DICIEMBRE 2014

INFORME FINAL

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL ICBF 2014

CONTRATO 1167 DE 2014

HELP FILE LTDA

Ing. Carolina Gutiérrez – Coordinadora

Doc. Alfredo Pulido - Estadístico

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN....4
GENERALIDADES DEL CONTRATO....4
OBJETIVOS DEL PROYECTO....5
Objetivo General....5
Objetivos específicos....5
DESCRIPCION DEL PROYECTO....5
DESARROLLO DEL PROYECTO....7
FASE 1: PLANEACIÓN....7
FASE 2: PRUEBA PILOTO ENCUESTA FAMILIAS CON BIENESTAR....7
FASE 3: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN....8
ENCUESTAS APLICADAS EN CAMPO....8
REGIONAL AMAZONAS....9
REGIONAL ANTIOQUIA....11
REGIONAL ARAUCA....14
REGIONAL ATLANTICO....17
REGIONAL BOGOTÁ....21
REGIONAL BOLÍVAR....24
REGIONAL BOYACÁ....28
REGIONAL CALDAS....30
REGIONAL CAQUETÁ....33
REGIONAL CASANARE....35
REGIONAL CAUCA....37
REGIONAL CESAR....41
REGIONAL CHOCÓ....44
REGIONAL CÓRDOBA....47
REGIONAL CUNDINAMARCA....49
REGIONAL GUAINÍA....52
REGIONAL GUAVIARE....56
REGIONAL HUILA....58
REGIONAL LA GUAJIRA....61
REGIONAL MAGDALENA....63
REGIONAL META....65
REGIONAL NARIÑO....68
REGIONAL NORTE DE SANTANDER....71
REGIONAL PUTUMAYO....74
REGIONAL QUINDÍO....76
REGIONAL RISARALDA....78

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL SAN ANDRÉS 81
REGIONAL SANTANDER 82
REGIONAL SUCRE 84
REGIONAL TOLIMA 88
REGIONAL VALLE DEL CAUCA 91
REGIONAL VAUPÉS 95
REGIONAL VICHADA 97
ENCUESTAS APLICADAS TELEFÓNICAMENTE 99
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OPERATIVAS 101
RESULTADOS – ANÁLISIS ESTADÍSTICO 104
FASE 4: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 105
GENERALIDADES 106
RESULTADOS GLOBALES 107
INDICADORES NACIONALES 109
Nivel de Satisfacción Nacional: 109
INDICADORES POR POBLACIONES 110
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. 110
PADRES DE PRIMERA INFANCIA. 124
USUARIOS DE CENTRO ZONAL. 147
FAMILIAS CON BIENESTAR 158
INDICADORES POR REGIONALES 163
REGIONAL AMAZONAS 163
REGIONAL ANTIOQUIA 180
REGION ARAUCA 197
REGIONAL ATLANTICO 214
REGIONAL BOGOTÁ 231
REGIONAL BOLÍVAR 248
REGIONAL BOYACÁ 265
REGIONAL CALDAS 282
REGIONAL CAQUETA 299
REGIONAL CASANARE 316
REGIONAL CAUCA 333
REGIONAL CESAR 350
REGIONAL CHOCÓ 367
REGIONAL CÓRDOBA 384
REGIONAL CUNDINAMARCA. 401
REGIONAL GUAINÍA 418
REGIONAL GUAVIARE 435
REGIONAL HUILA 452

REGIONAL LA GUAJIRA 469
REGIONAL MAGDALENA 486
REGIONAL META 503
REGIONAL NARIÑO 520
REGIONAL NORTE DE SANTANDER 537
REGIONAL PUTUMAYO 554
REGIONAL QUINDÍO 571
REGIONAL RISARALDA 588
REGIONAL SAN ANDRÉS 605
REGIONAL SANTANDER 622
REGIONAL SUCRE 639
REGIONAL TOLIMA 656
REGIONAL VALLE DEL CAUCA 673
REGIONAL VAUPÉS 690
REGIONAL VICHADA 707
HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES 724
USUARIOS DE CENTRO ZONAL (UCZ) 724
PADRES DE PRIMERA INFANCIA (PPI) 725
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA) 727
FAMILIAS CON BIENESTAR 732
LISTA DE TABLAS 734
LISTA DE GRAFICAS 741
ANEXOS 752

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

INTRODUCCIÓN

Este informe contiene la descripción del proceso y los resultados obtenidos en la ejecución del contrato 1167 de 2014, suscrito entre el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMIIAR-ICBF y HELP FILE LTDA, por medio del cual se dispuso "desarrollar en el territorio nacional la encuesta de satisfacción de los usuarios del ICBF" (Contrato 1167, 26 de Septiembre 2014).

A continuación se exponen las generalidades del contrato, los objetivos y descripción del proyecto, su desarrollo y las observaciones y recomendaciones correspondientes. Posteriormente se presentan los resultados obtenidos, haciendo un análisis por población (UCZ, PPI, NNA) y por regional. Este proyecto fue ejecutado bajo la dirección HELP FILE LTDA y la interventoría asignada por la entidad (ICBF), la Doctora María Constanza Romero.

GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
CONTRATO No.	1167 de 2014
CONTRATISTA	HELP FILE LTDA
CONTRATANTE	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF
OBJETO	DESARROLLAR EN EL TERRITORIO NACIONAL LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICBF. AÑO 2014.
PLAZO DE EJECUCIÓN	TRES (3) MESES
SUPERVISIÓN	MARIA CONSTANZA ROMERO Dirección de Servicios y Atención

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General

Conocer la percepción del usuario externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios.

Objetivos específicos

- ✓ Calcular el índice del nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de los programas y servicios del ICBF.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la prestación de los servicios del ICBF.
- ✓ Identificar espacios de comunicación más asertivos con la comunidad y la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

DESCRIPCION DEL PROYECTO

La Dirección de Servicios y Atención, en cumplimiento de su función de «Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio», fue delegada para realizar un estudio con el fin de conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios, aplicando encuestas a los diferentes grupos poblacionales objeto de la misión institucional.

Por medio del Contrato de Consultoría N° 1167 del 26 de Septiembre de 2014, el INSITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMIIAR-ICBF contrató los servicios de HELP FILE LTDA., para "desarrollar en el territorio nacional la encuesta de satisfacción de los usuarios del ICBF".

Conforme a lo establecido contractualmente, la ejecución de la encuesta tuvo lugar en las 33 Regionales del ICBF: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del cauca, Vaupés, Vichada.

Así mismo, la encuesta se aplicó a tres poblaciones: Usuarios de Centro Zonal; Padres Primera Infancia; Niños, niños y adolescentes; y familias beneficiarias del programa Familias con Bienestar.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Usuarios de Centro Zonal: Son las personas que acuden a los Centros Zonales a realizar diferentes trámites. Estas encuestas fueron aplicadas cara cara a los usuarios que asistieron a los Centros Zonales establecidos en el periodo correspondiente a la aplicación de la encuesta.

Padres Primera Infancia: Son adultos, padres de los beneficiarios de los programas o servicios del ICBF, en la modalidad de prevención. Estas encuestas fueron aplicadas cara cara a los padres, cuyos hijos son beneficiarios de las 6 modalidades establecidas en el diseño muestral.

1) Atención a población de víctimas - Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias
2) Atención integral
3) Atención modalidades tradicionales
4) Estrategia de recuperación nutricional
5) Otras acciones de apoyo alimentario
6) Programa de alimentación en la transición a la población víctima.

Niños, niñas y adolescentes: Son niños, niñas y adolescentes entre 8 y 17 años, beneficiarios de los diferentes programas del ICBF, en modalidades de protección y prevención. Estas encuestas fueron aplicadas cara cara a los niños pertenecientes a las 7 modalidades establecidas en el diseño muestral.

1) Alimentación escolar
2) Promoción y prevención para la protección integral de niños, niñas y adolescentes
3) Restablecimiento en la administración de justicia
4) Ubicación inicial
5) Unidades móviles
6) Víctima de conflicto armado
7) Vulnerabilidad o adoptabilidad.

Familias beneficiarias de Familias con Bienestar: Son familias beneficiarias del programa *Familias con Bienestar* del ICBF. Estas encuestas fueron aplicadas de forma telefónica a los miembros de las familias que recibieron el programa en el año 2013, contactados a través de la

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

base de datos suministrada por la Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades.

DESARROLLO DEL PROYECTO

En esta parte se describen las actividades que componen la metodología de trabajo elaborada para la realización de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del ICBF. Este proyecto se desarrolló en cuatro fases: Fase I: planeación; Fase II: Prueba piloto Familias con Bienestar; Fase III: Recolección de la información; Fase IV: Análisis de datos y entrega de informe final.

FASE 1: PLANEACIÓN

Esta fase tuvo como objeto la planeación de la estructura logística para la aplicación de las encuestas en el territorio nacional y la elaboración del plan de trabajo a seguir durante el desarrollo del proyecto. Se estableció el cronograma con la correspondiente proyección de actividades, el plan de análisis de datos y la propuesta inicial de formulario para la realización de la encuesta de Familias con Bienestar. Estos productos fueron revisados y aprobados por la entidad contratante.

FASE 2: PRUEBA PILOTO ENCUESTA FAMILIAS CON BIENESTAR

En esta fase se llevó a cabo la prueba piloto de la encuesta correspondiente a la población beneficiaria de *Familias con Bienestar* del ICBF, cuyo objetivo fue medir su nivel de satisfacción con los programas recibidos. Para ello se realizó una primera aplicación de la encuesta con el 5% de la muestra estimada para esta población.

El propósito de esta prueba fue evaluar el comportamiento y la percepción de los encuestados frente a las preguntas del formulario. Dentro de las variables a evaluar en este proceso consideramos relevantes: la funcionalidad del formulario (comprensión de las preguntas por parte del usuario y tiempo de aplicación de la encuesta); la efectividad precisión del guion (claridad y funcionalidad del libreto que leen los encuestadores para la aplicación de la encuesta); la efectividad de la base de datos (personas con las que se logró establecer comunicación y que recordaran haber recibido los talleres); y el buen funcionamiento logístico (equipos y conexiones).

Se hizo un análisis de cada pregunta y del formulario en general. Como resultado de este proceso se evidenciaron varios limitantes, principalmente relacionados con la comprensión de las preguntas por parte de los usuarios, ya que en la mayoría de los casos fue necesario repetir las preguntas más de una vez o dar una explicación de las mismas.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Con el fin optimizar el formulario se sugirió hacerle una revisión general, buscando la mayor sencillez posible y un lenguaje claro y amigable para todas las poblaciones. Se buscó darle un nivel más general a las preguntas de los módulos, ya que se evidenció que las personas no recordaban la especificidad de los contenidos vistos en cada uno.

