

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta de Satisfacción usuarios ICBF 2012



La Dirección de Servicios y Atención, es la delegada para realizar un estudio con el objeto de conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo en relación con el cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios, aplicando encuestas a los diferentes grupos poblacionales objeto de la misión institucional

Deben ser realizadas anualmente y aplicadas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional a saber:

1. Usuarios que acuden a los Centros Zonales.
2. Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de los diferentes programas en las modalidades de prevención y protección y
3. Adultos – padres de beneficiarios de los programas o servicios del ICBF.

Nombre del Indicador: Nivel de Satisfacción de atención al cliente

Estrategia a Desarrollar: Operación Territorial Eficiente y Atención al cliente con calidad y calidez



DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta de Satisfacción usuarios ICBF 2012

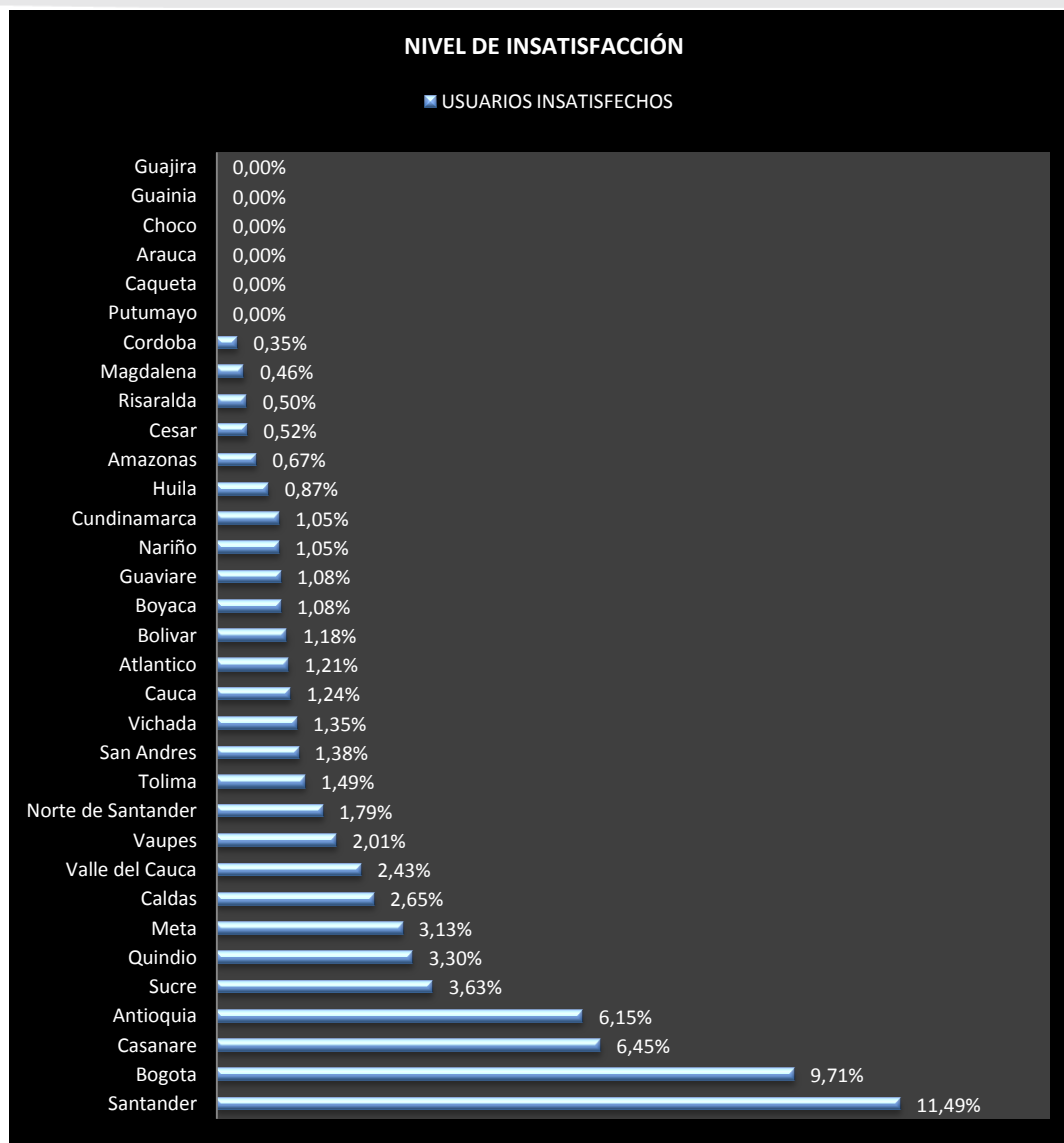


NIVEL DE SATISFACCIÓN
■ USUARIOS AL MENOS SATISFECHOS



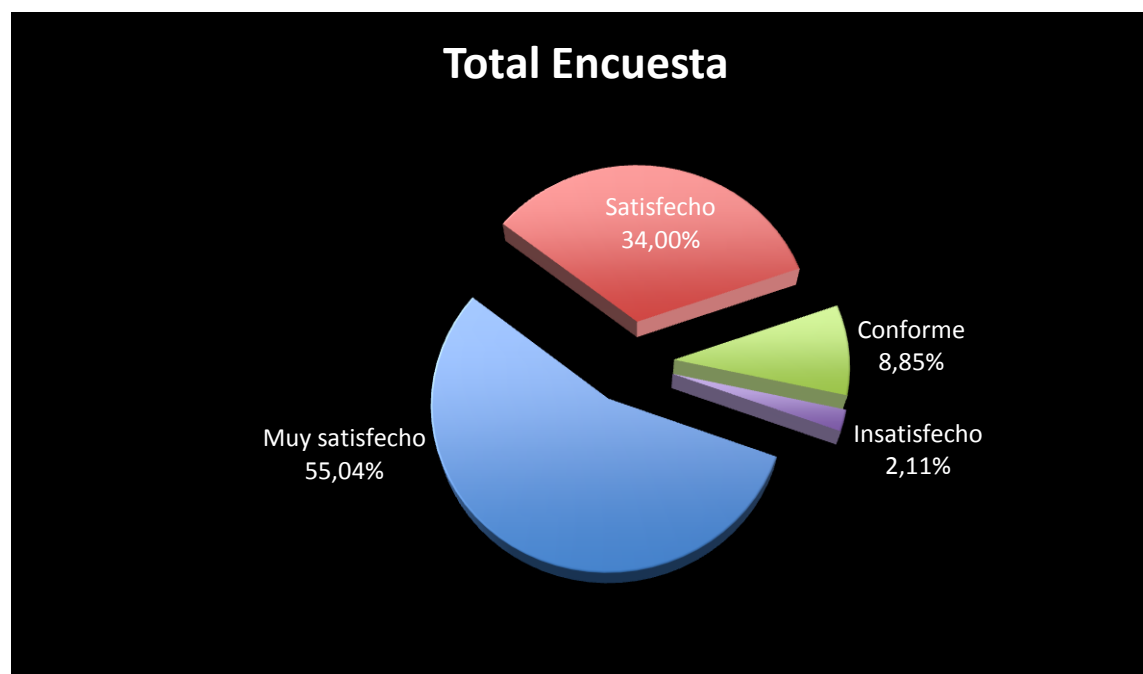
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta de Satisfacción usuarios ICBF 2012



RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

	Muy satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	total
Total Encuesta	3450	2131	555	132	6268
	55,04%	34,00%	8,85%	2,11%	

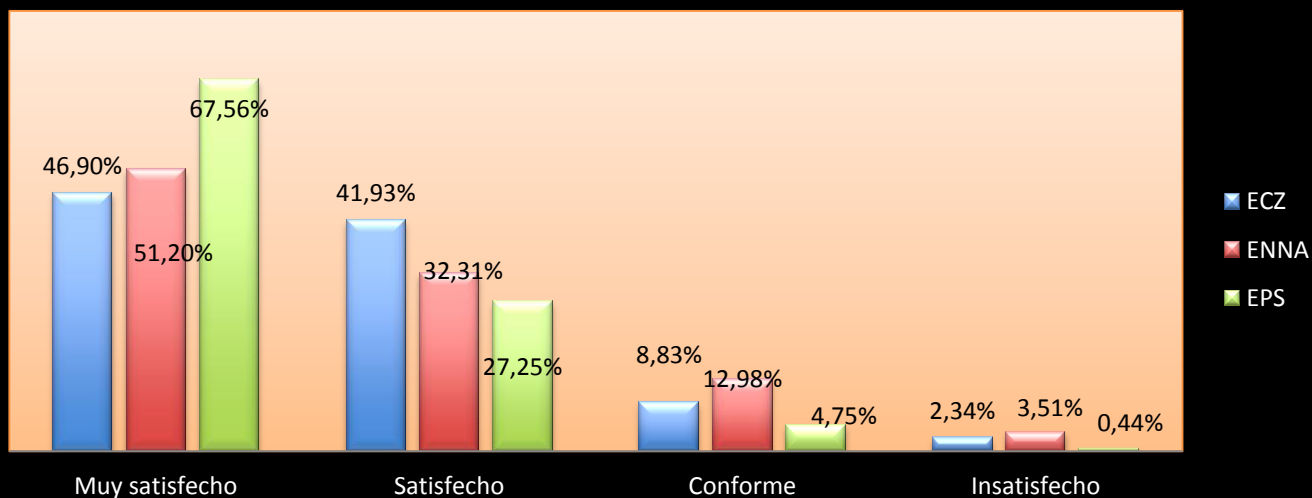


RESULTADO DE LA ENCUESTA POR GRUPOS POBLACIONALES



	Muy satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	total
ECZ	1020	912	192	51	2175
	46,90%	41,93%	8,83%	2,34%	
ENNA	1049	662	266	72	2049
	51,20%	32,31%	12,98%	3,51%	
EPS	1381	557	97	9	2044
	67,56%	27,25%	4,75%	0,44%	

Grupos Poblacionales



DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta a usuarios Centro Zonal

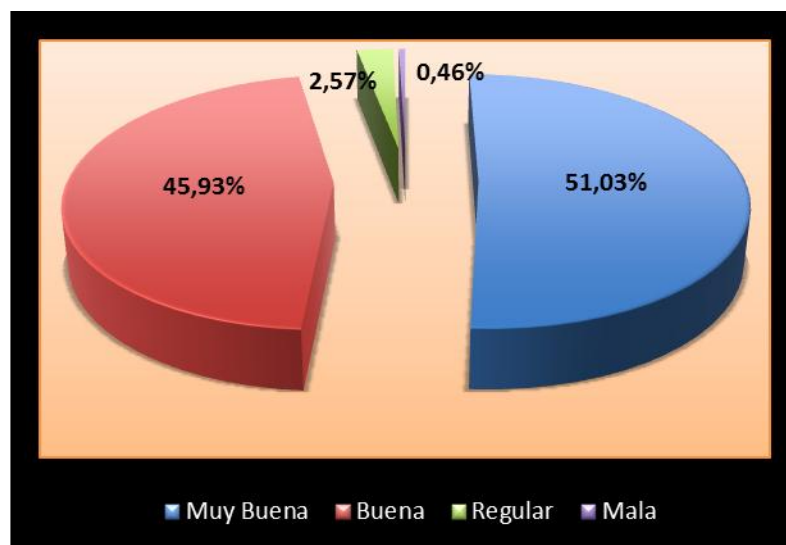


Encuesta aplicada de forma censal a los ciudadanos que acudieron por demanda espontanea a los Centros Zonales. Fueron abordados después de ser atendidos y se disponían a salir de las instalaciones del Centro Zonal.

- **La Información Suministrada fue:**

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
51,03%	45,93%	2,57%	0,46%

El **96.96%** de los usuarios manifiestan que la información suministrada por los funcionarios del ICBF es al **menos buena** (suma de muy buena y buena). El **0.46%** que representa el calificativo de mala frente a la información suministrada corresponde a lo manifestado por 10 usuarios de los centros zonales Antioquia-Integral Nororiental, Bogotá- Engativá, Casanare- Yopal, Cesar- Valledupar 2, Guaviare, Risaralda- Dos Quebradas, Santander- Carlos Lleras Restrepo, Valle del Cauca- Centro.



