

INFORME DE RESULTADOS

Plan de Participación Ciudadana 2024 Compromiso 12

Consultas Ciudadanas en Caquetá, Cesar, Magdalena, Norte de Santander y Risaralda

Objetivo:

Realizar cinco consultas ciudadanas en los departamentos de Caquetá, Cesar, Magdalena, Norte de Santander y Risaralda, con el fin de recoger la opinión de la comunidad sobre temas de interés local y promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.

2024

CONTENIDO

1. Generalidades del Proceso	03
2. Objetivo de la Consulta Ciudadana y selección de regionales	05
3. Encuesta de percepción	05
4. Análisis y resultados de la consulta ciudadana	08
4.1 Descripción de la participación de las regionales del ICBF y Entidades Administradora del Servicio – EAS	08
4.2 Análisis y resultados de la consulta ciudadana: encuestas de percepción	10
4.3.1 Componente de conocimientos y generalidades acerca de la modalidad	10
4.3.2 Componente de percepción acerca de la prestación de los servicios mediante esta modalidad	16
4.3.3 Componente de prestación de evaluación del servicio	23
5. Reflexiones finales	30

1. Generalidades del Proceso

El Instituto Colombia de Bienestar Familiar - ICBF viene desarrollando procesos de fortalecimiento y promoción de la participación de los usuarios de cada una de las modalidades de atención, comprendiendo la necesidad de orientar sus acciones a través de relaciones que consoliden la gobernanza institucional y el reconocimiento de la importancia del quehacer de la ciudadanía, como un eje fundamental para el desarrollo de la democracia y el Estado Social de Derecho, toda vez que busca prestar atenciones acordes a las particularidades de sus usuarios, recogiendo expectativas que puedan mejorar la prestación de servicios, los cuales inciden en la transformación de las condiciones de vida de familias y comunidades, centrando en sus esfuerzos, acciones que reconozcan “las inequidades, riesgos y vulnerabilidades y valora las capacidades y la diversidad de un determinado sujeto -individual o colectivo-, para incidir en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública, con miras a garantizar el goce efectivo de derechos, en especial el derecho a la igualdad y no discriminación; Lo anterior implementando acciones afirmativas, de adecuación de la oferta institucional, así como del desarrollo de oferta especializada”

En el marco de dicha gobernanza entre la sociedad y las Entidades o sectores e institucionales que hacen parte del Aparato Estatal, permite el establecimiento de intercambios, procesos comunicacionales, propuestas y deliberaciones consensuadas para establecer la “función de regulación permanente del conflicto supuesto en la definición de los temas públicos y de la propia agenda político-social, es una relación característica de las sociedades contemporáneas acotada (en sus sentidos y orientaciones) por las nociones normativas derivadas de los significados de la democracia y de la propia categoría de ciudadanía”

En tal sentido, este ejercicio cobra sentido para el ICBF porque permite propiciar el diálogo, facilitar la interacción con los ciudadanos y grupos de interés, teniendo en cuenta sus comentarios y opiniones, con el fin de mejorar las relaciones y generar confianza en su labor en el marco de los mandatos de la Constitución Política de

¹ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Modelo Enfoque Diferencial - Proceso Direcccionamiento estratégico. Disponible en: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/md1.de_modelo_de_enfoque_diferencial_de_derechos_medd_v1.pdf. P. 12. 2017

² Espinoza, Mario. La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. Andamios vol. 5 No. 10 Ciudad de México. Abril de 2009 p. 1

1991, entre ellos el estipulado dentro del Artículo 40, que alude a que “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político” configurando de esta manera la Participación Ciudadana como un derecho fundamental para los colombianos; de esta forma, la ciudadanía puede incidir en el ámbito de lo público mediante ejercicios de consulta, concertación y deliberación de asuntos relativos que obedecen a las responsabilidades de la gestión de las entidades.

Para ello, el Instituto ha construido la política pública de participación ciudadana, la cual se orienta al fortalecimiento de sus relaciones con la ciudadanía a través de ejercicios de convocatoria que realizan las áreas misionales y sus respectivas áreas de apoyo, proponiendo la implementación de mecanismos y acciones que permitan que dicha ciudadanía pueda informarse, conocer los aspectos de su interés, manifestar sus opiniones, ideas, sugerencias y recomendaciones en torno a los programas, servicios, procedimientos y trámites, mediante el control social sobre los resultados y el manejo de los recursos asignados a la entidad, a través de tres ámbitos fundamentales: i) transparencia y el fortalecimiento de la gestión institucional ii) potenciación de las capacidades y iii) corresponsabilidad de la ciudadanía.

En esta vía, dicha política cuenta con un Plan de Participación Ciudadana, mediante el cual, la Dirección de nutrición, realizó acciones para dar respuesta al compromiso 12 consulta ciudadana para reconocer la percepción frente a la prestación de los servicios de la Dirección de Nutrición que responda a las necesidades de la población y oportunidades de mejora. Es importante señalar que, este modelo se encuentra integrado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC que anualmente elabora el ICBF en cumplimiento de la normatividad vigente.

En esta vía, además de propiciar la participación, la Dirección de Nutrición del ICBF, en el marco de sus competencias, viene promoviendo acciones encaminadas a la progresividad del Derecho Humano a la Alimentación – DHA teniendo en cuenta “elementos que van de lo individual a lo colectivo y de lo eminentemente biológico-nutricional hasta un escenario sociocultural, a su vez que plantea como dimensiones constitutivas del derecho a la alimentación la disponibilidad, la accesibilidad y la adecuación; y, como elementos transversales, la sostenibilidad, la estabilidad y la participación social” , por tanto, este abordaje implica avances importantes para la transformación de la respuesta institucional que tenga en cuenta la población que allega a los servicios de atención.

³ Congreso de la República de Colombia. Disponible en: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>. (Consultado en 25 de noviembre de 2021) p. 21

⁴ CISAN – ICBF. Plan Nacional Rural del Sistema para la Garantía Progresiva del Derecho a la Alimentación. 2021 , p. 14

2. Objetivo de la Consulta Ciudadana y selección de regionales

En el marco del contexto anteriormente mencionado, durante la vigencia 2024 la Dirección Nutrición en coherencia con el desarrollo de la Estrategia de Participación ciudadana, implementó un proceso de consulta ciudadana como respuesta al compromiso 12 consulta ciudadana para reconocer la percepción frente a la prestación de los servicios de la Dirección de Nutrición que responda a las necesidades de la población y oportunidades de mejora., a través de la aplicación de 712 encuestas a beneficiarios del servicio, con el fin de recopilar información que permitan conocer la percepción frente a la prestación de los servicios, así como de recomendaciones y observaciones que contribuyan al mejoramiento de la respuesta dada desde dicha modalidad, a través de la atención que presta cada una de las regionales del ICBF, para esta vigencia, las ubicadas en los departamentos de Caquetá, Cesar, Magdalena, Norte de Santander, Risaralda

En línea con lo anterior, se les solicitó a cada regional, la aplicación metodológica expuesta con una participación de usuarios del servicio de tal forma que se pudiera complementar la información.

3. Encuesta de percepción

Por otro lado, se aplicó otra técnica denominada encuesta de percepción estructurada en 3 componentes, los cuales, se explican a continuación:

- Componente de conocimientos y generalidades acerca de la modalidad.
- Componente de percepción acerca de la prestación de los servicios mediante esta modalidad.
- Componente de prestación de evaluación del servicio.