Se ajustaron las preguntas que resultaron de difícil comprensión en la prueba, y finalmente, se evidenció la necesidad de que HELP FILE conociera más sobre la parte operativa del proceso llevado a cabo con estas familias para poder contextualizar efectivamente a los encuestados.

Con base en los resultados obtenidos se elaboró una propuesta de modificación del formulario, que fue revisada y ajustada de manera conjunta con el equipo encargado del área y posteriormente aprobada para la realización de esta encuesta.

FASE 3: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta fase se aplicaron las encuestas correspondientes a cada uno de los grupos poblacionales. Se llevaron a cabo dos tipos de encuestas: **encuestas aplicadas en campo**, para Usuarios de Centro Zonal, Padres de Primera Infancia y Niños, Niñas y Adolescentes; y **encuestas aplicadas telefónicamente**, para la población beneficiaria del programa Familias con Bienestar.

El equipo de trabajo para el proceso de recolección de información estuvo compuesto por: 1) *supervisores y analistas del proceso*, encargados de la gestión con Regionales y Centros Zonales y de apoyar a los encuestadores en procesos de logística, comunicación, etc. (perfil: sociólogos, psicólogos, antropólogos); 2) *encuestadores*, encargados de aplicar las encuestas en campo y en call center (estudiantes de la rama ciencias humanas); y 3) *apoyo informático*, encargado de realizar la transmisión de la información capturada y depurada para el procesamiento estadístico (ingeniero de sistemas).

Es importante aclarar que el grupo anteriormente relacionado fue el implementado en la fase operativa y adicionalmente en toda la ejecución del proyecto se contó con un grupo de profesionales, con experiencia y conocimiento en estudios de investigación social y de mercados para apoyar todas las fases del proceso.

ENCUESTAS APLICADAS EN CAMPO

Estas encuestas se aplicaron a tres poblaciones: Usuarios de Centro Zonal; Padres de Primera Infancia; y Niños, niñas y adolescentes. Previo al inicio del trabajo de campo se hizo la gestión correspondiente con las regionales y centros zonales establecidos en el diseño muestral. Se estableció contacto con los responsables y se les solicitó la información necesaria para la programación de las rutas de trabajo de los encuestadores. Este contacto se realizó vía telefónica y por correo electrónico. Cabe señalar que previamente el personal del área

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

encargada en la Sede Nacional también informó a las regionales sobre la realización de la encuesta.

Para la aplicación de las encuestas se estableció una ruta de trabajo de acuerdo a la información suministrada por los funcionarios y operadores del ICBF y a la disponibilidad de las poblaciones objetivo. Esta ruta de trabajo fue acordada con los responsables del ICBF y seguida por los encuestadores, quienes estuvieron en comunicación con los analistas y fueron monitoreados constantemente.

Por los componentes y metodología de encuesta se implementó un sistema que permite tener los resultado (respuestas) de la muestra en tiempo real (on-line), identificando la posición del encuestador en el momento de la aplicación, a su vez se verificó la calidad del proceso teniendo en cuenta el apoyo constante de los funcionarios de los centros zonales con el direccionamiento en la aplicación de la encuesta, lo cual minimizó el riesgo y margen de error.

EL trabajo de recolección de la información se realizó entre los días 4 de noviembre y 4 de diciembre de 2014. A continuación se describe el trabajo de campo realizado en cada una de las 33 regionales.

REGIONAL AMAZONAS

La aplicación de las encuestas en la Regional Amazonas fue llevada a cabo por Kelly Rodríguez C.C 1121209501. La persona del ICBF responsable de la gestión en la regional fue Martha Patricia Castillo del grupo de asistencia técnica, quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades, así como de las instituciones donde se ejecutaban los programas con el fin de agendar las citas necesarias. La muestra logró completarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Martha Patricia Castillo respondió atentamente a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenció correctamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas así como las instituciones y sus directores. De esta manera fue posible organizar el cronograma de la encuestadora sin mayores inconvenientes.