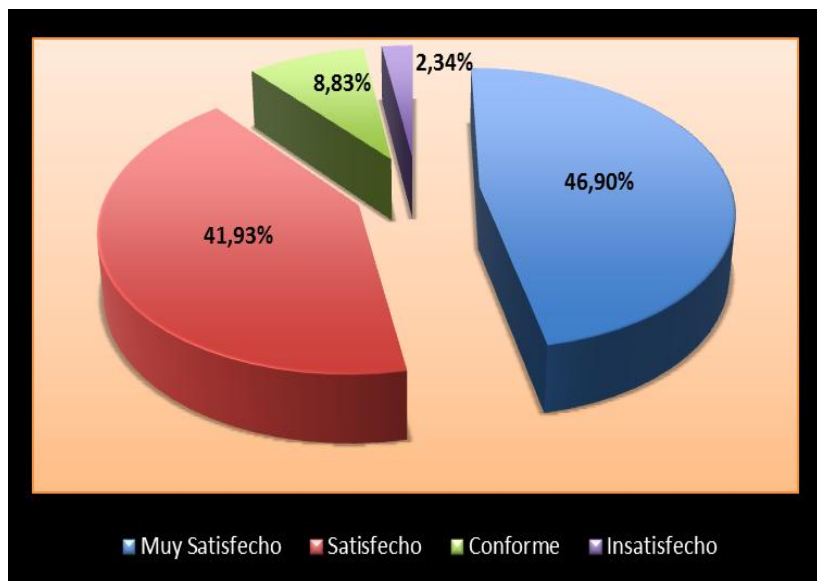
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta a usuarios Centro Zonal



•Cómo se siente con el servicio recibido en el Centro Zonal/Regional:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho
46,90%	41,93%	8,83%	2,34%



El **88.83%** de los usuarios manifiestan estar al menos satisfechos con la atención del servicio prestado en el centro zonal del ICBF. Un **2.34%** manifiestan insatisfacción con el servicio recibido, correspondiente a 29 casos que se registran en centros zonales de Antioquia, Bogotá, Boyacá, Caldas, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guaviare, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Valle del Cauca y Vichada.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

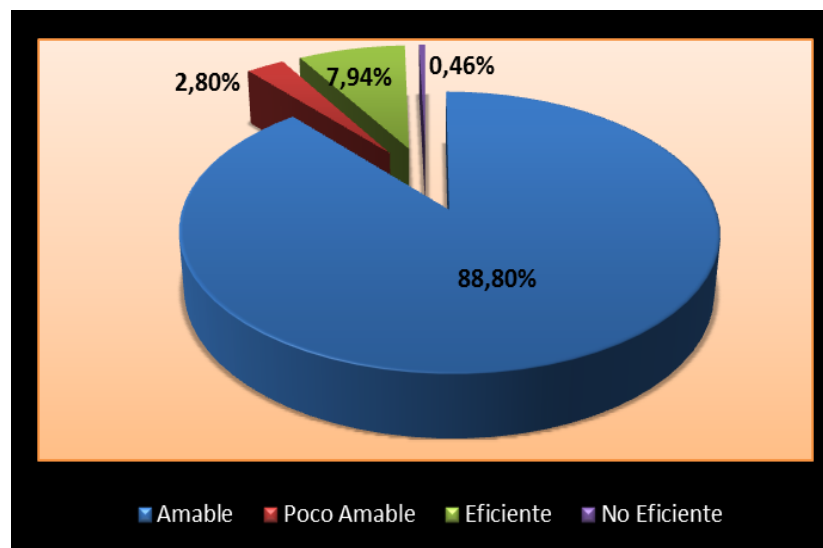
Encuesta a usuarios Centro Zonal



La atención del servidor público fue:

Amable	Poco Amable	Eficiente	No Eficiente
88,80%	2,80%	7,94%	0,46%

El **88.80%** de los usuarios manifiestan haber recibido una amable atención del servidor público del ICBF que le atendió. Un **0,46%** manifiestan haber recibido una atención no eficiente, representado en 10 casos registrados en Antioquia- La Meseta, Antioquia-Oriente, Antioquia-Integral Nororiental, Casanare- Yopal, Guainía, Guaviare y Valle del Cauca- Centro. Se recomienda que en futuras encuestas a aplicar no se realice este tipo de combinaciones en las opciones de respuesta, dado que permite la selección de dos de las opciones.



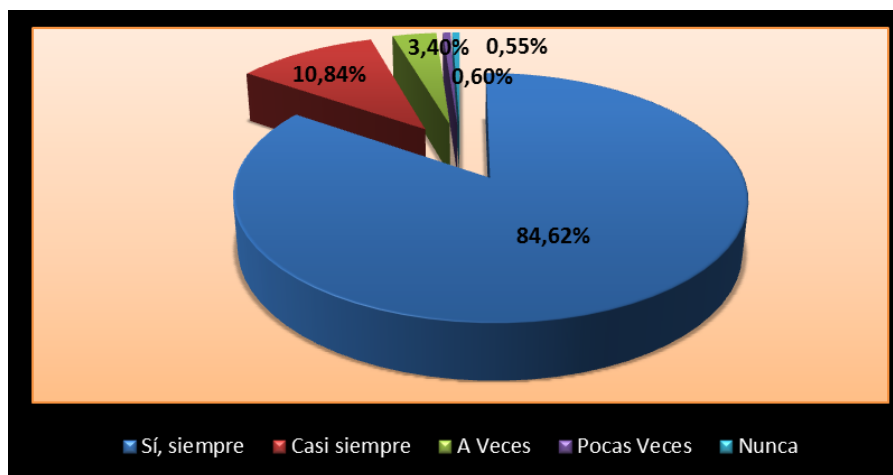
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta a usuarios Centro Zonal



- Considera que el personal que le atiende en el Centro Zonal del ICBF, ¿le proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades?