El primero permite identificar y conocer percepciones acerca de los conocimientos y los servicios recibidos a través de la modalidad. El segundo busca indagar acerca de la percepción de la atención de los servicios recibidos por esta modalidad. El tercero busca evaluar la prestación del servicio. En tal sentido, a continuación, se presenta el siguiente instructivo por medio del cual se precisa la información relacionada con marco de sus competencias, viene promoviendo acciones encaminadas a la progresividad del Derecho Humano a la Alimentación – DHA teniendo en cuenta “elementos que van de lo individual a lo colectivo y de lo eminentemente biológico-nutricional hasta un escenario sociocultural, a su vez que plantea como dimensiones constitutivas del derecho a la alimentación la disponibilidad, la accesibilidad y la adecuación; y, como elementos transversales, la sostenibilidad, la estabilidad y la participación social” , por tanto, este abordaje implica avances importantes para la transformación de la respuesta institucional que tenga en cuenta la población que allega a los servicios de atención.

cada una de las preguntas definidas en el marco de esta encuesta de percepción acerca del servicio.

Datos generales:

- Nombre de la Regional
- Nombre de las Entidad Administradora del Servicio EAS.
- Nombre de la Unidad del Servicio UDS.
- Nombre del usuario
- Número de identificación del usuario
- Número de teléfono del usuario
- Nombre del funcionario de la Regional responsable de gestionar la encuesta

Preguntas sobre el servicio:

Componente de conocimientos y generalidades acerca de la modalidad.

1. Con sus propias palabras describa: ¿Qué conocimientos tiene acerca de este servicio?
2. Califique de 1 a 5 según su percepción, cual es la importancia de los servicios que usted ha recibido a través de esta modalidad. Para ello es importante tener en cuenta 1 es el valor más bajo y 5 el más alto. Recuerde: De acuerdo con los criterios anteriores, ud debe calificar cada opción de manera diferente
 - Visita a la familia
 - Entrega de paquete de alimentos
 - Consejería en Lactancia Materna
 - Capacitación en salud y nutrición
 - Valoración nutricional
 - Todas las anteriores
3. Durante la prestación del servicio: ¿Algún niño o niña mayor de 6 meses recibió Alimento Listo para el Consumo? Si ____ No____ Observaciones: _____
4. ¿Observó si el Alimento Listo para el Consumo dado al niño o niña mayor de 6 meses mejoró sus condiciones de peso o salud? Si ____ No____ Observaciones:
5. La siguiente pregunta se realiza si la usuaria de la modalidad es gestante: ¿Recibió Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN para mujer gestante? Si ____ No____ Observaciones: _____

Componente de percepción acerca de la prestación de los servicios mediante esta modalidad.

6. A partir de las preguntas 6 a la 10 los usuarios podrán dar su opinión acerca del grado de satisfacción que de acuerdo con su experiencia tengan acerca de la prestación del servicio y la pregunta señalada. Marque con una equis (X) según su grado de satisfacción de la atención recibida.

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

7. ¿Cuál es su percepción del equipo de la EAS frente a la información y conocimientos brindados durante la prestación del servicio de esta modalidad?

8. Con relación a la disponibilidad por parte de la EAS para atender presencial o telefónicamente, así como para realizar visitas a la familia, ¿Cómo le pareció este proceso?

9. ¿Cómo fue el trato y acogida por parte del equipo de las EAS, hacia las niñas, niños y las mujeres gestantes, como usuarios de la modalidad?

10. ¿Actualmente el equipo interdisciplinario que visita a la familia utiliza los implementos y medidas de bioseguridad?

11. ¿Cómo le parece la calidad de los alimentos de la Ración Familiar para Preparar que recibe a la familia?

12. ¿El equipo interdisciplinario toma en cuenta sus comentarios, opiniones o le permite tener canales para participar en el desarrollo de actividades relacionadas con los servicios que recibe en esta modalidad?

OBSERVACIONES: A partir de las preguntas anteriores, los usuarios pueden ampliar información acerca de alguna de estas, En tal sentido, describa sus comentarios.

Componente de prestación de evaluación del servicio

13. ¿La cantidad de alimentos de la Ración Familiar para Preparar entregada a la familia es suficiente? Si ____ No____

14. ¿Ser usuario/a de los servicios que recibe a través de esta modalidad le ha permitido mejorar la alimentación del niño, niña o como mujer gestante? Si ____ No____

15. De acuerdo con su experiencia, mencione lo que más le ha gustado de este programa.

16. En su cotidianidad ¿Ha puesto en práctica alguno de los conocimientos de esta modalidad?

17. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la prestación del servicio de esta modalidad?

4. Análisis y resultados de la consulta ciudadana

A continuación, se presenta el análisis y resultados de la consulta ciudadana, el cual tuvo acompañamiento técnico del equipo operativo de la Dirección de Nutrición y fue posible gracias a la gestión y coordinación entre cada uno de los equipos de las regionales, de manera presencial, en conjunto con las EAS y la vinculación de algunos usuarios líderes de este servicio.

4.1 Descripción de la participación de las regionales del ICBF y Entidades Administradora del Servicio – EAS.

En el marco del ejercicio de evaluación del componente de prestación del servicio, se contó con la participación de 12 Entidades Administradoras del Servicio (EAS), distribuidas en cinco departamentos: Caquetá, Cesar, Magdalena, Norte de Santander y Risaralda. Estas entidades estuvieron encargadas de vincular a los usuarios y facilitar la aplicación de las encuestas, garantizando la cobertura territorial del programa y la representatividad de los beneficiarios.

El total de usuarios que participaron en el ejercicio fue de 712, distribuidos de la siguiente manera;

Tabla No 1. Total, de usuarios participantes por regional en las encuestas en el marco de las consultas realizadas.

Regional	No. De Encuestas de percepción
Caquetá	88
Cesar	28
Magdalena	265
Norte de Santander	306
Risaralda	25
Total	712

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Es importante señalar que dentro de las encuestas se contó con la participación de madres, padres y cuidadores de niños, niñas. Igualmente, se logró vincular personas gestantes, o periodo de lactancia, como usuarios de los servicios de esta modalidad. En cuanto a las Entidades Administradoras del Servicios – EAS, la siguiente tabla describe cuales fueron y su respectivo número de usuarios:

Tabla No 2 Entidades Administradoras del Servicios – EAS participantes en la consulta y número de usuarios vinculados a este ejercicio.

Departamento	Entidad Administradora del Servicio – EAS	Número de usuarios	% Participación
Caquetá	ESE Fabio Jaramillo Londoño	31	4.36%
	ESE Malvinas	30	4.21%
	ESE Rafael Tovar Poveda	27	3.79%
	Subtotal Caquetá	88	12.36%
Cesar	ESE San Andrés	28	3.93%
Magdalena	ESE San Rafael	158	22.19%
	ESE Fray Luis de León	62	8.71%
	ESE Alejandro Pérez	26	3.65%
	ESE Local De Sabanas De San Ángel	19	2.67%
	Subtotal Magdalena	265	37.22%
Norte de Santander	Caja de Compensación ComfaOriente	128	17.98%
	EAS Tibú	128	17.98%
	ESE Emiro Quintero Cañizares	50	7.02%
	Subtotal Norte de Santander	306	42.98%
Risaralda	ESE Salud Pereira	25	3.51%
Total	12 EAS participantes	712	100%

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

4.2 Análisis y resultados de la consulta ciudadana: encuestas de percepción

A continuación, se encuentra la sistematización y análisis de las respuestas consignadas por los usuarios encuestados, según cada uno de los componentes expuestos en la encuesta de percepción explicada anteriormente. Es importante señalar que este ejercicio se realizó, a través de la agrupación de categorías, a partir de las opiniones dadas por cada uno de los 712 usuarios encuestados.

4.3.1 Componente de conocimientos y generalidades acerca de la modalidad

A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas incluidas en la encuesta de percepción.

Pregunta 1: Con sus propias palabras describa: ¿Qué conocimientos tiene acerca de este servicio?

