 |
| 250 | 750 | 150.000 | 160.000 |
| 300 | 2.500 | 180.000 | 180.000 |
| 400 | 3.500 | 190.000 | 187.000 |
| 500 | 7.000 | 200.000 | 190.000 |
| 1.000 | 7.500 | 210.000 | 200.000 |
| 1.500 | 8.000 | 250.000 | 205.000 |
| 2.000 | 10.000 | 300.000 | 250.000 |
| 3.000 | 11.000 | 350.000 | 300.000 |
| 3.400 | 12.000 |  |  |
| 3.500 | 14.000 |  |  |
| 4.000 | 15.000 |  |  |
| 4.500 | 16.000 |  |  |
| 5.000 | 17.000 |  |  |
| 5.350 | 17.500 |  |  |
| 5.400 | 18.000 |  |  |
| 5.500 | 20.000 |  |  |
| 6.000 | 21.000 |  |  |
| 7.000 | 24.000 |  |  |
| 8.000 | 25.000 |  |  |
| 9.000 | 30.000 |  |  |
| 10.000 | 39.000 |  |  |
| 11.000 | 40.000 |  |  |
| 12.000 | 48.000 |  |  |
| 12.500 | 50.000 |  |  |
| 13.000 | 60.000 |  |  |
| 13.600 | 150.000 |  |  |
| 14.000 |  |  |  |
| 15.000 |  |  |  |
| 17.000 |  |  |  |
| 18.000 |  |  |  |
| 20.000 |  |  |  |
| 50.000 |  |  |  |
| 150.000 |  |  |  |

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

* **Valor cancelado por los servicios del organismo en el país de la familia adoptante. Programa de Adopción – Adopción internacional**

Los valores que cancelan las familias a los organismos en Colombia se presentan en el siguiente cuadro. Los resultados se muestran en las siguientes monedas: Moneda oficial de Noruega (NOK), Corona Sueca (SEK), Dólar (USD) y Euro €.

**Cuadro 15. Valor cancelado por los servicios del organismo en Colombia.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DÓLAR | EUROS | NOK | PESOS |
| 500 | 1.000 | 15.000 | 80.000 |
| 800 | 1.100 | 40.000 | 500.000 |
| 1.000 | 1.400 | 55.000 | 700.000 |
| 1.500 | 1.500 | 70.000 | 1.000.000 |
| 1.800 | 2.000 | 100.000 | 2.200.000 |
| 2.000 | 2.500 | 150.000 | 5.000.000 |
| 2.500 | 3.500 | 200.000 | 15.000.000 |
| 2.800 | 4.000 |  |  |
| 3.000 | 4.600 |  |  |
| 3.300 | 5.000 |  |  |
| 4.000 | 5.050 |  |  |
| 5.000 | 5.800 |  |  |
| 5.500 | 6.000 |  |  |
| 6.000 | 6.500 |  |  |
| 7.500 | 7.000 |  |  |
| 8.000 | 8.000 |  |  |
| 9.400 | 40.000 |  |  |
| 10.000 |  |  |  |
| 15.000 |  |  |  |
| 25.000 |  |  |  |

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

* **Valor cancelado por otros servicios del proceso de adopción.**

Los valores que cancelan las familias por otros servicios del proceso de adopción se muestran en el siguiente cuadro. Estos no incluyen viajes, alojamiento ni alimentación.

**Cuadro 16. Valor cancelado por otros servicios en el proceso de adopción.**

**Programa de Adopción – Adopción internacional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DÓLAR | EUROS | PESOS | NOK |
| 100 | 100 | 60.000 | 1.000 |
| 300 | 200 | 200.000 | 2.500 |
| 400 | 400 | 300.000 | 5.000 |
| 600 | 500 | 400.000 | 10.000 |
| 750 | 600 | 410.000 | 20.000 |
| 1.000 | 1.000 | 470.000 | 30.000 |
| 1.200 | 1.300 | 500.000 | 70.000 |
| 1.500 | 1.450 | 600.000 | 150.000 |
| 2.000 | 1.500 | 700.000 | 320.000 |
| 2.500 | 2.000 | 762.000 |  |
| 3.000 | 2.200 | 960.000 |  |
| 3.300 | 2.500 | 1.000.000 |  |
| 3.500 | 3.000 | 1.800.000 |  |
| 4.000 | 3.500 | 2.000.000 |  |
| 5.000 | 4.000 | 3.000.000 |  |
| 6.000 | 4.500 | 5.000.000 |  |
| 8.000 | 5.000 | 5.500.000 |  |
| 9.000 | 6.000 | 19.000.000 |  |
| 10.000 | 7.000 |  |  |
| 12.000 | 9.000 |  |  |
| 13.000 |  |  |  |
| 15.000 |  |  |  |
| 20.000 |  |  |  |

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

En el siguiente cuadro se pueden observar los valores promedio por país.

**Cuadro 17. Promedio costos por país**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| País | Valor cancelado por los servicios del organismo en su país | Moneda | Valor cancelado por los servicios del organismo en Colombia | Moneda | Valor cancelado por otros servicios del proceso de adopción (sin incluir viaje, alojamiento y alimentación) | Moneda |
| Alemania | 11500 | Euros |  |  | $7.000 | Euros |
| Australia | 7000 | Dólar |  |  | $5.000.000 | Pesos |
| Austria | 4000 | Euros | $8.000 | Euros | $2.000 | Euros |
| Bélgica | 10000 | Euros | $5.000 | Euros |  |  |
| Canadá | 25750 | Dólar | $2.000 | Dólar | $10.000 | Dólar |
| España | 5286 | Euros | $7.850 | Euros | $7.950 | Euros |
| España | 2500 | Dólar | $2.500 | Dólar | $2.017 | Dólar |
| Estados Unidos | 23328 | Dólar | $6.454 | Dólar | $6.186 |  |
| Estados Unidos |  |  |  |  | $3.754.000 | Pesos |
| Italia | 10394 | Euros | $4.688 | Euros | $2.192 | Euros |
|  |  |  |  | $5.985.000 | Pesos |
| Francia | 15070 | Euros | $1.670 | Euros | $2.731 | Euros |
| Noruega | 216731 | NOK | $78.750 |  | $52.458 |  |

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

### Comparativo resultados indicadores de satisfacción

### 

Como se mencionó en la parte introductoria de este capítulo, la presente medición (2017) corresponde a la información sobre las adopciones realizadas durante el año 2016.

Con el fin de comparar los resultados con los de la medición realizada en el estudio 2014-2015, que recogió información de las adopciones realizadas en esos años, se calcula adicionalmente el Top Two Boxes que corresponde a la agregación de las dos categorías de mayor valor según lo indicado en la descripción metodológica. De acuerdo con esto, se tiene que para todas las categorías e indicadores calculados en la presente medición, el porcentaje de familias encuestadas que consideran que el servicio es Excelente o Bueno está por encima del 90%.

En comparación con la medición realizada en 2016, no se presentan variaciones significativas, a excepción de la categoría de análisis “*Atención en el ICBF o institución autorizada”*, en donde el indicador “Resolución de problemas o inquietudes” presentó una reducción de cuatro puntos, y “Cumplimiento de los plazos” una reducción de tres puntos frente a la medición anterior.

Así mismo, la categoría “Información sobre el proceso de adopción en el ICBF o Institución autorizada’, presentó también una disminución de tres puntos en la actual medición para el indicador “Claridad, amplitud y precisión de la información”

**Cuadro 18. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción**

**Adopción internacional**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Indicador** | **Indicador de satisfacción  Excelente y bueno 2016** | **Indicador de satisfacción  Excelente y bueno 2017** | **Cambio**  **(+ o -)** |
| **Atención brindada por el organismo en su país** | 1. Disponibilidad y amabilidad del personal | 96% | 94% | = |
| 2. Solución de problemas o inquietudes | 92% | 93% | = |
| 3. Asesoría brindada por el organismo | 91% | 91% | = |
| 4. Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes | 91% | 91% | = |
| 5. Acompañamiento a su proceso | 92% | 91% | = |
| **Información brindada por el organismo en su país** | 6. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción | 94% | 93% | = |
| 7. Claridad amplitud y precisión de la información brindada | 91% | 89% | = |
| 8. Acceso a la información | 90% | 90% | = |
| 9. Veracidad de la información | 91% | 93% | = |
| **Atención brindada por el organismo en Colombia** | 10. Disponibilidad y amabilidad del personal | 98% | 96% | = |
| 11. Solución ante problemas o inquietudes | 95% | 95% | = |
| 12. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos | 93% | 95% | = |
| 13. Acompañamiento a su proceso | 95% | 94% | = |
| **Información brindada por el organismo en Colombia** | 14. Claridad en la información suministrada | 93% | 93% | = |
| 15. Amplitud y precisión de la información brindada | 94% | 92% | = |
| 16. Veracidad de la información | 95% | 95% | = |
| **Atención en el ICBF o Institución autorizada** | 18. Disponibilidad y amabilidad del personal | 97% | 94% | --- |
| 19. Resolución de problemas o inquietudes | 95% | 91% | --- |
| 20. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo | 95% | 93% | = |
| 21. Cumplimiento de los plazos establecidos | 95% | 92% | --- |
| **Información sobre el proceso de adopción en el ICBF o Institución autorizada** | 22. Claridad amplitud y precisión de la información brindada | 94% | 91% | --- |
| 23. Acceso a la información | 93% | 91% | = |

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

## Programa de Adopción- Familias adoptantes residentes en Colombia

Identificar el grado de satisfacción de las familias que están iniciando un proceso de adopción en la atención brindada sobre la disponibilidad, amabilidad, solución a problemas o inquietudes. Información brindada, se refiere a si la información fue clara, amplia y de fácil acceso, también si los profesionales o técnicos tenían dominio de la información sobre el programa y el cumplimiento en los tiempos establecidos en el lineamiento técnico para el programa de Adopciones.

Este capítulo tiene tres secciones, en primer lugar se visualizan todas las variables de caracterización de las familias en proceso de adopción que fueron encuestadas. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción. En la tercera sección se analizan los indicadores de imagen y entendimiento, y finalmente los indicadores de mejora, construidos a partir de las respuestas a las preguntas abiertas. El método de aplicación de las encuestas fue por canal telefónico. En total se aplicaron encuestas a 258 familias del programa de adopción residentes en Colombia, en cada familia respondió una persona.

### Indicadores de caracterización

En cuanto a las familias adoptantes residentes en Colombia se identificaron dos tipos de adopciones:

1. Niño, niña o adolescente determinado: estos procesos corresponden a aquellos casos en los que la familia adoptante conoce al niño. Incluye a los hijos de cónyuge o compañero permanente, a familiares consanguíneos o hijos de crianza.
2. Niño, niña o adolescente indeterminado: estos procesos corresponden a aquellos casos en los que la familia adoptante no conoce al niño.

De las 258 encuestas aplicadas, 29 (11%) corresponden a casos de familias que adelantan el primer tipo de proceso de adopción “determinado” y las restantes 229 (89%) corresponden a casos de familias que adelantan el segundo tipo “indeterminado”.

**Gráfica 13. Familias adoptantes residentes en Colombia por tipo de adopción**

Tipo de proceso de adopción

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

#### Características socioeconómicas de los solicitantes

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: edad, sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación y nivel educativo. Estos datos corresponden a la persona que responde la encuesta en cada familia, es decir una persona por familia. En total se entrevistaron a 258 personas, como ya se mencionó 29 adelantan el tipo de adopción “niño, niña o adolescente determinado” y las 229 restantes el tipo de adopción “niño, niña o adolescente indeterminado”.

* **Edad, sexo, condición de discapacidad y pertenencia étnica**

En primer lugar se tiene que para la totalidad de encuestas aplicadas, es decir 258 entrevistados, la edad promedio es de 40 años de edad. En el caso del primer proceso “Niño, niña o adolescente determinado” la edad promedio es de 45 años, y para el segundo proceso “Niño, niña o adolescente indeterminado” es de 39 años.

En segundo lugar, se encuentra que el 34,1% de las personas que contestaron la encuesta son hombres (88 hombres) y el 65,9% son mujeres (170 mujeres). El desagregado por tipo de adopción puede verse en el gráfico 12, es decir, de las 29 personas del tipo de proceso determinado, 9 son hombres (31%) y 20 son mujeres (69%), y de las 229 personas del tipo de proceso indeterminado, 79 son hombres (34,5%) y 150 son mujeres (65,5%).

**Gráfica 14. Beneficiarios según sexo Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

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

Ninguna persona manifestó presentar alguna condición específica de discapacidad. En el caso de la pertenencia étnica, solo dos (2) personas, equivalente al 0,9% del tipo de proceso de adopción indeterminado, manifestaron que se reconocen como afrocolombianos.

* **Ocupación**

Frente a la ocupación actual del total de solicitantes, el 58,5% manifiesta encontrarse “empleado/a” (151 personas) y el 32,2% “independiente” (83 personas).

Al analizar los resultados por tipo de proceso de adopción se encuentran algunas diferencias importantes:

* El porcentaje de empleados en el tipo de proceso “indeterminado” (60,7%) es mayor que en el “determinado” (41,4%).
* El porcentaje de personas independientes en el tipo de proceso “indeterminado” (33,2%) es mayor que en el “determinado” (24,1%).
* En el tipo de proceso “determinado”, el porcentaje de personas que manifiestan ser amas de casa es significativamente más alto que en el tipo de proceso “indeterminado”
* En tipo de proceso “determinado” es el único en el que se reporta población pensionada.

**Gráfica 15. Ocupación beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

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

* **Nivel educativo**

Del **total** de personas entrevistadas el 44,2% tiene estudios de posgrado (106 personas) con por lo menos un semestre aprobado; el 31% tiene estudios hasta nivel profesional (70 personas) con por lo menos un semestre aprobado; el 14,3% tiene estudios hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado (32 personas); el 9,3% tiene estudios hasta nivel bachillerato con por lo menos un año de bachillerato aprobado (18 personas), y finalmente el 1,2% tiene solo estudios de primaria con por lo menos un año aprobado (3 personas).

Al observar los resultados por tipo de proceso de adopción, se tiene que las personas que están tramitando el “tipo de proceso niño, niña o adolescente indeterminado“ tienen mayor formación educativa a nivel de posgrado (46,3%) respecto a las personas que están tramitando la “modalidad determinado” (27,6%).

Así mismo se tiene que en el tipo de proceso determinado, un mayor porcentaje de personas solo ha alcanzado estudios en bachillerato (20,7%), respecto al (7,9%) de la modalidad indeterminada.

**Gráfica 16. Nivel educativo beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

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

Como se mencionó inicialmente, los resultados de la anterior gráfica representan el porcentaje de personas por nivel educativo, en donde por lo menos hayan completado un año o semestre.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de personas de acuerdo con el máximo curso, año o semestre aprobado. De esta manera, los resultados muestran que para las personas que tienen hasta nivel bachillerato, el 87,5% aprobó hasta grado 11, es decir que el 12,5% tiene un bachillerato incompleto. En el caso de las personas con estudios a nivel profesional, se tiene que el 91,2% ha aprobado hasta el último semestre (10 semestres), y el 8,8% tiene menos semestres aprobados, ya sea porque los está cursando o porque ha abandonado o suspendido el ciclo de formación.

**Cuadro 19. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa de Adopción - Familias adoptantes residentes en Colombia. Total Nacional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Ultimo año o semestre aprobado | Niño, niña o adolescente determinado | Niño, niña o adolescente indeterminado | Total nacional |
| Primaria (1 a 5 años) | 3 |  | 66,7% | 66,7% |
| 5 |  | 33,3% | 33,3% |
| Bachillerato (6 a 11) | 7 |  | 5,6% | 4,2% |
| 8 | 16,7% | 5,6% | 8,3% |
| 11 | 83,3% | 88,9% | 87,5% |
| Técnico o Tecnólogo (semestres 1 a 6) | 2 |  | 6,3% | 5,4% |
| 3 | 20% | 6,3% | 8,1% |
| 4 | 20% | 12,5% | 13,5% |
| 5 |  | 9,4% | 8,1% |
| 6 | 60% | 65,6% | 64,9% |
| Profesional (semestres 1 a 10) | 2 | 10% | 2,9% | 3,8% |
| 4 |  | 1,4% | 1,3% |
| 5 |  | 1,4% | 1,3% |
| 6 | 10% |  | 1,3% |
| 8 |  | 1,4% | 1,3% |
| 10 | 80% | 92,9% | 91,3% |
| Postgrado (semestres 1 a 6) | 2 | 12,5% | 30,2% | 28,9% |
| 3 | 25% | 10,4% | 11,4% |
| 4 | 12,5% | 28,3% | 27,2% |
| 6 | 50% | 31,1% | 32,5% |

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

* **Conformación del hogar**

Se encontró que del total de las 258 familias adoptantes residentes en Colombia, consideradas en este estudio, el 68% corresponde a parejas sin hijos y el 31% corresponde a parejas con hijos.

Al observar los datos por tipo de proceso de adopción, se resaltan los siguientes hallazgos:

* Las familias que adelantan procesos de adopción de niños, niñas y adolescentes indeterminados, están constituidas en su mayoría (72,9%) por parejas sin hijos.
* Las familias que adelantan procesos de adopción de niños, niñas y adolescentes determinados, están constituidas en su mayoría (62,1%) por parejas con hijos.

**Gráfica 17. Conformación del hogar beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

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

### Indicadores de imagen y entendimiento del servicio

* **Medio de consulta de información sobre adopciones**

Previo a iniciar el proceso de adopción, el medio más consultado por el total de familias entrevistadas fue el presencial, al ICBF o alguna institución autorizada (78,7%). El segundo medio más consultado fue la página web del ICBF (71,3%). El medio menos consultado fue el Sistema de información del gobierno (7%).

En relación con la información suministrada en cada uno de estos medios, en el caso de presencial y referidos, más del 90% de las familias considera que la información fue clara y comprensible, un 84,2% tiene la misma apreciación respecto a la página web del ICBF y un 88,9% respecto al sistema de información del gobierno. Finalmente, de las familias que consultaron otras páginas de internet, solo el 63% considera que la información es clara y comprensible.

**Gráfica 18. Medios de consulta de información sobre adopciones y nivel de entendimiento de la información suministrada**

**Total nacional**

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

En el siguiente cuadro se puede ver el detallado por tipo de adopción.

**Cuadro 20. Medios de consulta de información sobre adopciones y nivel de entendimiento de la información suministrada**

**Por tipo de adopción**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Medio de consulta de información sobre adopciones | Niño, niña o adolescente determinado | | Niño, niña o adolescente indeterminado | |
| % de familias que consultaron ese medio | La información consultada fue clara y comprensible | % de familias que consultaron ese medio | La información consultada fue clara y comprensible |
| 3. Presencial | 82,8% | 83,3% | 78,2% | 91,6% |
| 1. Página web de ICBF | 51,7% | 80% | 73,8% | 84,6% |
| 5. Referidos | 10,3% | 100% | 45% | 93,2% |
| 4. Otras páginas de Internet | 6,9% | 50% | 31% | 63,4% |
| 2. Sistema de Información de Gobierno | 3,4% | 100% | 7,4% | 88,2% |

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

* **Etapas del proceso de adopción**

La encuesta permitió indagar en que etapas del proceso de adopción se encuentran las familias que hacen parte del programa. En general se hizo la consulta sobre 11 etapas que se listan a continuación:

1. Solo solicitó información
2. Radicó los documentos
3. Asiste a talleres
4. Asiste a entrevistas
5. Aplicación de pruebas psicológicas
6. Visita domiciliaria
7. Lista de espera
8. Asignación como familia para un niño, niña o adolescente
9. Encuentro e integración con el niño (a) o adolescente
10. Proceso judicial o Sentencia de Adopción
11. Seguimiento post adopción

En el caso del tipo de adopción determinado, el 51,7% de familias adoptantes se encuentra en las últimas etapas (8 a 11) en las que ya se les ha asignado como familia para el niño, niña o adolescente determinado.

El porcentaje más alto, 20,7%, se da en el caso de las familias que se encuentran en proceso judicial o sentencia de adopción, y el 17,2% en la etapa de encuentro e integración con el niño.

El alto porcentaje de hogares en las últimas etapas del proceso se explica claramente por el hecho de que son niños ya determinados, con una importante cercanía a las personas que desean formalizar su adopción.

**Gráfica 19. Etapas del proceso de adopción en el que se encuentran las familias**

**Tipo de adopción niño, niña o adolescente determinado**

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

En el caso del tipo de proceso de adopción de niño, niña o adolescente indeterminado, el 92,1% de las familias se encuentran en las primeras etapas del proceso de adopción sin que aún se les haya asignado como familia para un niño, niña o adolescente, siendo la etapa de lista de espera la de mayor participación (27,1%).

**Gráfica 20. Etapas del proceso de adopción en el que se encuentran las familias**

**Tipo de adopción Niño, niña o adolescente indeterminado**

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

### Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción del usuario para el Programa familias en proceso de adopción residentes en Colombia son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Dimensiones** | **Indicador de satisfacción** |
| **Calidad de la atención** | Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada |
| Solución a problemas o inquietudes |
| Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada |
| En general ¿cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada? |
| **Claridad de la información suministrada** | Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos |
| Claridad, amplitud en la información suministrada |
| Acceso a la información del programa de adopciones |

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

Adicionalmente se pregunta a las familias adoptantes si se cumplieron los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción, a partir de la radicación de la totalidad de sus documentos.

* **Información sobre los lineamientos técnicos del Programa de Adopción**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se encontró que del total de familias encuestadas, el 95% (246 familias encuestadas) si fue informada al inicio del proceso de adopción sobre el requerimiento de leer el Lineamiento Técnico del Programa de adopción. Frente al cumplimiento de los tiempos establecidos en el Lineamiento una vez las familias radican la totalidad de los documentos, del total de familias encuestadas, se tiene que 69,8% (180 familias encuestadas) manifiesta que los tiempos si se cumplieron. Este porcentaje es mayor en el caso de los tipos de adopción niño, niña o adolescente indeterminado, 72,1% (165 familias) y baja a 51,7% (15 familias) en el caso de los tipos de adopción niño, niña o adolescente determinado.

**Cuadro 21. Información sobre el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción y el cumplimiento de los tiempos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Información sobre el lineamiento técnico del Programa de adopción y cumplimiento de los tiempos | | Niño, niña o adolescente determinado | | | Niño, niña o adolescente indeterminado | | Total | |
| Familias que fueron informadas al inicio del proceso sobre el requerimiento de leer el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción | Sí | | 24 | 82,8% | 222 | 96,9% | 246 | 95,3% |
| No | | 5 | 17,2% | 7 | 3,1% | 12 | 4,7% |
| Familias que manifiestan que se cumplieron los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico del Programa | Sí | | 15 | 51,7% | 165 | 72,1% | 180 | 69,8% |
| No | | 9 | 31,0% | 50 | 21,8% | 59 | 22,9% |
| No sabe | | 5 | 17,2% | 14 | 6,1% | 19 | 7,4% |

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

Frente a las razones por las cuales no se cumplieron los tiempos establecidos en el Lineamiento técnico del Programa se tiene las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Observaciones sobre el cumplimiento de los tiempos | % |
| 1 | Mucha demora en los tiempos estipulados en diferentes etapas del proceso, pasan meses en ocasiones años y hay muy poca información sobre los tiempos de espera | 25% |
| 2 | Falta de personal, mucho trabajo para la cantidad de personal que hay, esto retrasa el proceso de adopción | 16% |
| 3 | Después de la radicación de los documentos no se ha recibido respuesta alguna, las respuestas son muy demoradas | 9% |
| 4 | Después de la visita domiciliaria han pasado meses de espera | 11% |
| 5 | Se suspendió el proceso por el cambio de lineamiento técnico del programa de adopción | 2% |
| 6 | Se desistió del proceso de adopción, el ICBF no se comunicó con la familia | 5% |
| 7 | El ICBF entró en paro y esto retrasó el proceso de contratación del personal para los trámites de adopción | 11% |
| 8 | Los tiempos establecidos en los lineamientos no son claros o se desconocen, no es posible determinar si se cumplieron o no | 11% |
| 9 | Programan reuniones y estas no se cumplen, indican que faltan documentos | 4% |
| 10 | Están en espera para la programación de entrevistas con los diferentes profesionales del proceso, así como de los diferentes talleres y/o visitas | 7% |
| 11 | Hay muchas personas en espera de asignación | 2% |

A continuación se puede ver desagregada esta información por regional:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Observaciones sobre el no cumplimiento de los tiempos | Regional | No. Encuestas |
| Después de la radicación de los documentos no se ha recibido respuesta alguna, las respuestas son muy demoradas | Regional Bogotá | 1 |
| Regional Córdoba | 1 |
| Regional Cundinamarca | 1 |
| Regional La Guajira | 1 |
| Regional Nariño | 1 |
| Después de la visita domiciliaria han pasado meses de espera | Regional Bogotá | 6 |
| El ICBF entró en paro y esto retrasó el proceso de contratación del personal para los trámites de adopción | Regional Bogotá | 2 |
| Regional Cundinamarca | 1 |
| Regional Quindío | 1 |
| Regional Santander | 1 |
| Regional Tolima | 1 |
| Están en espera para la programación de entrevistas con los diferentes profesionales del proceso, así como de los diferentes talleres y/o visitas | Regional Bogotá | 2 |
| Regional Santander | 1 |
| Regional Valle Del Cauca | 1 |
| Falta de personal, mucho trabajo para la cantidad de personal que hay, esto retrasa el proceso de adopción | Regional Bogotá | 6 |
| Regional Cundinamarca | 2 |
| Regional Ibagué | 1 |
| Hay muchas personas en espera de asignación | Regional Bogotá | 1 |
| Los tiempos establecidos en los lineamientos no son claros o se desconocen, no es posible determinar si se cumplieron o no | Regional Antioquia | 1 |
| Regional Bogotá | 3 |
| Regional Cesar | 1 |
| Regional Santander | 1 |
| Mucha demora en los tiempos estipulados en diferentes etapas del proceso, pasan meses en ocasiones años y hay muy poca información sobre los tiempos de espera | Regional Antioquia | 2 |
| Regional Bogotá | 5 |
| Regional Bolívar | 1 |
| Regional Huila | 2 |
| Regional Norte Santander | 1 |
| Regional Putumayo | 1 |
| Regional Santander | 1 |
| Regional Valle Del Cauca | 1 |
| Programan reuniones y estas no se cumplen, indican que faltan documentos | Regional Santander | 2 |
| Se desistió del proceso de adopción, el ICBF no se comunicó con la familia | Regional Antioquia | 1 |
| Regional Risaralda | 2 |
| Se suspendió el proceso por el cambio de lineamiento técnico del programa de adopción | Regional Bogotá | 1 |

* **Indicadores de satisfacción**

Los indicadores de satisfacción se calcularon para el total nacional y para cada uno de los tipos de procesos de adopción, determinado e indeterminado. Los indicadores se agrupan en dos grandes categorías que buscan ser evaluadas: Calidad de la atención, Calidad de la información suministrada y Expectativas frente al programa.

En términos generales se tiene que para todos los indicadores a nivel nacional, se tienen porcentajes por encima del 60% de familias que consideran su nivel de satisfacción con los servicios prestados como Muy alto, destacándose el indicador relacionado con “Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos” con un 79%.

El porcentaje de hogares que califica los diferentes aspectos como Altos, oscila entre el 14% y el 21%.

**Cuadro 22. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

**Total nacional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicador de satisfacción | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
| Calidad de la atención | Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada | 2% | 1% | 7% | 19% | 71% |
| Solución a problemas o inquietudes | 4% | 4% | 9% | 21% | 63% |
| Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada | 4% | 2% | 9% | 19% | 66% |
| ¿Cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada? | 2% | 2% | 13% | 21% | 62% |
| Calidad de la información | Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos | 2% | 1% | 4% | 14% | 79% |
| Claridad, amplitud en la información suministrada | 3% | 3% | 7% | 19% | 69% |
| Acceso a la información del programa de adopciones | 3% | 3% | 6% | 19% | 69% |

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

La siguiente gráfica ilustra los resultados para el total nacional en los que se destaca la calificación Muy alta para todos los indicadores.