Sí, siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
84,62%	10,84%	3,40%	0,60%	0,55%



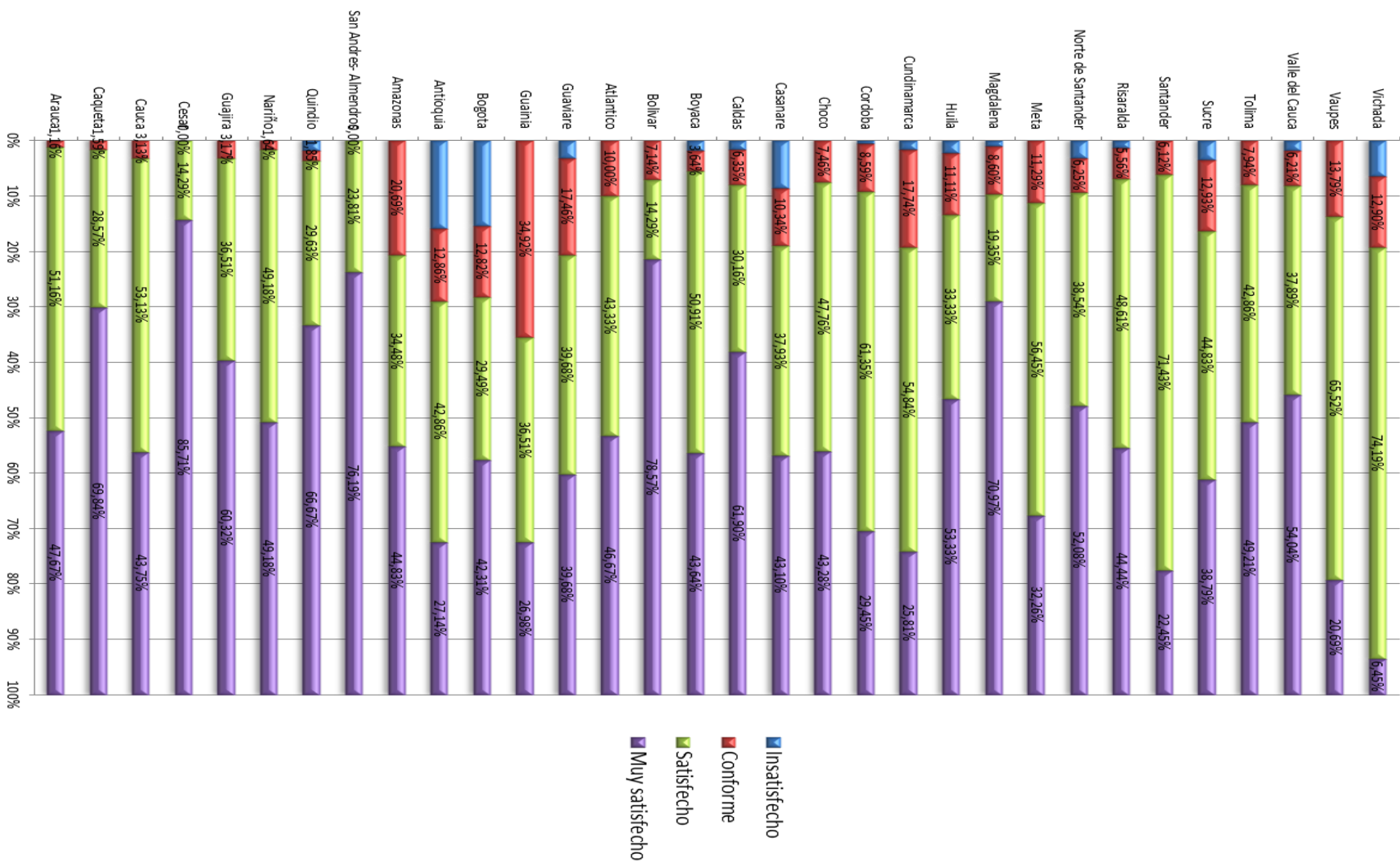
El **95,46%** de los usuarios manifiestan haber recibido al menos casi siempre un servicio fiable y adecuado a sus necesidades. El **0,55%** manifiestan nunca haber recibido un servicio fiable y adecuado, porcentaje que representa 12 casos que se presentan en Antioquia-Oriente, Antioquia-Integral Nororiental, Bogotá- Engativá, Casanare- Yopal, Sucre- Sincelejo, Valle del Cauca- Centro y Vaupés.

SATISFACCIÓN EN LAS REGIONALES

Dentro del instrumento, una pregunta clave es la que hace referencia a como se siente con el servicio en las regionales, por lo tanto, para obtener la información se cruzan las regionales con cada una de las opciones de respuesta, arrojando que los niveles de satisfacción que alcanzan al menos la calificación satisfecho, registrando **porcentajes superiores al 96%**, corresponden a San Andrés, Cesar, Arauca, Caquetá, Nariño, Cauca, Guajira y Quindío; así mismo se observa que las regionales donde los beneficiarios registran los porcentajes más bajos de satisfacción, no inferiores al 63% corresponden a Guainía, Antioquia, Bogotá y Amazonas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta a usuarios Centro Zonal