Amazonas cuenta con un único punto zonal que corresponde a la dirección regional ubicada en Leticia. Fue en este lugar donde varias de las poblaciones y modalidades fueron encuestadas de manera efectiva para el cumplimiento de la muestra requerida. La única muestra que no logró completarse fue la correspondiente a Usuarios de Centro Zonal, ya que la recurrencia no era numerosa. Las encuestas correspondientes a Niños, Niñas y Adolescentes y Padres de Primera Infancia fueron realizadas de forma completa.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta población se realizaron en la Regional en horas de la mañana para dar cumplimiento con la muestra requerida por el ICBF. La realización de las mismas fue ejecutada en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo. Sin embargo sólo fue posible realizar la mitad de las encuestas debido a la baja afluencia de usuarios en la institución.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención integral:* El 10/11/2014 la encuestadora se presentó en las instalaciones del C.D.I. Nachire en el barrio La Esperanza y realizó el total de la muestra requerida. Contacto: Adriana Portilla.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 10/14/2014 la encuestadora se dirigió al centro zonal donde había una reunión de familias vinculadas a esta modalidad y logró encuestar a la totalidad de la muestra requerida. Contacto: Marta Castillo.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 21/11/2014 en horas de la mañana la encuestadora se dirigió a ASODISA donde el encargado Víctor Sánchez no logró cumplir con la cita por motivos personales. Por esta razón la cita fue reprogramada con la ayuda de Marta Castillo, quien proporcionó una lista con madres de hogar gestor que entraban dentro de la modalidad requerida. De esta manera las encuestas fueron llevadas a cabo sin pormenores. Contacto: Marta Castillo.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 27/11/2014 la encuestadora se dirigió en las horas de la tarde al CDI MAU en Leticia y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad con los PPI que recibían el servicio de Bienestarina brindado por el ICBF. Contacto: María Claudia Doria.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 18/11/2014 la encuestadora se dirigió al barrio centro por referencia de Marta Castillo y realizó la totalidad de las encuestas requeridas. Contacto: Ofelia Vargas Miranda.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Alimentación escolar:* El 05/11/2014 la encuestadora se dirigió al Colegio Jorge Eliecer Gaitán en Leticia en horas de la mañana y completó con éxito la muestra total requerida. Contacto: Marta Castillo.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 12/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora se dirigió al Colegio Francisco del Rosario Vela. Allí realizó exitosamente la muestra total de encuestas para esta modalidad. Contacto: Karen Muñoz.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 5/11/2014 la encuestadora se dirigió al barrio La Esperanza a las afueras de Leticia alrededor del mediodía y llevó a cabo el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Carlos Mario.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 19/11/2014 la encuestadora se dirigió a un barrio residencial en la ciudad de Leticia. La persona encargada del departamento de asistencia técnica informó que, al no haber hogares de paso o sustitutos en la región, estas encuestas debían realizarse a NNA víctimas de abuso sexual (CAIBAS) y facilitó una lista con las direcciones y números de las familias. La encuestadora logró realizar de este modo 15 de las 17 encuestas requeridas, por razones de seguridad y debido a que no había más población disponible correspondiente a la modalidad. Contacto: Martha Castillo.

- ✓ *Unidades móviles:* El 21/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se dirigió al Barrio Águila en Leticia donde la coordinadora de la unidad móvil proporcionó a la regional una lista con las direcciones y nombres de las familias que participaban. Gracias a esto fueron realizadas las encuestas de manera efectiva. Contacto: Karen Carvalho y Marta Castillo.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 3/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora se dirigió a algunos hogares sustitutos, cuya lista de contacto fue proporcionada por la coordinadora de la modalidad en la sede regional. Hizo efectivas 9 de las 17 encuestas requeridas para esta modalidad ya que no había más hogares de este tipo y la muestra era escasa. Contacto: Gina Porras.

Poblaciones no encontradas

La población que frecuentaba el centro zonal de la regional no bastó en definitiva para completar la muestra requerida. La encuestadora asistía al centro zonal en promedio 3 o 4 veces por semana y reportaba una baja frecuencia de visitas al mismo. Por esta razón que no fue posible completar el número de encuestas en la muestra. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en la región.

REGIONAL ANTIOQUIA

La aplicación de las encuestas en la Regional Antioquia estuvo a cargo de los encuestadores Martín Aristizabal C.C 71.260.302 y Lucero Villamizar C.C 1.098.694.542. En cuanto a la persona responsable del ICBF, en la regional se contó con el apoyo de Gladis del Socorro Ramírez, quien

facilitó las referencias de los responsables de los centros zonales y de los lugares en los que se podría contactar a la población de las diferentes modalidades.

En Caucasia se contó con el apoyo de la funcionaria del ICBF Miryam Martínez Torres, quien acompañó al encuestador en su visita al municipio los días 18 y 19 de noviembre; y en el Centro Zonal Nororiental de Medellín se contó con el apoyo de William Higuita. La muestra logro realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Los Centros Zonales seleccionados para está regional fueron Bajo Cauca ubicado en Caucasia y el Noroccidental ubicado en Medellín. Sin embargo, el Centro Zonal Noroccidental debió modificarse teniendo en cuenta que para la fecha de ejecución de las encuestas este se encontraba en remodelación. Por este motivo y con previa autorización de los funcionarios de ICBF se optó por el Centro Zonal Nororiental de esta misma ciudad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas para esta modalidad se realizaron en los centros zonales Nororiental y Caucasia durante los días establecidos para la toma de muestra.



Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* La muestra correspondiente a esta modalidad se cubrió con una sobre muestra de la modalidad de atención integral en el CDI Pulgarcito de Medellín el día 24 de noviembre, dadas las dificultades que se presentaron para la localización de esta población.

- ✓ Atención integral: Estas encuestas se realizaron en los CDI Hojas de Olivo y Villa Tatiana de Caucasia; y en el Hogar Infantil Capullos de Medellín los días 6 y 7 de noviembre.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas se realizaron en los hogares infantiles Condorito y Pilluelos de Caucasia; y en el Hogar Infantil Gusanito Pin Pin de Medellín, el 10 de noviembre.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* En Medellín estas encuestas se aplicaron a padres beneficiarios del programa en el Jardín Gusanito Pin Pin; y en Caucasia, en el centro de recuperación nutricional destinado por el ICBF en el municipio.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El Centro Zonal Noroccidental nos remitió al Centro Zonal Suroriental para localizar la población de esta muestra en las instalaciones de este lugar, al cual asistió el encuestador el día 11 de noviembre.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas se realizaron en Caucasia, en varios hogares comunitarios los días 18 y 19 de noviembre; y en Medellín se aplicaron a los padres beneficiarios del programa en el Jardín Simón el Mago.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* En Caucasia con el acompañamiento de los funcionarios de ICBF se localizó la población en Barrio Malvinas. En Medellín en la institución Don Bosco el 24 de noviembre.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas se realizaron en Medellín en la institución educativa San José el 12 de noviembre.