**Gráfica 21. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

**Total nacional**

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

Los resultados por tipo de adopción se presentan en los siguientes cuadros. Al calcular el Top two box (la suma de los dos indicadores más altos), se tiene que en el caso del tipo de adopción determinado, entre el 72% y el 83% de las familias encuestadas califica los diferentes aspectos del Programa como Altos o Muy Altos.

**Cuadro 23. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

**Tipo de adopción Niño, niña o adolescente determinado**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicador de satisfacción | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
| Calidad de la atención | Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada | 6,9% | 0,0% | 10,3% | 13,8% | 69,0% |
| Solución a problemas o inquietudes | 6,9% | 6,9% | 13,8% | 20,7% | 51,7% |
| Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada | 13,8% | 0,0% | 10,3% | 17,2% | 58,6% |
| ¿Cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada? | 6,9% | 3,4% | 13,8% | 20,7% | 55,2% |
| Calidad de la información | Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos | 6,9% | 0,0% | 10,3% | 24,1% | 58,6% |
| Claridad, amplitud en la información suministrada | 6,9% | 3,4% | 13,8% | 17,2% | 58,6% |
| Acceso a la información del programa de adopciones | 10,3% | 3,4% | 13,8% | 17,2% | 55,2% |

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

En el caso del tipo de adopción indeterminado, al calcular el Top two box, se tiene que entre el 85% y el 94% de las familias encuestadas también califica los diferentes aspectos del Programa de adopción como Altos o Muy Altos.

**Cuadro 24. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia**

**Tipo de adopción Niño, niña o adolescente indeterminado**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicador de satisfacción | Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
| Calidad de la atención | Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada | 1,3% | 0,9% | 6,1% | 20,1% | 71,6% |
| Solución a problemas o inquietudes | 3,5% | 3,5% | 7,9% | 21,0% | 64,2% |
| Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada | 3,1% | 1,7% | 9,2% | 19,2% | 66,8% |
| ¿Cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada? | 0,9% | 1,7% | 12,7% | 21,4% | 63,3% |
| Calidad de la información | Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos | 1,7% | 0,9% | 3,1% | 13,1% | 81,2% |
| Claridad, amplitud en la información suministrada | 2,2% | 2,6% | 5,7% | 19,2% | 70,3% |
| Acceso a la información del programa de adopciones | 1,7% | 3,5% | 4,8% | 19,7% | 70,3% |

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

### Indicadores de oportunidades de mejora

Respecto a las sugerencias, observaciones o comentarios sobre el Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia que sirven de insumo para hacer mejoras al Programa se tiene lo siguiente:

**Cuadro 25. Oportunidades de Mejora.**

**Programa de Adopción - Familias adoptantes residentes en Colombia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| # | Observaciones, comentarios, sugerencias | Regional o institución | % |
| 1 | Los tiempos del proceso son demasiado extensos, lentos, no se cumplen los tiempos establecidos, pueden tardar años, situación que perjudica directamente a los menores que se encuentran en el proceso de adopción y desde luego a las familias adoptivas porque pierden la ilusión de continuar con el trámite. | Fundación Bambi, Chiquitines, CRAN, La Casita de Nicolás,  Regionales Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sincelejo, Tolima, Valle del Cauca. | 45% |
| 2 | Contratar más personal, teniendo en cuenta que hay represamiento de trámites que afectan los trámites de adopción en las diferentes instituciones de ICBF. | Regionales Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, Quindío | 3% |
| 3 | Mejorar la información que brinda el ICBF ya que es escasa y poco asertiva, información exacta sobre fechas y documentos requeridos para el trámite, hay información engañosa, falta de información del menor de edad. | La Casita de Nicolás, Regional Antioquia, Atlántico, Bogotá, Caldas, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Meta, Risaralda, Santander, Valle del Cauca | 20% |
| 4 | Mejorar la comunicación y tiempos de respuesta o de espera durante el proceso de adopción del el ICBF con las familias adoptantes en las diferentes etapas. | Fundación Bambi Chiquitines, Regionales Atlántico, Bogotá, Boyacá, Córdoba, Ibagué, Meta, Nariño, Santander | 12% |
| 5 | La atención del personal no es la adecuada, es hostil, poco profesional, sin experiencia, los procesos de adopción deben ser tratados con sutileza, con la importancia que requieren y los niños en adopción no tienen por qué tener malas referencias. | Regionales Antioquia, Bogotá, Bolívar, Caldas, Cundinamarca, Meta, Valle | 5% |
| 6 | Realizar un seguimiento a las familias adoptantes que inician el proceso de adopción durante todo el proceso de pre y post adopción. | Regionales Antioquia, La Guajira, Santander | 2% |
| 7 | Se perdieron todos los documentos entregados por el adoptante, esto lleva a reprocesos y demora en el trámite de adopción. | Regionales Norte de Santander, Risaralda, Valle del Cauca | 1% |
| 8 | La búsqueda de parientes hasta el 6° grado de consanguinidad afecta y retrasa mucho el proceso de adopción ara los niños. | La Casita de Nicolás | 1% |
| 9 | Los talleres se realizan con grupos muy extensos esto los dificulta, tener horarios más flexibles y con más tiempo. | Regional Bogotá | 2% |
| 10 | Las respuestas y soluciones a las diversas inquietudes de las familias adoptantes no son acertadas ni fundamentadas. | Regional Santander | 1% |
| 11 | Las instituciones autorizadas y/o fundaciones que llevan este proceso deben estar estandarizadas y contar con el mismo procedimiento en los trámites estipulados de acuerdo a las indicaciones del ICBF. | Regional Bogotá | 1% |
| 12 | Los centros, hogares y madres sustitutas no son adecuados, deben tener más control y vigilancia con los niños, se han presentado situaciones irregulares y de abuso. | Regional Bogotá y Regional Tolima | 1% |
| 13 | Los procesos internos de contratación, paros y demás que presenta el ICBF dificultan el proceso de adopción, inconformidad con la institución. | Regionales Antioquia, Bogotá, Quindío | 3% |
| 14 | Se retiraron del proceso de adopción, hay inconformidad en cuanto al proceso de adopción. | Regionales Bogotá, Cundinamarca, Norte de Santander y Risaralda | 2% |
| 15 | Las pruebas realizadas para determinar la idoneidad de los padres no es acorde con lo que se requiere, las pruebas no son contundentes ni asertivas. | Regional Cundinamarca y Risaralda | 1% |
| 16 | Mejorar la infraestructura, herramientas tecnológicas para los talleres. | Regionales Bogotá y Santander | 1% |

### Comparativo resultados 2016 y 2017

En comparación con la medición realizada en 2016 para el Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia se tiene que para todos los indicadores se da un aumento significativo por encima de los tres puntos. Para esto se calcula el Top Two Boxes (Alto +Muy alto). Esta mejora en la calificación del servicio se da principalmente en el indicador Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos, y en Acceso a la información del programa de adopciones.

**Cuadro 26. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa de Adopción**

**Familias adoptantes residentes en Colombia.**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programa | Dimensión | Indicador | Indicador satisfacción  2016 | Indicador satisfacción  2017 | Cambio |
| Programa de Adopción – familias adoptantes residentes en Colombia | Calidad de la atención | Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada | 84% | 91% | + |
| Solución a problemas o inquietudes | 76% | 84% | + |
| Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada | 77% | 85% | + |
| Calidad de la información | Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos | 81% | 93% | + |
| Claridad, amplitud en la información suministrada | 79% | 88% | + |
| Acceso a la información del programa de adopciones | 77% | 88% | + |

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

## Programa Familias con Bienestar para la Paz

Identificar el grado de satisfacción en la calidad de la atención, claridad de la información brindada y las expectativas que tienen frente al programa en los encuentros mensuales.

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, en la tercera sección los indicadores de resultado, y en la última sección se analizan los indicadores de oportunidades de mejora. El método de aplicación de las encuestas fue cara a cara en los encuentros mensuales del programa. En total se aplicaron encuestas a 700 familias, ubicadas en los nueve departamentos seleccionados en la muestra. El universo total de atención de esta modalidad corresponde a 65.150 familias atendidas.

**Cuadro 27. Lugares de aplicación de las encuestas**

|  |  |
| --- | --- |
| Departamento | Municipio |
| Huila | Acevedo |
| Tolima | Espinal |
| Santander | Girón |
| Boyacá | Sogamoso |
| Norte de Santander | Tibú |
| Arauca | Arauquita |
| Sucre | Corozal |
| Cauca | Corinto |
| Cesar | Chiriguaná |

### Indicadores de caracterización

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: tiempo en el programa, edad, sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación y nivel educativo. Estos datos corresponden a los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz que contestaron la encuesta.

* **Tiempo en el Programa Familias con Bienestar para la Paz**

Los resultados de la encuesta indican que el 0,3% de los beneficiarios lleva menos de 30 días, el 9,1% manifiesta haber cumplido un año o dos años en el Programa, esto se presenta particularmente en Cesar, Huila, Sucre y Tolima[[1]](#footnote-2). El 90,6% de los beneficiarios han asistido durante menos de doce meses, sobre este grupo, a continuación se detallan los resultados. Se resalta que el 78% de las familias lleva vinculada al Programa durante seis meses o más:

**Cuadro 28. Beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz, según tiempo de vinculación. Total nacional**

|  |  |
| --- | --- |
| Número de meses de participación en el Programa | % de familias beneficiarias |
| 2 | 0,9% |
| 3 | 2,0% |
| 4 | 4,2% |
| 5 | 14,9% |
| 6 | 47,1% |
| 7 | 15,7% |
| 8 | 9,1% |
| 9 | 2,4% |
| 10 | 2,2% |
| 11 | 1,3% |

* **Edad, sexo, condición de discapacidad y pertenencia étnica**

En primer lugar se tiene que la edad promedio de los beneficiarios del Programa es de 36 años de edad.

En segundo lugar, se encuentra que en el total nacional el 92,3% de beneficiarios del Programa son mujeres, y el 7,7% son hombres. El desagregado por departamento puede verse en el gráfico.

**Gráfica 22. 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 - Proyectamos Colombia, 2017

El 6,9% de los beneficiarios del total nacional manifiestan tener alguna discapacidad y el 93,1% manifiestan no tener ninguna. Los departamentos en los que no se presentan beneficiarios con discapacidad son Arauca, Cesar, Huila y Tolima. En el departamento de Santander se da el porcentaje más alto de beneficiarios con discapacidad (20,5%).

**Gráfica 23. Reconocimiento condición 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 - Proyectamos Colombia, 2017

Las discapacidades que se presentan se relacionan con movilidad (43,1%), visual (38,5%) y auditiva (10,3%). En el cuadro se presenta la información por departamento.

**Cuadro 29. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de discapacidad | Boyacá | Cauca | Nte Santander | Santander | Sucre | Total |
| Visual |  | 100 % | 50% | 51,9% |  | **38,5%** |
| Auditiva |  |  | 16,7% | 3,7% | 23,1% | **10,3%** |
| Movilidad | 100% |  | 33,3% | 33,3% | 69,2% | **43,1%** |
| Otro, ¿Cuál? |  |  |  | 11,1% | 7,7% | **8,1%** |

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

Por otro lado, el 7,9% de los beneficiarios se reconoce como perteneciente a alguna etnia específica, y el 92,1% no pertenece a ninguna. Los departamentos en los que ningún beneficiario pertenencia a alguna etnia son Arauca, Huila y Tolima.

**Gráfica 24. 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 - Proyectamos Colombia, 2017

Los grupos étnicos a los que pertenecen los beneficiarios del Programa son Indígena, negro y afrocolombiano.

**Cuadro 30. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Etnia | Cauca | Cesar | Nte Santander | Santander | Sucre | Total |
| Indígena | 55,6% |  | 100% | 16,7% | 27,6% | **32,8%** |
| Negro |  |  |  | 25,0% | 13,8% | **12,6%** |
| Afrocolombiano | 44,4% | 100% |  | 58,3% | 58,6% | **54,6%** |

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

* **Ocupación**

Frente a la ocupación actual de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, en el total nacional, el 32,6% manifiesta encontrarse Desempleado, seguido de un 24,5% de beneficiarios en situación de Inactivos, y un 20% son amas de casa. Solo 15,9% son Empleados y ningún independiente[[2]](#footnote-3).

**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 - Proyectamos Colombia, 2017

Los resultados por regional muestran que en Cesar (75%) y Sucre (76,5%) se tiene el mayor porcentaje de beneficiarios del Programa en situación de desempleados y en Arauca, Huila y Tolima sobresale la situación de inactivos.

**Gráfica 25. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Por regional**

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

En la gráfica la categoría Otros agrupa: Estudiante, Estudiante trabajador, Ni estudiaba- ni trabajaba.

**Cuadro 31. Ocupación beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ocupación | Arauca | Boyacá | Cauca | Cesar | Huila | Nte Santander | Santander | Sucre | Tolima |
| Empleado | 13,1% | 29,9% | 16,7% | 14,5% | 16,7% | 13,6% | 15,9% | 9,4% | 15,3% |
| Desempleado | 27,7% | 11,7% | 21,4% | 75% | 11,9% | 29,5% | 22,7% | 76,5% | 5,6% |
| Independiente | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Ama de casa | 3,1% | 24,7% | 45,2% | 9,2% | 11,9% | 20,5% | 39,4% | 10,6% | 22,2% |
| Estudiante | 0% | 1,3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,0% | 0% | 2,8% |
| Estudiante - trabajador(a) | 8,5% | 5,2% | 0% | 1,3% | 0% | 4,5% | 3,0% | 0% | 5,6% |
| Ni estudiaba – Ni trabajaba | 4,6% | 1,3% | 4,8% | 0% | 0% | 6,8% | 3,8% | 3,5% | 1,4% |
| Inactivo | 43,1% | 26% | 11,9% | 0% | 59,5% | 25% | 15,2% | 0% | 47,2% |

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

* **Nivel educativo**

El 56,3% de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 20,8% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado; el 16,8% tiene estudios hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado; solo el 3,2% tiene estudios a nivel profesional y el 0,3% de posgrado. El 3,2% de los beneficiarios no tiene ningún nivel educativo.

**Gráfica 26. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Total nacional**

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

Los resultados por regional se presentan en la siguiente gráfica. Como se puede observar, en Boyacá y Sucre se presenta un mayor porcentaje de beneficiarios con estudios en el nivel técnico o tecnológico, en los demás regionales la población tiene estudios principalmente hasta primaria o secundaria.

**Cuadro 32. Nivel educativo beneficiarios. Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Arauca | Boyacá | Cauca | Cesar | Huila | Nte Santander | Santander | Sucre | Tolima |
| Primaria | 33,1% | 9,1% | 19,0% | 13,2% | 26,2% | 22,7% | 27,3% | 7,1% | 20,8% |
| Bachillerato | 40,8% | 45,5% | 61,9% | 82,9% | 61,9% | 54,5% | 50,8% | 68,2% | 58,3% |
| Técnico o Tecnólogo | 24,6% | 29,9% | 11,9% | 0% | 7,1% | 11,4% | 15,9% | 24,7% | 9,7% |
| Profesional | 0,8% | 13,0% | 4,8% | 0% | 2,4% | 2,3% | 1,5% | 0% | 6,9% |
| Postgrado | 0% | 1,3% | 0% | 0% | 2,4% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Ninguno | 0,8% | 1,3% | 2,4% | 3,9% | 0,0% | 9,1% | 4,5% | 0,0% | 4,2% |

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

Como se mencionó inicialmente, los resultados de la anterior gráfica representan el porcentaje de personas por nivel educativo, en donde por lo menos hayan completado un año o semestre.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de personas de acuerdo con el máximo curso, año o semestre aprobado. De esta manera, los resultados muestran que para las personas que tienen hasta nivel bachillerato, solo el 51,2% tiene aprobado hasta grado 11. En el caso de las personas con estudios a nivel profesional, se tiene que el 59% ha aprobado hasta el último semestre (10 semestres).

**Cuadro 33. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Total nacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Ultimo año o semestre aprobado | % beneficiarios |
| Primaria (1 a 5) | 1 | 4,2% |
| 2 | 10,9% |
| 3 | 16,4% |
| 4 | 12,4% |
| 5 | 56,2% |
| Bachillerato (6 a 11) | 6 | 8,3% |
| 7 | 9,9% |
| 8 | 8,4% |
| 9 | 12,6% |
| 10 | 9,6% |
| 11 | 51,2% |
| Técnico o Tecnólogo (semestres 1 a 6) | 1 | 20,5% |
| 2 | 27,4% |
| 3 | 17% |
| 4 | 18,7% |
| 5 | 0,9% |
| 6 | 15,5% |
| Profesional (semestres 1 a 10) | 2 | 13,6% |
| 3 | 13,7% |
| 8 | 9,1% |
| 9 | 4,6% |
| 10 | 59% |
| Postgrado (semestres 1 a 6) | 1 | 50% |
| 4 | 50% |

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

* **Estrato socioeconómico**

En relación con el estrato socioeconómico de los beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, se encuentra que el 63,2% pertenece al estrato 1, seguido del 23,4% en estrato 2 y de 11,9% que pertenecen a Rural[[3]](#footnote-4).

**Gráfica 27. Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz, según estrato socioeconómico.Total nacional**

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

Los resultados por regional indican que el 100% de los beneficiarios de Cesar están en Rural, en Huila y Arauca el 100% pertenece al estrato 1.

**Cuadro 34. Estrato socioeconómico Beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz por regional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estrato | 1 | 2 | 3 | Rural | NS |
| Arauca | 99,2% |  | 0,8% |  |  |
| Boyacá | 28,6% | 67,5% | 2,6% |  | 1,3% |
| Cauca | 73,8% | 23,8% | 2,4% |  |  |
| Cesar |  |  |  | 100% |  |
| Huila | 100% |  |  |  |  |
| Nte Santander | 86,4% | 13,6% |  |  |  |
| Santander | 73,5% | 24,2% | 2,3% |  |  |
| Sucre | 57,6% | 31,8% |  | 9,4% | 1,2% |
| Tolima | 48,6% | 50% | 1,4% |  |  |

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

### Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción del usuario para el Programa Familias con Bienestar para la Paz son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Indicador de satisfacción |
| Calidad de la atención | P9. ¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF? |
| P12. ¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades...? |
| P13. En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz de ICBF? |
| Calidad de la información | P10. ¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad? |
| Expectativas frente al programa | P11. ¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de las familias...? |

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 68% 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 35. Nivel de satisfacción Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Total nacional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicador de satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad de la atención | P9. ¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF? |  | 0,3% | 1,3% | 20,5% | 77,9% |
| P12. ¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades...? |  | 0,3% | 2,3% | 29,1% | 68,3% |
| P13. En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz de ICBF? |  |  | 0,6% | 20,3% | 79,1% |
| Calidad de la información | P10. ¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad? |  | 0,4% | 1,6% | 24,5% | 73,4% |
| Expectativas frente al programa | P11. ¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de las familias...? |  | 0,3% | 1,9% | 27,7% | 70,2% |

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

#### Calidad de la atención

Dentro de la dimensión Calidad de la atención se incluyen dos indicadores, el primero relacionado con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar, la percepción de los beneficiarios de cómo se han sentido en la participación en los talleres y actividades, 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, se encuentra que ningún beneficiario manifestó sentirse muy insatisfecho respecto al acompañamiento de los profesionales de la Unidad Tejido Familiar UTF. A nivel nacional, se tiene que el 77,9% de los beneficiarios se encuentra Muy Satisfecho con este aspecto. De las nueve regionales evaluadas, en cinco, Arauca, Boyacá, Cauca, Huila y Tolima, el porcentaje de beneficiarios que se sienten Muy satisfechos con el Acompañamiento de profesionales está por encima del 86% y llega hasta el 100%.

**Cuadro 36. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Acompañamiento de profesionales**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | ¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF? | | | |
| Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| Arauca |  |  | 3,1% | 96,9% |
| Boyacá |  | 1,3% | 13% | 85,7% |
| Cauca |  |  |  | 100% |
| Cesar |  |  | 21,1% | 78,9% |
| Huila |  |  | 2,4% | 97,6% |
| Norte de Santander |  |  | 38,6% | 61,4% |
| Santander |  |  | 26,5% | 73,5% |
| Sucre | 2,4% | 9,4% | 63,5% | 24,7% |
| Tolima |  |  | 9,7% | 90,3% |
| Total | **0,3%** | **1,3%** | **20,5%** | **77,9%** |

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

**Gráfica 28. Nivel de satisfacción beneficiarios Programas Familias con Bienestar para la Paz**

**Acompañamiento de profesionales**

**Total nacional y regional**

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

* ¿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, el 68,3% se siente Muy satisfecho con su participación en los talleres regionales y el 29,1% Satisfechos.

**Cuadro 37. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Participación en los talleres y actividades**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | P12. ¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades...? | | | |
| Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| Arauca |  |  | 13,1% | 86,9% |
| Boyacá |  | 1,3% | 15,6% | 83,1% |
| Cauca |  | 2,4% | 9,5% | 88,1% |
| Cesar |  |  | 23,7% | 76,3% |
| Huila |  |  | 16,7% | 83,3% |
| Nte Santander |  | 4,5% | 43,2% | 52,3% |
| Santander |  | 2,3% | 40,2% | 57,6% |
| Sucre | 2,4% | 8,2% | 71,8% | 17,6% |
| Tolima |  | 2,8% | 18,1% | 79,2% |
| Total | 0,3% | 2,3% | 29,1% | 68,3% |

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

**Gráfica 29. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Participación en los talleres y actividades**

**Total nacional y regional**

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

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

**Cuadro 38. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Satisfacción general respecto a la atención recibida**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicador | En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz de ICBF? | | |
| Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| Arauca |  | 11,5% | 88,5% |
| Boyacá |  | 18,2% | 81,8% |
| Cauca |  | 7,1% | 92,9% |
| Cesar |  | 17,1% | 82,9% |
| Huila |  | 2,4% | 97,6% |
| Nte Santander |  | 20,5% | 79,5% |
| Santander |  | 18,9% | 81,1% |
| Sucre | 4,7% | 70,6% | 24,7% |
| Tolima |  | 2,8% | 97,2% |
| Total | 0,6% | 20,3% | 79,1% |

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

**Gráfica 30. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Satisfacción general respecto a la atención recibida**

**Total nacional y regional**

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

#### 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?**

Nuevamente ningún beneficiario manifestó sentirse muy insatisfecho respecto al conocimiento y temas abordados por los profesionales de la Unidad Tejido Familiar UTF. En el total nacional se tiene que el 74% de los beneficiarios del programa se encuentran muy satisfechos con los conocimientos y temas abordados por los profesionales de la UTF.

A nivel de regiones, se tiene que en el caso de 6 de ellas, el porcentaje de beneficiarios que se siente Muy satisfechos con este aspecto está por encima del 80%. Nuevamente Sucre es el único regional en que un porcentaje de los beneficiarios manifiesta sentirse Insatisfecho, y en que la categoría Muy satisfecho no es tan alta en comparación con las demás regionales.

**Cuadro 39. 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**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | ¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad? | | | |
| Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| Arauca |  |  | 16,9% | 83,1% |
| Boyacá |  |  | 15,6% | 84,4% |
| Cauca |  |  | 4,8% | 95,2% |
| Cesar |  |  | 19,7% | 80,3% |
| Huila |  |  | 14,3% | 85,7% |
| Norte de Santander |  | 2,3% | 45,5% | 52,3% |
| Santander |  | 0,8% | 26,5% | 72,7% |
| Sucre | 3,5% | 9,4% | 61,2% | 25,9% |
| Tolima |  | 1,4% | 11,1% | 87,5% |
| Total | 0,4% | 1,6% | 24,5% | 73,4% |

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

**Gráfica 31. 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**

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

#### 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 70,2% 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 27,47%. Solo Sucre presenta respuesta de Insatisfecho.

**Cuadro 40. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz. Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | ¿Las sesiones de facilitación en su domicilio han favorecido el reconocimiento de las capacidades de los integrantes de las familias...? | | | |
| Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| Arauca |  |  | 20,8% | 79,2% |
| Boyacá |  | 1,3% | 19,5% | 79,2% |
| Cauca |  |  | 7,1% | 92,9% |
| Cesar |  |  | 23,7% | 76,3% |
| Huila |  |  | 9,5% | 90,5% |
| Norte de Santander |  | 4,5% | 45,5% | 50,0% |
| Santander |  | 0,8% | 34,1% | 65,2% |
| Sucre | 2,4% | 10,6% | 67,1% | 20,0% |
| Tolima |  |  | 6,9% | 93,1% |
| Total | 0,3% | 1,9% | 27,7% | 70,2% |

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

**Gráfica 32. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz Sesiones de facilitación en el domicilio del beneficiario**

**Total nacional y regional**

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

### Indicadores de resultados

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

* 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)
* La atención recibida en la modalidad le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias
* Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar, favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas

En los tres casos para el total nacional la población manifestó una respuesta afirmativa en un porcentaje superior a 97%.

**Cuadro 41. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz Satisfacción general respecto a la atención recibida**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indicador/Regional | 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 | La atención recibida en la modalidad le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias | Las estrategias y metodologías utilizadas por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar, favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas |
| Arauca | 100% | 100% | **99%** |
| Boyacá | 100% | **96%** | **99%** |
| Cauca | 100% | 100% | 100% |
| Cesar | 100% | **93%** | **97%** |
| Huila | 100% | 100% | 100% |
| Norte de Santander | 100% | **98%** | 100% |
| Santander | **98%** | **98%** | 100% |
| Sucre | **87%** | **89%** | **99%** |
| Tolima | 100% | 100% | 100% |
| Total | **98%** | **97%** | **99%** |

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

### Indicadores de oportunidades de mejora

Respecto a las sugerencias, observaciones o comentarios sobre el Programa Familias con Bienestar para la Paz se tiene lo siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Sugerencias, observaciones, comentarios | % |
| 1 | Agradecimiento y reconocimiento al programa por las enseñanzas | 37% |
| 2 | Extender el programa, tiempo, personal. Ampliar los temas: nutrición, asesorías, moral. Aumentar la frecuencia de las reuniones. | 17% |
| 3 | El programa debe continuar y permanecer los siguientes años, las enseñanzas son muy importantes, el personal es muy profesional , hay preocupación de que cancelen el programa | 11% |
| 4 | Tener un lugar fijo para las reuniones y diferentes actividades, con infraestructura adecuada. | 6% |
| 5 | Enfatizar en diferentes problemáticas, como la drogadicción, personas con discapacidad, inseguridad | 4% |
| 6 | Se solicita acompañamiento en los hogares, visitas domiciliarias, manejo de conflictos, educativo, con los integrantes de las familias por parte de los profesionales | 4% |
| 7 | Las reuniones pueden realizarse en diferentes horarios, más flexibles y en diferentes días | 4% |
| 8 | Se debería incluir a los niños dentro de las actividades del programa, esto da confianza | 3% |
| 9 | La comunicación debe ser oportuna para facilitar la asistencia a los diferentes talleres, aumentar la socialización de los talleres, informar adecuadamente lo referente al programa | 3% |
| 10 | Programar actividades de integración con las familias del programa de otras localidades, actividades de integración con los profesionales y demás miembros del hogar | 2% |
| 11 | Ofrecer más incentivos y sensibilización para que la participación de las familias sea mayor y más activa | 2% |
| 12 | Promover prácticas empresariales dentro de las familias que generen proyectos de vida, empleo, que sirvan para mejorar la calidad de vida de la comunidad, certificaciones | 2% |
| 13 | Realizar actividades lúdicas, educativas para los niños que asisten con los padres a los talleres | 1% |
| 14 | Contar con dotación de agua, herramientas tecnológicas como videobeam y demás que faciliten las reuniones | 1% |
| 15 | Se requiere apoyo económico para el transporte y garantizar así la asistencia a todos los talleres | 1% |
| 16 | Se solicitan ayudas como mercados, pañales, estudio, entre otros para los niños y las familias, estar más atentos a las necesidades de la comunidad | 1% |
| 17 | Mas preparación para el personal del programa, hay situaciones específicas que requieren de mucho conocimiento, manejo de los casos con mucha discreción por parte del personal | 1% |
| 18 | Tener un buzón de sugerencias | 0% |
| 19 | Cuando las personas de la familia citadas a los talleres no puedan asistir, permitir la designación de otras personas y así no perder la información | 0% |

#### Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017

En comparación con la medición realizada en 2016 para el Programa de Familias con Bienestar para la paz se tiene que para todos los indicadores, considerando el Top Two Boxes (suma de las dos categorías más altas) no se dan cambios significativos.