De acuerdo con los conocimientos acerca del servicio de esta modalidad, encontraron las siguientes percepciones. En el departamento de Caquetá, las ideas principales giraron en torno a los siguientes conocimientos

Figura No 1 Principales conocimientos y generalidades acerca de la modalidad—
Regional Caquetá - ICBF



Fuente: Elaboración Propia, Equipo social -
Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

- Bueno por que enseñan a cuidar
- Sirve para levantar los niños, que están fallos de peso.
- Es un programa bueno, para mejorar los niños con alto riesgo o riesgo
- Fortalecer en temas importante como cuidado del niño, la alimentación, vacunas, controles
- Ayudan a las familias.
- Para los niños de bajo peso con desnutrición
- Es algo de aprendizaje, enseña acerca de nutrición.
- Llevan un proceso a nosotras las mamás en los cuidados y después continúan con él bebe
- Es un programa para niños y gestantes, con bajo peso ayudan a regular la alimentación y el peso

Por su parte en el departamento de Norte de Santander se reconocieron las siguientes ideas relacionadas con el objetivo de esta modalidad

Figura No 2 Principales conocimientos y generalidades acerca de la modalidad – Regional Norte de Santander -ICBF



- La gran mayoría desconoce el sentido de esta modalidad y opino sin respuesta
- Muy bueno - Gran ayuda
- Son ayudas para los niños de bajo peso y talla
- Es un programa que ayuda a madres e hijos a la buena alimentación
- Son ayudas a familias con niños con déficit de peso y talla
- Un programa que ayuda a madres e hijos a la buena alimentación

Fuente: Elaboración Propia, Equipo social - Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

En la regional magdalena, la mayoría de los usuarios encuestados no logra identificar de que trata la modalidad. No obstante, se observan otras ideas que reflejan algunos de las percepciones que se relacionan a continuación;

Figura No 3 Principales conocimientos y generalidades acerca de la modalidad ESE –Regional Magdalena – ICBF



- Sin respuesta
- Muy bueno - Que es para nutrición
- Un programa que ayuda a los niños a en bajo peso a subir
- Lo mejor para nosotros - Que es para bien - Me parece muy bien
- Es un programa muy lindo donde tratan bien a todos
- Un buen programa - un programa que trabaja con niños de bajo peso
- Es una modalidad que atienden niños de bajo peso
- Ayuda alimentación y la nutrición
- Charlas y ayudas a niños y embarazadas
- Mejorar la nutrición

Fuente: Elaboración Propia, Equipo social - Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

- Seguimiento a salud

[illegible]

- Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

Frente a esta misma pregunta, la regional Cesar, se logró identificar las siguientes apreciaciones que la comunidad encuestada tiene frente a la modalidad

[illegible]

- Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

Pregunta 2: Califique de 1 a 5 según su percepción, cual es la importancia de los servicios que usted ha recibido a través de esta modalidad. Para ello es importante tener en cuenta 1 es el valor más bajo y 5 el más alto.

Según la percepción de los usuarios de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo, se les pidió que calificaran la importancia de cada uno de los 5 ítems expuestos, siendo 5 el de mayor importancia y 1 el de menor calificación. En tal sentido, los usuarios expresaron las siguientes calificaciones según el servicio recibido:

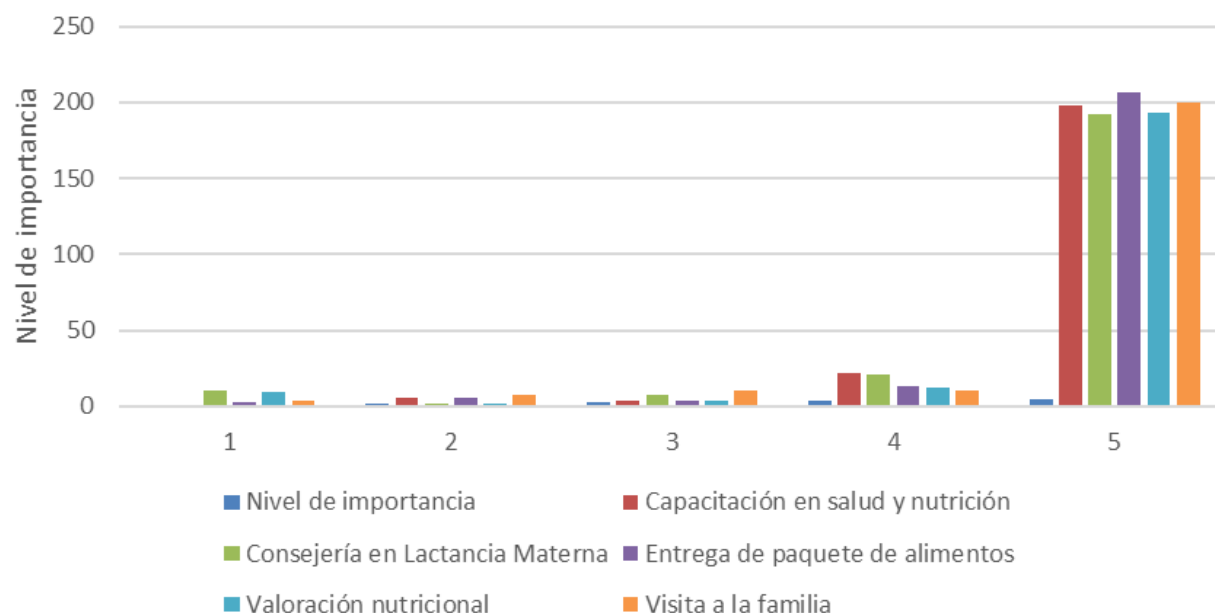
Tabla No. 3. Calificación de 1 a 5 sobre la importancia de los servicios que según la percepción de los usuarios les parece importante.

Departamento	Importancia de la prestación de los servicios	1	2	3	4	5
Caquetá	Capacitación en salud y nutrición	0	4	0	6	21
	Consejería en Lactancia Materna	9	1	3	4	14
	Entrega de paquete de alimentos	3	5	4	2	17
	Valoración nutricional	1	1	4	5	20
	Visita a la familia	4	5	5	2	14
Cesar	Capacitación en salud y nutrición	1	2	3	3	16
	Consejería en Lactancia Materna	0	1	1	6	17
	Entrega de paquete de alimentos	0	0	0	2	23
	Valoración nutricional	8	0	0	3	14
	Visita a la familia	0	2	4	2	17
Magdalena	Capacitación en salud y nutrición	0	0	0	3	23
	Consejería en Lactancia Materna	0	0	1	1	24
	Entrega de paquete de alimentos	0	1	0	1	24
	Valoración nutricional	0	0	0	1	25
	Visita a la familia	0	1	0	1	24
Norte de Santander	Capacitación en salud y nutrición	0	0	1	10	114
	Consejería en Lactancia Materna	1	0	2	10	114
	Entrega de paquete de alimentos	0	0	0	7	120
	Valoración nutricional	0	1	0	2	111
	Visita a la familia	0	0	0	5	122

Risaralda	Capacitación en salud y nutrición	0	0	0	0	24
	Consejería en Lactancia Materna	0	0	1	0	23
	Entrega de paquete de alimentos	0	0	0	1	23
	Valoración nutricional	0	0	0	1	23
	Visita a la familia	0	0	1	0	23

Fuente: Elaboración Propia, Equipo social - Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

Gráfico 1 Valoración del servicio prestado – modalidad 1000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración Propia, Equipo social - Dirección de Nutrición - ICBF, 2025

Pregunta 3: Durante la prestación del servicio: ¿Algún niño o niña mayor de 6 meses recibió Alimento Listo para el Consumo?

Respecto a la recepción de Alimento Listo para el Consumo – ALC por parte de niños o niñas mayores de 6 meses, las personas encuestadas mencionaron lo siguiente; 32% dijeron que si (231 personas); 14% mencionaron que no (102 personas); y 51% no respondieron la pregunta (367 personas).

Tabla 4 Prestación del servicio a niñas / niños mayores de 6 meses – Modalidad 1.00 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024

Departamento	Si	No	Sin Respuesta	Total
Caquetá	48	10	12	88
Norte de Santander	65	47	194	306
Magdalena	90	24	151	265
Risaralda	10	11	4	25
Cesar	18	10	6	28
Total	231	102	367	712

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 4: ¿Observó si el Alimento Listo para el Consumo dado al niño o niña mayor de 6 meses mejoró sus condiciones de peso o salud?