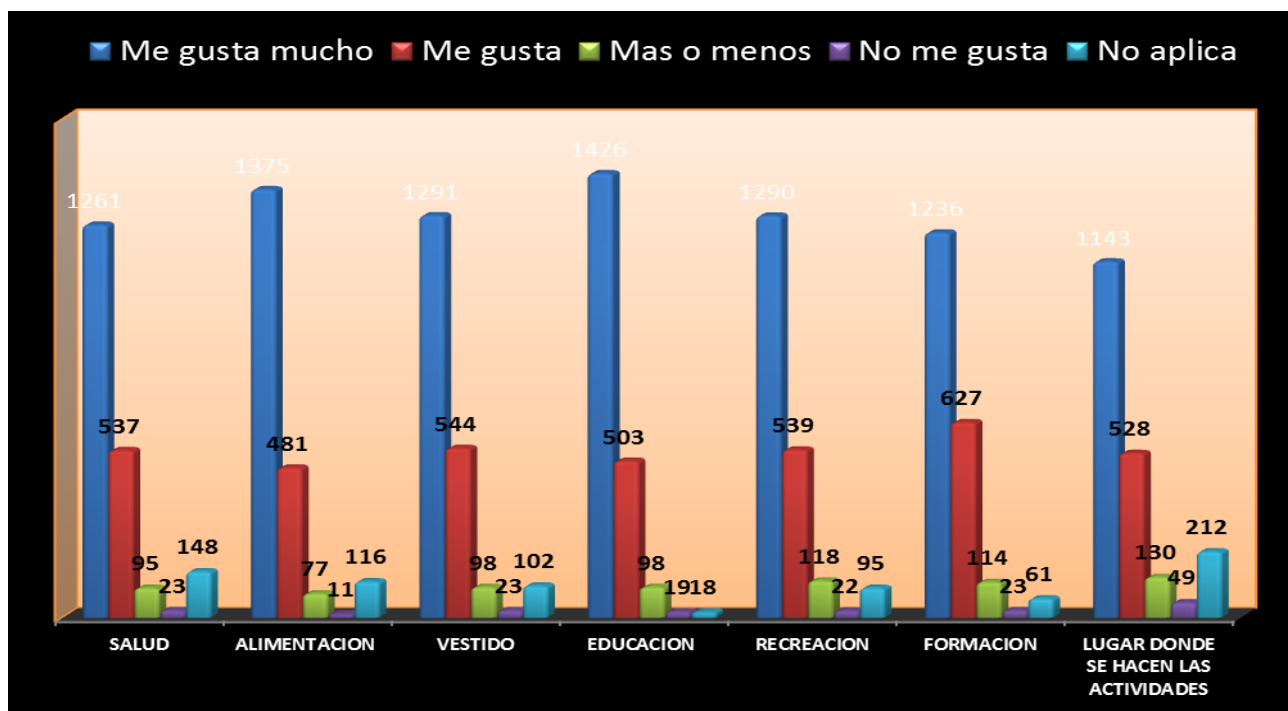


DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA APLICADA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES



Selecciona la atención que recibes en el programa y califica:



En términos generales el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los programas relacionados, registran porcentajes superiores al **87%** entre los calificativos “me gusta mucho” y “me gusta”, a excepción del programa “lugar donde se hacen las actividades” que registra un 81.04%.

La opción de respuesta “**no me gusta**”, registra mayor frecuencia en los centros zonales de Bogotá- Engativá, Bogotá-Tunjuelito, Boyacá- Duitama, Casanare- Paz de Ariporo, Cauca- Centro, San Andrés y Vichada.

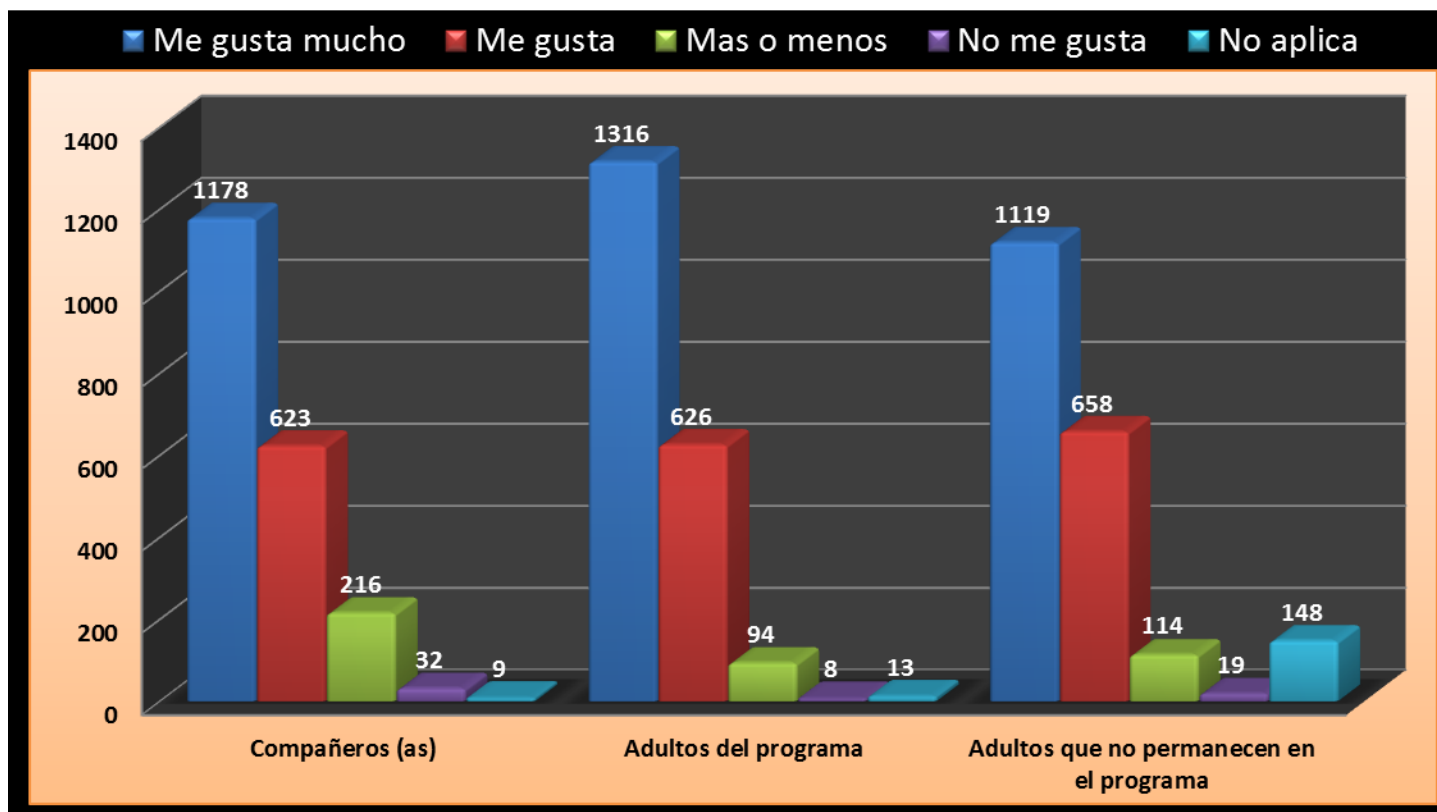
Se aclara que la opción de respuesta no aplica presenta frecuencias altas en cada uno de los programas, fenómeno que se presenta debido a que todos los programas no se ofrecen al mismo tiempo en los centros zonales

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Encuesta de Satisfacción usuarios ICBF 2012



Cómo te sientes con el trato que recibes en el programa por parte de:



En términos generales el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los programas relacionados, registran porcentajes superiores al **86%** entre los calificativos “me gusta mucho” y “me gusta”.

La opción de respuesta “**no me gusta**”, registra mayor frecuencia en los centros zonales de **Boyacá- Duitama y San Andrés**.