**Cuadro 42. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar para la Paz**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programa | Dimensión | Indicador | Indicador de satisfacción  2016 | Indicador de satisfacción  2017 | Cambio |
| Familias con Bienestar | Calidad de la atención | P9. ¿Cómo se ha sentido con el acompañamiento de profesionales de la Unidad de Tejido Familiar – UTF? | 100% | 98% | = |
| P12. ¿Cómo se ha sentido con su participación en los talleres, actividades...? | 100% | 97% | = |
| P13. En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en la modalidad de Familias con Bienestar para la Paz de ICBF? | 100% | 99% | = |
| Calidad de la información | P10. ¿Qué tan satisfecho está con el conocimiento y los temas abordados por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar - UTF de la modalidad? | 99% | 98% | = |

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

## Programa Generaciones con Bienestar

Identificar el grado de satisfacción de la población pre- juvenil y juvenil beneficiarios del programa frente a la metodología utilizada por el operador, la calidad del refrigerio entregado, las instalaciones donde se realizan los encuentros, el trato de los mayores y entre compañeros, la escucha, apoyo y acompañamiento brindado.

El método de aplicación de las encuestas fue cara a cara en los encuentros vivenciales del ICBF, cara a cara en los encuentros mensuales del programa. Se aplicaron encuestas en modalidad pre- juvenil: niños y niñas entre 6 a 12 años y modalidad juvenil: adolescentes entre 13 a 17 años.

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 en la tercera sección los indicadores de resultado los indicadores de oportunidades de mejora. Los resultados de la medición se presentan a nivel agregado y de modalidad de atención (tradicional, rural y étnica). En total se aplicaron encuestas a 1264 beneficiarios de un universo de 4975, distribuidas en 6 departamentos como se detalla a continuación:

**Cuadro 43. Muestra aplicada. Programa Generaciones con Bienestar**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Departamentos | Municipios | Muestra | Universo |
| Huila | La plata | 26 | 100 |
| Nataga | 26 | 100 |
| Arauca | Tame | 186 | 705 |
| Arauca | 220 | 850 |
| Bogotá | Bogotá (Engativá) | 25 | 100 |
| Bogotá (Suba) | 218 | 1.000 |
| Putumayo | Mocoa | 151 | 575 |
| Puerto Asís | 109 | 425 |
| Vichada | Puerto Carreño | 104 | 375 |
| Cumaribo | 120 | 445 |
| Bolívar | Cantagallo | 26 | 100 |
| Simiti | 53 | 200 |
| Total Programa | | **1.264** | **4.975** |

### Indicadores de caracterización

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: tiempo en el programa, edad, sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación y nivel educativo. Estos datos corresponden a los beneficiarios del Programa Generaciones con Bienestar.

* **Tiempo en el Programa Generaciones con Bienestar**

Los resultados de la encuesta indican que el 88,9% de los beneficiarios ha asistido durante doce meses o menos. El 6,2% ya ha cumplido un año o dos años en el Programa, esto se presenta particularmente en Cesar, Huila, Sucre y Tolima. Y el 1,3% de los beneficiarios lleva menos de 30 días.

* **Edad, sexo, condición de discapacidad y pertenencia étnica**

En primer lugar se tiene que la edad promedio de los beneficiarios del Programa de la modalidad juvenil es de 14 años de edad. En cuanto a la edad de la modalidad prejuvenil se detalla en la gráfica:

**Gráfica 33. Edad beneficiarios Programa generaciones con bienestar**

**Modalidad prejuvenil**

**Total nacional**

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

En segundo lugar, se encuentra que en el total nacional el 47% de beneficiarios del Programa son hombres, y el 53% son mujeres. El desagregado por regional puede verse en el gráfico 2.

**Gráfica 34. Beneficiarios según sexo. Programa Generaciones con bienestar**

**Por regional**

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

La siguiente gráfica muestra los resultados por modalidad rural y étnica.

**Gráfica 35. Beneficiarios según sexo. Programa Generaciones con bienestar**

**Por regional**

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

El 0,7% de los beneficiarios del total nacional manifiestan tener alguna discapacidad y el 99,3% manifiestan no tener ninguna. Las regionales en los que se presentan beneficiarios con discapacidad son Bogotá, Huila, Putumayo y Vichada, y en las modalidades tradicional y étnica, en todos los casos con porcentajes de beneficiarios menor al 2%.

Las discapacidades que se presentan, en el orden nacional, son de tipo visual (54,7%), mental (10,1%) y otra (35,2%).

Por otro lado, el 22,5% de los beneficiarios se reconoce como perteneciente a alguna etnia específica, y el 77,5% no pertenece a ninguna. La gráfica muestra los resultados por regional y por modalidad tradicional, rural o étnica.

**Gráfica 36. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Generaciones con Bienestar**

**Total regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

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

Los grupos étnicos a los que pertenecen los beneficiarios del Programa son Indígena, negro y afrocolombiano.

**Cuadro 44. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Generaciones con Bienestar**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Arauca | Bogotá | Bolívar | Putumayo | Vichada | Tradicional | Rural | Étnica | Total |
| Indígena | 100% | 41,1% | 83,3% | 86,8% | 100% | 81,2% | 85,9% | 100% | **95,1%** |
| Negro |  |  | 16,7% | 9,3% |  | 8,3% | 14,1% |  | **2,7%** |
| Afro colombiano |  | 58,9% |  | 3,9% |  | 10,5% |  |  | **2,2%** |

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

### Indicadores de satisfacción

Las dimensiones e indicadores de satisfacción del usuario para el Programa Generaciones con Bienestar son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Indicador |
| Calidad de la atención | ¿El Promotor de Derechos te trata bien? |
| ¿Sientes confianza en contarle a tu promotor de derechos alguna situación importante que te afecte a tí o algún otro niño? |
| ¿Te gusta el lugar donde realizan los encuentros? |
| ¿Te gusta el refrigerio que te entregan en el Programa? |
| Calidad de la información suministrada | ¿Te gustan los temas que trabajan en los encuentros? |
| ¿Consideras que los temas que has visto en el Programa, te sirven para aplicarlos en tu vida? |
| ¿En cada encuentro te entregan materiales para el desarrollo de las actividades? |
| ¿Consideras que los materiales que te entrega el Promotor de Derechos para el desarrollo de las actividades son suficientes y de buena calidad? |
| Expectativas frente al programa | ¿Te gusta participar en este Programa? |
| ¿Te parece importante que se incluyan tus ideas para la construcción de las actividades que se van a realizar en los encuentros? |
| ¿El Programa te ha ayudado a orientar tu proyecto de vida? |
| ¿Te satisface la forma como se desarrolla el encuentro? |
| ¿Te gustan las actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras, que se realizan en los encuentros? |
| ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos? |
| ¿Extrañas el Programa cuando no asistes? |

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

Los indicadores de satisfacción se calcularon para el total nacional, por regional y por tipo de modalidad: tradicional, rural o étnica.

A continuación se presentan los resultados para cada uno de los indicadores estudiados.

#### Calidad de la atención

La dimensión Calidad de la atención, está compuesta por cuatro indicadores de satisfacción: Trato del promotor de derechos al niño, nivel de confianza para contarle al promotor de derechos alguna situación importante que le afecte al niño o algún otro niño, nivel de agrado del niño respecto al lugar donde realizan los encuentros, nivel de agrado del niño respecto al refrigerio que le entregan en el Programa. Los resultados del orden nacional son los siguientes:

**Cuadro 45. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Nada | Poco | Algo | Mucho |
| ¿El Promotor de Derechos te trata bien? | 0% | 1% | 5% | 94% |
| ¿Sientes confianza en contarle a tu promotor de derechos alguna situación importante que te afecte a tí o algún otro niño? | 3% | 6% | 16% | 74% |
| ¿Te gusta el lugar donde realizan los encuentros? | 2% | 9% | 18% | 71% |
| ¿Te gusta el refrigerio que te entregan en el Programa? | 0% | 4% | 13% | 83% |

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

El trato que da el promotor de derechos a los beneficiarios, es el indicador en el que se refleja el más alto nivel de satisfacción (99,3%) para las dos categorías de calificación más altas (Algo y Mucho). Por otro lado, un 9% de beneficiarios manifiesta que le gusta poco el lugar donde se realizan los encuentros, siendo este el indicador con la calificación más baja.

**Gráfica 37. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

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

A continuación se presenta cada indicador desagregado por regional y modalidad. En general se encuentran altos niveles de satisfacción en todos los indicadores, regionales y modalidades.

* **¿El Promotor de Derechos te trata bien?**

**Cuadro 46. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿El promotor de derechos te trata bien?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 8. ¿El Promotor de Derechos te trata bien? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 1% | 2% | 95,9% |
| Bogotá | 0% | 0% | 5% | 95,0% |
| Bolívar | 0% | 0% | 1% | 98,7% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100,0% |
| Putumayo | 0% | 2% | 9% | 88,8% |
| Vichada | 0% | 0% | 5% | 94,2% |
| Modalidad | Tradicional | 0% | 1% | 4% | 94,7% |
| Rural | 0% | 1% | 3% | 96,5% |
| Étnica | 1% | 1% | 8% | 89,8% |
| Total | | **0%** | **1%** | **5%** | **94,3%** |

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

* **¿Sientes confianza en contarle a tu promotor de derechos alguna situación importante que te afecte a tí o algún otro niño?**

Bogotá, Arauca y Putumayo son los departamentos en los que un porcentaje mayor de beneficiarios manifiesta que siente poco o nada de confianza en contarle a su promotor alguna situación importante (20%, 8% y 8% respectivamente).

Frente a las tres modalidades se encuentra que en la tradicional, el 11% de beneficiarios tiene poca o nada de confianza en contar con su promotor para asuntos relevantes.

**Cuadro 47. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Sientes confianza de contar con el promotor?**

**Regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Departamento/ Indicador | 9. ¿Sientes confianza en contarle a tu promotor de derechos alguna situación importante que te afecte a tí o algún otro niño? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Departamento | Arauca | 2% | 6% | 18% | 73,7% |
| Bogotá | 10% | 10% | 22% | 57,7% |
| Bolívar | 0% | 0% | 5% | 94,9% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100,0% |
| Putumayo | 1% | 7% | 17% | 74,5% |
| Vichada | 0% | 5% | 12% | 83,4% |
| Tradicional | 4% | 7% | 18% | 71,9% |
| Modalidad | Rural | 2% | 5% | 16% | 76,7% |
| Étnica | 2% | 7% | 12% | 78,7% |
| Total | | **3%** | **6%** | **16%** | **74,3%** |

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

* **¿Te gusta el lugar donde realizan los encuentros?**

Si bien las calificaciones más altas se dan en Algo y Mucho, en el caso de Arauca (12%), Putumayo (18%) y Vichada (11%), un porcentaje importante de beneficiarios no se siente a gusto con el lugar en el que se desarrollan los talleres.

**Cuadro 48. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Te gusta el lugar donde realizan los encuentros?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 15. ¿Te gusta el lugar donde realizan los encuentros? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 2% | 10% | 14% | 74% |
| Bogotá | 1% | 6% | 22% | 70% |
| Bolívar | 0% | 3% | 33% | 64% |
| Huila | 0% | 2% | 4% | 94% |
| Putumayo | 3% | 15% | 25% | 56% |
| Vichada | 3% | 8% | 7% | 83% |
| Tradicional | 3% | 11% | 17% | 69% |
| Modalidad | Rural | 1% | 5% | 21% | 73% |
| Étnica | 3% | 8% | 12% | 76% |
| Total | | **2%** | **9%** | **18%** | **71%** |

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

* **¿Te gusta el refrigerio que te entregan en el Programa?**

La calificación sobre los refrigerios es alta para todos los casos a excepción de Bogotá en la que un porcentaje mayor de beneficiarios se siente inconforme con el refrigerio que entrega el Programa (10% lo califican como nada o poco)

**Cuadro 49. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Te gusta el refrigerio que te entregan en el Programa?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | P19. ¿Te gusta el refrigerio que te entregan en el Programa? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 3% | 11% | 86% |
| Bogotá | 2% | 8% | 17% | 74% |
| Bolívar | 0% | 0% | 19% | 81% |
| Huila | 0% | 0% | 2% | 98% |
| Putumayo | 0% | 2% | 8% | 90% |
| Vichada | 0% | 4% | 20% | 76% |
| Tradicional | 1% | 5% | 12% | 82% |
| Modalidad | Rural | 0% | 2% | 11% | 87% |
| Étnica | 0% | 2% | 19% | 79% |
| Total | | 0% | 4% | 13% | 83% |

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

#### Calidad de la información

En la dimensión Calidad de la información, los indicadores de satisfacción analizados son los siguientes: Nivel de agrado respecto a los temas que trabajan en los encuentros, utilidad de los temas vistos en el Programa para aplicarlos en la vida, opinión sobre la entrega materiales para el desarrollo de las actividades, y suficiencia y calidad de los materiales que entrega el Promotor de Derechos para el desarrollo de las actividades son suficientes y de buena calidad.

A continuación se demuestran los resultados por indicador para el total nacional, en donde se destaca el alto porcentaje de respuestas para las categorías algo y mucho.

En términos generales se encuentra una calificación alta para los cuatro indicadores de esta dimensión. Por un lado, el 98% de los beneficiarios manifiestan que les gusta algo o mucho los temas que se trabajan en los encuentros. El mismo porcentaje considera que los temas vistos en el Programa les sirven en algo o mucho para aplicarlos en su vida.

En relación con los indicadores sobre la entrega de materiales para el desarrollo de las actividades, y la suficiencia y calidad de dichos materiales, el 92% de los beneficiarios siente algo o mucha satisfacción.

**Cuadro 50. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Nada | Poco | Algo | Mucho |
| ¿Te gustan los temas que trabajan en los encuentros? | 0% | 2% | 10% | 87,9% |
| ¿Consideras que los temas que has visto en el Programa, te sirven para aplicarlos en tu vida? | 0% | 1% | 15% | 83,1% |
| ¿En cada encuentro te entregan materiales para el desarrollo de las actividades? | 2% | 6% | 18% | 74% |
| ¿Consideras que los materiales que te entrega el Promotor de Derechos para el desarrollo de las actividades son suficientes y de buena calidad? | 2% | 6% | 21% | 71% |

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

**Gráfica 38. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

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

A continuación se presentan los resultados para cada uno de los indicadores y por regional y modalidad.

En general se encuentra un nivel alto de satisfacción en todas las regionales para los cuatro indicadores definidos. No obstante, en el caso de Putumayo, un mayor porcentaje de beneficiarios en relación con las demás regionales se siente poco satisfecho con la entrega de materiales para el desarrollo de las actividades (16%). En cuanto a la valoración de la suficiencia y calidad de dichos materiales el porcentaje también es alto (12%). Una situación similar ocurre en Vichada. Sobre estos dos aspectos se resalta también baja satisfacción en la modalidad étnica. Entre un 15% y un 17% de los beneficiarios se sienten poco o nada satisfechos.

* **¿Te gustan los temas que trabajan en los encuentros?**

**Cuadro 51. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Te gustan los temas que trabajan en los encuentros?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 10. ¿Te gustan los temas que trabajan en los encuentros? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 1% | 9% | 89,7% |
| Bogotá | 0% | 1% | 9% | 89,7% |
| Bolívar | 0% | 0% | 5% | 94,9% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100,0% |
| Putumayo | 1% | 6% | 17% | 76,5% |
| Vichada | 0% | 1% | 8% | 90,7% |
| Modalidad | Tradicional | 0% | 2% | 11% | 87,1% |
| Rural | 1% | 2% | 7% | 89,9% |
| Étnica | 0% | 1% | 11% | 88,1% |
| Total | | **0%** | **2%** | **10%** | **87,9%** |

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

* **¿Consideras que los temas que has visto en el Programa, te sirven para aplicarlos en tu vida?**

**Cuadro 52. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Los temas sirven para aplicarlos en tu vida?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 11. ¿Consideras que los temas que has visto en el Programa, te sirven para aplicarlos en tu vida? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 0% | 12% | 88,0% |
| Bogotá | 1% | 2% | 15% | 82,8% |
| Bolívar | 0% | 0% | 10% | 89,8% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100,0% |
| Putumayo | 0% | 5% | 29% | 65,7% |
| Vichada | 0% | 0% | 11% | 88,8% |
| Tradicional | 0% | 1% | 16% | 82,5% |
| Modalidad | Rural | 0% | 1% | 12% | 86,5% |
| Étnica | 0% | 2% | 18% | 80,0% |
| Total | | **0%** | **1%** | **15%** | **83,1%** |

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

* **¿En cada encuentro te entregan materiales para el desarrollo de las actividades?**

**Cuadro 53. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Entrega de materiales para el desarrollo de actividades**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | P16. ¿En cada encuentro te entregan materiales para el desarrollo de las actividades? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 1% | 2% | 7% | 90% |
| Bogotá | 3% | 8% | 25% | 64% |
| Bolívar | 0% | 0% | 3% | 97% |
| Huila | 0% | 0% | 2% | 98% |
| Putumayo | 3% | 16% | 32% | 49% |
| Vichada | 0% | 6% | 24% | 71% |
| Tradicional | 1% | 6% | 22% | 72% |
| Modalidad | Rural | 3% | 4% | 11% | 82% |
| Étnica | 3% | 12% | 17% | 67% |
| Total | | 2% | 6% | 18% | 74% |

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

* **¿Consideras que los materiales que te entrega el Promotor de Derechos para el desarrollo de las actividades son suficientes y de buena calidad?**

**Cuadro 54. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Suficiencia y calidad de los materiales**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | P17. ¿Consideras que los materiales que te entrega el Promotor para el desarrollo de las actividades son suficientes y de buena calidad? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 1% | 1% | 13% | 84% |
| Bogotá | 2% | 6% | 25% | 66% |
| Bolívar | 0% | 0% | 1% | 99% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Putumayo | 6% | 12% | 35% | 47% |
| Vichada | 1% | 10% | 23% | 66% |
| Tradicional | 1% | 5% | 23% | 71% |
| Modalidad | Rural | 4% | 4% | 16% | 76% |
| Étnica | 4% | 13% | 18% | 64% |
| Total | | 2% | 6% | 21% | 71% |

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

#### Expectativas frente al Programa

En la dimensión Expectativas frente al Programa, se incluyeron indicadores que responden a las siguientes preguntas: ¿Te gusta participar en este Programa?, ¿Te parece importante que se incluyan tus ideas para la construcción de las actividades que se van a realizar en los encuentros?, ¿El Programa te ha ayudado a orientar tu proyecto de vida?, ¿Te satisface la forma como se desarrolla el encuentro?, ¿Te gustan las actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras, que se realizan en los encuentros?, ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos?, ¿Extrañas el Programa cuando no asistes?

En ocho de los indicadores de esta dimensión se encuentra un nivel de satisfacción alta, donde por encima del 95% de los beneficiarios da la calificación de algo o mucho. En el caso del indicador ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos?, el 88% da la calificación de algo o mucho.

**Cuadro 55. Nivel de satisfacción sobre Expectativas frente al Programa**

**Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicadores | Nada | Poco | Algo | Mucho |
| ¿Te gusta participar en este Programa? | 2% | 4% | 94% | 0% |
| ¿Te parece importante que se incluyan tus ideas para la construcción de las actividades que se van a realizar en los encuentros? | 1% | 3% | 14% | 81% |
| ¿El Programa te ha ayudado a orientar tu proyecto de vida? | 0% | 2% | 18% | 79,6% |
| ¿Te satisface la forma como se desarrolla el encuentro? | 0% | 2% | 17% | 80% |
| ¿Te gustan las actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras, que se realizan en los encuentros? | 0% | 2% | 9% | 88% |
| ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos? | 4% | 8% | 20% | 68% |
| ¿Extrañas el Programa cuando no asistes? | 1% | 4% | 16% | 79% |

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

**Gráfica 39. Satisfacción sobre Expectativas frente al Programa**

**Programa Generaciones con Bienestar**

**Total nacional**

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

Frente al nivel de satisfacción por regionales y modalidades para esta categoría, a continuación se presentan los resultados detallados. En general se encuentra que para todos los indicadores un porcentaje alto de beneficiarios se siente muy satisfecho. En el caso de la pregunta, ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos?, en Putumayo y Vichada se tiene el porcentaje más alto de personas que contestó poco o nada, aproximadamente el 20%.

* **¿Te gusta participar en este Programa?**

**Cuadro 56. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**¿Te gusta participar en este Programa?**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 6. ¿Te gusta participar en este Programa? | | |
| Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 1,5% | 3,2% | 95,3% |
| Bogotá | 2,1% | 6,9% | 91,0% |
| Bolívar |  |  | 100% |
| Huila |  |  | 100% |
| Putumayo | 3,1% | 4,6% | 92,3% |
| Vichada |  | 3,6% | 96,4% |
| Modalidad | Tradicional | 1,6% | 4,8% | 93,6% |
| Rural | 1,3% | 1,0% | 97,7% |
| Étnica | 1,8% | 5,7% | 92,5% |
| Total | | **1,5%** | **4,0%** | **94,4%** |

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

* **¿Te parece importante que se incluyan tus ideas para la construcción de las actividades que se van a realizar en los encuentros?**

**Cuadro 57. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Ideas para la construcción de actividades.**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 7. ¿Te parece importante que se incluyan tus ideas para la construcción de las actividades que se van a realizar en los encuentros? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 2% | 7% | 91% |
| Bogotá | 2% | 7% | 26% | 66% |
| Bolívar | 0% | 0% | 5% | 95% |
| Huila | 0% | 0% | 2% | 98% |
| Putumayo | 1% | 7% | 19% | 73% |
| Vichada | 0% | 0% | 14% | 85% |
| Modalidad | Tradicional | 1% | 4% | 17% | 78% |
| Rural | 0% | 3% | 12% | 85% |
| Étnica | 0% | 2% | 10% | 88% |
| Total | | **1%** | **3%** | **14%** | **81%** |

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

* **¿El Programa te ha ayudado a orientar tu proyecto de vida?**

**Cuadro 58. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Proyecto de vida**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 12. ¿El Programa te ha ayudado a orientar tu proyecto de vida? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 0% | 14% | 86,0% |
| Bogotá | 1% | 3% | 24% | 72,4% |
| Bolívar | 0% | 0% | 9% | 91,0% |
| Huila | 0% | 0% | 2% | 98,1% |
| Putumayo | 0% | 8% | 32% | 60,4% |
| Vichada | 0% | 0% | 8% | 91,6% |
| Tradicional | 0% | 2% | 19% | 79,0% |
| Modalidad | Rural | 0% | 1% | 17% | 80,9% |
| Étnica | 0% | 5% | 15% | 79,5% |
| Total | | **0%** | **2%** | **18%** | **79,6%** |

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

* **¿Te satisface la forma como se desarrolla el encuentro?**

**Cuadro 59. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Forma como se desarrolla el encuentro**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 13. ¿Te satisface la forma como se desarrolla el encuentro? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 1% | 12% | 86% |
| Bogotá | 0% | 4% | 21% | 74% |
| Bolívar | 0% | 0% | 10% | 90% |
| Huila | 0% | 0% | 2% | 98% |
| Putumayo | 1% | 3% | 31% | 65% |
| Vichada | 0% | 0% | 11% | 89% |
| Tradicional | 0% | 2% | 19% | 78% |
| Modalidad | Rural | 0% | 1% | 13% | 85% |
| Étnica | 0% | 2% | 16% | 81% |
| Total | | **0%** | **2%** | **17%** | **80%** |

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

* **¿Te gustan las actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras, que se realizan en los encuentros?**

**Cuadro 60. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Actividades realizadas**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | 14. ¿Te gustan las actividades deportivas, artísticas, culturales, entre otras, que se realizan en los encuentros? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 0% | 1% | 12% | 87% |
| Bogotá | 1% | 3% | 8% | 88% |
| Bolívar | 0% | 0% | 6% | 94% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Putumayo | 0% | 5% | 12% | 83% |
| Vichada | 0% | 1% | 8% | 91% |
| Tradicional | 1% | 2% | 11% | 86% |
| Modalidad | Rural | 0% | 2% | 8% | 90% |
| Étnica | 0% | 3% | 7% | 89% |
| Total | | 0% | 2% | 9% | 88% |

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

* **¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos?**

**Cuadro 61. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Conocimientos compartidos con otros**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | P18. ¿Compartes los conocimientos adquiridos en el Programa con tus familiares y amigos? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 1% | 4% | 17% | 78% |
| Bogotá | 6% | 8% | 23% | 63% |
| Bolívar | 0% | 0% | 10% | 90% |
| Huila | 0% | 0% | 4% | 96% |
| Putumayo | 5% | 15% | 27% | 53% |
| Vichada | 9% | 9% | 22% | 60% |
| Tradicional | 5% | 8% | 22% | 66% |
| Modalidad | Rural | 3% | 6% | 15% | 76% |
| Étnica | 4% | 8% | 23% | 64% |
| Total | | 4% | 8% | 20% | 68% |

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

* **¿Extrañas el programa cuando no asistes?**

**Cuadro 62. Nivel de satisfacción Programa Generaciones con Bienestar**

**Extrañan el programa**

**Por regional y modalidad Tradicional, Rural y Étnica**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Desagregación | Regional/ Indicador | P20. ¿Extrañas el Programa cuando no asistes? | | | |
| Nada | Poco | Algo | Mucho |
| Regional | Arauca | 1% | 1% | 15% | 84% |
| Bogotá | 2% | 7% | 21% | 70% |
| Bolívar | 0% | 0% | 14% | 86% |
| Huila | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Putumayo | 1% | 9% | 26% | 64% |
| Vichada | 0% | 1% | 3% | 96% |
| Tradicional | 1% | 5% | 17% | 77% |
| Modalidad | Rural | 0% | 2% | 16% | 81% |
| Étnica | 1% | 3% | 11% | 86% |
| Total | | 1% | 4% | 16% | 79% |

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

### Indicadores de oportunidades de mejora

Los indicadores de oportunidades de mejora se construyen a partir de dos preguntas:

* El baño en los encuentros vivenciales tiene:

1. Agua (Si/No)
2. Taza (Si/No)
3. Lavamanos (Si/No)
4. Papel higiénico (Si/No)

Al respecto se obtuvieron las siguientes respuestas que corresponden al % de beneficiarios que manifiestan que el baño no cuenta con los servicios mencionados. Mientras en Bolívar y Huila se garantizan esos implementos o servicios casi en su totalidad, en otras regionales se manifiesta la carencia o ausencia de servicios esenciales como el agua.

**Cuadro 63. Carencia de implementos en el baño durante encuentros vivenciales**

**(% de beneficiarios que manifiestan que el baño no cuenta con esos servicios)**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Arauca | Bogotá | Bolívar | Huila | Putumayo | Vichada |
| Agua | 43,0% | 13,8% | 0,0% | 0,0% | 41,9% | 29,8% |
| Taza | 32,3% | 12,5% | 5,1% | 0,0% | 48,4% | 25,8% |
| Lavamanos | 33,3% | 14,2% | 0,0% | 0,0% | 72,9% | 46,9% |
| Papel higiénico | 52,5% | 57,9% | 0,0% | 30,8% | 85,5% | 46,1% |

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

* ¿Cambiarías algo del Programa (temas, metodología, materiales, refrigerios, lugar, entre otros)?