- ✓ *Ubicación inicial:* Estas encuestas se realizaron el 20 de noviembre en la institución San José. Contacto: Hernán Usme.

- ✓ *Unidades móviles:* Estas encuestas se realizaron en el municipio de Caucasia en el Barrio Malvinas, allí se aplicaron 11 encuestas y no se alcanzó a completar la muestra necesaria

para esta modalidad. Por esta razón fue necesario cubrir el total de las encuestas con una sobre muestra de la modalidad de víctimas del conflicto armado.

- ✓ *Víctimas de conflicto armado:* Estas encuestas se realizaron en el Centro de atención especializado (CAE) en la ciudad de Medellín el día 24 de noviembre.
- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas se aplicaron en Caucasia con los niños de hogares sustitutos, los cuales fueron citados en el centro zonal. En Medellín se realizaron en la institución educativa San José.

Poblaciones no encontradas a nivel centro zonal

Las encuestas correspondientes a la modalidad de unidades móviles no pudieron ser aplicadas a la población del Centro Zonal Nororiental, basados en las características de este programa se aplicaron 11 encuestas en la visita realizada a Caucasia. El resto de las encuestas debieron cubrirse con una sobre muestra de Niños, Niñas y Adolescentes de la modalidad de Víctimas del conflicto armado.

De acuerdo a lo indicado por los funcionarios de ICBF, la modalidad Atención a población de víctimas - Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias no estaba vigente en la regional, por lo que se cubrió con una sobre muestra de la modalidad de atención integral.

REGIONAL ARAUCA

La aplicación de las encuestas en la Regional Arauca fue realizada sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de Heidy Paola Sánchez Quintero C.C 1113497379, Nury Solenny Guerra Pérez C.C. 1116784927 para el centro zonal de Arauca, y Diana Milena Ochoa Cáceres C.C. 68307371 para el centro zonal Tame.

La persona del ICBF responsable de este proceso en la regional, fue Kelly Patricia Montero Ávila, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Las encargadas de los Centros Zonales, Claudia Patricia Fernández y Yesenia Rojas, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda.; referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con normalidad. En esta regional la aplicación de las encuestas fue efectiva gracias a la amable disposición de los funcionarios y los encuestadores.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

En principio fueron seleccionados el centro zonal Tame y centro zonal Saravena para realizar las encuestas. Sin embargo por condiciones geográficas de la regional y en común acuerdo con ICBF se cambió el Centro Zonal Saravena por el Centro Zonal Arauca.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta población se realizaron en los centros zonales de Arauca y Tame para dar cumplimiento con la muestra requerida por el ICBF. La aplicación de las encuestas fue realizada en horas de la mañana y tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 5/11/2014 la encuestadora Heidy Sánchez se presentó en el Hogar infantil Rin Rin en las horas de la tarde y realizó 10 encuestas en Arauca. Contacto: Marly Flórez. El 18/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se presentó en el centro zonal Tame en la mañana donde previamente había sido organizada una reunión para aplicar la encuesta y realizó 16 encuestas para cubrir el total de la muestra. Contacto: Claudia Patricia Fernández.



2*Encuestas PPI Comedor Brisas de Satena*

- ✓ *Atención integral:* El 5/11/2014 la encuestadora Heidy Sánchez se presentó en las instalaciones del C.D.I. Mi primera infancia en la mañana y realizó 9 encuestas. Contacto: Luz Adriana. El día 14/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se presentó al C.D.I. Institucional (COMAC) donde aplicó sin ningún inconveniente 18 encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Martha Fierro.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 12/11/2014 la encuestadora Nury Guerra se dirigió al HCB las hormiguitas en la tarde y realizó 4 encuestas, allí se presentaron algunas dificultades para contactar a los padres de primera infancia debido a que a los niños en pocas