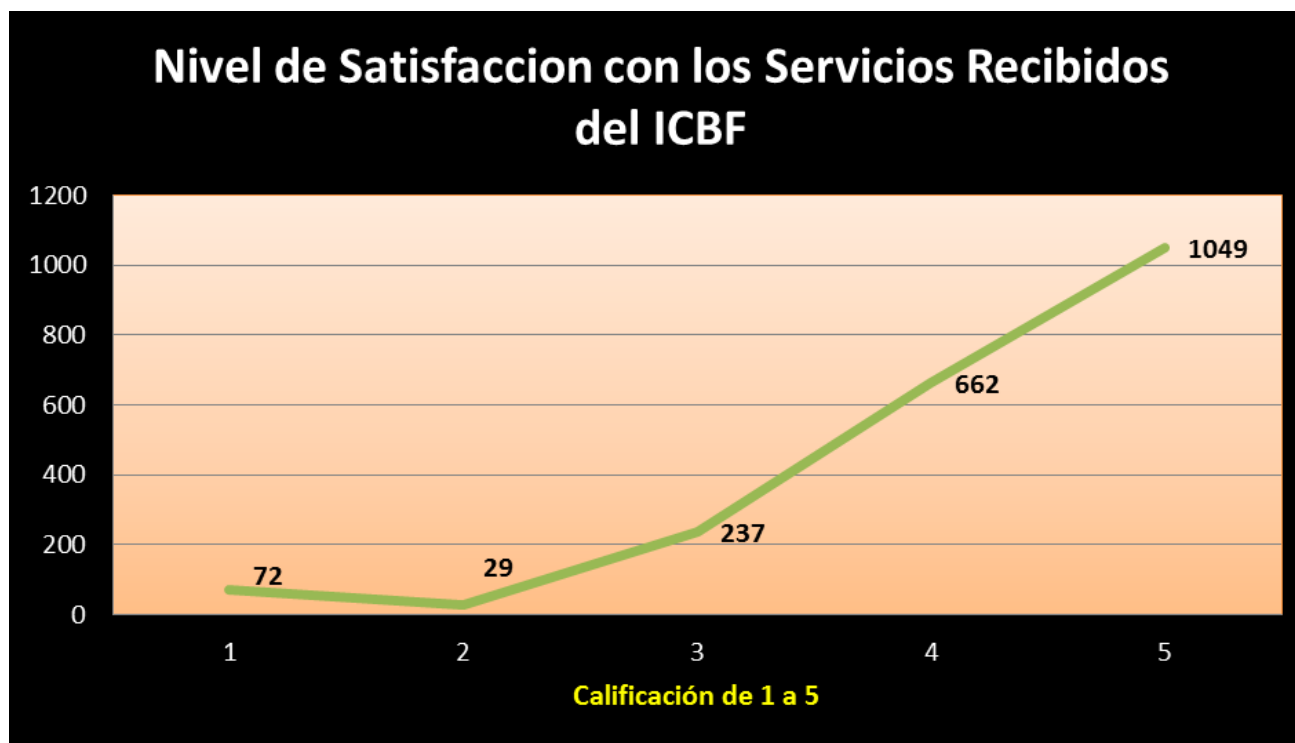


DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA APLICADA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Te sientes Feliz y satisfecho con lo que te da el Bienestar Familiar. Califica de 1 a 5. 1 si te sientes poco feliz y 5 si estás muy feliz.



La grafica registra el comportamiento del nivel de satisfacción frente a los servicios recibidos por parte del ICBF, siendo 1 la calificación más baja y continuando de forma ascendente hasta alcanzar 5 la calificación más alta. Los centros zonales a los cuales corresponden las **calificaciones más bajas obtenidas** y con mayor frecuencia son **Santander- Luis Carlos Galán y Quindío- Calarcá, con 16 y 5 registros** respectivamente.