Frente a esta pregunta se obtuvieron las siguientes respuestas:

**Cuadro 64. Oportunidades de mejora. Programa Generaciones con Bienestar**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Oportunidades de mejora/Comentario | % | Regional | Modalidad | | |
| **Tradicional** | **Rural** | **Étnica** |
| Muy buen trato, buen refrigerio, los programas son educativos, se aprende mucho. | 23% | Arauca, Bogotá, Bolívar | 63% | 21% | 17% |
| El lugar en que se realizan las actividades debe ser: más amplio, con piso de cemento, paredes en bloque, que no se entre el agua, con zonas cubiertas, que tenga baño, el baño es feo y huele mal, que tenga lavamanos | 19% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Huila, Putumayo, Vichada | 50% | 0% | 50% |
| Mejorar el refrigerio en cantidad ya que algunos niños se quedan sin alimentos. Los martes y algunos jueves no dan merienda. Mejorar la variedad de los alimentos, dar otros como: muchas frutas, jugos naturales, yogurt, sándwich | 18% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Huila, Putumayo, Vichada | 48% | 24% | 28% |
| Dotación de: elementos didácticos, juegos de mesa, elementos de aseo como papel higiénico, tableros, sillas, mesas, rompecabezas, televisión, baños, balones, bicicletas, patines, materiales para la clase de arte, de buena calidad | 16% | Arauca, Bogotá, Putumayo y Vichada | 66% | 22% | 13% |
| Realizar más actividades, artísticas, deportivas, culturales, juegos, animaciones, rondas infantiles, artesanías, ver películas, volar cometa, aeróbicos, clases de teatro, de canto, manualidades, lo que hacemos se puede vender, hacer mochilas, collares | 13% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Huila, Putumayo, Vichada | 58% | 20% | 22% |
| Se requieren cambios en el comportamiento de los compañeros, hacen mucho ruido, más respeto, los niños y niñas deben participar por igual | 2% | Arauca, Bogotá, Putumayo, Vichada | 46% | 42% | 12% |
| Los temas de las clases pueden ser variados, que tengan que ver con la vida diaria, propicios para los jóvenes, sobre problemas familiares, como evitar maltratarme, como portarse bien con la mama, problemas de drogadicción, algunas veces no comparto la id | 2% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Putumayo, Vichada | 87% | 13% | 0% |
| Que los horarios sean más flexibles, extender los horarios, manejar diferentes horarios en diferentes días. | 2% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Putumayo, Vichada | 63% | 19% | 18% |
| Salidas de campo, visitas y encuentros pedagógicos a lugares sagrados para fortalecer nuestra cultura, sitios nuevos, parques de diversión, piscina, lugares diferentes, museos, parques de diversión. | 2% | Arauca, Bogotá, Bolívar, Putumayo, Vichada | 79% | 4% | 17% |
| El programa debe llevarse a otros lugares para quienes quieren asistir y viven lejos, que participen más niños, hacerlo en lugares de campo abierto, llevar el programa a los niños de la calle para que tengan la misma oportunidad, más profesores. | 1% | Bogotá, Bolívar, Huila, Putumayo, Vichada | 66% | 10% | 24% |
| El promotor casi no va a realizar las clases, hay días que no se hace clase, quiero que eso cambie, a veces el promotor no es muy amigable, que nos ayude resolver situaciones, que cambien el promotor, hay poca confianza con el promotor | 1% | Arauca, Bogotá, Vichada | 71% | 14% | 14% |
| Realizar proyectos ambientales, siembra de árboles. | 0% | Vichada | 50% | 0% | 50% |
| Total | **100%** |  | 57% | 25% | 18% |

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

### Índice de satisfacción del programa

En términos generales, a partir de la medición de los indicadores de satisfacción se puede concluir que el Programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 92%.

En la dimensión Calidad de la atención, se tiene que el 94% de los beneficiarios califican con algo o mucho su nivel de satisfacción. En el caso de las dimensiones de Calidad de la información y Expectativas del Programa, el 95% de los beneficiarios tiene la misma apreciación. Si bien el nivel de satisfacción es alto para la mayoría de indicadores, se resalta la necesidad de revisar y tomar medidas frente a aquellos en donde un porcentaje mayor de beneficiarios otorgó la calificación de poco o nada.

Al respecto, se tiene que por lo menos el 9% de los beneficiarios del programa de Generaciones con Bienestar, tienen una percepción de satisfacción en torno a una nula o poca confianza que sienten frente al promotor, indica que es necesario acentuar criterios de calidad de la atención basados en capacitación y/o sensibilización de los profesionales que están en contacto directo con los niños y jóvenes, especialmente en Bogotá y Arauca. Se recomienda revisar y atender está percepción dentro de los criterios de calidad de la atención.

En la misma dimensión de calidad de la atención, es preocupante que dentro de la oferta de servicios aspectos básicos del entorno y de bienestar como son el lugar donde se realizan las actividades y el refrigerio tengan una percepción de nulo o poco gusto en un porcentaje cercano al 11%, con especial alerta en Putumayo, Arauca y Vichada, más aún cuando este aspecto se ha vuelto sensible en la política pública. La correspondencia del nulo o poco gusto en esta variable de la dimensión de calidad del servicio supone un enfoque que reconozca diferencias en identidad y condiciones sociales de los beneficiarios.

Frente a los temas que se incluyen en el programa de Generaciones con Bienestar, en promedio el 2% de los beneficiarios tienen una percepción de nulo o poco gusto por las temáticas abordadas o sobre la utilidad y aplicación de estos temas en sus vidas, sumado a un 13% promedio de beneficiarios que califican con “algo” estos dos aspectos. Esto sugiere que es necesario trabajar más sobre los contenidos y sobre la pedagogía (instrumentos y dinámicas) para la entrega de la información. Esto último, teniendo en cuenta que la percepción de satisfacción sobre los materiales utilizados y entregados para el desarrollo de las actividades es más baja, un 8% en la percepción de nula o poco en entrega de materiales y un 8% en suficiencia y calidad de los mimos. Lo que se acentúa principalmente en Putumayo y en la modalidad étnica.

Esta situación se reafirma en la expectativa frente al programa, donde los porcentajes más altos (4% y 12%) de nula o poca satisfacción de los beneficiarios se registran en variables como la consideración frente a la importancia que se incluyan sus propias ideas para la construcción de las actividades del programa o la posibilidad de compartir dichos conocimientos. Esto es importante en la ruta de mejoramiento del programa en virtud de la necesidad de establecer en el beneficiario un multiplicador de los aspectos que generan mayor bienestar. De lo contrario, el impacto del programa y de la política pública se ve reducida a la cobertura de cada intervención, lo que implicaría mayores esfuerzos y recursos para generar mayor impacto en la sociedad.

Finalmente, frente a las expectativas, se tiene que un 21% de beneficiarios extraña algo, poco o nada el programa cuando no asisten. Esta situación sugiere que si se mejoran todas las demás condiciones de calidad de servicio y de información, tal vez la expectativa frente al programa mejore. En rigor, se sugiere tener en cuenta las respuestas frente a las oportunidades de mejora donde los principales aspectos considerados, según la percepción de los beneficiarios, está en mejoramiento del lugar en términos de la amplitud y dotación, así como de la calidad del refrigerio, los materiales didácticos y la manera más pedagógica como se realizan los encuentros.

**Nivel de satisfacción**



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

## Programa Hogares Infantiles

La encuesta aplicada al programa Hogares Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los padres o cuidadores de los beneficiarios del programa frente a la atención integral brindada a sus hijos, relacionada con el desarrollo de capacidades, formación a padres o cuidadores, en la interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación, calidad del servicio y satisfacción global frente al programa.

El estudio se realizó con padres y/o cuidadores de los niños beneficiarios del programa Hogares Infantiles, mediante entrevista cara a cara en las sedes destinadas al funcionamiento del programa en 16 localidades de la ciudad de Bogotá, en condiciones de operación, preferiblemente en horas de la mañana, en el momento en que los acudientes llevan a los beneficiarios del servicio.

Se realizó la encuesta a 859 padres y cuidadores, de un universo de 16.508 usuarios, distribuidos en las localidades de Engativá, Kennedy, San Cristóbal, Barrios Unidos, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda, Suba, Bosa, Usaquén, Fontibón, Tunjuelito, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Usme, La Candelaria y Santa Fe.

### Indicadores de caracterización

La caracterización de los beneficiarios (padres y cuidadores) del programa de Hogares Infantiles, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación, nivel educativo y estrato socioeconómico. Estos datos corresponden a la persona que responde la encuesta en cada caso: madre, padre o cuidador del niño o niña que asiste al Hogar Infantil.

* **Distribución de los encuestados según sexo, condición de discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

El dato agregado para el Bogotá evidencia que casi la totalidad 76,1% corresponde a mujeres, lo que parece ser una tendencia en el programa de Hogares Infantiles.

**Gráfica 40. Beneficiarios según sexo. Programa Hogares infantiles**

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

Frente a condición de discapacidad sólo el 1,3% (11 personas de las 859 encuestadas) manifestaron tener alguna condición de discapacidad, dentro de los cuales se manifiesta discapacidad de movilidad principalmente, seguido por discapacidades visual.

**Gráfica 41. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa Hogares Infantiles**

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

En relación a la pertenencia a algún grupo étnico el 2,6%, es decir 22 de los 859 encuestados, manifestaron pertenecer a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría pertenece a grupos afrocolombianos, seguido por grupos indígenas lo cual indica la orientación y focalización del programa a población vulnerable.

**Gráfica 42. Pertenencia a grupos étnicos. Programa Hogares Infantiles**

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

* **Características socioeconómicas de ocupación, nivel educativo y estrato**

Frente a la ocupación actual de los encuestados, menos de la mitad (41,9%) están empleados, sin determinarse el tipo de contrato (temporal o fijo), en el momento de la encuesta y apena un 5,3% constituyen una población desempleada o que estuvo buscando trabajo.

**Gráfica 43. Ocupación beneficiarios. Programa Hogares Infantiles**

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

Frente al nivel educativo de las personas encuestadas, se evidencia que la gran mayoría 99,9% aprobó algún nivel educativo dentro de la trayectoria de educación primaria a profesional. Se evidencia en al menos una (1) persona, se encuentra en un nivel de “nula” educación, en la medida que no reconocen haber aprobado un nivel en su trayectoria de vida.

Un poco más de la mitad (50,4%) se ubican como población con un nivel educativo de primaria y bachillerato y cerca del 49% se instaura en niveles educativos que se centran en la formación tecnológica, profesional y postgrado.

**Gráfica 44. Nivel educativo beneficiarios. Programa Hogares Infantiles**

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

Dentro de este grupo mayoritario con algún nivel educativo, se registra un desarrollo educativo incompleto en todos los niveles. De aquellos que afirmaron tener algún nivel de primaria, el 27% no lograron terminarla. En la misma perspectiva, del grupo que llegó al bachillerato, el 20% no logró o no ha terminado los estudios hasta el grado 11. No obstante, la mayoría son bachilleres.

En el mismo sentido, en el grupo con estudios a nivel de carrera profesional, se encuentra que cerca del 62% son profesionales y el 38% no ha terminado.

**Gráfica 45. Nivel educativo de beneficiarios según año o semestre aprobado. Programa Hogares Infantiles**

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

* **Estrato socioeconómico**

Frente al estrato socioeconómico, la mayoría de aplicación de la encuesta se realizó en zonas urbanas. Los beneficiarios son en su mayoría (51,4%) de estratos 3. Se encuentra además un 4,1% de estrato 4. La población considerada más vulnerable es de menos del 45%.

**Gráfica 46. Estrato socioeconómico de beneficiarios. Programa Hogares Infantiles**

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

### Indicadores de imagen y entendimiento del servicio

Los indicadores de imagen y entendimiento del servicio buscan establecer qué tanto conocimiento tienen los beneficiarios, padres y cuidadores, de la política pública centrada en el programa de Hogares Infantiles. En este caso menos de la mitad (44,6%) no conoce el sentido o la búsqueda del programa Hogares Infantiles.

**Gráfica 47. Conocimiento sobre lo que busca el Programa Hogares Infantiles**

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

Por su parte, el conocimiento sobre la edad hasta la cual los niños y niñas tienen derecho a acceder al Programa de Hogares Infantiles es del 89%. El nivel de desconocimiento del 11% alerta sobre los mecanismos de capacitación a la población beneficiaria. Dentro del grupo mayoritario que si conoce los derechos frente a la edad límite de acceso al programa, al menos el 88% tiene conocimiento que la edad específica es de cinco años.

**Gráfica 48. Conocimiento sobre la edad límite para pertenecer al Programa Hogares Infantiles**

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

### Indicadores de asistencia y participación

La asistencia y participación de los padres y cuidadores a los talleres y actividades, refleja el nivel de apropiación del programa de Hogares Infantiles. Al respecto se encuentra que un 81,8% de padres y cuidadores asisten a los talleres que realiza el Hogar. De los padres o cuidadores que asisten, el 86% manifiesta que participan activamente, lo cual refleja la importancia que representa para ellos el programa y las actividades adicionales que se realizan.

**Gráfica 49. Padres o cuidadores que participan activamente en los talleres. Programa Hogares Infantiles**

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

### Indicadores de satisfacción

Los indicadores de satisfacción de los beneficiarios, padres y cuidadores, del programa Hogares Infantiles, son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Indicador |
| Calidad del servicio | Alimentación recibida por los niños y niñas durante el tiempo de servicio |
| Limpieza y el orden de las instalaciones donde se presta el servicio |
| Cumplimiento en el horario de atención en el hogar infantil |
| Condiciones de seguridad y prevención de accidentes en el Hogar Infantil |
| Calidad de la atención | Apoyo, la orientación, la ayuda y la articulación del Hogar Infantil con los servicios de salud presentes en el territorio |
| Acompañamiento del Bienestar Familiar en la prestación del servicio |
| Servicio que el niño/a usuario ha recibido en el Hogar Infantil |
| Apoyo, la orientación y la ayuda del servicio en el tema de crecimiento y desarrollo |
| Realización actividades pedagógicas con los niños y las niñas en el hogar infantil |
| Actividades para que los niños y niñas aprendan a través del juego, los libros y la exploración del medio por parte del hogar infantil |
| Relación del personal que presta el servicio con los niños usuarios |
| Relación del personal que presta el servicio con los padres y/o cuidadores |
| Trato y la acogida que se les da a los niños usuarios del servicio |
| Calidad de la información | Material didáctico (libros, juguetes, elementos para dibujar, colorear hacer arte, actividades recreativas, recreativas, etc.) con el que cuenta el Hogar Infantil para las actividades pedagógicas con niños y niñas |

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 5 es excelente y 1 es deficiente

Los indicadores de satisfacción se calcularon para el total de las localidades de la ciudad de Bogotá y para cada una de las dimensiones del servicio.

En términos generales para todos los indicadores de satisfacción sobre el programa Hogares Infantiles, cerca del 77% de los beneficiarios da una calificación de Excelente. 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 para el mejoramiento cualitativo del servicio en beneficio de la política pública.

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de Hogares Infantiles en Bogotá, se agrupan en tres grandes categorías: los indicadores de satisfacción de calidad del servicio, indicadores de calidad de la atención e indicadores de calidad de la información suministrada.

#### Calidad del servicio

En el caso de los indicadores de calidad del servicio, centrados en aspectos asociados a las instalaciones donde se presta el servicio y a la alimentación que reciben los niños y niñas, reflejan una excelente y buena percepción en la mayoría de los beneficiarios del programa. No obstante, dentro de este pequeño porcentaje de insatisfacción, es importante resaltar que los aspectos críticos frente a calidad del servicio son de seguridad y prevención del lugar donde se prestan los servicios.

**Gráfica 50. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Infantiles**

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

**Gráfica 51. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad del servicio. Programa Hogares Infantiles**

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

#### Calidad de la atención

La calidad de la atención está medida por la satisfacción frente a variables como apoyo, acompañamiento, orientación y la articulación en los temas de salud y el crecimiento y desarrollo de los niños y niñas. Al respecto la mayoría de beneficiarios opina que estos servicios son Excelentes.

**Gráfica 52. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Infantiles**

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

La satisfacción de los beneficiarios, en variables como el trato y la acogida y la relación del personal con los niños y niñas, evidencian una valoración de Excelente en la mayoría de los beneficiarios.

No obstante, los aspectos de mayor insatisfacción se relacionan con el acompañamiento del Bienestar Familiar en la prestación del servicio; con el apoyo, la orientación, la ayuda y la articulación del Hogar Infantil con los servicios de salud presentes en el territorio; y con la relación entre el personal del Hogar Infantil con los padres y/o cuidadores.

**Gráfica 53. Detalle del nivel de insatisfacción de la Calidad de la atención. Programa Hogares Infantiles**

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

#### Calidad de la información suministrada

En esta dimensión se observa que el 67,6% de los beneficiarios considera Excelente el material didáctico (libros, juguetes, elementos para dibujar, colorear hacer arte, actividades recreativas, recreativas, etc.) con el que cuenta el Hogar Infantil para las actividades pedagógicas con niños y niñas.

**Gráfica 54. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información suministrada. Programa Hogares Infantiles**

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

### Indicadores de resultado

El estudio incluyó una pregunta relacionada con los efectos que ha tenido el Programa Hogares Infantiles al interior de la familia. De acuerdo con los resultados, el 82,8% de los padres y cuidadores encuestados considera que su participación en los encuentros educativos le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares, principalmente aspectos relacionados con la atención a los hijos, la educación y el afecto:

* Las familias prestan más atención a los niños y niñas: dedican más tiempo al juego, a compartir con ellos, escucharlos, transmitir valores y alimentarlos mejor. Algunos padres manifiestan que son más tolerantes con los niños, que han adquirido herramientas para corregirlos adecuadamente sin recurrir a la violencia. Otros expresan que han aprendido a comunicarse mejor con los niños, a conocerlos, comprenderlos y ser más afectuosos. Al respecto se resalta que los talleres realizados en los hogares, orientan y dan pautas de crianza sobre cómo establecer normas y límites, y qué hacer en casos de violencia o abuso.
* En general, los padres/madres y cuidadores manifiestan que la relación con los niños y la pareja ha mejorado, se ha fortalecido la comunicación y el diálogo.
* Los padres y acudientes resaltan la importancia de las temáticas abordadas en los talleres relacionados con nutrición, crecimiento y problemáticas de los jóvenes. La metodología de los talleres es útil y los materiales como guías y cartillas resultan útiles para trabajarlos en familia.

### Indicadores de oportunidades de mejora

El 99,6% de los beneficiarios del Programa Hogares Infantiles (padres y cuidadores), recomendaría este servicio a otro padre o madre de familia; no obstante, se plantean algunas acciones de mejora a esta modalidad.

Particularmente en el tema de la alimentación, el 99% de los padres o cuidadores está conforme con el tipo de alimentación que se le suministra al niño usuario del servicio. Respecto a aquellos que no están conformes se tienen las siguientes observaciones: la cantidad de los alimentos no es suficiente, es deseable que los hogares den a conocer la minuta semanal de alimentación, se requiere más apoyo desde la parte nutricional, en particular en los casos de niños de bajo peso.

Otras sugerencias o aspectos de mejora se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 65. Oportunidades de mejora. Programa Hogares Infantiles**

|  |  |
| --- | --- |
| No. | Sugerencia |
| 1 | Ofrecer salidas pedagógicas, más contacto con la naturaleza. |
| 2 | Ampliar la colección de libros y materiales didácticos, juegos, juguetes |
| 3 | Ofrecer una educación más avanzada, no tan básica. Incluir la enseñanza del inglés. |
| 4 | Mejorar la infraestructura, ampliar las instalaciones. Garantizar el suministro de agua, mejoras y mantenimiento de los parques. Mejorar las rutas de evacuación. Hacer mantenimiento a los baños. |
| 5 | Aumentar la porción de alimentos, variar los alimentos, no suministrar solo bienestarina, compartir con los padres y cuidadores la minuta de alimentación. |
| 6 | Mayor cumplimiento en horario. Mejor programación e información sobre las reuniones o jornadas pedagógicas. |
| 7 | Ampliar los temas de los talleres a padres y cuidadores: sobre abuso infantil, información de prevención, reforzar temas de género. |
| 8 | Mayor acompañamiento del ICBF a los Hogares infantiles. |
| 9 | Fortalecer las actividades realizadas con los niños y con los padres. Ofrecer más actividades en parques y participación en actividades culturales, artísticas, danza. |
| 10 | Mayor capacitación a los auxiliares y profesoras. Su trato debe ser más profesional, amable y afectuoso. Hacer seguimiento al personal |
| 11 | Mejorar las medidas de seguridad en el momento de la entrega de los niños a sus familias. |
| 12 | Aumentar la edad de permanencia de los niños, separar los niños pequeños de los grandes, ampliar la cobertura |

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

### Comparativo resultados 2016 y 2017

Al comparar la medición 2017-2016 se encuentra que no se dieron cambios significativos.

**Cuadro 66. Comparativo nivel de satisfacción 2016-2017. Programa Hogares Infantiles**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Dimensión** | **Indicador** | Indicador de satisfacción  2016 | Indicador de satisfacción  2017 | Cambio |
| **Hogares infantiles** | Calidad del servicio | Limpieza y el orden de las instalaciones | 98% | 99% | = |
| Calidad de la atención | Apoyo, orientación, articulación salud | 98% | 97% | = |
| Servicio en el Hogar Infantil. | 98% | 99% | = |
| Acompañamiento ICBF | 96% | 97% | = |
| Crecimiento y desarrollo | 98% | 98% | = |
| Actividades pedagógicas |  | 98% | = |
| Relación personal con niños(as) | 97% | 99% | = |
| Relación personal con padres y/o cuidadores. | 97% | 98% | = |
| Trato y la acogida | 98% | 99% | = |

## Programa de Nutrición, modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN

**Objetivo**

Identificar el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa frente a los servicios ofrecidos en términos de calidad en la atención, claridad de la información suministrada y expectativas frente al programa.

Este capítulo tiene cinco secciones, en primer lugar se visualizan todas las variables de caracterización de los padres o cuidadores que fueron encuestados. En la segunda sección se analizan los indicadores de imagen y entendimiento. En la tercera sección se analizan los indicadores de satisfacción. En la cuarta sección se analizan los indicadores de resultados y finalmente los indicadores de mejora, construidos a partir de las respuestas a las preguntas abiertas.

El método de aplicación de las encuestas fue cara a cara en los Centros de Recuperación Nutricional. La encuesta fue aplicada a padres o cuidadores de los beneficiarios del programa de Nutrición, modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN, mayores de 18 años. En total se entrevistaron 131 beneficiarios.

### Indicadores de caracterización

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: tiempo en el programa, edad, sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación y nivel educativo. Estos datos corresponden a los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa Centros de Recuperación Nutricional que contestaron la encuesta.

* **Tiempo en el Programa CRN**

Los resultados de la encuesta indican que el 46,6% de los padres o cuidadores de los beneficiarios ha asistido menos de 30 días. El 45,8% ha asistido durante doce meses o menos; la mayoría (71%) ha completado entre un mes y tres meses de asistencia. El 7,6% ya ha cumplido un año o dos en el programa.

* **Edad, sexo, condición de discapacidad y pertenencia étnica**

En primer lugar se tiene que la edad promedio de los padres o cuidadores del programa es de 30 años de edad.

En segundo lugar, se encuentra que en el total nacional el 90,1% de los padres o cuidadores de los beneficiarios del programa son mujeres, y el 9,9% son hombres. El desagregado por regional puede verse en el gráfico.

**Gráfica 55. Padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN según sexo**

**Total nacional y regional**

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

El 3,1 % de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa en el total nacional manifiestan tener alguna discapacidad y el 96,9% manifiestan no tener ninguna. Las regionales en las que se presentan padres o cuidadores con discapacidad son Chocó y Sucre.

**Gráfica 56. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa CRN**

**Total nacional y regional**

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

Las discapacidades que se presentan se relacionan con movilidad (50%), visual (25%) y mental (25%).

Por otro lado, el 70,2% de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa se reconoce como perteneciente a alguna etnia específica, y el 29,8% no pertenece a ninguna.

**Gráfica 57. Pertenencia a grupos étnicos. Programa CRN**

**Total nacional y regional**

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

Los grupos étnicos a los que pertenecen los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa son Indígena, Negro y Afrocolombiano.

**Cuadro 67. Pertenencia a grupos étnicos. Programa CRN**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Etnia | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés | Total |
| Indígena | 47,6% | 50% | 100% | 4,8% | 44,4% | 100% | 56,5% |
| Negro | 19% | 12,5% |  | 81% | 11,1% |  | 25% |
| Afrocolombiano | 33,3% | 37,5% |  | 14,3% | 44,4% |  | 18,5% |

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

* **Ocupación**

La encuesta permite indagar por la ocupación de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa antes de vincularse al mismo. En el total nacional, el 44,6% eran amas de casa, seguido de un 23,7% en situación de desempleo, y un 16,6% independientes.

**Gráfica 58. Ocupación padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Total nacional**

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

Los resultados por regional muestran que en Sucre (93,3%) se tiene el mayor porcentaje de padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa en situación de desempleados antes de que sus hijos ingresaran al Programa. En Chocó y Vaupés la mayoría (73,3% y 75% respectivamente) eran amas de casa. Los porcentajes de empleados o estudiante-trabajador son muy bajos para la mayoría de regionales.

**Gráfica 59. Ocupación padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Por regional**

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

**Cuadro 68. Ocupación padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ocupación | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| Empleado | 3,3% |  | 9,1% | 19,4% | 6,7% | 16,7% |
| Desempleado | 10% | 50% | 4,5% | 13,9% | 93,3% |  |
| Independiente |  |  | 63,6% | 22,2% |  |  |
| Ama de casa | 73,3% | 50% | 22,7% | 38,9% |  | 75% |
| Estudiante - trabajador(a) | 13,3% |  |  | 5,6% |  | 8,3% |

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

* **Nivel educativo**

El 42% de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 29% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado. Solo el 2,3% tiene estudios a nivel profesional y ninguno a nivel de postgrado. Destaca que el 20% de los padres o cuidadores no tiene ningún nivel educativo.

**Gráfica 60. Nivel educativo padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Total nacional**

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

Los resultados por regional se presentan en la siguiente gráfica. Como se puede observar, en la Guajira se presenta un porcentaje importante de padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa sin ningún nivel de estudios (40%). A excepción de Nariño, en las demás regionales el nivel educativo que más se presenta es el de Bachillerato.

**Cuadro 69. Nivel educativo padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa** **CRN**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| Primaria | 30% | 25% | 27,3% | 33,3% | 20% | 33,3% |
| Bachillerato | 40% | 62,5% | 27,3% | 27,8% | 80% | 41,7% |
| Técnico o tecnólogo | 10% | 6,3% | 4,5% | 8,3% |  |  |
| Profesional | 3,3% |  |  | 5,6% |  |  |
| Ninguno | 16,7% | 6,3% | 40,9% | 25,0% | 0,0% | 25,0% |

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

Como se mencionó inicialmente, los resultados de la anterior gráfica representan el porcentaje de personas por nivel educativo, en donde por lo menos hayan completado un año o semestre. El siguiente cuadro muestra el porcentaje de personas de acuerdo con el máximo curso, año o semestre aprobado. De esta manera, los resultados muestran que para las personas que tienen hasta nivel bachillerato, solo el 51,2% tiene aprobado hasta grado 11. En el caso de las personas con estudios a nivel profesional, se tiene que el 59% ha aprobado hasta el último semestre (10 semestres).