ocasiones son recogidos por sus acudientes. Contacto: Martha Isabel Caguán; motivo por el cual el día 18/11/2014 la encuestadora se dirigió al HCB los loritos en la tarde donde realizó 10 encuestas. Contacto: Marleny Rodríguez y el día 24/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió a la Escuela Simón Bolívar donde aplicó 15 encuestas para completar la muestra de la modalidad. Contacto: Sandra Guerrero.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 10/11/2014 en la mañana la encuestadora Diana Milena Ochoa se dirigió a la casa de víctimas (UAO) donde realizó 6 encuestas a los usuarios que hacían parte del programa, los cuales fueron obtenidos de una base de datos brindada por el ICBF y se citaron previamente. Sin embargo no hubo mucha participación por parte de los usuarios para completar la muestra, motivo por el cual los días 12/11/2014 y 13/11/2014 la encuestadora se dirigió a los comedores infantiles Brisas de satena y Bambi al medio día para aplicar las 20 encuestas faltantes para cumplir la muestra de la modalidad. Contactos: Martha Garrido y Helena Ramírez.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 25/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió a las 2 de la tarde al HI Amiguitos y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Zoraida Olivera.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* los días 6-24-27/11/2014 la encuestadora Nury Guerra se acercó a las instalaciones del Centro Zonal Arauca para aplicar 16 encuestas. El 18/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió al HI paraíso infantil en la tarde y realizó 13 encuestas para cubrir el total de la muestra. Contacto: Diana Rincón.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 27/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió a los hogares de cada uno de los Niños, Niñas y Adolescentes que habían hecho parte del programa de generaciones con bienestar en Tame. Allí realizó 30 encuestas, logrando exitosamente la muestra total correspondiente a esta modalidad. Contacto: Oscar Garcés - FUNDASET.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 11-12/11/2014 la encuestadora Nury Guerra se dirigió a la fundación faro, donde hubo varias limitantes para poder aplicar la encuesta, ya que no se dejó ingresar a la encuestadora debido a que el coordinador en un primer momento mencionaba no tener conocimiento del proyecto. Se llamó a la nacional para poder tener la autorización y se aplicaron 9 encuestas, faltando la mitad para lograr la muestra. Contacto: César Gómez.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Ubicación inicial:* el 29/11/2014 la encuestadora Nury Guerra se dirigió a la Universidad Cooperativa, sede psicología donde "APOYAR" estaba realizando un encuentro de los jóvenes que hacen parte de los hogares sustitutos en Arauca, y se logró aplicar el total de las encuestas necesarias.

- ✓ *Unidades móviles:* El 25/11/2014 en la tarde la encuestadora Nury Guerra se dirigió junto con la unidad móvil a cada uno de los hogares que hacen parte del programa para la aplicación de la encuesta, allí se realizaron 23 encuestas. Contacto: Gina Valentina. El 13/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa aplicó 19 encuestas de la modalidad dirigiéndose al centro zonal Tame donde se encontraban reunidos los usuarios.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* el 13/11/2014 la encuestadora Nury Guerra se dirigió al hogar gestor donde realizó 3 encuestas. Contacto: Leidy Andrea Núñez. El 18/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió al centro zonal Tame, donde con previo aviso se anunció a los usuarios la aplicación de la encuesta y se realizaron 3 encuestas.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 14/11/2014 la encuestadora Nury Guerra a las 2 de la tarde se presentó a la Academia La frontera donde realizó 10 encuestas. Contacto: Ángela Lizeth Cañas. El 12/11/2014 la encuestadora Diana Ochoa se dirigió hacia "Apoyar" Tame para lograr terminar la muestra requerida para la modalidad.

REGIONAL ATLANTICO



1Encuestas NNA Generaciones con Bienestar Sabanalarga

La realización de las encuestas en la Regional Atlántico fue llevada a cabo por las encuestadoras: Lilia Marcela Barrios, en el centro zonal de Baranoa y Vanessa Barrios, en el centro zonal de Sabanalarga. En cuanto a los responsables de estos procesos por parte del ICBF, en la regional hizo el acompañamiento Marta Luz Insignares y en Sabanalarga hizo el acompañamiento el 10 de noviembre Ana Carolina Brito, coordinadora de contratación del ICBF.

Cumpliendo contractualmente se tomaron los centros zonales de Baranoa y Sabanalarga para la realización de las encuestas, sin embargo se presentó un bajo flujo de usuarios y no se encontró la totalidad de la muestra. Por lo tanto, con previa aprobación se decidió tomar un día de muestras en el centro zonal Hipódromo en Soledad y a partir del 18 de Noviembre movilizar a ambas encuestadoras para Barranquilla con el fin de completar la muestra en el Centro Zonal Sur Occidente, donde finalizaron el proceso.

RUTA DE TRABAJO

Usuarios centro zonal

Inicialmente la encuestadora Lilia Marcela Barrios asistió a las citas programadas los días 11, 12 y 13 de noviembre en el centro zonal de Baranoa. La persona responsable del ICBF fue Oneida Bayona, quien al ser mínimo el ingreso de usuarios indicó asistir el día 14 de noviembre al Centro Zonal Hipódromo, en Soledad. Contacto: Sra. Yamile Rosa Campbell, coordinadora centro zonal.

En cuanto a la encuestadora Vanessa Barrios, comenzó realizando las encuestas de usuarios, en el Centro Zonal de Sabanalarga. La persona responsable del ICBF es Nereyda Teran, coordinadora del centro zonal. Allí asistió los días 11, 12 y 13 de noviembre. Este último día se suspendió el servicio en esta institución de 10:30 a.m. a 1:00 p.m., por la realización de un simulacro.

Para el 18 de noviembre las encuestadoras se desplazaron a la ciudad de Barranquilla para finalizar algunas modalidades no encontradas, allí el 19 de noviembre, en el Centro Zonal Sur Occidente y en compañía de Sandra Cárdenas Giraldo funcionaria del ICBF, realizaron las encuestas faltantes.

Padres de Primera Infancia

- ✓ *Atención integral:* Lilia Marcela Barrios inició las encuestas de padres de primera infancia el 4 de noviembre en el centro zonal de Baranoa, donde realizó toda la muestra en compañía de Astrid de la Hoz, funcionaria del ICBF.

- ➢ El 10 de noviembre en horas de la tarde Vanessa Barrios se dirigió en Sabanalarga al CDI Las Mercedes, en donde realizó la muestra completa en compañía de Darly Castro, coordinadora del CDI y de Carolina Brito coordinadora de contratación del ICBF.