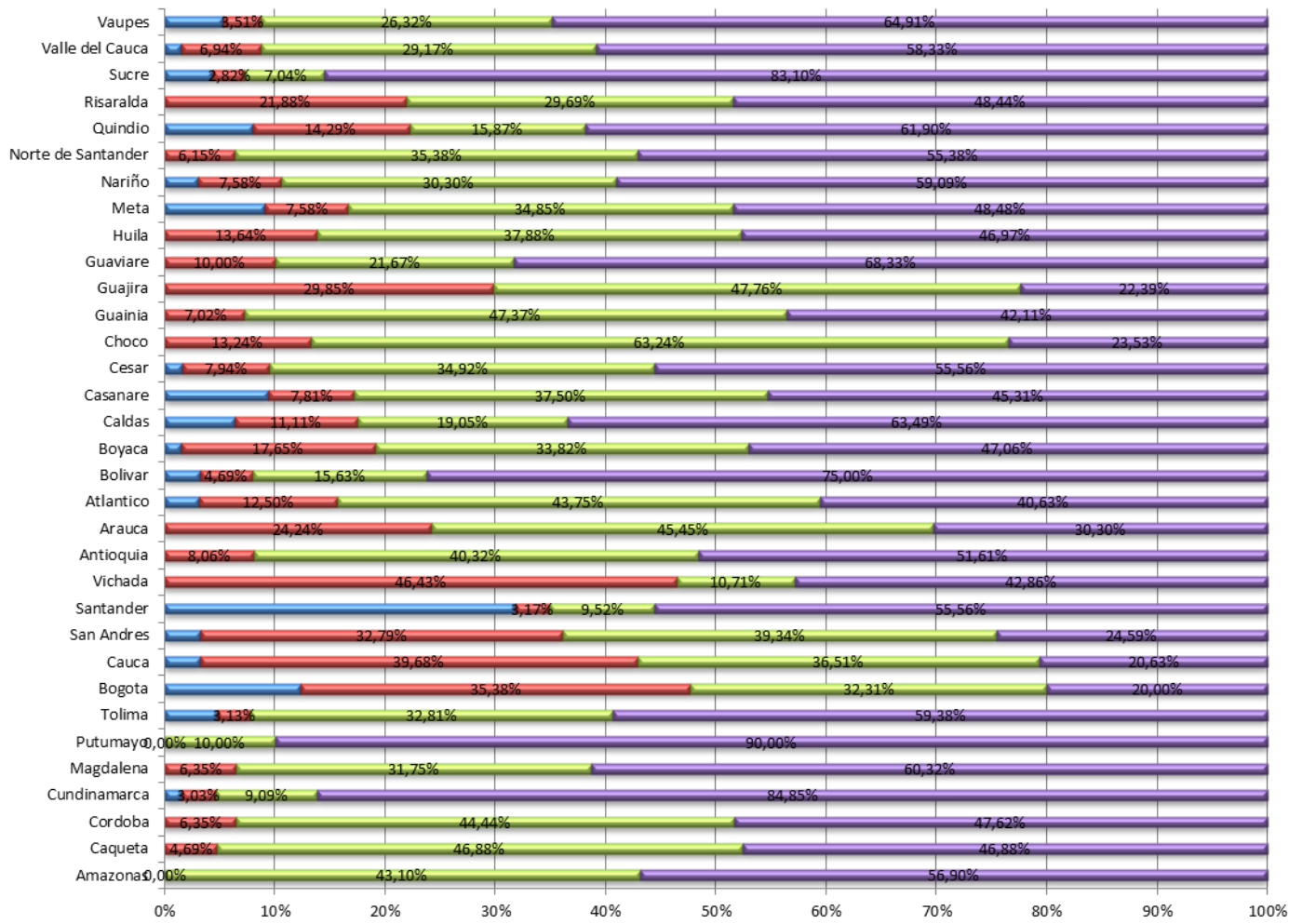


SATISFACCIÓN EN LAS REGIONALES

En lo referente al nivel de satisfacción de los niños , niñas y adolescentes beneficiarios de los programas del ICBF, se observa que los niveles de satisfacción que alcanzan al menos la calificación satisfecho, registrando porcentajes superiores al 92%, corresponden a Amazonas, Putumayo, Cundinamarca, Caquetá, Tolima, Magdalena y Córdoba; así mismo se observa que las regionales donde los beneficiarios registran los porcentajes más bajos de satisfacción, no inferiores al 52% corresponden a Bogotá, Vichada, Cauca, San Andrés y Santander.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA APLICADA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



■ Insatisfecho
■ Conforme
■ Satisfecho
■ Muy Satisfecho



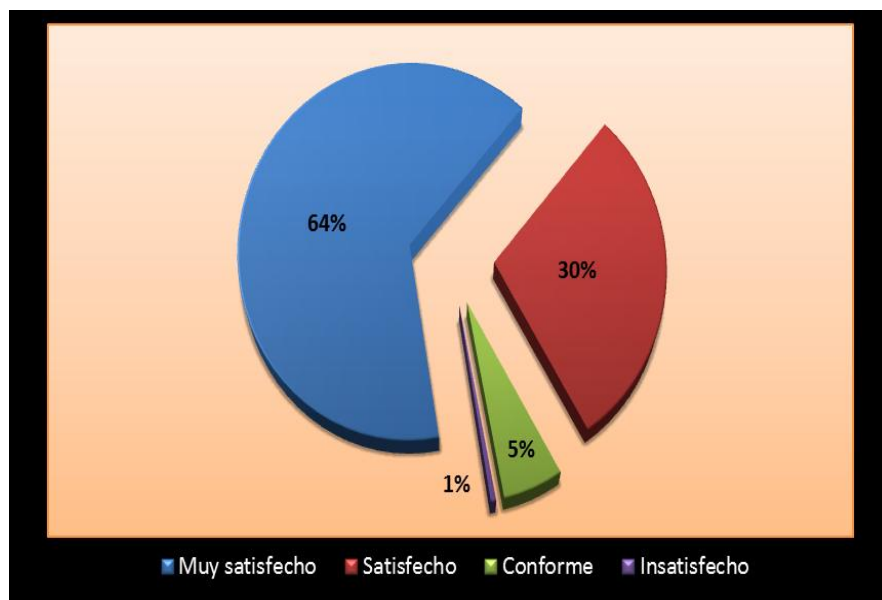
DPS
DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Encuesta aplicada a los adultos padres de los niños, niñas o adolescentes que sean beneficiarios de los programas y servicios del ICBF y fueron abordados en el punto de atención donde se presta el servicio.

Cómo se siente con la atención recibida en el programa o servicio:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho
64,38%	29,70%	5,43%	0,49%



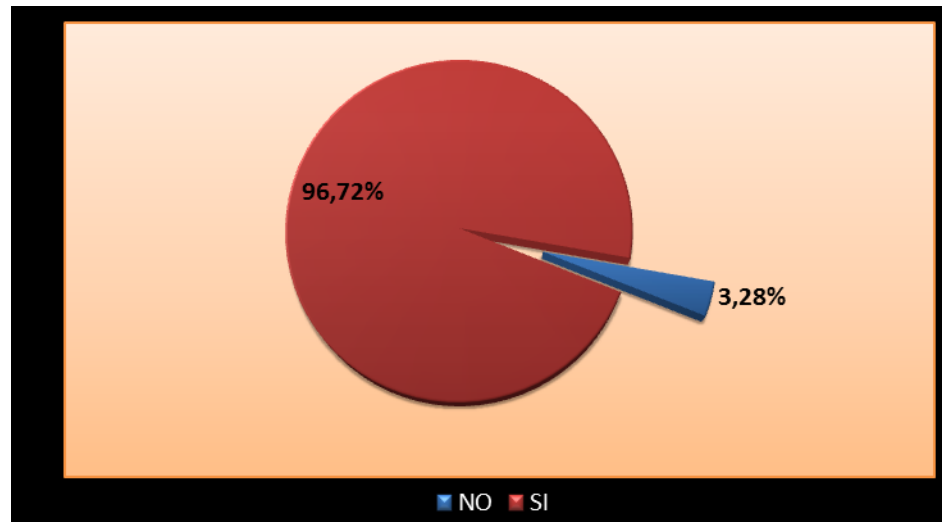
El 94.08% de los usuarios manifiestan sentirse al menos satisfecho con la atención recibida en el programa o servicio. Un 0,49% manifiestan no estar satisfechos con la atención recibida en el programa o servicio, representado en 10 casos registrados en Amazonas, Bolívar- Simití, Casanare- Yopal, Cauca- Popayán, Norte de Santander- Cúcuta 3, Sucre- Boston, Valle del Cauca- Centro y Vichada.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA A PADRES DE NNA BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS Y SERVICIOS



Las solicitudes que realiza al responsable del programa del ICBF, ¿son atendidas oportunamente?



El 96.72% de los usuarios manifiestan que las solicitudes realizadas a los responsables del programa del ICBF, fueron atendidas de forma oportuna, un 3.28% manifiestan las solicitudes realizadas, no fueron atendidas de forma oportuna.