**Cuadro 70. Nivel educativo de padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN según último año o semestre aprobado.**

**Total nacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Ultimo año o semestre aprobado | % personas |
| Primaria (1 a 5) | 1 | 28,9% |
| 2 | 5,3% |
| 3 | 5,3% |
| 4 | 15,8% |
| 5 | 44,7% |
| Bachillerato (6 a 11) | 6 | 18,2% |
| 7 | 10,9% |
| 8 | 12,7% |
| 9 | 10,9% |
| 10 | 10,9% |
| 11 | 36,4% |
| Técnico o Tecnólogo (semestres 1 a 6) | 1 | 37,5% |
| 2 | 12,5% |
| 3 | 12,5% |
| 4 | 12,5% |
| 6 | 25,0% |

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

* **Estrato socioeconómico**

En relación con el estrato socioeconómico de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN, se encuentra que el 54,2% pertenece al estrato 1, seguido del 35,1% a Rural Disperso y 6,9% que pertenecen a Rural.

**Gráfica 61. Estrato socioeconómico padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN. Total nacional**

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

Los resultados por regional indican que el 100% de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa en Sucre pertenecen a estrato 1. En el caso de Chocó, Guajira y Vaupés la mayoría están en Rural disperso.

**Cuadro 71. Estrato socioeconómico padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN. Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estrato socioeconómico | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| 1 | 30,0% | 56,3% | 9,1% | 97,2% | 100,0% | 8,3% |
| 2 |  |  | 4,5% | 2,8% |  |  |
| 3 | 6,7% |  |  |  |  |  |
| Rural | 10% | 25% | 9,1% |  |  |  |
| Rural Dispersa | 53,3% | 12,5% | 77,3% |  |  | 91,7% |
| NS |  | 6,3% |  |  |  |  |

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

* **Localización de la vivienda**

El 46,6% de los padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN tienen su vivienda ubicada en la cabecera municipal, el 39,7% en rural disperso y el 13,7% en centro poblado, corregimiento, vereda o caserío. Los resultados por regional se pueden ver en el siguiente gráfico:

**Gráfica 62. Estrato socioeconómico padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN. Por regional**

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

### Indicadores de imagen y recordación

Respecto a los indicadores de imagen y recordación, se plantearon las siguientes preguntas:

1. **¿Usted sabe qué es el Programa de Recuperación Nutricional?**

Los resultados de la encuesta indican que solo el 74% de los padres o acudientes de los beneficiarios del Programa CRN sabe en qué consiste dicho programa. Al observar los resultados por regional, Guajira y Chocó son las regionales con los resultados más bajos. En la Guajira solo el 18,2% de los padres o acudientes de los beneficiarios sabe qué es o en qué consiste el Programa.

**Gráfica 63. Padres o cuidadores de los beneficiarios que saben qué es el Programa CRN**

**Total nacional y regional**

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

Las respuestas a la pregunta abierta sobre este tema arrojaron los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Imagen sobre lo que es el CRN | % |
| 1 | Programa de ayuda, protección, alimentación y recuperación para niños con desnutrición infantil. | 37% |
| 2 | Centro de recuperación nutricional para los niños de bajos recursos con alimentación subsidiada para los más pobres. | 31% |
| 3 | Programa en el que velan por el bienestar de los niños les brindan salud, protección y cuidado. | 12% |
| 4 | El ICBF valora el estado de salud, crecimiento y desarrollo de los niños con alimentación saludable con vitaminas y buen trato. | 2% |
| 5 | Forma de ayuda del gobierno para los más necesitados con alimentación. | 5% |
| 6 | Lugar de ayuda para madres con sus hijos y su alimentación, hay talleres de prevención de enfermedades. | 5% |

1. **¿Usted sabe qué es el Programa de Recuperación Nutricional?**

Los resultados de la encuesta indican que el 80,9% de los padres o acudientes de los beneficiarios del Programa CRN sabe qué se busca con el programa. En la gráfica se detallan los resultados por regional.

**Gráfica 64. Padres o cuidadores de los beneficiarios que saben qué se busca con el Programa CRN. Total nacional y por regional**

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

Las respuestas a la pregunta abierta sobre este tema arrojaron los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Objetivos del CRN | % |
| 1 | El programa busca la recuperación, el bienestar, ayuda y protección del niño para que no corran peligro de desnutriciones sano crecimiento, con ayuda médica y buena alimentación. | 75% |
| 2 | El CRN es de gran ayuda, ya que al ingreso los niños estaban en malas condiciones de salud, han mejorado mucho y su peso a aumentado. | 8% |
| 3 | El programa enseña a los padres sobre mejorar los cuidados, la alimentación, el trato del niño y prevención de enfermedades. | 13% |
| 4 | El programa ayuda para que los niños se recuperen, su peso suba y regresen a sus hogares con su familia. | 3% |
| 5 | Es la forma que tiene el gobierno para ayudar a los niños con desnutrición en el país. | 1% |

1. **¿Usted sabe qué institución lleva a cabo el Programa Centro de Recuperación Nutricional?**

El 43,5% de los padres o acudientes de los beneficiarios del Programa manifiestan que tienen conocimiento sobre cuál entidad lleva a cabo el Programa Centro de Recuperación Nutricional, y se refieren en su totalidad al ICBF.

### Indicadores de satisfacción

Las dimensiones e indicadores para medir el nivel de satisfacción del usuario para el Programa CRN son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensiones | Indicador de escala Likert – Satisfacción |
| Calidad de la atención | El trato y acogida que se les da a los niños y niñas |
| El trato del personal que visita a la familia. |
| Claridad de la información suministrada | La información que brinda el personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención. |
| La información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias |
| Expectativas frente al programa | La ración alimentaria del niño |
| Frecuencia de entrega de la ración alimentaria |
| Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos) |

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

#### Calidad de la atención

Como se indicó en el anterior cuadro, la satisfacción frente a la calidad de la atención se mide a través de dos indicadores: el trato y la acogida que se les da a los niños y niñas, y el trato responsable y amable del personal que visita a la familia. Al respecto, se encuentra que un 61% de padres o cuidadores se encuentra Muy Satisfecho con el primer indicador y el 51% tiene la misma apreciación respecto al segundo indicador.

Por otro lado, ningún beneficiario se considera insatisfecho con alguna de las categorías, aunque el 8,4% se considera Muy insatisfecho con el trato del personal que visita a la familia.

**Gráfica 65. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Calidad de la atención**

**Total nacional**

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

Respecto al indicador Trato y acogida que se les da a los niños y niñas, se tiene que el 100% o cerca del 100% de los padres o acudientes en la Guajira, Vaupés y Nariño se sienten Muy Satisfechos con este aspecto. En las demás regionales, el nivel de satisfacción que más se destaca es el de Satisfechos.

En el caso del indicador Trato del personal que visita la familia, llama la atención que el 83,3% de los padres o acudientes de la regional Vaupés, se siente Muy Insatisfecho con este aspecto.

**Cuadro 72. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Calidad de la atención. Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Calificación | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| El trato y acogida que se les da a los niños y niñas | Más o menos satisfecho | 3,3% |  |  |  |  |  |
| Satisfecho | 90% | 75% |  | 2,8% | 60% |  |
| Muy Satisfecho | 6,7% | 25% | 100% | 97,2% | 40% | 100% |
| El trato del personal que visita a la familia | Muy insatisfecho |  |  |  | 2,8% |  | 83,3% |
| Más o menos satisfecho |  |  |  |  |  | 8,3% |
| Satisfecho | 96,7% | 75% |  |  | 66,7% | 8,3% |
| Muy Satisfecho | 3,3% | 25% | 100% | 97,2% | 33,3% |  |

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

#### Calidad de la información suministrada

En relación con la información que brinda el personal acerca del Programa, su duración y la forma de atención, el 61,8% se siente Muy satisfecho y el 34,4% se siente Satisfecho. Respecto al indicador relacionado con la información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias, se tiene que el 48,1% de los padres o cuidadores se siente Muy Satisfecho y un 42% Satisfecho.

**Gráfica 66. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Calidad de la información**

**Tota nacional**

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

En el cuadro se puede ver el detalle por regional. Se destacan las diferencias de una regional a otra en cuanto al nivel de satisfacción de los padres y cuidadores. Mientras en regionales como Guajira, Nariño y Vaupés un alto porcentaje de personas se siente Muy Satisfecho con la información, en el caso de Vaupés el 83,3% se siente Muy Insatisfecho, puntualmente en la información que recoge el personal.

**Cuadro 73. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Claridad de la información**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Calificación | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| La información que brinda el personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención | Muy insatisfecho |  |  |  |  |  |  |
| Insatisfecho | 3,3% |  |  |  | 6,7% |  |
| Más o menos satisfecho |  | 6,3% |  |  | 6,7% | 8,3% |
| Satisfecho | 90% | 62,5% |  |  | 53,3% |  |
| Muy Satisfecho | 6,7% | 31,3% | 100% | 100% | 33,3% | 91,7% |
| La información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias | Muy insatisfecho |  |  |  | 2,8% |  | 83,3% |
| Insatisfecho | 3,3% |  |  |  |  |  |
| Más o menos satisfecho |  |  |  |  |  | 8,3% |
| Satisfecho | 93,3% | 87,5% |  |  | 80% | 8,3% |
| Muy Satisfecho | 3,3% | 12,5% | 100% | 97,2% | 20% |  |

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

#### Expectativas frente al programa

Las expectativas frente al programa incluyen como indicadores: la ración alimentaria del niño, la frecuencia de entrega de la ración alimentaria, y los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos). Un porcentaje alto de padres y cuidadores se siente Satisfecho o Muy Satisfecho con los diferentes aspectos que componen esta dimensión.

**Gráfica 67. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN**

**Expectativas frente al Programa**

**Total Nacional**

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

A nivel de regionales se tiene que un alto porcentaje de padres o cuidadores de los beneficiarios se sienten Satisfechos o Muy satisfechos, con los servicios ofrecidos por el Programa, relacionados con la ración alimentaria.

**Cuadro 74. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Expectativas frente al programa**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Calificación | Chocó | Córdoba | Guajira | Nariño | Sucre | Vaupés |
| La ración alimentaria del niño | Más o menos satisfecho |  | 6,3% |  |  | 13,3% |  |
| Satisfecho | 93,3% | 62,5% |  | 5,6% | 60% |  |
| Muy Satisfecho | 6,7% | 31,3% | 100% | 94,4% | 26,7% | 100% |
| Frecuencia de entrega de la ración alimentaria | Muy insatisfecho |  |  |  |  |  |  |
| Insatisfecho | 3,3% |  |  |  | 6,7% |  |
| Más o menos satisfecho |  | 12,5% |  |  | 6,7% | 8,3% |
| Satisfecho | 86,7% | 62,5% |  |  | 46,7% |  |
| Muy Satisfecho | 10,0% | 25,0% | 100% | 100% | 40% | 91,7% |
| Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos) | Muy insatisfecho |  |  |  |  |  | 8,3% |
| Insatisfecho | 3,3% |  |  |  |  |  |
| Más o menos satisfecho |  | 6,3% |  |  | 6,7% |  |
| Satisfecho | 86,7% | 62,5% |  |  | 53,3% |  |
| Muy Satisfecho | 10% | 31,3% | 100% | 100% | 40% | 91,7% |

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

Adicional a los indicadores de escala de likert, el instrumento indagó con los padres o cuidadores de los beneficiarios cómo se sienten con el Programa CRN. Al respecto se obtuvieron los siguientes resultados para el total nacional.

**Gráfica 68. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Percepción frente al programa**

**Total nacional**

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

Sobre las razones que explican la calificación otorgada se tienen las siguientes respuestas:

Frente a las respuestas de las categorías 1 a 3, algunos beneficiarios manifiestan lo siguiente:

* Algunas personas del centro no saben cómo tratar a los niños.
* Existe insatisfacción porque no recibe la ración necesaria, se podría mejorar la cantidad, calidad de alimentación y tiempo en el que se dan los alimentos.

Otros comentarios señalan:

* El centro de recuperación brinda la atención, cuidado y apoyo en todo lo que se requiere para mejorar la alimentación y salud de los niños.
* El personal del centro es profesional, muy amable y cuidadoso, el trato es muy bueno y se preocupan mucho por los niños, sobre todo por su alimentación.
* Se sugiere brindar más información sobre el tiempo de permanencia de los niños y del programa.
* Se enseña y capacita a las familias cómo cuidar los hábitos alimenticios y de aseo de los niños.
* Se considera que por medio del programa se salva la vida de los niños.
* No consideran al centro como su hogar, sería muy bueno que fueran directamente a las comunidades ya que no solo se requiere mercado sino salud.

### Indicadores de resultado

La encuesta incluye una pregunta que busca identificar qué resultados ha generado el Programa en la vida diaria de los beneficiarios y si ellos ponen en práctica las enseñanzas del Programa Centro de Recuperación Nutricional. Los resultados para el total nacional muestran que sólo 78,6% de los padres o cuidadores pone en práctica lo aprendido. A nivel regional, únicamente en la Guajira el 100% manifiesta acoger las enseñanzas. El caso de Vaupés es el más crítico, pues sólo el 33,3% las práctica.

**Gráfica 69. Nivel de satisfacción padres o cuidadores de los beneficiarios del Programa CRN**

**Puesta en práctica de las enseñanzas del Programa**

**Total nacional**

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

Algunos cambios o forma como ha puesto en práctica las enseñanzas son las siguientes:

* Cambios en el trato, la alimentación y cuidado hacia la salud de los niños. Buenas prácticas de aseo, higiene con los alimentos y el agua que se va a consumir. Con muestras de afecto, amor y protección. Los cambios dependen de los recursos económicos disponibles.
* Mayor compromiso y frecuencia de citas médicas de crecimiento y desarrollo.

Las razones que exponen los beneficiarios que no han puesto en práctica las enseñanzas son las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Razones por las que no los han puesto en práctica | % |
| 1 | No se encuentra en su casa, una vez esté allí pondrá en práctica lo aprendido en el centro. | 14% |
| 2 | Por falta de información, no asiste con frecuencia a los talleres del programa. | 14% |
| 3 | Falta de tiempo, se realizan otras actividades. | 10% |
| 4 | No tienen los recursos económicos necesarios, no tienen alimentos. | 28% |
| 5 | Falta de que el niño se acostumbre a los nuevos hábitos aprendidos. | 7% |
| 6 | Su tradición no es acorde con las enseñanzas del centro, sus alimentos son diferentes, en la comunidad es muy diferente al centro. | 28% |

### Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta ¿Qué espera del Programa Centro de Recuperación Nutricional?, se tienen las siguientes respuestas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Qué espera del Programa Centro de Recuperación Nutricional | % |
| 1 | Que el menor se recupere completamente, que se cuente con un acompañamiento post, teniendo en cuenta los escasos recursos económicos de las familias. | 42 |
| 2 | Que el programa continúe, cada vez mejor, que más niños ingresen y que podamos permanecer en el programa, ya que su ayuda baja los niveles de desnutrición infantil | 62 |
| 3 | Regresar a casa con el niño totalmente recuperado. | 7 |
| 4 | Que se les brinde opciones de trabajo para no depender solamente del programa del centro. | 1 |
| 5 | El personal debe ser afectuoso y responsable con los niños. | 2 |
| 6 | Que el programa no se corrompa para que los recursos lleguen a quien los necesita. | 6 |
| 7 | Las raciones de alimentación deben ser más competas para usar la totalidad de los recursos del programa. | 3 |
| 8 | Por el momento no se espera nada más. | 1 |
| 9 | Quiere salir para irse a su comunidad. | 2 |
| 10 | Se solicita más atención para los niños que no son normales y están todo el tiempo con sus familias. | 1 |
| 11 | Que el programa beneficie a todos los miembros de la familia con alimentación. | 1 |
| 12 | Que se extienda el tiempo de atención a los niños en el programa. | 3 |

Frente a la pregunta ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el Programa Centro de Recuperación Nutricional del ICBF?, se tienen las siguientes respuestas:

**Cuadro 75. Oportunidades de mejora Programa CRN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Comentarios, observaciones para mejorar el Programa | % |
| 1 | Mejora y ampliación de la infraestructura, que cuente con más personal para prestar los servicios de atención. | 10% |
| 2 | Ninguna, los servicios prestados están bien y son los necesarios para la recuperación de los menores debido a los escasos recursos de las familias. | 34% |
| 3 | Que el programa siga mejorando, hay satisfacción con los servicios prestados, funciona muy bien y disminuye las muertes por desnutrición. | 29% |
| 4 | La higiene y organización del lugar. | 1% |
| 6 | Realizar más visitas a los hogares, y acompañamiento en sus casas. | 1% |
| 7 | Ayuda con empleo para que las familias puedan tener los recursos económicos necesarios para sostener su familia. | 1% |
| 8 | Vigilancia para evitar corrupción y pérdida de los recursos destinados al programa. | 2% |
| 9 | La alimentación puede ser más variada, que se cuente con diferentes tipos de platos, diferentes sabores y más proteína, mejorar la calidad de la comida y estadía de las personas que se quedan en el CRN. | 3% |
| 10 | Aumentar la ración de comida, las meriendas y el horario de atención. | 5% |
| 11 | Ampliar el rango de edades de los niños que tienen acceso al CRN. | 1% |
| 12 | No trasladar los centros o cambiarlos de lugar. | 1% |
| 13 | Extender el programa y los CRN a otros municipios, zonas rurales, caseríos, comunidades a campesinos que lo necesitan. | 8% |
| 14 | Informar claramente sobre el acceso, tiempo y requisitos de acceso al programa para cada beneficiado. | 2% |
| 15 | Que se dicten charlas sobre el debido cuidado de los niños y prevención de enfermedades. | 1% |
| 16 | Que se realicen dinámicas diferentes, con el fin de variar y no caer en la monotonía. | 1% |
| 17 | Quisiera poder estar con la familia completa. | 1% |

### Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017

En comparación con la medición realizada en 2016 para el Programa CRN se tiene que para algunos indicadores, considerando el Top Two Boxes (suma de las dos categorías más altas), se dan cambios negativos como es el caso del trato del personal que visita a la familia y la información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias. Frente al indicador, ración alimentaria del niño se da un aumento en el nivel de satisfacción.

**Cuadro 76. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa CRN**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programa | Dimensión | Indicador | Indicador de satisfacción  2016 | Indicador de satisfacción  2017 | Cambio |
| Centro Recuperación Nutricional | Calidad de la atención | El trato y acogida que se les da a los niños y niñas | 98% | 99% | = |
| El trato del personal que visita a la familia | 97% | 91% | -- |
| Calidad de la información | La información que brinda el personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención | 98% | 96% | = |
| La información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias | 95% | 90% | -- |
| Expectativas frente al programa | La ración alimentaria del niño | 87% | 98% | + |
| Frecuencia de entrega de la ración alimentaria | 98% | 95% | = |
| Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos) | 99% | 97% | = |

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

## Primera Infancia. Modalidad propia e intercultural

La medición del programa de primera infancia Modalidad propia e intercultural, tiene el objetivo de identificar a nivel nacional la satisfacción de los beneficiarios con la calidad del servicio prestado, la atención integral brindada a los hijos sobre el desarrollo de sus capacidades, la formación de padres y /o cuidadores para evaluar la interacción que hay entre el núcleo familiar y los encuentros educativos en procesos de formación para obtener una satisfacción global.

Los encuestados son fundamentalmente padres y/o cuidadores de los niños, niñas o adolescentes, a quienes se les realiza una encuesta cara a cara en los Encuentros Comunitarios realizados en el marco de la implementación del programa.

Este capítulo tiene tres secciones, en primer lugar, se visualizan todas las variables de caracterización de los padres y/o cuidadores que fueron encuestados. En la segunda sección se analizan los indicadores de satisfacción de los encuestados frente a la calidad del servicio prestado; y finalmente los indicadores de oportunidades de mejora.

La encuesta se aplicó en los municipios de Riohacha, Fonseca y Maicao de la regional Guajira, dentro de los cuales se aplicaron 747, 174 y 84 encuestas, respectivamente, para un total de 1.005, de un universo de 7.323 beneficiarios, cuyos entrevistados (padres y/o cuidadores), tenían edades promedio de 30 años.

### Indicadores de caracterización

La caracterización de los beneficiarios del programa de primera infancia Modalidad propia e intercultural, analiza los resultados de las siguientes variables: sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación, nivel educativo y estrato socioeconómico. Estos datos corresponden a la persona que contesta la encuesta en cada caso: madre, padre o cuidador.

* **Distribución de los encuestados según sexo, condición de discapacidad y pertenencia a grupos étnicos.**

El dato agregado para el regional evidencia que casi la totalidad (93,2%) de las personas encuestadas corresponde a mujeres, 937 frente a 68 hombres.

Frente a condición de discapacidad sólo el 1,2% (13 personas encuestadas), manifestaron tener alguna condición de discapacidad, dentro de las cuales se manifiesta discapacidad de movilidad principalmente, seguida de discapacidades visual y auditiva (Ver **Gráfica *71***).

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico el 34% (341 de los 1.005 encuestados), manifestaron pertenecer a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría pertenece a un grupo indígena, que por la influencia de los Wayuu en toda la Regional Guajira, se puede inferir que muchos de los encuestados puede pertenecer a dicho grupo.

**Gráfica 70. Beneficiarios (padres y/o cuidadores) según sexo. Programa Modalidad propia e intercultural**

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

**Gráfica 71. Reconocimiento condición de discapacidad (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

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

**Gráfica 72. Pertenencia a grupos étnicos (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

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

* **Características socioeconómicas de ocupación, nivel educativo y estrato**

Frente a la ocupación actual de los encuestados tan solo el 11,9%; es decir, 120 personas, manifestaron tener un empleo en el momento de la encuesta. La gran mayoría (70,1%), 704 personas de las 1.005 encuestadas, dijeron estar desempleadas; el resto tienen una situación de no ingreso en virtud de su ocupación: ama de casa y/o estudiante.

**Gráfica 73. Ocupación beneficiarios (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

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

Frente al nivel educativo de las personas encuestadas, se evidencia que la mayoría (94,4%) aprobó algún nivel educativo dentro de la trayectoria de educación básica o profesional. No obstante, se evidencia en la muestra un nivel de “nula” educación, en la medida que no reconocen haber aprobado un nivel en su trayectoria de vida.

**Gráfica 74. Nivel educativo beneficiarios (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

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

Dentro del grupo mayoritario con algún nivel educativo, se registra también un desarrollo educativo incompleto en gran parte de los grupos. De aquellos que afirmaron tener algún nivel de primaria, el 46% no lograron terminarla. En la misma perspectiva, del grupo que llegó al bachillerato, el (63%) no logró o no ha terminado los estudios.

El grupo de personas encuestadas que logró saltar a niveles de educación superior o posterior al bachillerato, equivalente al 11% del total de personas encuestadas, representa el grupo con mayor nivel de formación; no obstante, es el nivel tecnológico el nivel con mayor cantidad de personas.

En el mismo sentido, el grupo que afirmó haber terminado un semestre de la carrera profesional, es menos diverso logrando presencias equiparables por encima del 10% y por debajo del 25% en todos los semestres.

**Gráfica 75. Nivel educativo de beneficiarios (padres y/o cuidadores) según último año o semestre aprobado. Programa Modalidad propia e intercultural**

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

* **Estrato socioeconómico**

Frente al estrato socioeconómico, el 64,6% del total de 1.005 encuestados está ubicado en zona rural. En el contexto urbano los beneficiarios (padres y/o cuidadores) se concentran en los estratos 1 y 2 con el 22,2%.

**Gráfica 76. Estrato socioeconómico de beneficiarios (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

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

### Indicadores de satisfacción

Las dimensiones e indicadores de satisfacción de los beneficiarios del programa de primera infancia Modalidad propia e intercultural (padres y/o cuidadores), son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Indicadores de Satisfacción |
| Calidad de la atención | Las actividades hacia el desarrollo de capacidades de niños y niñas. |
| Desempeño y amabilidad del equipo intercultural de la UCA (Agente Educativo, Dinamizador, Pedagogo, Psicólogo, Nutricionista, etc.) |
| Calidad y pertinencia cultural de la alimentación recibida por los niños y las niñas durante el tiempo de servicio. |
| El desempeño y calidad de atención del Agente Educativo de la UCA donde se encuentra actualmente el niño o niña. |
| Orientación y acompañamiento que recibe del equipo intercultural de la UCA. |
| Las actividades que se desarrollan en los “Encuentros en el Hogar”. |
| Calidad del servicio | El espacio físico en la UCA es cómodo y propio a nuestra cultura. |
| Condiciones de seguridad y prevención de accidentes en la UCA. |
| El cumplimiento en el horario de atención en la UCA. |
| Calidad de la información | El material didáctico (libros, juguetes, elementos culturales, elementos para dibujar, entre otros)… |

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

En todos los casos, los indicadores se miden con una escala Likert, en donde 4 es Totalmente Satisfecho y 1 es Totalmente Insatisfecho.

Adicionalmente, se les preguntó a los beneficiarios (padres y/o cuidadores)qué aspectos mejoraría en el servicio que presta la UCA.

* **Indicadores de satisfacción**

Los indicadores de satisfacción, en el caso del programa de primera infancia modalidad propia e intercultural, se agrupan en tres grandes categorías: los indicadores de satisfacción de la calidad de la atención, los indicadores de calidad del servicio y los indicadores de calidad de la información.

**Cuadro 77. Nivel de satisfacción beneficiarios (padres y/o cuidadores). Programa Modalidad propia e intercultural**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicadores | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
| Calidad de la atención | Las actividades hacia el desarrollo de capacidades de niños y niñas | 0% | 0,9% | 35,8% | 63,2% |
| Desempeño y amabilidad del Equipo intercultural de la UCA (Agente Educativo, Dinamizador, Pedagogo, Psicólogo, Nutricionista, etc.) | 0% | 0,4% | 37,2% | 62,4% |
| Calidad y pertinencia cultural de la alimentación recibida por los niños y las niñas durante el tiempo de servicio | 2,1% | 0,8% | 37,7% | 59,4% |
| El desempeño y calidad de atención del Agente Educativo de la UCA donde se encuentra actualmente el niño o niña | 0% | 0,4% | 37,1% | 62,5% |
| Orientación y acompañamiento que recibe del equipo intercultural de la UCA | 0% | 0,4% | 39,2% | 60,3% |
| Las actividades que se desarrollan en los “Encuentros en el Hogar” | 0% | 0,3% | 40,3% | 59,4% |
| Calidad del servicio | El espacio físico en la UCA es cómodo y propio a nuestra cultura | 0% | **3,7%** | 51,8% | 44,4% |
| Condiciones de seguridad y prevención de accidentes en la UCA | 0,1% | **3,6%** | 45,5% | 50,8% |
| El cumplimiento en el horario de atención | 0% | 0,3% | 41,5% | 58,2% |
| Calidad de la información | El material didáctico (libros, juguetes, elementos culturales, elementos para dibujar, entre otros)… | 0% | 0,9% | 35,6% | 63,5% |

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

En términos generales para todos los indicadores en los tres municipios de la Guajira donde se aplicó la encuesta, se tienen porcentajes por encima del 50% de beneficiarios que se consideran totalmente satisfechos con los servicios prestados, destacándose el indicador relacionado con “El material didáctico (libros, juguetes, elementos culturales, elementos para dibujar, entre otros)”, con un 63,5%. En los siguientes gráficos se ilustran mejor los resultados.

**Gráfica 77. Nivel de satisfacción de la Calidad de la atención. Programa Modalidad propia e intercultural**

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

**Gráfica 78. Nivel de satisfacción de la Calidad del servicio. Programa Modalidad propia e intercultural**

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

**Gráfica 79. Nivel de satisfacción de la Calidad de la información. Programa Modalidad propia e intercultural**

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

No obstante, se muestran niveles de Insatisfacción e Insatisfacción Total en algunos indicadores. Se resalta esta situación en los indicadores de calidad de la atención, en el indicador de “Calidad y pertinencia cultural de la alimentación recibida por los niños y las niñas durante el tiempo de servicio”, en donde el 2.1% se siente totalmente insatisfecho. Las razones de esta insatisfacción están relacionadas principalmente con la puntualidad en la entrega de los alimentos, la calidad del agua y las condiciones de higiene para la preparación de los alimentos. Por otro lado, en la calidad del servicio, algunos de los beneficiarios (3,6%) se sienten insatisfechos en relación con los espacios físicos y las condiciones de seguridad para la prevención de accidentes.