Con relación al mejoramiento del peso o de las condiciones de salud de los niños o niñas al recibir ALC, los encuestados expresaron lo siguiente. 59% respondieron afirmativamente, señalando comentarios asociados con que el niño o niña comenzó a comer y subió de peso esperado, mejoramiento de peso y su energía o que el niño o niña tuvo mejor el apetito (423 personas). Mientras que el 11% dijeron que no (83 personas); y 29% no respondieron a la pregunta (211 personas);

Tabla 5 Mejoramiento de las condiciones de peso salud mediante la entrega de Alimento Listo para el Consumo al niño o niña mayor de 6 meses

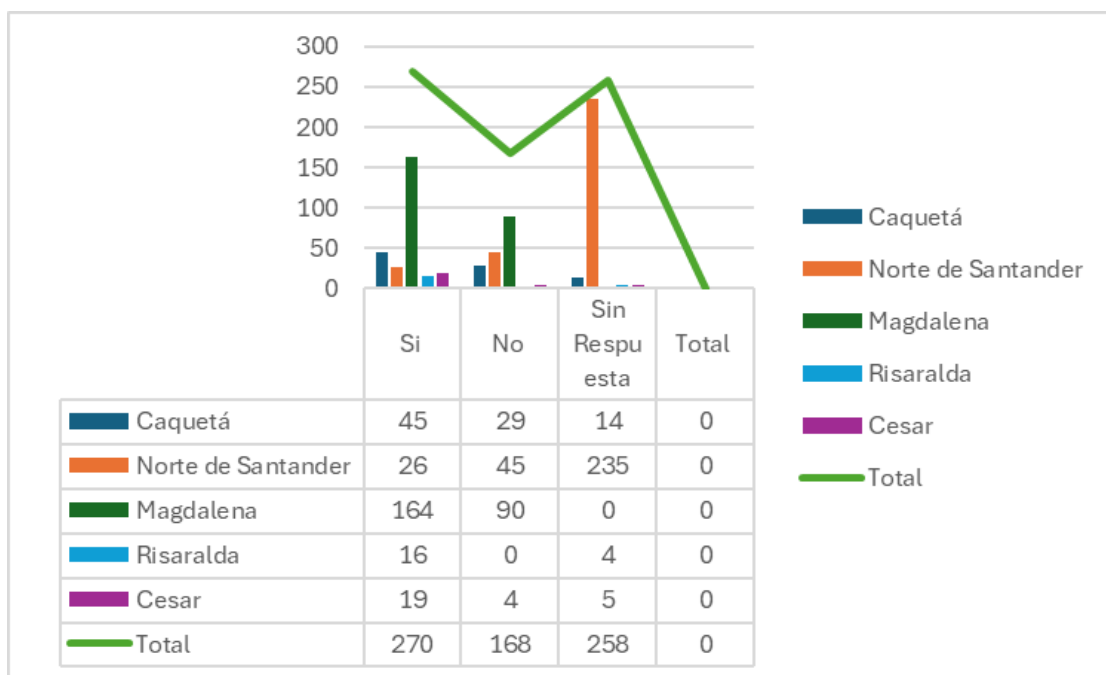
Departamento	Si	No	Sin Respuesta	Total
Caquetá	68	9	11	88
Norte de Santander	189	40	77	306
Magdalena	125	29	111	265
Risaralda	15	5	10	25
Cesar	26	0	2	28
Total	423	83	211	712

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 5: La siguiente pregunta se realiza si la usuaria de la modalidad es gestante: ¿Recibió Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN para mujer gestante?

De los 712 encuestados, el 38% (270 personas) manifestaron recibir Alimentos de Alto Valor Nutricional – AAVN, mientras que el 23% (168 personas) y el 36% (258 personas) no dieron respuesta.

Gráfico 2 Población usuaria de la modalidad es gestante que recibió Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

4.3.2 Componente de percepción acerca de la prestación de los servicios mediante esta modalidad

El siguiente componente recogió los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados, de acuerdo con la siguiente valoración:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

A continuación, estas preguntas dan cuenta de las opiniones dadas por los participantes de esta encuesta.

Pregunta 6: ¿Cuál es su percepción del equipo de la EAS frente a la información y conocimientos brindados durante la prestación del servicio de esta modalidad?

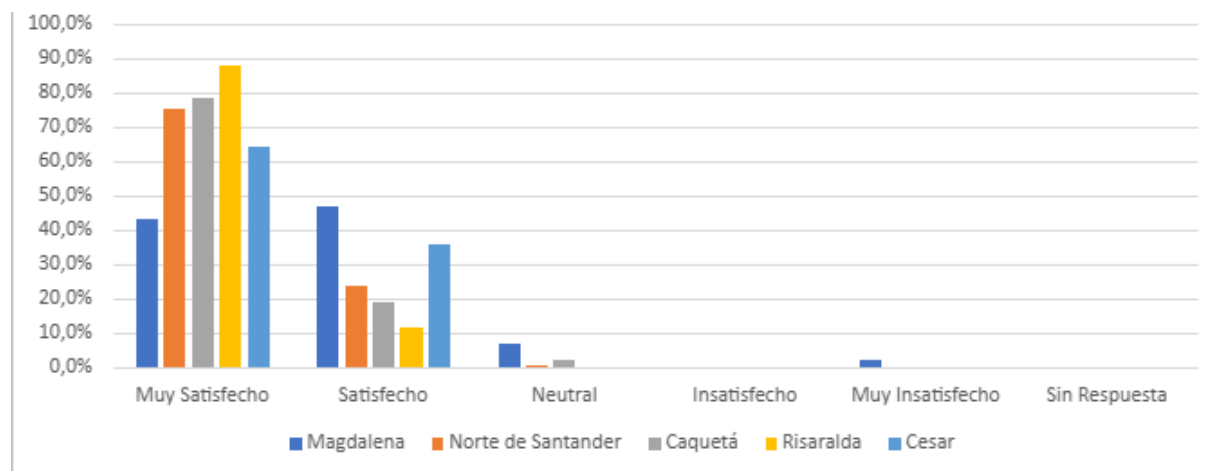
La mayoría de las familias manifiestan estar muy satisfechas con la información y conocimientos brindados por el equipo de la EAS, especialmente en Risaralda y Norte de Santander, donde el nivel supera el 80%. En Cesar y Caquetá también se destaca una percepción positiva. En Magdalena, aunque la mayoría está satisfecha, algunas familias respondieron de manera neutral, lo que indica que todavía hay aspectos por mejorar. En general, no se evidencian respuestas de insatisfacción, lo que refleja la efectividad de la estrategia, aunque se recomienda seguir fortaleciendo la comunicación y ajustarla a las necesidades de cada familia.

Tabla 6: Percepción del equipo de la EAS frente a la información y conocimientos brindados durante la prestación del servicio de esta modalidad – Vigencia 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	115	124	19	-	6	-	264
Norte de Santander	231	73	2	-	-	-	306
Caquetá	69	17	2	-	-	-	88
Risaralda	22	3	-	-	-	-	25
Cesar	18	10	-	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 3 Percepción del equipo de la EAS frente a la información y conocimientos brindados durante la prestación del servicio de esta modalidad – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 7: Con relación a la disponibilidad por parte de la EAS para atender presencial o telefónicamente, así como para realizar visitas a la familia ¿Cómo le pareció este proceso?

El análisis muestra que la disponibilidad de la EAS, para atender presencialmente, por teléfono o realizar visitas a las familias fue percibida de manera positiva en todos los departamentos.