- ✓ *Atención modalidades tradicionales:* El 4 de noviembre en horas de la tarde, Lilia Marcela Barrios recibió a las personas para realizar las encuestas de esta modalidad en el centro zonal de Baranoa, sin embargo únicamente fueron citadas 8 personas, por lo cual no se completó la muestra este día. Contacto: Astrid de la Hoz.

- ➢ El 13 de noviembre Vannesa Barrios asistió al Hogar comunitario Infancia Feliz, en donde realizó las encuestas en compañía de Maribel Peña, funcionaria del ICBF. El 19 de noviembre ambas encuestadoras se desplazaron al Hogar comunitario Mis Primeras letras en Barranquilla, en compañía de Evelyn Pertuz, directora del hogar, allí finalizaron la muestra correspondiente a esta modalidad.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Lilia Barrios realizó algunas encuestas de esta modalidad en el centro zonal de Baranoa y las otras visitando las casas de las personas que participaron de este programa. El trasporte para estas visitas fue proporcionado por el Centro Zonal. Contacto: Oneida Bayona.

- ➢ El 19 de noviembre se programó una cita en Barranquilla, las encuestadoras se dirigieron al Camino el Bosque a encontrarse con Miriam Mercado, funcionaria del ICBF, para coordinar las encuestas de Estrategia de Recuperación Nutricional, quien les indicó que las entregas estaban programadas para el sábado 22 de noviembre y les remitió otro contacto: la Dra. Liliana Sánchez Rocha Nutricionista. Finalmente el 22 de noviembre, las encuestadoras se reunieron con Liliana Sánchez y Miriam Mercado, las encargadas de realizar las entregas de los alimentos en Camino el Bosque de María, allí pudieron completar la muestra.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 19 de Noviembre las encuestadoras se dirigieron al colegio Jhon Dalton a encontrarse con Miguel Silgado, el funcionario que les indicaría la ubicación de la población a encuestar, sin embargo, él no asistió, por lo que no fue posible realizar las actividades programadas. Posteriormente se concretó una cita el 20 de noviembre en el Jardín Infantil Barrio Abajo, donde realizaron 19 encuestas en esta modalidad en compañía de Yadira Pedrozo, quien es la coordinadora de este jardín.

- ➢ Finalmente se confirmó una cita el 21 de noviembre en el Hogar infantil La Unión para terminar la muestra. Aunque allí se había acordado previamente la realización de las encuestas con Adelina Jinete, la coordinadora, no se les permitió a las encuestadoras aplicar las encuestas, ya que la coordinadora se comunicó con el Centro Zonal Sur Oriente y allí el funcionario Harold le informó que ni ellos ni la regional estaban enterados del proceso de encuestas.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* el 10 de noviembre Lilia Barrios se desplazó desde el centro zonal de Baranoa, en compañía de Gina Fonseca, funcionaria del ICBF, hacia la Villa Olímpica, allí realizo las encuestas. El 10 de noviembre Vanessa Barrios se dirigió al corregimiento de Arroyo de Piedra a la dirección Call 4 No. 7 – 25, donde en compañía de la Sra. Nancy del Carmen Paternina, cubrió la muestra.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Niños, Niñas Y Adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral de NNA:* el 7 de noviembre Lilia Marcela Barrios asistió al Centro Zonal de Baranoa, en donde realizó las encuestas de esta modalidad en compañía de Fanny García, funcionaria del ICBF. Vanessa Barrios asistió a las instalaciones del programa Generaciones con bienestar, en donde terminó de cumplir la muestra en compañía de Sofía Morales y Álvaro Escorcia, funcionarios del ICBF.



2Encuestas NNA Centro Zonal Baranoa

Restablecimiento en la administración de justicia: El 19 de noviembre el Centro Zonal Sur Oriente reportó que el centro de reclusión de menores infractores CESPA no tenía número de contacto y remitió los correos de Viviana Morales y Eloisa Rubio, funcionarias, a quienes se les informó este mismo día, por lo que no fue posible concretar una reunión. El 24 de noviembre se desplazaron las encuestadoras a la Fundación Luz de Esperanza, ubicada en Barranquilla y cubrieron esta modalidad en compañía de la directora de la fundación, Aida Barandica.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 20 y 21 de noviembre las encuestadoras asistieron en horas de la mañana a la Fundación Cedesocial, ubicada en Barranquilla, en donde cumplieron con la muestra requerida.

- ✓ *Unidades móviles:* El 10 y 11 de noviembre Lilia Marcela Barrios realizó las encuestas correspondientes a esta modalidad en el Centro Zonal Baranoa, en compañía de Gina Fonseca, funcionaria del ICBF. Sin embargo, el personal del ICBF indicó que no era posible ubicar más personas de esta modalidad, por lo que no se logró completar la muestra.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Lilia Marcela Barrios realizó 9 encuestas en el centro zonal de Baranoa en compañía de Enith Barrios, funcionaria del ICBF que le reportó que en este sitio no había más niños en estos programas. El 20 de noviembre ambas encuestadoras se desplazaron a la Fundación Cedesocial ubicada en Barranquilla, donde terminaron la muestra en compañía de la Sra. Gisella Coronado.