### Indicadores de oportunidades de mejora

En el siguiente cuadro se resumen las principales sugerencias o aspectos de mejora manifestados por los beneficiarios (padres y/o cuidadores) del Programa Modalidad Propia e Intercultural:

**Cuadro 78. Oportunidades de mejora. Programa Modalidad propia e intercultural**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Categoría | Sugerencia, comentario, mejora | % |
| **1** | Infraestructura | Ampliar los espacios, son muy pequeños, mejorar la ventilación, la electricidad, adecuar el patio, tener parques para los niños, mejorar la seguridad, arreglar la cerca, adecuación del piso, asegurar el suministro de agua, reparar la tubería, contar con un espacio propio. | 53% |
| **2** | Alimentación | Aumentar la cantidad de comida, que sea más saludable, que los alimentos sean más variados, mejorar la calidad de la leche para los bebés. Garantizar el uso de agua potable, generalmente se usa agua de jagüeyes que no es apropiada para el consumo humano, mejorar las condiciones de higiene y prácticas de las personas que manipulan los alimentos. | 9% |
| **3** | Cobertura | Ampliar la cobertura del programa y permitir la participación de más niños. Garantizar la permanencia del programa. Que se incluya el cuidado a los niños más pequeños. | 6% |
| **4** | Dotación | Más materiales didácticos, juguetes, uniformes, colchonetas. Implementos esenciales para la conservación de los alimentos como un refrigerador. | 4% |
| **5** | Horario | Extender los horarios del programa, que los horarios se cumplan. | 2% |
| **6** | Actividades y pedagogía | Ampliar las actividades lúdicas, disponer de más profesores. Las profesoras deberían tener uniforme. | 2% |
| **7** | Transporte | Apoyo económico para el transporte, los centros están muy alejados de la vivienda. | 1% |
| **8** | Visitas | Que las visitas sean constantes para mejorar la orientación. | 0% |
| **9** | Participación | Más participación de los padres en los encuentros. | 0% |
| **10** | Seguridad | Llevar un registro de los niños para saber a quién se los entregan. | 0% |

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

## Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas

**Objetivo**

La encuesta tiene por objetivo identificar la satisfacción a nivel nacional de los jóvenes beneficiarios del programa internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas, con el fin de evaluar la atención, trato, amabilidad, calidez y cordialidad, diligencia y oportunidad de las respuestas dadas por el operador; el interés y respeto por el acompañamiento, dialogo, comunicación, intervención y ayuda, información y orientación al ingreso del Programa; así como los espacios y estrategias de participación.

Este capítulo tiene cinco secciones, en primer lugar se visualizan todas las variables de caracterización de los padres o cuidadores que fueron encuestados. En la segunda sección se analizan los indicadores de imagen y entendimiento. En la tercera sección se analizan los indicadores de satisfacción. En la cuarta sección se analizan los indicadores de resultados y finalmente los indicadores de mejora, construidos a partir de las respuestas a las preguntas abiertas.

El método de aplicación de las encuestas fue cara a cara a jóvenes que se encuentran beneficiarios del programa internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas en los departamentos priorizados. En total se entrevistaron a 271 beneficiarios del programa en tres regionales: Huila, Risaralda y Tolima.

### Indicadores de caracterización

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: tiempo en el programa, edad, sexo, condición de discapacidad, pertenencia étnica, ocupación y nivel educativo.

* **Tiempo en el Programa**

Los resultados de la encuesta indican que el 84,2% de los jóvenes lleva en el programa entre un mes y 11 meses. El 8,2% ha asistido durante 28 o menos días. El 5,5% ya ha cumplido un año o dos en el programa, y finalmente el 2,1% ha completado de 1 a 3 semanas.

* **Edad, sexo, condición de discapacidad y pertenencia étnica**

En primer lugar se tiene que la edad promedio de los jóvenes es de 15 años de edad para el total nacional y para cada una de las regionales.

En segundo lugar, se encuentra que en el total nacional el 73,5% de los jóvenes del Programa son hombres, y el 26,5 son mujeres. El desagregado por regional puede verse en el gráfico.

**Gráfica 80. Beneficiarios según sexo. Programa SPA**

**Total nacional y regional**

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

El 4,4 % de los beneficiarios del total nacional manifiestan tener alguna discapacidad y el 95,6% manifiestan no tener ninguna. Las regionales en las que se presentan beneficiarios con discapacidad son Risaralda y Tolima.

**Gráfica 81. Reconocimiento condición de discapacidad. Programa SPA**

**Total nacional y regional**

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

Las discapacidades que se presentan se relacionan con aspectos visuales (85,3%), auditiva (8,3%) y otra (8,3%).

Por otro lado, el 1,8% de los beneficiarios se reconoce como perteneciente a alguna etnia específica, y el 98,2% no pertenece a ninguna.

**Gráfica 82. Pertenencia a grupos étnicos. Programa SPA**

**Total nacional y regional**

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

Los grupos étnicos a los que pertenecen los beneficiarios del Programa son Indígena, Negro y Afrocolombiano.

**Cuadro 79.Pertenencia a grupos étnicos por etnia. Programa SPA**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Etnia | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Indígena | 100% | 33,3% |  | 38,8% |
| Negro |  |  | 100% | 21,1% |
| Afrocolombiano |  | 66,7% |  | 40,1% |

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

* **Ocupación**

La encuesta permite indagar por la ocupación de los beneficiarios antes de vincularse al Programa. En el total nacional, el 37,7% eran estudiantes, seguido de un 22,2% de jóvenes que no estudiaba ni trabajaba, unos 15,2% eran empleados.

**Gráfica 83. Ocupación beneficiarios. Programa SPA**

**Total nacional**

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

Los resultados por regional muestran que en Risaralda (46%) y Tolima (47%) se tiene el mayor porcentaje de beneficiarios del Programa en situación de estudiantes antes de ingresar al Programa. Huila es la regional en la que más jóvenes no estudiaban ni trabajaban antes de ingresar (42%). Los porcentajes de empleados o estudiante-trabajador son muy bajos para la mayoría de regionales.

**Gráfica 84. Ocupación beneficiarios. Programa SPA**

**Por regional**

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

**Cuadro 80.Ocupación beneficiarios. Programa SPA**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ocupación | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Empleado | 11% | 14% | 18% | 15% |
| Desempleado |  |  | 1% |  |
| Independiente |  | 3% | 10% | 6% |
| Estudiante | 29% | 46% | 37% | 38% |
| Estudiante - trabajador(a) | 16% | 12% | 16% | 15% |
| Ni estudiaba – Ni trabajaba | 42% | 26% | 12% | 22% |
| Inactivo | 2% |  | 7% | 4% |

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

* **Nivel educativo**

El 43,1% de los jóvenes beneficiarios del Programa SPA tiene estudios de primaria con por lo menos un año aprobado; el 54,3% tiene estudios hasta nivel bachillerato con por lo menos un año aprobado. Solo el 0,4% tiene estudios a nivel técnico y ninguno a nivel profesional o postgrado. En la gráfica se detallan los resultados por regional.

**Gráfica 85. Nivel educativo beneficiarios. Programa SPA**

**Total nacional**

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

Como se mencionó inicialmente, los resultados de la anterior gráfica representan el porcentaje de personas por nivel educativo, en donde por lo menos hayan completado un año o semestre.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de personas de acuerdo con el máximo curso, año o semestre aprobado. De esta manera, los resultados muestran que para los jóvenes que tienen hasta nivel bachillerato, ninguno tiene aprobado hasta el grado 11, incluso aproximadamente el 70% de los jóvenes solo aprobó hasta 6° o 7° grado. En el caso de los jóvenes con

**Cuadro 81. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa SPA**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel educativo | Ultimo año aprobado | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Primaria (1 a 5) | 1 |  | 4,2% | 7,5% | 5,2% |
| 2 | 16,3% | 8,3% | 10,4% | 11,2% |
| 3 | 12,5% | 8,3% | 10,4% | 10,5% |
| 4 | 32,6% | 12,5% | 16,4% | 19% |
| 5 | 38,6% | 66,7% | 55,2% | 54,1% |
| Bachillerato (6 a 11) | 6 | 54,0% | 24% | 40,6% | 38,0% |
| 7 | 26,1% | 42% | 26,6% | 31,6% |
| 8 | 8,5% | 12% | 12,5% | 11,5% |
| 9 | 5,7% | 12% | 10,9% | 10,1% |
| 10 | 5,7% | 2% | 6,3% | 4,7% |
| 11 |  | 8% | 3,1% | 4,1% |
| Técnico o Tecnólogo (semestres 1 a 6) | 2 |  |  | 100% | 100% |

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

* **Caracterización del consumo**

*Sustancias consumidas al momento de ingresar al programa*

Frente a la pregunta ¿Qué tipo de sustancias consumía al momento de ingresar al servicio?, se tiene que en el total nacional la sustancia más consumida es la marihuana seguida del pegante 17% y el perico 14%.

**Cuadro 82. Sustancias que consumían al momento de ingresar al servicio. Programa SPA**

**Total nacional**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sustancia al momento de ingresar | Cantidad respuestas por sustancia | % |
| Marihuana | 241 | 25% |
| Pegante | 156 | 17% |
| Perico | 136 | 14% |
| Cripi | 65 | 7% |
| Bazuco | 60 | 6% |
| Extasis | 57 | 6% |
| Popeer | 47 | 5% |
| Alcohol | 41 | 4% |
| Cigarrillo | 35 | 4% |
| Ácidos (LSD, TRIPS) | 26 | 3% |
| Rivotril | 13 | 1% |
| Hongos | 8 | 1% |
| Dick | 5 | 1% |
| Cocaína | 9 | 1% |
| Tusi | 7 | 1% |
| Heroína | 7 | 1% |
| Leidis | 8 | 1% |
| Capri Cripa | 6 | 1% |
| Papelitos | 5 | 1% |
| Barecripi | 1 | 0% |
| Punto Rojo | 1 | 0% |
| Mago biche | 1 | 0% |
| THC | 1 | 0% |
| Clonazepan | 2 | 0% |
| Metanfetaminas | 3 | 0% |
| Sintéticos | 1 | 0% |
| Gasolina | 2 | 0% |
| Tinner | 1 | 0% |
| Diasepan | 1 | 0% |
| TOTAL | 946 | 100% |

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

En el siguiente cuadro se resaltan los datos por regional. En todos se repite la misma tendencia de consumo, en donde las más importantes son marihuana, pegante y perico. En el caso de Tolima sobresale también el Popper.

**Cuadro 83. Sustancias que consumían al momento de ingresar al servicio. Programa SPA**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sustancia | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Marihuana | 16,7% | 17,8% | 15,7% | 25,2% |
| Pegante | 23,5% | 24,8% | 26,4% | 16,5% |
| Perico | 15,8% | 14,4% | 13,7% | 14,4% |
| Cripi | 5,1% | 3,3% | 4,6% | 6,9% |
| Bazuco | 6,4% | 4,1% | 7,7% | 6,4% |
| Extasis | 1,3% | 0,4% | 2,1% | 6,0% |
| Popeer | 6,0% | 0,4% | 11,4% | 5,0% |
| Alcohol | 4,7% | 7,4% | 3,6% | 4,3% |
| Cigarrillo | 2,1% | 0,4% | 0,5% | 3,7% |
| Acidos (LSD, TRIPS) |  |  | 0,2% | 2,8% |
| Rivotril |  |  | 0,2% | 1,4% |
| Cocaína |  |  | 0,2% | 1,0% |
| Hongos |  | 0,4% | 0,9% | 0,8% |
| Leidis |  |  | 0,2% | 0,8% |
| Tusi | 1,3% | 1,1% | 0,7% | 0,7% |
| Heroína | 8,1% | 6,3% | 4,8% | 0,7% |
| Capri Cripa |  |  | 0,5% | 0,6% |
| Dick |  | 1,5% | 0,7% | 0,5% |
| Papelitos |  |  | 0,7% | 0,5% |
| Metanfetaminas | 5,6% | 1,1% | 2,3% | 0,3% |
| Clonazepan |  |  | 0,2% | 0,2% |
| Gasolina | 2,6% | 7,8% | 1,8% | 0,2% |
| Barecripi |  |  | 0,5% | 0,1% |
| Punto Rojo |  |  | 0,2% | 0,1% |
| Mago biche | 0,9% | 1,5% | 0,2% | 0,1% |
| THC |  | 3,0% |  | 0,1% |
| Sintéticos |  | 2,2% |  | 0,1% |
| Tinner |  | 1,9% |  | 0,1% |
| Diasepan |  | 0,4% |  | 0,1% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% |

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

Por otro lado, el 66% de los jóvenes manifiesta que ha consumido diferentes sustancias al mismo tiempo.

**Cuadro 84. Beneficiarios Programa SPA**

**Consumo de sustancias al mismo tiempo**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Sí | 76,1% | 62,2% | 63,7% | 66,0% |
| No | 23,9% | 37,8% | 36,3% | 34,0% |

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

*Consumo por primera vez*

El 74% de los jóvenes beneficiarios del Programa SPA, iniciaron el consumo de sustancias entre los 10 y 14 años. Aproximadamente el 14% inicio el consumo antes de los 9 años. En la gráfica se puede observar el detalle por regional.

**Cuadro 85.Edad consumo por primera vez. Programa SPA.**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Edad | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| 1 |  |  | 0,7% | 0,4% |
| 5 |  |  | 0,7% | 0,4% |
| 6 | 1,7% | 1,4% |  | 0,7% |
| 7 | 3,1% | 1,4% | 3,7% | 2,9% |
| 8 | 3,4% | 1,4% | 5,2% | 3,8% |
| 9 | 8,2% | 8,1% | 3% | 5,5% |
| 10 | 9,6% | 5,4% | 10,4% | 8,9% |
| 11 | 9,9% | 14,9% | 12,6% | 12,6% |
| 12 | 32,7% | 28,4% | 13,3% | 21,6% |
| 13 | 6,5% | 16,2% | 14,8% | 13,4% |
| 14 | 18,8% | 16,2% | 17,8% | 17,6% |
| 15 | 4,6% | 5,4% | 11,1% | 8,2% |
| 16 | 1,5% |  | 3% | 1,9% |
| 17 |  | 1,4% | 3,7% | 2,3% |

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

*Sustancias consumidas por primera vez*

Respecto a la pregunta ¿Con cuál sustancia empezó el consumo? se obtuvieron los siguientes resultados para el total nacional y por regional:

**Cuadro 86.Sustancias consumidas por primera vez. Programa SPA.**

**Total nacional y regional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sustancia | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Pegante | 13,1% | 18,9% | 13,9% | 15,0% |
| Marihuana | 77,0% | 59,5% | 62,0% | 64,5% |
| Alcohol | 1,6% | 0,0% | 3,8% | 2,4% |
| Bazuco | 1,6% | 1,4% | 1,9% | 1,7% |
| Dick | 0,0% | 1,4% | 1,3% | 1,0% |
| Extasis | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,7% |
| Perico | 1,6% | 0,0% | 3,2% | 2,0% |
| Tussi | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,3% |
| Cripi | 3,3% | 1,4% | 8,2% | 5,5% |
| Cigarrillo | 1,6% | 16,2% | 2,5% | 5,8% |
| Rivotril | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,3% |
| Popper | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,3% |
| Leidys | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,3% |
|  | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

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

Respecto a la pregunta ¿En dónde la consiguen? se tienen los siguientes resultados:

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO | LUGAR |
| 1 | En el barrio, tienda, calceta de barrio, esquina, debajo del puente, casa abandonada, cerca de mi casa, potrero, huerta, calle, comunidad |
| 2 | Me la regalaban |
| 3 | Olla del barrio, de otro barrio |
| 4 | En casa del jibaro, dieler, amigo/s |
| 5 | En el pueblo área rural, un pueblo, cordillera, finca |
| 6 | Parque, cancha de barrio, polideportivo |
| 7 | Haciendo domicilios con drogas |
| 8 | Colegio, cerca del colegio, escuela |
| 9 | Con amigo/amiga, compañero, familiares, otros |
| 10 | Redes sociales |
| 11 | Vendedores ambulantes |
| 12 | Bronx |
| 13 | A domicilio, en casa, se la traían |
| 14 | Cantinas |
| 15 | Supermercado |
| 16 | Otros |

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

Respecto a la pregunta ¿En qué lugar consumías sustancias psicoactivas?

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO | LUGAR |
| 1 | Parque, cancha, polideportivo, estadio |
| 2 | Montes cercanos, zona rural, bosque, lote, finca, ríos, potrero, mirador, terreno baldío |
| 3 | Cementerio |
| 4 | Olla |
| 5 | Colegio, en los baños |
| 6 | Puente abandonado, en la calle, viaducto, muro |
| 7 | Barrio, balneario de barrio, comunidad, callejón |
| 8 | Casas, casa de amigo, baño |
| 9 | Cantinas |
| 10 | En el lugar donde la compramos |
| 11 | Cualquier parte |
| 12 | Tienda |
| 13 | Afuera del puesto de salud |

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

El 67,6% de los jóvenes manifiesta que antes de ingresar al programa permaneció más de medio día fuera de su casa o colegio sin autorización y el 59,8% se ausentó de su hogar por más de un día sin autorización de sus cuidadores o familia. En la gráfica se pueden ver los resultados por regional:

**Gráfica 86. Beneficiarios Programa SPA**

**Decisiones de los jóvenes antes de ingresar al Programa**

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

### Indicadores de imagen y recordación

Ante la pregunta que refiere si saben ¿qué entidad presta éste servicio?, se tiene que el 73,4% manifiesta que SI, de los cuales el 96,1% responde que el ICBF.

**Cuadro 87. Beneficiarios Programa SPA**

**Imagen y recordación**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| ¿Sabe usted qué entidad presta éste servicio? | Sí | 60% | 73% | 79,3% | 73,4% |
| No | 40% | 27% | 20,7% | 26,6% |
| ¿Cuál? | ICBF | 100% | 85,2% | 100% | 96,1% |
| Otro | 0% | 14,8% | 0% | 3,9% |

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

Frente a la pregunta sobre cuál entidad presta el servicio, los que no reconocen al ICBF señalan al Estado como el prestador del servicio, a la fundación u hogar con quien tiene contacto directo, y en algunos casos menciona el nombre de personas naturales.

Respecto a los que manifiestan que no tienen conocimiento de qué entidad les presta el servicio, o mencionan una diferente al ICBF, se les formuló la siguiente pregunta: ¿Sabía que este servicio lo presta el Bienestar Familiar (ICBF)? Al respecto, el 24,3% respondió que no tenía conocimiento.

* **Comunicación del defensor de familia con el beneficiario**

Los resultados de la encuesta señalan que el 41,6% de los jóvenes indicó que el defensor de familia nunca se comunica con ellos. El 26,3% indicó que una vez al mes, el 21,8% que una vez cada tres meses.

**Cuadro 88. Beneficiarios Programa SPA**

**Comunicación del defensor de familia con el beneficiario**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Periodicidad | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| Una vez al mes | 11,1% | 8,1% | 42,2% | 26,3% |
| Una vez cada tres meses | 30,9% | 10,8% | 23,7% | 21,8% |
| Nunca | 46,6% | 70,3% | 24,4% | 41,6% |
| Otra, Cual | 11,4% | 10,8% | 9,6% | 10,3% |

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

### Indicadores de resultados

El 94,9% de los jóvenes beneficiarios del Programa Internado Consumo de Sustancias Psicoactiva, considera que el programa ha aportado en forma positiva a su vida. Por regional, el mayor porcentaje de beneficiarios que percibe estos cambios se encuentra en la regional de Tolima con 97,8%.

**Gráfica 87. Percepción sobre cambios positivos en la vida de los beneficiarios Programa SPA**

**Por regionales**

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

En los resultados por operador, se tiene que el 100% de los jóvenes de la Fundación Hogares Claret considera que el programa ha aportado en forma positiva a sus vidas. Los porcentajes se observan en la siguiente gráfica:

**Gráfica 88. Percepción sobre cambios positivos en la vida de los beneficiarios. Programa SPA**

**Por operador**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Corporación Nuevo Amanecer | Fundación FARO IPS San Pedro | Fundación FEI - Familia, Entorno, Individuo | Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis | Fundación Grupo de apoyo La Esperanza | Fundación Hogares Claret |
| Si siente cambios positivos en su vida | 91% | 94% | 95% | 85% | 98% | 100% |
| No siente cambios positivos en su vida | 9% | 6% | 5% | 15% | 2% |  |

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

Aspectos resaltados por los beneficiarios:

|  |  |
| --- | --- |
| PALABRA CLAVE | CALIFICACIÓN POSITIVAS |
| ENSEÑANZA | Enseñan sobre el valor de la familia, ayudan con los problemas, la droga no es buena, aconsejan sobre lo que es bueno, se aprenden mejores modales, a expresarse y a relacionarse con la familia, se piensan mejor las cosas, me enseñan un proyecto de vida. |
| HERRAMIENTAS | Brindan herramientas emocionales, integrales e intelectuales para enfrentar la sociedad y decir no a las drogas, me dan apoyo para superar el problema del vicio, nos dan deportes, alimentación. |
| ATENCIÓN | Están pendientes de la salud, cuando nos enfermamos, son buenos con nosotros, son cariñosos como una familia, el proceso me hace sentir mejor, la psicóloga habla con nosotros, nos dan ánimo. |
| RECUPERACIÓN | Recuperé a mi familia, la confianza personal y la confianza de mi familia, mejoré mi comportamiento, no consumo drogas, estoy alejado de las malas compañías, manejo mi carácter, dejé las groserías, ahora organizo mejor mi vida, soy mejor persona, estaba en la calle y hacia cosas malas, fue la oportunidad que necesitaba para cambiar, me estoy desintoxicando poco a poco, podemos expresar nuestro amor por la familia, entender el perdón |

### Indicadores de satisfacción

Las dimensiones e indicadores para medir el nivel de satisfacción del usuario para el Programa SPA son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dimensión | Indicadores |
| Calidad de la atención | Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social |
| Interés y respeto del trabajador social hacia Usted. |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del psicólogo |
| Interés y respeto del psicólogo hacia Usted. |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del psicólogo |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del formador que presta el servicio. |
| Interés y respeto del formador hacia usted |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del formador. |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del personal administrativo que presta el servicio. |
| Interés y respeto del personal administrativo hacia Usted. |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo |
| En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa? |
| Calidad de la información | Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social. |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del psicólogo. |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del formador. |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo. |
| Expectativas frente al programa | En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio? |
| En general, ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? |

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

En términos generales, para el total nacional se tiene que el Programa SPA está calificado con un nivel alto de satisfacción. Como puede observarse en la siguiente gráfica, por encima del 98% de los jóvenes, en promedio, considera que la atención y la calidad de la información suministrada es buena. En el caso de las Expectativas del programa, para las preguntas: ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio? y ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? Se tiene que un 4,2% de jóvenes califica como Malo estos aspectos.

**Gráfica 89. Nivel de satisfacción promedio todas las dimensiones. Programa SPA**

**Total nacional**

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

#### Calidad de la atención

El nivel de satisfacción de los jóvenes frente a la calidad de atención es muy alto para todos los indicadores que conforman esta dimensión.

**Cuadro 89. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SPA**

**Calidad de la atención**

**Total nacional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicadores | Malo | Bueno |
| Calidad de la atención | Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social | 2,1% | 97,9% |
| Interés y respeto del trabajador social hacia Usted. | 2,5% | 97,5% |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social | 2,1% | 97,9% |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del psicólogo | 0,7% | 99,3% |
| Interés y respeto del psicólogo hacia Usted. | 0,7% | 99,3% |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del psicólogo | 1,1% | 98,9% |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del formador que presta el servicio. | 1,9% | 98,1% |
| Interés y respeto del formador hacia usted | 1,8% | 98,2% |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del formador. | 1,1% | 98,9% |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del personal administrativo que presta el servicio. | 0,8% | 99,2% |
| Interés y respeto del personal administrativo hacia Usted. |  | 100% |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo | 0,4% | 99,6% |
| En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa? | 3,6% | 96,4% |

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

Los resultados por regional se presentan en el cuadro, en donde se resalta el alto nivel de satisfacción de los jóvenes frente a la atención que ofrece el Programa en todas las regionales:

**Cuadro 90. Nivel de satisfacción beneficiarios con Calidad de la atención Programa SPA**

**Por Regionales**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador |  | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| P14. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social | Bueno | 95,4% | 97,3% | 99,3% | 97,9% |
| Malo | 4,6% | 2,7% | ,7% | 2,1% |
| P15. Interés y respeto del trabajador social hacia Usted | Bueno | 96,9% | 95,9% | 98,5% | 97,5% |
| Malo | 3,1% | 4,1% | 1,5% | 2,5% |
| P16. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social | Bueno | 95,4% | 97,3% | 99,3% | 97,9% |
| Malo | 4,6% | 2,7% | ,7% | 2,1% |
| P18. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del psicólogo | Bueno | 100,0% | 98,6% | 99,3% | 99,3% |
| Malo |  | 1,4% | 0,7% | 0,7% |
| P19. Interés y respeto del psicólogo hacia Usted | Bueno | 100,0% | 98,6% | 99,3% | 99,3% |
| Malo |  | 1,4% | 0,7% | 0,7% |
| P20. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del psicólogo | Bueno | 100,0% | 97,3% | 99,3% | 98,9% |
| Malo |  | 2,7% | 0,7% | 1,1% |
| P22. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del formador que presta el servicio | Bueno | 98,5% | 100,0% | 97,0% | 98,1% |
| Malo | 1,5% |  | 3,0% | 1,9% |
| P23. Interés y respeto del formador hacia usted | Bueno | 95,4% | 100,0% | 98,5% | 98,2% |
| Malo | 4,6% |  | 1,5% | 1,8% |
| P24. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del formador | Bueno | 98,5% | 100,0% | 98,5% | 98,9% |
| Malo | 1,5% |  | 1,5% | 1,1% |
| P26. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del personal administrativo que presta el servicio | Bueno | 98,3% | 100,0% | 99,3% | 99,2% |
| Malo | 1,7% |  | ,7% | ,8% |
| P27. Interés y respeto del personal administrativo hacia Usted | Bueno | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Malo |  |  |  |  |
| P28. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo | Bueno | 100,0% | 100,0% | 99,3% | 99,6% |
| Malo |  |  | 0,7% | 0,4% |
| P32. En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa? | Bueno | 93,8% | 100,0% | 95,6% | 96,4% |
| Malo | 6,2% |  | 4,4% | 3,6% |

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

Los resultados por operador muestran que el nivel de satisfacción es bueno en todos los operadores e indicadores, por encima de 90% y en algunos casos el 100% de los jóvenes los califica así. No obstante, en el caso de la Fundación FARO IPS San Pedro y la Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis aumenta el porcentaje de jóvenes que califica como MALO las instalaciones dónde funciona el Programa, con 13% y 15%.