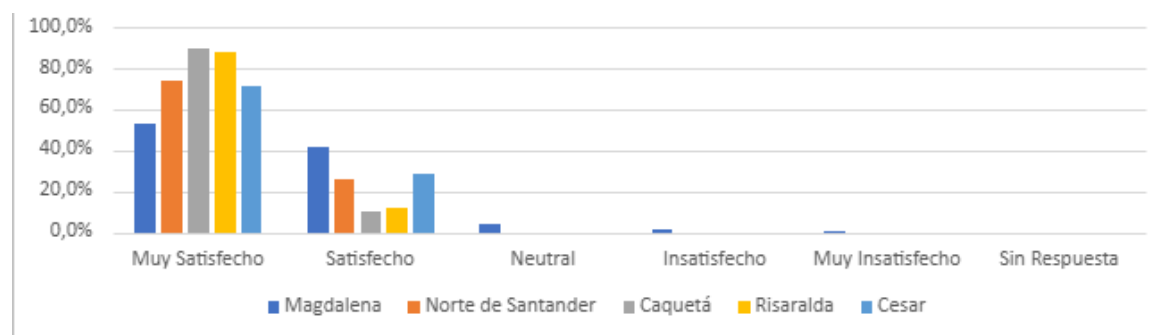
La mayoría de los usuarios en todos los departamentos expresaron estar satisfechos. Los valores más altos se observan en Caquetá y Risaralda. Magdalena y Norte de Santander tienen un porcentaje menor de “Muy Satisfecho” pero un número significativo en “Satisfecho”, manteniendo un balance positivo general. La insatisfacción es prácticamente inexistente, lo que evidencia la efectividad y compromiso del EAS en la atención a las familias.

Tabla 7: Relaciones entre disponibilidad de atenciones por parte de la EAS – modalidad 1.000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	138	110	11	3	1	-	263
Norte de Santander	226	80	-	-	-	-	306
Caquetá	79	9	-	-	-	-	88
Risaralda	22	3	-	-	-	-	25
Cesar	20	8	-	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 4 Relaciones entre disponibilidad de atenciones por parte de la EAS – modalidad 1.000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 8: ¿Cómo fue el trato y acogida por parte del equipo de las EAS, hacia las niñas, niños y las mujeres gestantes, como usuarios de la modalidad?

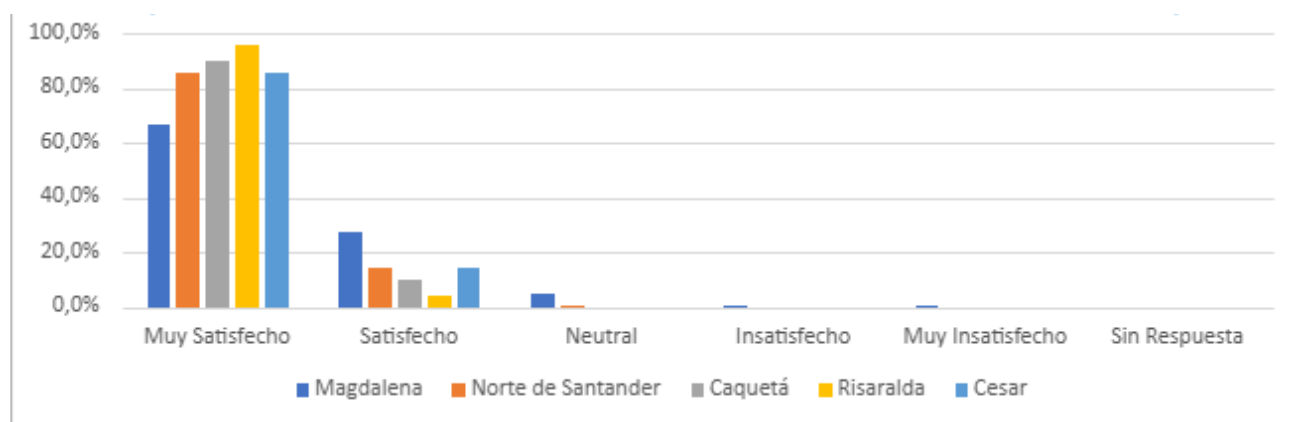
En términos generales, el trato y la acogida por parte de los equipos EAS hacia las niñas, niños y mujeres gestantes, es altamente satisfactorio para la mayoría de los usuarios en todos los departamentos. La distribución indica que solo un pequeño porcentaje mantiene una percepción neutral, insatisfecha o muy insatisfecha mientras, que la gran mayoría se siente valorada y bien atendida. Esto refleja un equipo comprometido con la atención y el bienestar de los usuarios de la modalidad.

Tabla 8 Trato y acogida por parte de las EAS – Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo –Vigencia 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	176	73	12	2	1	-	264
Norte de Santander	262	43	1	-	-	-	306
Caquetá	79	9	-	-	-	-	88
Risaralda	24	1	-	-	-	-	25
Cesar	24	4	-	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 5 Trato y acogida por parte de las EAS – Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo –Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 9: ¿Actualmente el equipo interdisciplinario que visita a la familia utiliza los implementos y medidas de bioseguridad?

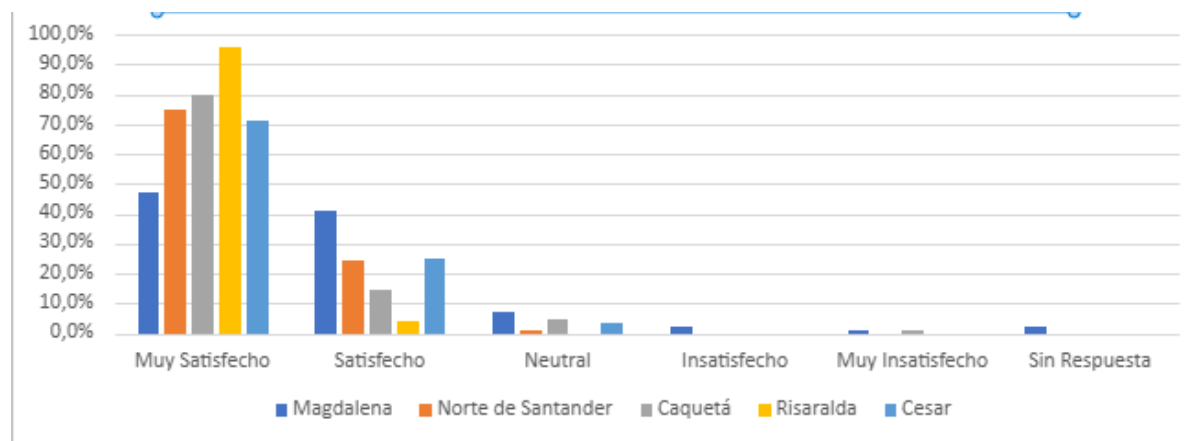
La percepción general es altamente positiva, indicando que los equipos interdisciplinarios están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad generando confianza entre las familias atendidas. En la mayoría de los departamentos la percepción es muy positiva, especialmente en Risaralda, Norte de Santander y Cesar, donde casi todas las familias se muestran satisfechas. En Caquetá también predominan las opiniones favorables, solo en Magdalena se observa un pequeño grupo que podría beneficiarse de reforzamiento en la comunicación sobre la correcta utilización de implementos de bioseguridad.

Tabla 9 Uso de implementos y medidas de bioseguridad – Modalidad 1.000 días para cambiar del mundo – Vigencia 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	125	108	19	5	2	5	264
Norte de Santander	229	74	3	-	-	-	306
Caquetá	70	13	4	-	1	-	88
Risaralda	24	1	-	-	-	-	25
Cesar	20	7	1	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 6 Uso de implementos y medidas de bioseguridad – Modalidad 1.000 días para cambiar del mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 10: ¿Cómo le parece la calidad de los alimentos de la Ración Familiar para Preparar que recibe a la familia?