Los programas adscritos y supervisados por los centros zonales que registran el mayor número de casos en los cuales los usuarios manifiestan que sus solicitudes no fueron atendidas de forma oportuna corresponden a Bogotá- Tunjuelito, Valle del Cauca- Centro, Vaupés y Vichada.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA A PADRES DE NNA BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS Y SERVICIOS

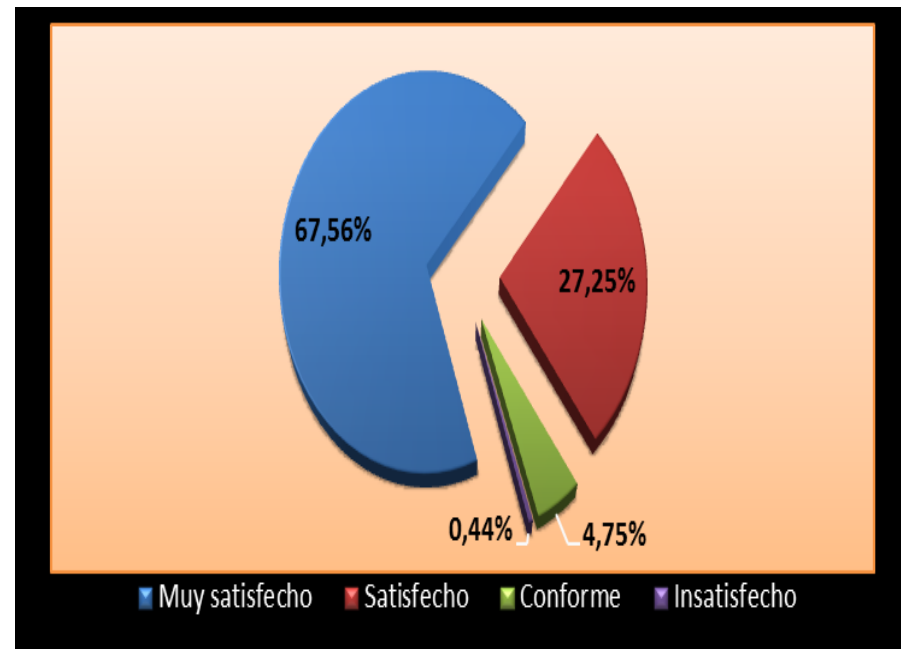


- **Cómo se siente con el servicio recibido:**

Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho
67,56%	27,25%	4,75%	0,44%

El 94.81% de los usuarios manifiestan sentirse al menos satisfechos con el servicio recibido por parte del ICBF y el que las solicitudes realizadas a los responsables de los programa del ICBF y el 0.44% definitivamente manifiesta que no están satisfechos con el servicio.

Los programas adscritos a los centros zonales que registran los casos en los cuales los usuarios manifiestan no estar satisfechos con el servicio recibido, corresponden a Amazonas, Antioquia-Integral Nororiental, Casanare- Yopal, Norte de Santander- Cúcuta 3, Sucre- Boston y Valle del Cauca- Centro.

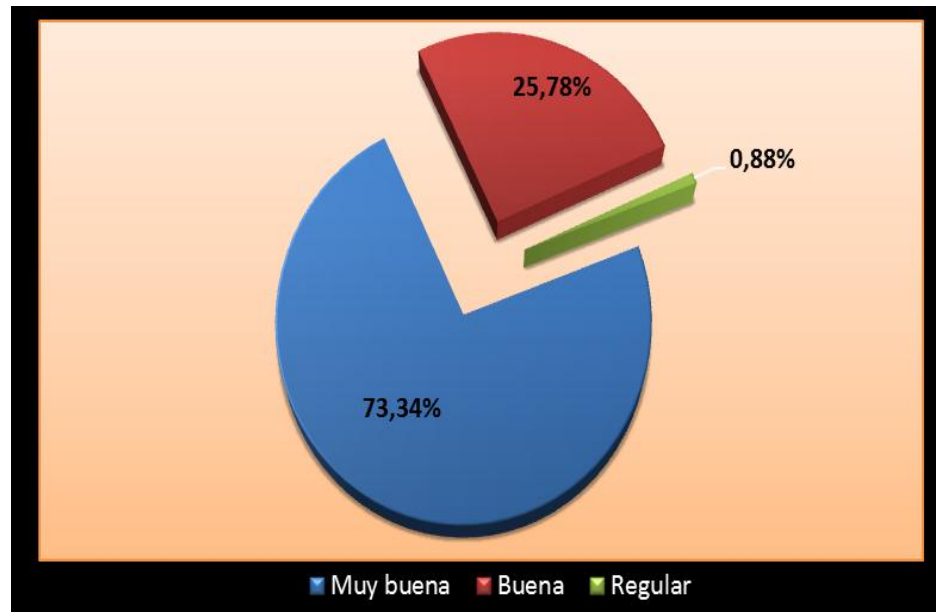


DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA A PADRES DE NNA BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS Y SERVICIOS



¿Cómo fue la atención por parte del funcionario que le brindó el servicio o programa?



El **99.12%** de los usuarios manifiestan que la atención brindada por parte del funcionario que le brindó el programa o servicio fue al menos buena, el calificativo “mala”, no registra casos en ninguno de los centros zonales y el **0.88%** de los usuarios manifiestan que la atención brindada por parte del funcionario que le brindó el programa o servicio fue regular. Los centros zonales que registra el mayor número de usuarios que manifiestan que la atención brindada por parte del funcionario que le brindó el programa o servicio es regular, corresponden a Valle del Cauca- Centro, Casanare- Yopal y Boyacá- Duitama.



DPS
DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

PROSPERIDAD
PARA TODOS

SATISFACCIÓN EN LAS REGIONALES

En lo referente al nivel de satisfacción de los usuarios o beneficiarios de los programas del ICBF, se observa que los niveles de satisfacción que alcanzan al menos la calificación satisfecho, registrando porcentajes superiores al 98%, corresponden a Arauca, Caldas, Putumayo, San Andrés, Huila, Cesar, Norte de Santander, Magdalena, Cundinamarca, Guaviare y Córdoba; así mismo se observa que las regionales donde los beneficiarios registran los porcentajes más bajos de satisfacción, , no inferiores al 84% corresponden a Vaupés, Guajira, Casanare, Quindío y Valle del Cauca.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

ENCUESTA A LOS ADULTOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS Y SERVICIOS