**Cuadro 91. Nivel de satisfacción beneficiarios con Calidad de la atención. Programa SPA**

**Por Operador**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Corporación Nuevo Amanecer | Fundación FARO IPS San Pedro | Fundación FEI - Familia, Entorno, Individuo | Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis | Fundación Grupo de apoyo La Esperanza | Fundación Hogares Claret |
| P14. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social | Bueno | 100% | 90% | 100% | 100% | 98% | 90% |
| Malo |  | 10% |  |  | 2% | 10% |
| P15. Interés y respeto del trabajador social hacia Usted | Bueno | 100% | 94% | 100% | 100% | 97% | 86% |
| Malo |  | 6% |  |  | 3% | 14% |
| P16. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social | Bueno | 100% | 90% | 100% | 92% | 100% | 90% |
| Malo |  | 10% |  | 8% |  | 10% |
| P18. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del psicólogo | Bueno | 98% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% |
| Malo | 2% |  |  | 8% |  |  |
| P19. Interés y respeto del psicólogo hacia Usted | Bueno | 98% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% |
| Malo | 2% |  |  | 8% |  |  |
| P20. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del psicólogo | Bueno | 98% | 100% | 100% | 92% | 100% | 95% |
| Malo | 2% |  |  | 8% |  | 5% |
| P22. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del formador que presta el servicio | Bueno | 100% | 97% | 98% | 100% | 97% | 100% |
| Malo |  | 3% | 2% |  | 3% |  |
| P23. Interés y respeto del formador hacia usted | Bueno | 100% | 90% | 99% | 92% | 100% | 100% |
| Malo | 0% | 10% | 1% | 8% |  |  |
| P24. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del formador | Bueno | 100% | 97% | 99% | 100% | 98% | 100% |
| Malo |  | 3% | 1% |  | 2% |  |
| P26. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del personal administrativo que presta el servicio | Bueno | 100% | 100% | 99% | 92% | 100% | 100% |
| Malo |  |  | 1% | 8% |  |  |
| P27. Interés y respeto del personal administrativo hacia Usted | Bueno | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Malo |  |  |  |  |  |  |
| P28. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo | Bueno | 100% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% |
| Malo |  |  |  | 8% |  |  |
| P32. En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa? | Bueno | 100% | 87% | 99% | 85% | 95% | 100% |
| Malo |  | 13% | 1% | 15% | 5% |  |

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

#### Calidad de la información suministrada

El nivel de satisfacción de los jóvenes frente a la calidad de la información que reciben es muy alto para todos los indicadores que conforman esta dimensión.

**Cuadro 92. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información suministrada. Programa SPA**

**Tota nacional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dimensión | Indicadores | Malo | Bueno |
| Calidad de la información | Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social. | 2,1% | 97,9% |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del psicólogo. | 0,7% | 99,3% |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del formador. | 0,4% | 99,6% |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo. |  | 100% |

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

Los resultados por regional se presentan en el cuadro, en donde se resalta el alto nivel de satisfacción de los jóvenes frente a la información que ofrece el programa en todas las regionales:

**Cuadro 93. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información suministrada.**

**Programa SPA**

**Total y por regional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| P17. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social | Bueno | 96,9% | 95,9% | 99,3% | 97,9% |
| Malo | 3,1% | 4,1% | 0,7% | 2,1% |
| P21. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del psicólogo | Bueno | 100,0% | 98,6% | 99,3% | 99,3% |
| Malo | 0,0% | 1,4% | 0,7% | 0,7% |
| P25. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del formador | Bueno | 100,0% | 100,0% | 99,3% | 99,6% |
| Malo | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,4% |
| P29. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo | Bueno | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Malo | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

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

**Cuadro 94. Nivel de satisfacción beneficiarios en calidad de la información Programa SPA**

**Por operador**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Corporación Nuevo Amanecer | Fundación FARO IPS San Pedro | Fundación FEI - Familia, Entorno, Individuo | Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis | Fundación Grupo de apoyo La Esperanza | Fundación Hogares Claret |
| P17. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social | Bueno | 100% | 94% | 100% | 100% | 98% | 86% |
| Malo |  | 6% |  |  | 2% | 14% |
| P21. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del psicólogo | Bueno | 98% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% |
| Malo | 2% |  |  | 8% |  |  |
| P25. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del formador | Bueno | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| Malo |  |  |  |  | 2% |  |
| P29. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo | Bueno | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Malo |  |  |  |  |  |  |

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

#### Expectativas frente al programa

Las expectativas frente al programa incluyen como indicadores: ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio?, y ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? Frente a la primera pregunta, el 93,5% de los jóvenes contestó que la oportunidad de las respuestas del personal es buena. El 98,1% considera buena la estrategia de participación que brinda la institución.

**Cuadro 95. Nivel de satisfacción beneficiarios en expectativas. Programa SPA**

**Total Nacional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Huila | Risaralda | Tolima | Total |
| En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio? | Bueno | 84,1% | 98,6% | 94,8% | 93,5% |
| Malo | 15,9% | 1,4% | 5,2% | 6,5% |
| En general, ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? | Bueno | 96,8% | 100% | 97,8% | 98,1% |
| Malo | 3,2% |  | 2,2% | 1,9% |

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

En los resultados por operador se tiene que en el caso de la Fundación FARO IPS San Pedro, el 23% considera como MALO lo relacionado con el indicador sobre la oportunidad de las respuestas que suministra el personal que presta el servicio. Así mismo, el 15% de jóvenes de la Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis, califica con MALO el indicador sobre las estrategias de participación con las que cuenta la institución.

**Cuadro 96. Nivel de satisfacción beneficiarios en expectativas. Programa SPA**

**Por operador**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | | Corporación Nuevo Amanecer | Fundación FARO IPS San Pedro | Fundación FEI - Familia, Entorno, Individuo | Fundación Grupo de apoyo Sede Génesis | Fundación Grupo de apoyo La Esperanza | Fundación Hogares Claret | Total |
| En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio? | Bueno | 100% | 77% | 92% | 92% | 97% | 95% | 93% |
| Malo |  | 23% | 8% | 8% | 3% | 5% | 7% |
| En general, ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? | Bueno | 100% | 97% | 98% | 85% | 100% | 100% | 98% |
| Malo |  | 3% | 2% | 15% |  |  | 2% |

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

Al hacer la pregunta abierta sobre ¿por qué considera MALO, la oportunidad de las respuestas por parte del personal que presta el servicio?, se tiene lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Opiniones negativas, oportunidades de mejora | Porcentaje |
| El personal es poco para tantos niños, se les olvida lo que se pide, a veces están ocupados, se molestan y nos regañan cuando solicitamos algo, están ocupados y no atienden o se demoran mucho, no hay acercamiento con las psicólogas. | 52% |
| No dan información de la familia, no responden cuando se les pregunta, los tiempos de permanencia de salida no son claros, no se sabe cómo va el proceso. | 14% |
| La dotación es escasa, los medicamentos no son suficientes. | 10% |
| Me hicieron esperar para poder hablar con mis familiares, me decían mentiras sobre las visitas de mis familiares. | 7% |
| La comunicación con los cuidadores no es buena, solo ven lo negativo, no se recibe ayuda y no se entiende el por qué. | 7% |
| Para las mujeres es más duro el trato, a los hombres les dan más libertad, no me gusta conversar con nadie | 7% |
| Falta espacio para guardar cosas como zapatos | 3% |

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

Al hacer la pregunta abierta de por qué considera MALO lo relacionado con las estrategias de participación que le brinda la institución, se tiene lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Opiniones negativas, oportunidades de mejora | Porcentaje |
| Hacen muchas actividades desagradables. Tocan temas aburridos. | 38% |
| Se percibe que los procesos no sirven para superar la adicción y crear un proyecto de vida nuevo, en el espacio hay conflictos que dificultan la adaptación. | 13% |
| Algunos profesionales no cuentan con tiempo para atendernos de manera especializada | 13% |
| Ayudaría mucho separar grupos para que quienes acaban de llegar no influyan en los que llevan más tiempo | 13% |
| Por el mal comportamiento prohíben la televisión y nos quitan las visitas. | 13% |
| Hay prejuicios con relación a la condición de adicción de las personas en recuperación | 6% |
| No es agradable que la gente sepa cosas de la vida personal, la integración en los círculos no es buena | 6% |

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

### Indicadores de oportunidades de mejora

Las sugerencias para mejorar el programa expuestas por los beneficiarios son las siguientes:

**Cuadro 97. Oportunidades de mejora. Programa SPA**

**Por operador**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | PALABRA CLAVE | SUGERENCIA |
| 1 | APRENDIZAJE | Podrían dictar talleres del Sena, clases de lectura, escritura, de cocina, que nos den estudio, natación, clases de futbol, que nos den más beneficios. |
| 2 | INFRAESTRUCURA | Que el agua llegue de mejor calidad, hay fallas de luz, implementos como televisor, gas natural, mallas, gimnasio para hombres y mujeres, lavadero, ventiladores, jabón, adecuar los salones, cancha, el lugar es peligroso, que arreglen los baños. |
| 3 | AGRADECIMIENTOS | Todo está bien, agradezco por ayudarnos, por tratarnos bien, nos dan herramientas para seguir adelante, siento satisfacción, me estoy recuperando, se siente el apoyo y el amor |
| 4 | ACTIVIDADES | Actividades lúdicas, juegos, escuchar música, cuadernos de sopa de letras, deportes, usar la piscina, actividades con la participación de la familia, mejorar las convivencias, |
| 5 | HORA AUTONOMA | Que me dieran la hora autónoma para estar solo |
| 6 | INFORMACION | Que brinden información del proceso para estar informado de cuando voy a salir, que los defensores se comuniquen más y nos visiten, que el proceso sea más corto. |
| 7 | AYUDA | Que lo ayuden con la salud, el psicólogo, cuando cumpla los 18 años que no me saquen a las calles. |
| 8 | ALIMENTACION | Que aumenten la porción de alimentos, que nos den fruta, pan, jugo |
| 9 | VISITAS | Extender el horario de las visitas, pasar más tiempo con la familia, ayuda a vincularnos más con la familia |
| 10 | SALIDA | Que agilicen el proceso de reintegro para poder salir, que nos den salidas, paseos, caminatas. |
| 11 | VESTUARIO | Que cambien el vestuario, que no nos roben la ropa. |
| 12 | COMUNICACIÓN | Mejor comunicación entre los líderes, formadores, con los familiares |
| 13 | TRATO | Que no nos amarren ni nos tiren al piso cuando no queremos entrar al círculo, que nuestra opinión sea tenida en cuenta, que no sean tan montadores, nos interrumpen las llamadas telefónicas, que nos levanten más tarde, hay problemas con la profesora catalina |
| 14 | HUERTAS | Tener como cultivar una huerta, |
| 15 | MEDICO | Que las citas médicas no sean tan largas |

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

### Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017

Al Comparar los resultados de esta medición frente a la de 2016, se tiene que se dieron cambios positivos a nivel global, en donde se pasó de un 96% en el 2016 a un 98% en el 2017, es decir se mantiene el Nivel alto de satisfacción. Los indicadores en los que se dieron cambios positivos son los siguientes:

* Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social
* Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo
* En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa?
* Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo.

**Cuadro 98. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SPA**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programa | Dimensión | Indicador | Indicador de satisfacción  2016 | Indicador de satisfacción  2017 | Cambio |
| Consumo SPA | Calidad de la atención | Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social | 97% | 98% | = |
| Interés y respeto del trabajador social hacia Usted. | 97% | 97% | = |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social | 94% | 98% | + |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del psicólogo | 96% | 99% | = |
| Interés y respeto del psicólogo hacia Usted. | 96% | 99% | = |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del psicólogo | 96% | 99% | = |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del formador que presta el servicio. | 96% | 98% | = |
| Interés y respeto del formador hacia usted | 96% | 98% | = |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del formador. | 96% | 99% | = |
| Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del personal administrativo que presta el servicio. | 97% | 99% | = |
| Interés y respeto del personal administrativo hacia Usted. | 97% | 100% | = |
| Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del personal administrativo | 95% | 100% | + |
| En general, ¿cómo califica las instalaciones dónde funciona el Programa? | 91% | 96% | + |
| Calidad de la información | Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social. | 95% | 98% | = |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del psicólogo. | 96% | 99% | = |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del formador. | 97% | 100% | = |
| Información y orientación al ingreso al servicio por parte del personal administrativo. | 96% | 100% | + |
| Expectativas frente al programa | En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio? | 93% | 93% | = |
| En general, ¿cómo califica las estrategias de participación que le brinda la institución? | 97% | 98% | = |

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

## Programa cumplimiento de sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente

El propósito de la Encuesta de Satisfacción aplicada en el marco del Programa “cumplimiento de sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente - SRPA, es conocer la atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad; la diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador; interés y respeto; acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda; información y orientación al ingreso; espacios y estrategias de participación.

Para esto, se aplicó una encuesta cara a cara a los adolescentes y Jóvenes que cumplen sanción privativa de la libertad en Centro de Atención Especializada CAE.

La encuesta se aplicó en las ciudades de Bogotá, Tunja, Manizales y Pereira, en una muestra de 460 encuestados, distribuidos de acuerdo con el universo estratificado por ciudad.

### Indicadores de caracterización

En esta sección se analizan los resultados de las siguientes variables: tiempo de cumplimiento de las sanciones, sexo, y nivel educativo.

* **Tiempo en el cumplimiento de las sanciones del programa SRPA**

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de jóvenes (69,7%) del SRPA de cada una de las cuatro ciudades encuestadas, llevan cumpliendo la sanción durante meses, en un rango que va entre 1 y 10 meses. Le siguen jóvenes que llevan más de un año, con porcentajes importantes en Boyacá y Caldas con 41% y 34% respectivamente.

**Gráfica 90. Tiempo de cumplimiento de la sanción por departamento. Programa SRPA**

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

Por otra parte, la encuesta indica que la mayor parte de las personas que cumplen sanciones en el SRPA son hombres. El porcentaje en jóvenes mujeres es importante en Risaralda con un 30%.

**Gráfica 91. Beneficiarios según sexo. Programa SRPA.**

**Por regional**

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

Respecto al nivel educativo de los jóvenes del SRPA se puede evidenciar que la gran mayoría en los tres departamentos y en Bogotá, ha logrado terminar un curso de bachillerato. Las personas que solo han aprobado algún curso en el nivel de primaria, corresponde al 32% y 31% en Risaralda y Caldas respectivamente, mientras en Bogotá en sólo del 14%. En Boyacá casi la totalidad (87%) tiene algún curso aprobado en bachillerado y o técnico.

**Gráfica 92. Nivel educativo de los jóvenes. Programa SRPA. Por regional**

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

Como se mencionó inicialmente, los resultados de la anterior gráfica representan el porcentaje de personas por nivel educativo, en donde por lo menos hayan completado un año o semestre.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de personas de acuerdo con el máximo curso, año o semestre aprobado. De esta manera, los resultados muestran que para los jóvenes que tienen hasta nivel bachillerato, sólo el 17% tiene aprobado hasta el grado 11, y aproximadamente el 40% de los jóvenes solo ha aprobado hasta 6° o 7° grado. En el caso de los jóvenes con algún curso aprobado en primaria, se puede afirmar que la mayoría, el 74% ya terminó este nivel. Por su parte quienes reportaron tener un nivel tecnológico, han aprobado en su mayoría los dos primeros semestres en Bogotá y Boyacá.

**Cuadro 99. Nivel educativo de beneficiarios según último año o semestre aprobado. Programa SRPA**

**Por regional**



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

### Indicadores de imagen y entendimiento del servicio

Frente a la percepción o conocimiento sobre la institución que los atiende, reconocen principalmente a la institución en Bogotá y Caldas. Por su parte en Boyacá se reconoce una mixtura entre ICBF y la Institución, mientras en Caldas sólo reconocen al ICBF.

**Gráfica 93. Entidad que lo atiende según percepción del joven del programa SRPA**.

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

### Indicadores de satisfacción

La encuesta establece 8 indicadores de satisfacción para los tres departamentos y Bogotá, los cuales se clasifican en indicadores de calidad de la atención, calidad de la información y expectativas frente al programa.

La calificación de percepción se establece en una escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. De acuerdo con los resultados agregados se ubican en su mayoría en calificaciones entre 3 y 5. No obstante, los indicadores calificados por debajo de 3, es decir; un nivel de desaprobación, son menores al 29% en todos los indicadores en valores sumados de calificaciones entre 1 y 2.

**Cuadro 100. Indicadores de satisfacción según dimensión del programa SRPA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dimensión** | **Indicador Satisfacción Total nacional** |
| Calidad de la atención | ¿Cómo califica la atención y trato que recibe en la institución? |
| Califique la rapidez con que le dan respuesta a sus inquietudes y necesidades. |
| ¿Siente que lo tratan con respeto? |
| ¿Siente que prestan atención y se interesan por sus necesidades? |
| ¿Se siente acompañado y apoyado por el personal que trabaja en la institución? |
| Calidad de la información | ¿Recibió información y orientación clara cuando ingresó a la institución por las personas que trabajan en el programa? |
| Expectativas frente al programa | ¿Cree que puede expresar sus ideas con libertad y tranquilidad? |
| ¿En la institución se dispone de actividades y espacios de participación para expresar las ideas? |

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

**Cuadro 101. Calificación general indicadores de satisfacción. Programa SRPA**



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

#### Calidad de la atención

Los indicadores a través de los cuales se mide la calidad de la atención son: atención y trato recibido en la institución, rapidez de las respuestas, respeto, interés, apoyo, acompañamiento de los funcionarios en las necesidades de los jóvenes del SRPA.

En el total nacional para la calidad de la atención, se tiene que los indicadores en los que un mayor porcentaje de beneficiarios calificó con 4 o 5 son: ¿Siente que lo tratan con respeto?, en donde el 63,3% calificó con 4 o 5, y ¿Cómo califica la atención y trato que recibe en la institución?, con el 55,8%. No obstante, en el indicador sobre la rapidez en respuesta a las inquietudes solo el 37% otorgó alguna de estas calificaciones, es decir que el 63% considera que la satisfacción con la rapidez en las respuestas es baja, entre 1 y 3.

A continuación se tienen los resultados a nivel regional. Frente a la atención y trato, la calificación es en general alta en Boyacá, Caldas y Risaralda. Sin embargo, en Bogotá, la mayoría calificaron la atención y trato entre 1 y 3, con lo cual se puede afirmar que es baja.

**Gráfica 94. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención**

**Atención y trato**

**Por regional**

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

Por su parte la rapidez en la respuesta a las necesidades de los jóvenes es calificada mayoritariamente entre 1 y 3; es decir baja, en Bogotá y Risaralda, mientras en Boyacá y Caldas es mayoritariamente alta.

**Gráfica 95. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención**

**Rapidez en las respuestas**

**Por regional**

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

En relación con la pregunta ¿Siente que lo tratan con respeto?, es notorio que en el caso de Bogotá, el nivel de satisfacción en este aspecto es muy bajo, en donde un 56,7% de los jóvenes dan una calificación de a 1 a 3. Para las demás regionales los resultados son mejores, por ejemplo, en Caldas el 97% da una calificación de 4 o 5 a este indicador, en Risaralda el 90% y en caldas el 85%.

**Gráfica 96. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención**

**¿Sienten que lo tratan con respeto?**

**Por regional**

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

Frente a la pregunta si ¿sienten que le prestan atención y se interesan por sus necesidades?, se tiene que en Bogotá y Risaralda se tiene el nivel de satisfacción más bajo, en donde el 68,7% de los jóvenes para el caso de Bogotá, da una calificación de 1, 2 o 3. En el caso de Risaralda el 56% opina lo mismo. Nuevamente en Boyacá y Caldas se tiene el mejor nivel de satisfacción al respecto.

**Gráfica 97. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención.**

**Atención e interés del funcionario por las necesidades de los jóvenes**

**Por regional**

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

Frente a la pregunta si ¿siente acompañado y apoyado por el personal de la institución?, nuevamente se tiene que en Bogotá se tiene el nivel de satisfacción más bajo, en donde el 72% de los jóvenes da una calificación de 1, 2 o 3. En el caso de Caldas solo el 5% tiene esa opinión, es decir, el 95% da una calificación de 4 o 5. Risaralda y Boyacá también tienen principalmente calificaciones altas de 4 o 5, con el 78% y 79% respectivamente.

**Gráfica 98. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la atención**

**Acompañamiento y apoyo**

**Por regional**

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

#### Calidad de la información

La calidad de la información se califica a partir de la pregunta: ¿Recibió información y orientación clara cuando ingresó a la institución por las personas que trabajan en el programa? En este caso, el 72,4% da una calificación de 4 o 5 a este indicador, es decir, que el nivel de satisfacción es alto para la mayoría de jóvenes.

A continuación se presentan los resultados por regional.

En el caso de Caldas, Boyacá y Risaralda se tiene el nivel de satisfacción más alto, en donde el 96%, 94% y 76% de los beneficiarios da una calificación de 4 o 5. En el caso de Bogotá un porcentaje importante de beneficiarios da una calificación de 1, 2 o 3 (40%).

**Gráfica 99. Nivel de satisfacción Programa SRPA Calidad de la información**

**Por regional**

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

#### Expectativas frente al Programa

En relación con las expectativas frente al programa del SRPA, se califican dos aspectos: por un lado, la libertad de expresión y por otro lado la generación de espacios de participación. Es decir, corresponde a las respuestas a dos preguntas: ¿Cree que puede expresar sus ideas con libertad y tranquilidad? y ¿en la institución se dispone de actividades y espacios de participación para expresar las ideas?

Respecto a la libertad de expresión, en Bogotá se obtuvo una calificación baja mayoritariamente (64%) entre 1 y 3. En Boyacá, Caldas y Risaralda el porcentaje de jóvenes que siente un nivel de calificación alto, 4 o 5, es del 77%, 83% y 76%.

**Gráfica 100. Nivel de satisfacción Programa SRPA Expectativas frente al Programa**

**Libertad de expresión**

**Por regional**

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

Finalmente, en el nivel nacional, el 64% de los jóvenes da una calificación de 4 o 5 a las actividades y espacios de participación disponibles o que habilita la institución para que puedan expresar sus ideas. Nuevamente en Bogotá la mayoría tiene un nivel de calificación bajo (1, 2 o 3), correspondiente al 53%. En las demás regionales el nivel de satisfacción es alto. En donde el 83%, 92% y 90% de los jóvenes en Boyacá, Caldas y Risaralda, da una calificación de 4 o 5.

**Gráfica 101. Nivel de satisfacción Programa SRPA Expectativas frente al Programa**

**Espacios de participación**

**Por regional**

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

Respecto a la pregunta abierta: podría expresar ¿cómo se siente con el trato dado en la institución o programa?, se tiene que el 61% de los jóvenes considera que el trato es respetuoso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Sugerencia, opiniones | % |
| 1 | Los trámites administrativos para poder estudiar son muchos y eso desmotiva el estudio, son pocos los que estudian, que sea más rápida la respuesta de las solicitudes que se realizan, | 1% |
| 2 | Son estrictos con la llegada, si se llega tarde lo ponen a hacer oficio en horas que no está asignado, y algunos profesores no se dejan hablar, algunos docentes son humillanticos, algunos docentes molestan a los más nuevos | 3% |
| 3 | El trato es tranquilo, es respetuoso, nos apoyan para estudiar, no gritan, hay privilegios como internet, visitas, si no se acatan las normas nos toca sufrir, los diurnos nos tratan bien, los nocturnos son alzados, los psicólogos nos tratan bien | 61% |

### Indicadores de oportunidades de mejora

Frente a la pregunta ¿Qué propone o sugiere para mejorar? Se tienen las siguientes respuestas:

**Cuadro 102. Oportunidades de mejora. Programa SRPA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Sugerencias, opiniones para mejorar el programa | % |
| 1 | La porción de los alimentos es desproporcionada, a algunos les sirven muy poco y quedan con hambre y a otros les sirven mucho. Siempre dan lo mismo. Mala preparación. El horario de la comida es muy temprano y se pasa hambre en la noche. | 22% |
| 2 | No tiene sugerencias | 12% |
| 3 | Más días de visita. Permiso de ingreso a más personas por visita. Más llamadas, más largas. La institución puede dar apoyo económico a familias de escasos recursos que vienen de muy lejos. Hacer video llamadas a las familias. | 10% |
| 4 | Que sigan los talleres porque el 30 de noviembre se van y se quedan sin talleres, que nos den más variedad de talleres. Falta internet para el taller de diseño. Más días de taller. Poco interés en los talleres. Falta taller de ornamentación, automotriz. | 7% |
| 5 | Más actividades, más largas, menos encierro. Faltan actividades con las familias. | 5% |
| 6 | Nos dan pocos implementos de aseo, faltan ventiladores, las cómodas son pequeñas. El horno microondas no sirve. Hay muy pocos libros. | 5% |
| 7 | Debe tenerse en cuenta otra forma de castigo que no sea la reclusión, como quiere la defensora. Estar en espacios sin rejas, con dignidad. | 5% |
| 8 | Que existan más deportes no solo microfútbol. También baloncesto, voleibol. Sólo hay un balón de fútbol y no podemos acceder a un gimnasio o una pesa, ya hemos hecho la solicitud y nada. | 4% |
| 9 | Más atención a los estados de salud. Permisos especiales para ir al médico. Se demora mucho la atención del médico. | 4% |
| 10 | Ser más tolerantes con las situaciones que se presentan. Trato igual a todos, sin privilegios para los antiguos. | 4% |
| 11 | Mejor escucha a las opiniones y propuestas. Mayor confianza. Así como se escucha a los educadores, escuchar nuestra versión de lo que sucede. Se necesita orientación, espacios de participación y expresión. Asambleas más largas. | 4% |
| 12 | Hay goteras en el tejado. Las instalaciones son muy pequeñas. Baños con problemas de agua. Las duchas están muy abiertas. Faltan espacios con más ventilación. Faltan ventanas para iluminación. Faltan vidrios en algunas ventanas | 3% |
| 13 | Que la educación sea más completa, enseñan cosas de 6° y 7° como si fuera 8° y 9°. Mejoras del servicio de la educadora. Hay que ser más firme con las niñas para evitar agresiones. Más tiempo productivo. | 2% |
| 14 | El trámite para solicitar los permisos debe ser más rápido. Permisos de 24 horas para ir a la casa más seguido. Permisos para fechas especiales. | 2% |
| 15 | Debe capacitarse al personal en el trato del tipo de población que van a atender. La gente que contraten debe tener vocación de ayudar. Atención personalizada cuando se requiera y apoyar en las necesidades. acompañamiento para construir proyectos de vida | 2% |
| 16 | Se deben evaluar las problemáticas de forma individual para que no castiguen a quienes no lo merecen, que no nos castiguen quitándonos el tiempo libre. | 2% |
| 17 | Separación de grupos entre los nuevos y los antiguos para evitar problemas. Hay secciones muy llenas y eso genera problemas. | 2% |
| 18 | Más cuidado en el corte de cabello. Que nos dejen tener el cabello más largo. | 2% |
| 19 | Flexibilidad en la hora de acostarse. Incentivos por el buen comportamiento. Más libertades. Flexibilidad en el uso de ropa que no sea overoles. | 1% |
| 20 | Hay mucha demora en responder las solicitudes, sugerencias, inquietudes que se presentan. Los extraordinarios se demoran mucho. | 1% |
| 21 | Se debe hacer un muy buen control a las armas que ingresan. Control a las personas. | 1% |
| 22 | Espacios para compartir con el grupo femenino. | 1% |
| 23 | En el ingreso no me hablan mucho. Sólo cómo tenía que actuar y ya. Sería bueno que dieran inducción al proceso. | 0% |
| 24 | Realizar salidas pedagógicas, a museos u otros lugares de la ciudad. | 0% |
| 25 | La información debe ser confidencial. Hay temas de manejo privado como la información del VIH. | 0% |
| 26 | Trabajo de medio tiempo, pues nuestras familias son de escasos recursos. | 0,2% |

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

**Resultados por Regional**

Los resultados de sugerencias u opiniones para mejorar el programa por regional se pueden ver en el siguiente cuadro. En el caso de Bogotá, se resalta el tema de la alimentación en cuanto a porciones, horarios y calidad. En Boyacá es donde menos sugerencias se dan, pero se resalta el tema de la posibilidad de disponer de más actividades para los jóvenes. En Caldas las sugerencias destacadas se relacionan con mejoras en las visitas y la alimentación en cuanto a horarios, calidad y porciones. Finalmente en Risaralda se destaca el tema de la atención médica y la disposición de implementos de aseo y otros.