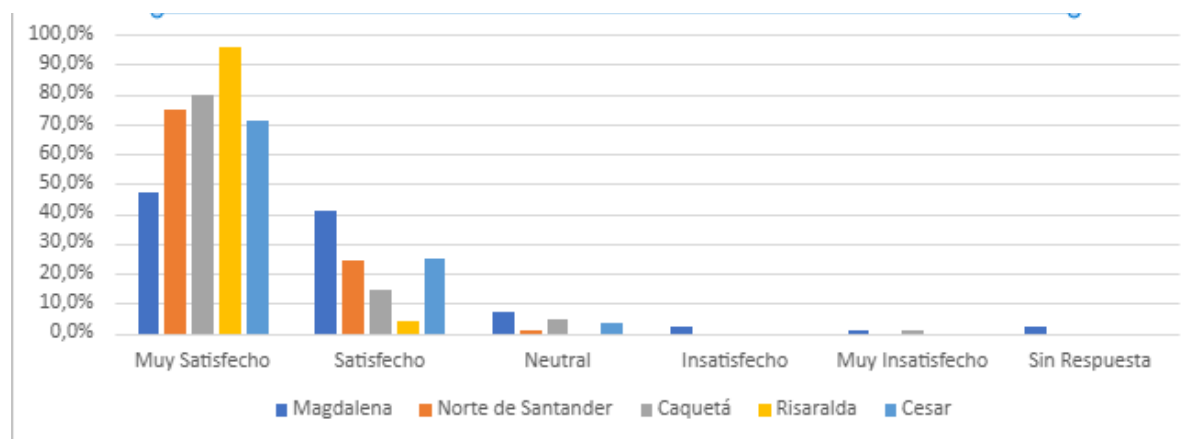
En términos generales, las familias perciben la calidad de los alimentos de la Ración Familiar para Preparar como muy buena, especialmente en Cesar, Risaralda, Caquetá y Norte de Santander, donde casi la totalidad de los hogares se muestran satisfechos. El caso de Magdalena es distinto, ya que, aunque más de la mitad de las familias están muy satisfechas, se observa un número importante de respuestas que van desde una satisfacción moderada hasta la insatisfacción o la falta de respuesta. Esto muestra que en este departamento es necesario fortalecer el seguimiento y garantizar que la calidad de los alimentos sea percibida de manera uniforme por todas las familias.

Tabla 10 Calidad de los alimentos de la Ración Familiar para Preparar que recibe a la familia – Modalidad 1.000 días para cambiar del mundo – Vigencia 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	148	53	12	19	5	27	264
Norte de Santander	268	38	-	-	-	-	306
Caquetá	82	5	-	-	-	1	88
Risaralda	24	1	-	-	-	-	25
Cesar	27	1	-	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 7 – Calidad de los alimentos de la Ración Familiar para Preparar que recibe a la familia – Modalidad 1.000 días para cambiar del mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 11: ¿El equipo interdisciplinario toma en cuenta sus comentarios, opiniones o le permite tener canales para participar en el desarrollo de actividades relacionadas con los servicios que recibe en esta modalidad?

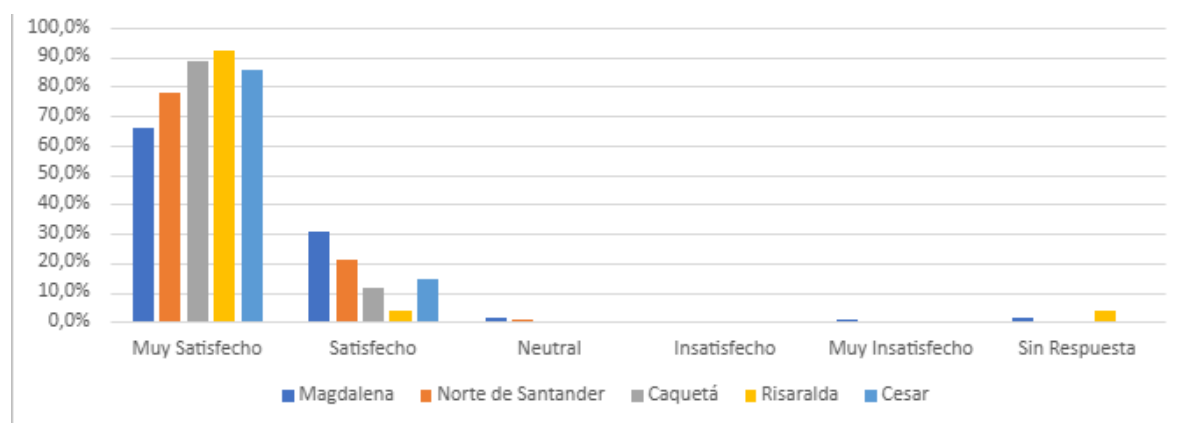
La mayoría de las familias se declaran muy satisfechas y satisfechas con la forma en que el equipo interdisciplinario tiene en cuenta sus opiniones y ofrece canales de participación. En departamentos como Risaralda, Cesar y Caquetá predomina la opción de muy satisfecha, lo que refleja un alto nivel de confianza en el proceso. En Norte de Santander también se observa una tendencia positiva, con la mayoría de las familias muy satisfechas y algunas en el rango de satisfechas o neutrales. En el caso de Magdalena, aunque más de la mitad de las familias se muestran muy satisfechas, se presentan en mayor proporción respuestas de satisfechas y algunas pocas neutrales o muy insatisfechas, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la comunicación y los espacios de participación en este territorio.

Tabla 11 Comentarios y opiniones para participar en el desarrollo de actividades relacionadas con los servicios - Modalidad 1000 días para cambiar el mundo 2024

Departamento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Sin Respuesta	Total
Magdalena	174	81	4	-	2	4	265
Norte de Santander	239	65	2	-	-	-	306
Caquetá	78	10	-	-	-	-	88
Risaralda	23	1	-	-	-	1	25
Cesar	24	4	-	-	-	-	28

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 8 - Comentarios y opiniones para participar en el desarrollo de actividades relacionadas con los servicios - Modalidad 1000 días para cambiar el mundo 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 12: OBSERVACIONES: A partir de las preguntas anteriores, los usuarios pueden ampliar información acerca de alguna de estas, En tal sentido, describa sus comentarios

La participación en esta pregunta fue reducida, ya que la mayoría de las familias no dejaron observaciones. Sin embargo, las pocas respuestas que se registraron son positivas, destacándose expresiones como “muy satisfecho” o “no tengo quejas”. Esto muestra una percepción favorable frente al servicio, aunque también evidencia la importancia de seguir motivando a las familias a expresar sus opiniones y sugerencias.

Tabla 12 Observaciones y comentarios – Encuestas modalidad 1000 días para cambiar el mundo - Vigencia 2024

Regional	Observaciones
Magdalena	✓ Predominan las no respuestas, aunque algunas familias expresaron estar muy satisfechas, satisfechas o no tener quejas.
Norte de Santander	✓ No se registraron comentarios adicionales, todas las respuestas fueron “Sin respuesta”.
Caquetá	✓ Muy baja participación, solo una familia manifestó estar muy satisfecha.
Risaralda	✓ Se evidenció una sola observación de “Muy satisfecho”, el resto sin respuesta
Cesar	✓ No hubo comentarios adicionales, todas las respuestas fueron “sin respuesta.”

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

4.3.3 Componente de prestación de evaluación del servicio

Pregunta 13: ¿La cantidad de alimentos de la Ración Familiar para Preparar entregada a la familia? ¿Es suficiente?

La mayoría de los usuarios considera que la cantidad de alimentos entregada en la Ración Familiar para Preparar es suficiente, con una satisfacción general del 98,04%.

- Los departamentos de Caquetá, Risaralda y Norte de Santander (en la mayoría de sus EAS) alcanzaron el 100% de satisfacción, con usuarios que indicaron haber recibido la ración completa.
- En Magdalena y Cesar, se registraron algunos casos de insatisfacción o encuestas con observaciones, representando aproximadamente el 2-3% de los usuarios.
- Se identificaron 12 encuestas no respondidas, correspondientes a usuarios que no recibieron el paquete de la ración o no contestaron la pregunta.