**Cuadro 103. Oportunidades de mejora. Programa SRPA.**

**Por regional**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Observación, sugerencia | Bogotá | Boyacá | Caldas | Risaralda | Total |
| La cantidad de los alimentos es desproporcionada, a algunos les sirven muy poco y quedan con hambre y a otros les sirven mucho. Siempre dan lo mismo. Mala preparación. El horario de la comida es muy temprano y se pasa hambre en la noche. | 28% | 8% | 21% | 6% | 22% |
| No tiene sugerencias | 13% | 26% | 10% |  | 12% |
| Más días de visita. Permiso de ingreso a más personas por visita. Más llamadas, más largas. La institución puede dar apoyo económico a familias de escasos recursos que vienen de muy lejos. Hacer video llamadas a las familias. | 7% | 4% | 22% | 10% | 10% |
| Que sigan los talleres por que el 30 de noviembre se van y se quedan sin talleres, que nos den más variedad de talleres. Falta internet para el taller de diseño. Más días de taller. Poco interés en los talleres. Falta taller de ornamentación, automotriz, | 8% | 4% | 4% | 8% | 7% |
| Más actividades, más largas, menos encierro. Faltan actividades con las familias. | 3% | 19% | 2% | 6% | 5% |
| Nos dan pocos implementos de aseo, Faltan ventiladores, las cómodas son pequeñas. El horno microondas no sirve. Hay muy pocos libros. | 2% | 0% | 4% | 26% | 5% |
| Debe tenerse en cuenta otra forma de castigo que no sea la reclusión como quiere la defensora. Estar en espacios sin rejas, con dignidad. | 8% |  |  |  | 5% |
| Que existan más deportes no solo microfútbol. También baloncesto, voleibol. Sólo hay un balón de fútbol y no podemos acceder a un gimnasio o una pesa, ya hemos hecho la solicitud y nada. | 2% | 9% | 9% | 2% | 4% |
| Más atención a los estados de salud. Permisos especiales para ir al médico. Se demora mucho la atención del médico. | 0% | 4% | 4% | 28% | 4% |
| Ser más tolerantes con las situaciones que se presentan. Trato igual a todos, sin privilegios para los antiguos. | 6% |  | 1% |  | 4% |
| Mejor escucha a las opiniones y propuestas. Mayor confianza. Así como se escucha a los educadores, escuchar nuestra versión de lo que sucede. Se necesita orientación, espacios de participación y expresión. Asambleas más largas. | 2% | 8% | 7% | 2% | 4% |
| Hay goteras en el tejado. Las instalaciones son muy pequeñas. Baños con problemas de agua. Las duchas están muy abiertas. Faltan espacios con más ventilación. Faltan ventanas para iluminación. Faltan vidrios en algunas ventanas | 4% |  |  | 6% | 3% |
| Que la educación sea más completa, enseñan cosas de 6 y 7 como si fuera 8 y 9. Mejoras del servicio de la educadora. Hay que ser más firme con las niñas para evitar agresiones. Más tiempo productivo | 3% |  | 1% | 2% | 2% |
| El trámite para solicitar los permisos debe ser más rápido. Permisos de 24 horas para ir a la casa más seguido. Permisos para fechas especiales. | 3% | 2% | 1% |  | 2% |
| Debe capacitarse al personal en el trato del tipo de población que van a atender. La gente que contraten debe tener vocación de ayudar. Atención personalizada cuando se requiera y apoyar en las necesidades. acompañamiento para construir proyectos de vida | 1% | 8% | 1% | 2% | 2% |
| Se deben evaluar las problemáticas de forma individual para que no castiguen a quienes no lo merecen, que no nos castiguen quitándonos el tiempo libre. | 2% | 4% |  |  | 2% |
| Separación de grupos entre los nuevos y los antiguos para evitar problemas. Hay secciones muy llenas y eso genera problemas. | 3% |  |  | 2% | 2% |
| Más cuidado en el corte de cabello. Que nos dejen tener el cabello más largo. |  |  | 10% |  | 2% |
| Flexibilidad en la hora de acostarse. Incentivos por el buen comportamiento. Más libertades. Flexibilidad en el uso de ropa que no sea overoles. | 1% |  | 4% |  | 1% |
| Hay mucha demora en responder las solicitudes, sugerencias, inquietudes que se presentan. Los extraordinarios se demoran mucho. | 2% |  |  |  | 1% |
| Se debe hacer un muy buen control a las armas que ingresan. Control a las personas. | 1% | 2% |  |  | 1% |
| Espacios para compartir con el grupo femenino. | 1% |  |  |  | 1% |
| En el ingreso no me hablan mucho. Sólo cómo tenía que actuar y ya. sería bueno que dieran inducción al proceso |  | 2% |  |  | 0% |
| Realizar salidas pedagógicas, a museos u otros lugares de la ciudad | 1% |  |  |  |  |
| La información debe ser confidencial. Hay temas de manejo privado como la información del VIH. | 1% |  |  |  |  |
| Trabajo de medio tiempo, pues nuestras familias son de escasos recursos. |  | 2% |  |  |  |

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

### Comparativo resultados indicadores de satisfacción 2016 y 2017

En términos generales, a partir de la medición de los indicadores de satisfacción se puede concluir que el Programa tiene un Nivel BAJO de satisfacción, equivalente al 74%, frente al 77% de la medición anterior.

Al comparar los resultados de cada indicador frente a la de 2016, se tiene que se dieron cambios negativos en todos los indicadores, a excepción de la pregunta ¿Recibió información y orientación clara cuando ingresó a la institución por las personas que trabajan en el programa?, que se mantuvo igual. Debe tenerse en cuenta que la actual medición incluyó dos preguntas adicionales: ¿Siente que prestan atención y se interesan por sus necesidades? Y ¿En la institución se dispone de actividades y espacios de participación para expresar las ideas?

**Cuadro 104. Nivel de satisfacción beneficiarios Programa SRPA**

**Comparativo medición 2016 y 2017**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Dimensión** | **Indicador** | **Indicador de satisfacción  2016** | **Indicador de satisfacción  2017** | **Cambio** |
| **SRPA Sanción privativaCAE** | Calidad de la atención | ¿Cómo califica la atención y trato que recibe en la institución? | 66% | 56% | - |
| Califique la rapidez con que le dan respuesta a sus inquietudes y necesidades | 48% | 37% | - |
| ¿Siente que lo tratan con respeto? | 73% | 63% | - |
| ¿Se siente acompañado y apoyado por el personal que trabaja en la institución? | 73% | 52% | - |
| Calidad de la información | ¿Recibió información y orientación clara cuando ingresó a la institución por las personas que trabajan en el programa? | 72% | 72% | = |
| Expectativas frente al programa | ¿Cree que puede expresar sus ideas con libertad y tranquilidad? | 70% | 54% | - |

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

# Comparación satisfacción 2016-2017

Esta sección presenta la comparación del Índice de satisfacción según la medición del año 2016 y la realizada en el marco del presente estudio.

Para esta comparación, Proyectamos Colombia recalculó el índice de satisfacción de año 2016, de tal manera que fuera comparable con la actual medición. La medición del año anterior, Nivel de satisfacción alto fue de 89% para los programas misionales. No obstante se recalculó, esto en razón a que el anterior estudio incluía el abordaje de algunos programas no contemplados en la presente vigencia: Programa atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en la Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad y Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario.

En el siguiente cuadro se presentan las convenciones tenidas en cuenta para el análisis del nivel de satisfacción.

**Cuadro 105. 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 |

**Cuadro 106.** Índice sintético de satisfacción 2017

Por programas y global

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Programas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Calificación | Porcentaje |
| 1. Familias en proceso de adopción | 3% | 2% | 7% | 19% | 69% | 4,49 | 90% |
| 2. Familias residentes en el exterior | 1% | 1% | 4% | 27% | 65% | 4,50 | 90% |
| 3. Centro Recuperación Nutricional | 4% | 1% | 2% | 37% | 58% | 4,48 | 90% |
| 4. Familias con Bienestar | 0% | 0% | 2% | 25% | 73% | 4,71 | 94% |
| 5. Generaciones con Bienestar | 1% | 4% |  | 19% | 76% | 4,62 | 92% |
| 6. Modalidad Propia | 0% | 1% |  | 40% | 59% | 4,46 | 89% |
| 7. Hogares infantiles | 0% | 0% | 2% | 23% | 75% | 4,72 | 94% |
| 8. Consumo SPA | 2% |  |  |  | 98% | 4,91 | 98% |
| 9. SRPA Sanción privativa | 5% | 11% | 23% | 29% | 31% | 3,71 | 74% |
| Total promedio 2017 | **2%** | **13%** | **12%** | **37%** | **62%** | **4,31** | **90,2%** |

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción de nueve programas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se encuentra que ocho programas tienen un Nivel Alto de Satisfacción. Se destaca principalmente el programa de Consumo de sustancias psicoactivas con un 98% de satisfacción. Por el contrario, el programa Cumplimiento de sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, presenta la calificación más baja con un resultado de 74%.

**Cuadro 107. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Índice global de satisfacción | Año | Categoría del indicador |
| 90% | 2016 | Nivel alto de satisfacción |
| 90,2% | 2017 | Nivel alto de satisfacción |

Respecto a la medición del año anterior, se encuentra que el nivel de satisfacción no ha presentado variaciones. En el siguiente cuadro se presenta la comparación por Programas. No aparecen los programas Generaciones con Bienestar ni Modalidad Propia, pues su medición con encuestas se inició en esta vigencia.

**Cuadro 108. Comparación Índice global de satisfacción 2016-2017. Por programas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Programas | 2016 | 2017 | Cambio |
| Programa de Adopción - Adopción internacional | 91% | 90% | = |
| Programa de Adopción - Familias residentes en Colombia | 83% | 90% | + |
| Programa Familias con Bienestar | 97% | 94% | = |
| Programa Hogares infantiles | 94% | 94% | = |
| Programa Centro de Recuperación Nutricional | 90% | 90% | = |
| Programa Consumo SPA | 96% | 98% | = |
| Programa SRPA Sanción privativa | 77% | 74% | = |

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**Conclusiones**

El índice global de satisfacción para los nueve programas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar medidos en la actual vigencia corresponde a 90,2%, es decir un Nivel Alto de satisfacción. Respecto a la medición del año anterior, 90%, se encuentra que no ha presentado variaciones importantes.

Así mismo se encuentra que de los nueve programas, ocho tienen un Nivel Alto de satisfacción. Se destaca principalmente el programa de Consumo de sustancias psicoactivas con un 98% de satisfacción. Por el contrario, el programa Cumplimiento de Sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, presenta la calificación más baja con un resultado de 74%, que corresponde a un Nivel Bajo de Satisfacción.

Frente a los indicadores de satisfacción, a pesar de que en todos los programas se registran calificaciones cercanas al 90% en promedio, frente a la percepción de satisfacción de los usuarios, es necesario concentrar la atención en los casos donde la percepción de satisfacción es baja, a pesar de no corresponder a la mayoría de los usuarios.

***Programa de Adopción Internacional- Familias residentes en el exterior***

El 93.5% de las familias adoptantes han realizado el proceso de adopción a través de organismos acreditados, y solo un 6,5% a través de autoridades centrales o gobiernos. Los organismos acreditados 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).

De acuerdo con el lugar donde presentaron las solicitudes de adopción las familias encuestadas, el 70,4% de los casos ha sido tramitado directamente con una regional del ICBF, es decir 262 solicitudes y el 26,3%, es decir 98 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 90%, presentando una leve variación frente al dato de la medición anterior que fue equivalente a 91%. En cuanto a las dos dimensiones de análisis, calidad de la atención y calidad de la información suministrada, se tiene que en los dos casos el 92% en promedio de beneficiarios, asignó alguna de las dos categorías más altas de satisfacción.

Frente a los que no se mostraron plenamente satisfechos con el programa, y calificaron como regular o deficiente el servicio prestado, argumentan razones o aspectos relacionados con: información **errada**, **escasa** o **incompleta** de los organismos y baja calificación del personal, entre otros aspectos que son de gobernabilidad institucional y por tanto susceptibles de mejoramiento.

**Programa de adopción - Familias residentes en Colombia**

El programa de familias adoptantes residentes en Colombia, incluye dos tipos de procesos de adopción:

1. Niño, niña o adolescente determinado: estos procesos corresponden a aquellos casos en los que la familia adoptante conoce al niño. Incluye a los hijos de cónyuge o compañero permanente, a familiares consanguíneos o hijos de crianza.
2. Niño, niña o adolescente indeterminado: estos procesos corresponden a aquellos casos en los que la familia adoptante no conoce al niño.

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 90%. Se resalta un aumento significativo frente a la medición anterior que fue de 83%, incremento que se dió en todos los indicadores abordados.

Al calcular el Top two boxes, se tiene que un mayor porcentaje de beneficiarios (90%) calificó con las dos categorías más altas (4 y 5), lo relacionado con la dimensión: Calidad de la información suministrada, frente al 86% de la dimensión Calidad de la atención. El indicador que más se destaca es el de “Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos” en el que un 79% de beneficiarios dieron la calificación de Muy Alto.

En los casos en los que las familias calificaron como regular o deficiente el servicio se manifestó como algunas de las principales razones la insuficiencia de personal para la realización de los trámites, demoras o retrasos en los trámites que afectan el proceso de adopción, altos costos administrativos, información desactualizada sobre el proceso de adopción.

***Programa Familias con Bienestar para la Paz***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 94%, presentando una leve variación frente al dato de la medición anterior que fue equivalente a 97%.

En términos generales para cuatro de los cinco indicadores a nivel nacional, se tienen porcentajes por encima del 68% de familias que se sienten muy satisfechas con los servicios del programa, y en total el 98% se sienten satisfechas o muy satisfechas con los servicios prestados en las tres categorías: Calidad de la atención, Calidad de la información suministrada y Expectativas del Programa.

En lo regional se tiene que de los nueve departamentos donde se aplicó la encuesta, Sucrees el departamento en el que un menor porcentaje de hogares se considera muy satisfecho, y/o insatisfecha, como en el caso de las variables de atención recibida. Por otro lado, las familias manifiestan la importancia de **ampliar el programa** en tiempo, personal, temas, asesorías e igualmente mejorar la **infraestructura** y las herramientas **tecnológicas**, así como mayor **preparación del personal** del programa, hay situaciones específicas que requieren de mucho conocimiento, manejo de los casos con mucha discreción por parte del personal.

***Programa Generaciones con Bienestar***

En términos generales, a partir de la medición de los indicadores de satisfacción se puede concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 92%.

En la dimensión Calidad de la atención, se tiene que el 94% de los beneficiarios califican con algo o mucho su nivel de satisfacción. En el caso de las dimensiones de Calidad de la información y Expectativas del Programa, el 95% de los beneficiarios tiene la misma apreciación.

Si bien el nivel de satisfacción es alto para la mayoría de indicadores, se resalta la necesidad de revisar y tomar medidas frente a aquellos en donde un porcentaje mayor de beneficiarios otorgó la calificación de poco o nada. Esto se presenta principalmente en lo relacionado con el lugar y la entrega, suficiencia y calidad de los materiales utilizados en el programa. Esto se da especialmente en la modalidad étnica y en los departamentos de Putumayo, Vichada y Arauca.

***Programa Hogares Infantiles***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 94%. Respecto a la medición anterior no se presentó ningún cambio.

En términos generales para todos los indicadores de satisfacción sobre el programa Hogares Infantiles, cerca del 77% de los beneficiarios dá una calificación de Excelente. 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 para el mejoramiento cualitativo del servicio en beneficio de la política pública.

En el caso de los indicadores de calidad del servicio, centrados en aspectos asociados a las instalaciones donde se presta el servicio y a la alimentación que reciben los niños y niñas, reflejan una excelente y buena percepción en la mayoría de los beneficiarios del programa. No obstante, dentro de este pequeño porcentaje de insatisfacción, es importante resaltar que los aspectos críticos frente a calidad del servicio son de seguridad y prevención del lugar donde se prestan los servicios.

Otro de los aspectos de mayor insatisfacción se relacionan con el acompañamiento del Bienestar Familiar en la prestación del servicio, con el apoyo, la orientación, la ayuda y la articulación del Hogar Infantil con los servicios de salud presentes en el territorio, y con la relación entre el personal del Hogar Infantil con los padres y/o cuidadores.

***Programa Centro de Recuperación Nutricional***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 90%. Respecto a la medición anterior no se presentó ningún cambio en el índice agregado. Para algunos indicadores, considerando el Top Two Boxes (suma de las dos categorías más altas) se dan cambios negativos como es el caso del trato del personal que visita a la familia y la información que recoge el personal durante las visitas domiciliarias. Frente al indicador, ración alimentaria del niño se da un aumento en el nivel de satisfacción.

A nivel regional llama la atención que el 83,3% de los padres o acudientes de la regional Vaupés, se siente Muy insatisfecho con el trato del personal que visita la familia.

Dentro de los aspectos que inciden en que algunos beneficiarios manifiesten niveles bajos de satisfacción se encuentra lo relacionado con la infraestructura, el trato que reciben los niños de algunos funcionarios, la alimentación en cuanto a cantidad, calidad y frecuencia.

***Programa Primera infancia modalidad propia e intercultural***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 89%.

En términos generales, para todos los indicadores en los tres municipios de la Guajira donde se aplicó la encuesta, se tienen porcentajes por encima del 50% de beneficiarios que se consideran totalmente satisfechos con los servicios prestados, destacándose el indicador relacionado con “El material didáctico (libros, juguetes, elementos culturales, elementos para dibujar, entre otros)”, con un 63,5%.

En cuanto a la insatisfacción e insatisfacción total en algunos indicadores, se resalta esta situación en los indicadores de calidad de la atención, en el indicador de “Calidad y pertinencia cultural de la alimentación recibida por los niños y las niñas durante el tiempo de servicio”, en donde el 2.1% se siente totalmente insatisfecho. Las razones de esta insatisfacción están relacionadas principalmente con la puntualidad en la entrega de los alimentos, la calidad del agua y las condiciones de higiene para la preparación de los alimentos.

***Programa Internado Consumo de Sustancias Psicoactivas***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 98%, presentando un leve aumento frente al dato de la medición anterior que fue de 96%.

También es significativo la conclusión generalizada de la satisfacción de los usuarios con los resultados de los programas, tanto en la vida personal de los beneficiarios como en los resultados específicos frente a reducción de la drogadicción. En el programa “sustancias psicoactivas” se aluden por parte de los usuarios problemas en la comunicación y en la frecuencia de reuniones con los defensores de familia.

Por otro lado, algunas de las razones para que se dé insatisfacción en algunos jóvenes, están relacionadas con el acceso a servicios públicos, el estado y limpieza de los lugares en los que se desarrolla el programa, y la comunicación con los profesionales del programa.

***Programa Cumplimiento de Sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente -CAE***

La medición de los indicadores de satisfacción permite concluir que el programa tiene un Nivel Alto de satisfacción equivalente al 74%, presentando una leve variación frente al dato de la medición anterior que fue equivalente a 77%.

A nivel de regionales se encuentra que en Risaralda y Bogotá un mayor porcentaje de jóvenes se manifiesta menos satisfecho que en otras regiones para indicadores como: el trato de los funcionarios, la oportunidad de las respuestas, el acompañamiento y apoyo de la institución. Los beneficiarios resaltan aspectos en contra como la infraestructura, los tiempos.

**Recomendaciones**

***Recomendaciones transversales***

* Respecto a los indicadores de satisfacción, a pesar de que en todos los programas se registran calificaciones cercanas al 90% en promedio, frente a la percepción de satisfacción de los usuarios, es necesario concentrar la atención en los casos donde la percepción de satisfacción es baja, a pesar de no corresponder a la mayoría de los usuarios.
* Frente a la medición de percepción es importante que las instituciones establezcan criterios de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
* Se sugiere también la vinculación de un enfoque de género que permita en la participación equitativa de los hombres y mujeres dentro de los procesos de acompañamiento y cuidado de los niños y niñas.
* Por otro lado, se sugiere la incorporación de variables de control frente a las respuestas que aparecen en todos los casos con alta percepción, especialmente cuando las preguntas pueden incidir en la respuesta debido a posibles conductas de rechazo de las entidades que operan los programas hacia los beneficiarios.
* Se recomienda fortalecer los canales de comunicación entre los Centros Zonales y operadores para el efectivo y adecuado funcionamiento de los programas.
* Se sugiere que para evitar hallazgos de niños inexistentes, se contemple la posibilidad de realizar auditorías internas cada 2 meses, con el fin de monitorear el número efectivo de niños beneficiarios.
* Respecto a lo anterior, se propone que como parte de las estrategias de visibilización y comunicación del ICBF para dar a conocer su misionalidad, se refuerce la invitación para que desde las veedurías ciudadanas se apoye y vele por el adecuado desarrollo de los programas en territorio.
* Se sugiere que para el seguimiento de los niños que ingresan y se retiran de los diferentes programas del ICBF, se lleve un registro actualizado en el que se incluya información sobre su procedencia o destino.
* Se sugiere que desde el ICBF se determinen los perfiles y requisitos mínimos que debe cumplir el personal contratado por los operadores externos, de tal manera que corresponda a las necesidades específicas de los programas.
* Para todos los programas se recomienda el mejoramiento en la infraestructura, lo cual redundará en mejoramiento del servicio a la población que atiende. En particular se resalta la importancia de garantizar servicios sanitarios adecuados que garantice la salubridad de los beneficiarios, e implementar las medidas y controles necesarios para garantizar la disposición de agua potable.
* Se recomienda incrementar el apoyo e incentivo para que las comunidades cuenten con sitios propios para el desarrollo de las actividades, eso genera sentido de responsabilidad y pertenencia por cada programa.

***Programa de Adopción Internacional- Familias residentes en el exterior***

* Se recomienda evaluar la posibilidad de realizar una evaluación de satisfacción en cada una de las etapas e hitos estructurales del proceso, toda vez que hasta la fecha sólo se realiza una vez y prácticamente en las etapas finales del proceso de adopción.
* Se sugiere revisar la posibilidad que el modelo de aplicación de la encuesta sea guiado por un funcionario, toda vez que el auto diligenciamiento de los formatos ha generado preguntas incompletas o sin diligenciamiento que limita los análisis posteriores.
* Respecto a las oportunidades de mejora sugeridas por los beneficiarios, se sugiere revisar los protocolos y su efectiva aplicación en las instituciones y regionales, respecto a la preparación de los niños que van a ser adoptados y la información que se le suministra a las familias adoptantes.

***Programa de adopción - Familias residentes en Colombia***

* Se recomienda también evaluar la posibilidad de realizar una evaluación de satisfacción en cada una de las etapas e hitos estructurales del proceso.
* En el procedimiento de familias nacionales se recomienda mejorar los controles y mecanismos de actualización de datos en la matriz de seguimiento a los procesos, considerando que se hallaron duplicidades (dos registros que corresponden al mismo proceso), registros sin datos correctos para la ubicación de las familias o desactualización del estado del proceso.

***Programa Familias con Bienestar para la paz***

* Se recomienda revisar y reforzar la infraestructura y seguridad de algunos lugares en los que se realizan los encuentros con los agentes educativos.
* 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 tiempo, personal y temáticas. Algunos ejemplos mencionados son: convivencia, seguridad, productividad, empleabilidad.
* Se recomienda que desde el programa se oriente o se busque la articulación con otras instancias para que los jóvenes puedan acceder a programas laborales.
* Se recomienda hacer mejoras o fortalecer la disposición de ayudas audiovisuales y otras herramientas tecnológicas durante los encuentros que fortalezcan la socialización de los temas.

***Programa Generaciones con Bienestar***

* Se recomienda fortalecer mediante capacitaciones o sensibilizaciones el compromiso de los coordinadores y promotores de derecho con los objetivos del Programa, para el bienestar de los beneficiarios.
* Se recomienda que los Centros Zonales dispongan de más personal para el acompañamiento y seguimiento a los operadores en el cumplimiento de sus funciones y adecuada administración de los recursos.
* De acuerdo con las recomendaciones de los beneficiarios, se sugiere evaluar la posibilidad de ampliar las temáticas abordadas con los jóvenes. Algunos ejemplos son: proyectos ambientales, salidas pedagógicas, temas de convivencia, manejo de conflictos. Así mismo, se sugiere evaluar la posibilidad de ampliar el programa a otras poblaciones vulnerables como habitantes de calle y poblaciones rurales.
* Se sugiere fortalecer la dotación de implementos y actividades: juegos de mesa, didácticos, deportivos, artísticos.

***Programa Hogares Infantiles***

* Se recomienda fortalecer los canales de comunicación entre los Centros Zonales y los Hogares Infantiles.
* Se sugiere realizar actividades de formación dirigidas al personal de los hogares infantiles de tal manera que se fortalezca su sentido de pertenencia con la misión del servicio.
* Teniendo en cuenta el espacio del aula se recomienda que el docente trabaje con menos de 30 niños(as).
* De acuerdo con las oportunidades de mejora sugeridas por los beneficiarios, se recomienda fortalecer el desarrollo de actividades lúdicas y la enseñanza del idioma inglés.
* Socializar con padres de familia aspectos que fortalezcan la socialización y convivencia de los niños.
* Se recomienda realizar seguimiento a la efectiva atención de las necesidades de mantenimiento y mejoras a los espacios en los que funcionan los hogares infantiles y sus salacunas.

***Programa Centro de Recuperación Nutricional***

* Se recomienda atender la solicitud de los beneficiarios en cuanto a las mejoras que requieren los espacios en los que se desarrollan los programas. En algunos casos los beneficiarios identifican hacinamiento.
* Se recomienda evaluar la posibilidad de ofrecer a los padres y/o cuidadores de los niños programas integrales de alfabetización, ya sea en articulación con el Sena u otras instituciones lo que puede incidir en un mejoramiento de la calidad de vida de estas familias.
* Se sugiere fortalecer la disposición de alimentos y el plan nutricional con un enfoque diferencial que reconozca las características de los pueblos indígenas. En este sentido se requiere fortalecer el trabajo con estas comunidades de tal manera que se dé un proceso consiente y profundo de adaptación, apropiación y uso de los alimentos que les ofrece el programa.
* Se sugiere disponer de personal profesional adecuado con capacidad para atender las necesidades de los beneficiarios como en condición de discapacidad.

***Programa de Primera Infancia Modalidad propia e intercultural***

* En primer lugar, se recomienda garantizar las medidas necesarias para que se asegure el suministro de agua potable a los beneficiarios como factor de equilibrio, en la alimentación saludable y nutricional.
* Se recomienda atender el llamado de los beneficiarios de tal manera que en articulación con las entidades pertinentes, se verifiquen las causas, efectos y formas de mitigación de la contaminación ambiental que manifiestan las comunidades indígenas, debido a la producción de carbón.
* Se recomienda que se incentive para que el programa siga operando bajo un enfoque diferencial que atienda las diferencias y cultura de las comunidades indígenas.

***Programa Internado Consumo de Sustancias Psicoactivas***

* Se sugiere atender las solicitudes de mantenimiento y ampliación de los centros de atención del programa.
* Se recomienda fortalecer las actividades de desarrollo productivo para los jóvenes, o talleres en diversas áreas: lectura, escritura, deportes.
* Motivar más a los jóvenes en el desarrollo de proyectos productivos.

***Programa cumplimiento de sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente***

* Se recomienda que por la importancia de los centros de responsabilidad penal se incremente la seguridad.
* Se recomienda mejorar la calidad y cantidad de los materiales que se entregan para los proyectos que ejecutan dentro de estos CAE.
* Se sugiere evaluar los mecanismos para mejorar los tiempos en responder las solicitudes, sugerencias e inquietudes que se presentan.
* De acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas por los jóvenes, se recomienda evaluar la posibilidad de incrementar la oferta de temas de formación.
* Así mismo se recomienda fortalecer la formación al personal en el trato al tipo de población del programa y lograr la articulación con otras entidades para el apoyo a los jóvenes en la gestión o programas laborales.

1. De acuerdo con las características de este Programa, la intervención que se realiza con las familias participantes es de 9 meses. [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)
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. [↑](#footnote-ref-4)