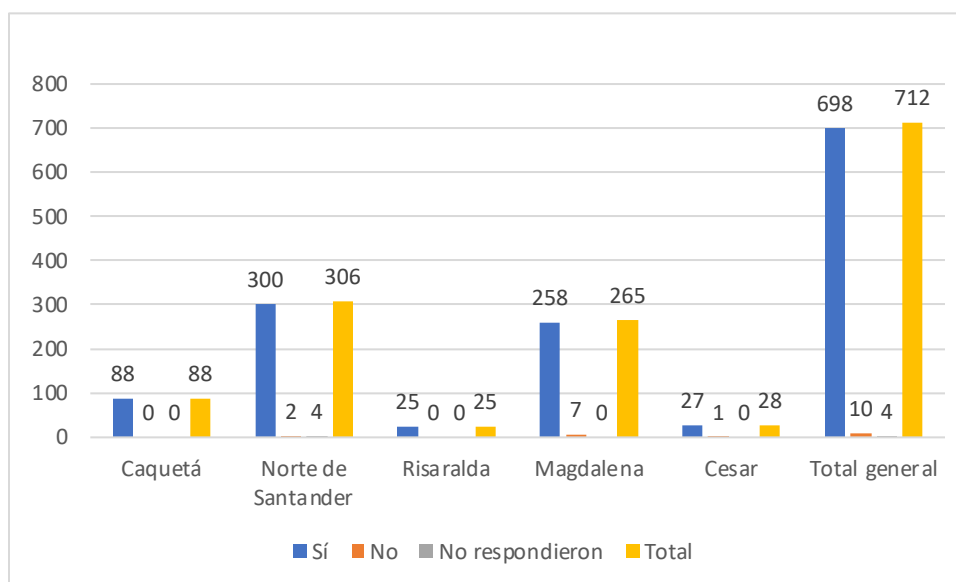
Estos resultados evidencian que el programa cumple en gran medida con la entrega suficiente de alimentos, aunque se recomienda fortalecer la logística y el seguimiento, especialmente en los casos donde la ración no fue recibida o la encuesta quedó pendiente.

Tabla 13 Cantidad de alimentos - Ración Familiar para Preparar entregada a la familia modalidad 1000 días para cambiar el mundo - Vigencia 2024

13. ¿La cantidad de alimentos de la Ración Familiar para Preparar entregada a la familia? ¿Es suficiente?				
Departamento	Sí	No	No respondieron	Total
Caquetá	88	0	0	88
Norte de Santander	300	2	4	306
Risaralda	25	0	0	25
Magdalena	258	7	0	265
Cesar	27	1	0	28
Total, general	698	10	4	712

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 9 - Cantidad de alimentos - Ración Familiar para Preparar entregada a la familia modalidad 1000 días para cambiar el mundo - Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Observaciones

La mayoría de los usuarios considera que la cantidad de alimentos entregada en la Ración Familiar para Preparar es suficiente, con una satisfacción general del 98,04%.

- El programa cumple en gran medida con la entrega suficiente de alimentos.
- Se recomienda fortalecer la logística y el seguimiento, especialmente en los casos donde la ración no fue recibida o la encuesta quedó pendiente, para garantizar la cobertura completa y la satisfacción de todos los beneficiarios.

Pregunta 14: ¿Ser usuario/a de los servicios que recibe a través de esta modalidad le ha permitido mejorar la alimentación del niño, niña o como mujer gestante?

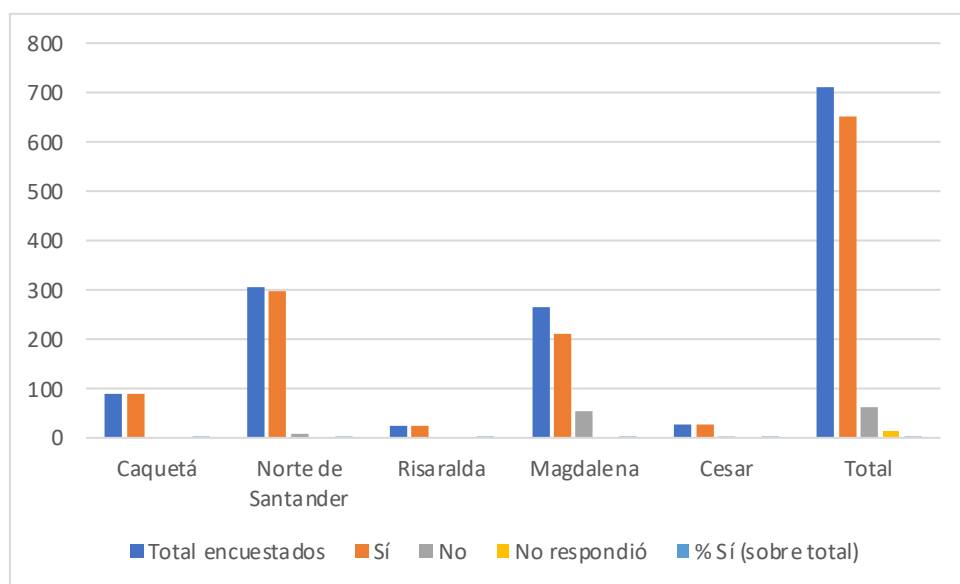
De un total de 712 encuestados, 676 respondieron a esta pregunta. Los resultados muestran que la gran mayoría considera que la prestación del servicio ha permitido mejorar la alimentación de los beneficiarios.

Tabla 14 Mejoramiento de la alimentación a través de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024

14. ¿Ser usuario/a de los servicios que recibe a través de esta modalidad le ha permitido mejorar la alimentación del niño, niña o como mujer gestante?					
Departamento	Total, encuestados	Sí	No	No respondió	% Sí (sobre total)
Caquetá	88	88	0	0	100%
Norte de Santander	306	298	8	0	97,39%
Risaralda	25	25	0	0	100%
Magdalena	265	212	53	0	80,00%
Cesar	28	27	1	0	96,43%
Total	712	650	62	12	91,29%

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 10 Mejoramiento de la alimentación a través de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Observaciones generales

- La mayoría de los usuarios reporta que los servicios recibidos han mejorado la alimentación de niños, niñas y mujeres gestantes.
- Los departamentos de Caquetá, Risaralda y Cesar alcanzaron niveles de satisfacción cercanos al 100%, mientras que en Magdalena se registraron algunas respuestas negativas o en observaciones, lo que representa aproximadamente 20% de los casos, debido a encuestas no respondidas o situaciones específicas de entrega.
- En Norte de Santander, la satisfacción se mantuvo muy alta con 97,39%, aunque hubo casos aislados de respuestas negativas.
- Estos resultados evidencian un impacto positivo general del programa en la alimentación, destacando la necesidad de seguimiento y refuerzo en los casos de respuestas negativas o incompletas para garantizar cobertura total.

Pregunta 15: De acuerdo con su experiencia, mencione lo que más le ha gustado de este programa:

Esta pregunta abierta permitió identificar los aspectos del programa que los usuarios valoran positivamente. Se agruparon las respuestas en categorías para facilitar la interpretación y se incluyeron las menciones “sin respuesta” para reflejar el total de encuestados.

Tabla 15: Percepciones acerca de lo que más ha gustado de la modalidad 1000 para cambiar el mundo – Vigencia 2024

Categorías principales de satisfacción por departamento	
Categoría	Menciones destacadas
Atención y trato del personal	Incluye menciones como “la atención y disponibilidad del equipo”, “trato recibido”, “amabilidad”, “atención profesional”; frecuente en Caquetá, Magdalena y Norte de Santander.
Charlas, capacitaciones e información	Menciones a “charlas nutricionales”, “capacitaciones”, “orientación educativa”, “información de nutrición”; destacadas en Caquetá, Magdalena y Risaralda.
Actividades grupales / encuentros / visitas	Incluye talleres, dinámicas, juegos y seguimiento en el hogar; reportadas en todos los departamentos, especialmente Norte de Santander y Magdalena.
Ayudas y raciones / alimentos	Raciones familiares, mercados y paquetes de apoyo; mencionadas principalmente en Risaralda, Caquetá y Cesar.
Valoración general positiva / satisfacción global	Expresiones como “Me encantó”, “Todo me gustó”, “Excelente programa”; frecuentes en Magdalena, Norte de Santander y Risaralda.
Sin respuesta / pendientes	Usuarios que no mencionaron aspectos específicos, incluidos en todos los departamentos.

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Observaciones generales

- La atención del personal y la interacción con los equipos de las EAS son los aspectos más valorados por los usuarios.
- Las charlas y capacitaciones son apreciadas como herramientas educativas que complementan la entrega de alimentos.
- Las actividades grupales, visitas domiciliarias y el seguimiento son percibidos como un valor agregado del programa.
- La entrega de raciones y ayudas alimentarias sigue siendo un componente central que los usuarios reconocen positivamente.
- Algunos encuestados no respondieron, representando entre 3% y 5% del total, lo cual refleja la necesidad de seguimiento en casos puntuales.

Pregunta 16: En su cotidianidad ¿Ha puesto en práctica alguno de los conocimientos de esta modalidad?

En relación con la pregunta sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos en la modalidad, se evidencia que la mayoría de los participantes ha logrado poner en práctica lo aprendido.

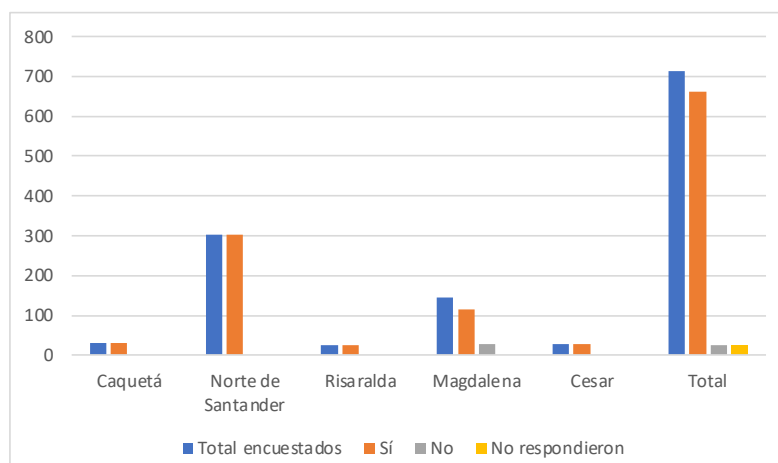
De los 712 encuestados, 686 respondieron a la pregunta, de los cuales 661 indicaron que sí aplican los conocimientos en su cotidianidad, mientras que 25 señalaron que no. Esta tendencia se mantiene de manera consistente en las diferentes regiones y centros, lo que refleja un impacto positivo y tangible de la modalidad en el desempeño diario de los participantes.

Tabla 16 Práctica de conocimiento a partir de los aprendizajes bajo la modalidad de 1000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024

16. En su cotidianidad ¿Ha puesto en práctica alguno de los conocimientos de esta modalidad?				
Departamento	Total, encuestados	Sí	No	No respondió
Caquetá	31	31	0	0
Norte de Santander	304	304	0	0
Risaralda	25	25	0	0
Magdalena	144	116	28	0
Cesar	28	28	0	0
Total	712	661	25	26

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Gráfico 11 Práctica de conocimiento a partir de los aprendizajes bajo la modalidad de 1000 días para cambiar el mundo – Vigencia 2024



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Nutrición – ICBF 2025

Pregunta 17: ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la prestación del servicio de esta modalidad?

El análisis de las 712 encuestas muestra que la mayoría de los y las participantes valora positivamente la prestación del servicio, indicando que el programa es bueno o excelente y que no tienen sugerencias puntuales. Sin embargo, se identificaron patrones en las sugerencias aportadas que permiten detectar oportunidades de mejora:

1. Continuidad y ampliación del programa:

- Varios participantes expresaron que desean que el programa dure más tiempo, se repita en el próximo año o aumenten los cupos disponibles.
- Esta es la sugerencia más recurrente y refleja un interés por mantener el aprendizaje a lo largo del tiempo y ampliar el alcance del servicio.

2. Mejoras logísticas y operativas:

- Se reportan necesidades de optimización del sonido durante las actividades y garantizar la puntualidad.
- Algunos participantes solicitaron que se provea cuidado de los niños mientras los adultos reciben las capacitaciones y que se busquen lugares más accesibles y seguros para los encuentros.

3. Alimentación y recursos:

- Se sugiere ofrecer merienda o alimentos durante las sesiones, lo que puede contribuir a una mejor experiencia de los participantes.

4. Dinamización y enriquecimiento de actividades:

- Algunas respuestas mencionan la necesidad de hacer las actividades más dinámicas y claras, así como mejorar la información entregada durante el programa.

5. Valoraciones positivas:

- A pesar de las sugerencias, una gran proporción de participantes destacó que todo está bien, que el servicio es excelente, y agradeció la atención recibida.
- Esto evidencia que la modalidad está cumpliendo con sus objetivos principales y es bien recibida por los participantes.

Observaciones generales

- El programa tiene una aceptación general muy alta y los participantes perciben que la prestación del servicio es adecuada.
- Las oportunidades de mejora se centran en asegurar la continuidad del programa, optimizar la logística y operatividad, incluir alimentación y recursos, y aumentar la dinamización de las actividades.
- Atender estas sugerencias contribuirá a fortalecer la experiencia de los participantes y mejorar el impacto de la modalidad.

5. Reflexiones finales

La participación activa de la ciudadanía constituye un pilar fundamental para la mejora de los programas de nutrición del ICBF. La consulta realizada permitió que niños, niñas, mujeres gestantes y demás beneficiarios expresaran sus opiniones y evaluaran los servicios recibidos, generando un espacio de diálogo que fortalece la relación entre la institución y la comunidad. Los altos niveles de respuesta evidencian no solo interés por los programas, sino también la disposición de los usuarios para involucrarse en la construcción de soluciones y ajustes que respondan a sus necesidades reales.

Los resultados obtenidos muestran que la modalidad implementada, centrada en los primeros 1.000 días de vida, tiene un impacto positivo en la alimentación y nutrición de los beneficiarios. La percepción de mejora en la nutrición, la aplicación de conocimientos adquiridos y la satisfacción con la atención recibida reflejan la efectividad de las intervenciones, así como la relevancia de la estrategia para garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas. Además, se evidencia la importancia de contar con equipos de trabajo comprometidos, cuya atención cercana y profesional genera confianza y refuerza la valoración de los programas por parte de la comunidad.

No obstante, los resultados también señalan oportunidades de mejora que deben ser atendidas de manera oportuna. La percepción sobre la calidad de los alimentos, la duración de las actividades y la logística del programa son aspectos que requieren ajustes para optimizar la experiencia de los beneficiarios. Atender estas sugerencias no solo permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios, sino que también contribuirá a la equidad y cobertura territorial del programa, asegurando que más regiones puedan acceder de manera efectiva a los beneficios.

Finalmente, la consulta ciudadana reafirma el derecho de los usuarios a participar en los procesos que afectan su vida y bienestar. Este ejercicio de participación no solo fortalece la transparencia y la corresponsabilidad institucional, sino que también consolida la gobernanza local, promoviendo un diálogo constante entre la ciudadanía y el ICBF. La retroalimentación obtenida se convierte en un insumo valioso para la mejora continua, evidenciando que la escucha activa y la valoración de la opinión de la comunidad son herramientas esenciales para garantizar la calidad, pertinencia y sostenibilidad de los programas sociales.

DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN

Diciembre de 2024

De requerir más información puede comunicarse a cualquiera de los canales dispuestos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a continuación:



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



ICBFColombia



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



@icbfcolombiaoficial