POBLACIONES NO ENCONTRADAS

Centro Zonal Baranoa: En este centro zonal solo fue posible realizar 9 encuestas en la modalidad Vulnerabilidad o Adoptabilidad, ya que no se encontraron más niños en este programa. En cuanto a Restablecimiento en la administración de justicia y Ubicación inicial, tampoco fue posible encontrar niños y se nos indicó que solo se encontraban en Barranquilla. De Estrategia de recuperación nutricional aunque se optó por realizar visitas a las casas, no fue posible completar la muestra. En cuanto a otras acciones de apoyo alimentario no reportaron que existiera población recibiendo este servicio.

Centro Zonal Sabanalarga: En este centro zonal, no se encontraron niños en las modalidades de Restablecimiento en la administración de justicia, Ubicación inicial ni en Vulnerabilidad o adoptabilidad. Los funcionarios informaron que estos casos solo se registraron en Barranquilla. En cuanto a padres, no se encontraron usuarios en las modalidades de Estrategia de recuperación nutricional y Otras acciones de apoyo alimentario.

En Atlántico, se lograron cumplir todas las muestras de las modalidades, a excepción de la modalidad de Unidades móviles, de la cual sólo fue posible realizar la mitad de la muestra total en el Centro Zonal de Baranoa, ya que esta es una población que no tiende a reunirse, sino que es visitada. La muestra faltante se cubrieron con sobremuestra de otras modalidad de la misma población y regional.

REGIONAL BOGOTÁ

La aplicación de las encuestas en la regional estuvo a cargo de las encuestadoras Yenny Monroy C.C 1.022.351.052 y Helen Parra C.C 52.960.788. La persona responsable del ICBF en la regional Bogotá, fue Delfa Amparo Marcelo quien apoyó el proceso brindando los contactos de las personas encargadas en los centros zonales y de los encargados de algunos programas específicos. Para el centro zonal de Bosa, se contó con el apoyo de Ana Villota y en Ciudad Bolivar con Gloria Cubides.

Debido a la difícil localización de población en algunas modalidades como Restablecimiento en la administración de justicia y unidades móviles se debió ampliar el plazo para ejecución de las encuestas, finalizando la consecución de la muestra el 25 de noviembre. Por otra parte, el día jueves 13 de noviembre se optó por aplicar las encuestas en el Centro Zonal de Kenedy teniendo en cuenta la baja afluencia de usuarios en los centros zonales de Ciudad Bolivar y Bosa.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas para esta modalidad se realizaron en los centros zonales de Ciudad Bolivar y Bosa durante el periodo definido para la toma de muestra y el día 13 de noviembre en el Centro Zonal Kenedy.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población de víctimas*: Está modalidad no se encontraba en los centros zonales asignados, por lo que se remplazó con una sobre muestra de padres de primera infancia beneficiarios de la modalidad de atención integral.

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas se efectuaron para Ciudad Bolívar en el CDI San Ignacio Loyola y en Bosa en el jardín social Obra Social Mornes En El Barrio La Estrella.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas se aplicaron en Bosa en los jardines del Barrio Bosa San Bernardino.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Estas encuestas se tomaron en los hogares comunitarios ubicados en el Barrio Bosa Holanda.

Niños, niñas y adolescentes

- ➢ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas se aplicaron en la institución San Juan Bosco, ubicada en el Barrio la estrella en Ciudad Bolívar; y en el Club Amigo Sacerdotes Terciarios Capuchinos, en Bosa.

- ➢ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Para la realización de estas encuestas se tuvieron algunas dificultades, ya que de manera simultánea a su aplicación se presentó una fuga de jóvenes en uno de los centros. Por esta razón fue necesario esperar a que las condiciones permitieran la aplicación correspondiente. Finalmente, la toma de muestra se pudo realizar los días 25 y 26 de noviembre en un Hogar Femenino ubicado en Ciudad Bolívar y en el CESPA de Puente Aranda.

- ➢ Para esta muestra es relevante tener en cuenta que la Oficina Gestión y Atención de Servicios del CESPA seleccionó la población, indicándonos nombres y número de documento de las personas a encuestar debido a las dificultades que representaba para el encuestador abordar a los jóvenes.

- ➢ *Ubicación inicial:* Estas encuestas se llevaron a cabo en el centro de emergencia San Gabriel el día 18 de noviembre.

- ➢ *Unidades móviles:* Las encuestas correspondientes a esta modalidad no se llevaron a cabo debido a que como lo indicó Miguel Esguerra, quien lidera el programa, la encuesta no aplicaba para esta población, por lo que se realizó una sobre muestra en la modalidad de víctimas de conflicto armado para cubrir esta muestra.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- *Víctimas de conflicto armado:* Estas encuestas se llevaron a cabo el día 25 de noviembre, en la institución San Juan Bosco.

- *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas se llevaron a cabo el día 25 de noviembre, en la institución San Juan Bosco.

Poblaciones no encontradas

No fue posible localizar la modalidad de Atención a población de víctima - Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias, dentro de los plazos establecidos para la toma de muestra en los centros zonales adjudicados, por lo que esta debió ser cubierta con una sobre muestra.

Por otra parte, la modalidad de Unidades móviles no se aplicó basándonos en las sugerencias e indicaciones del Miguel Esguerra quien lidera el programa en la ciudad y manifestó que esté tipo de encuesta no aplicaba a la población de este programa.

Finalmente, debido a las dificultades de comunicación con los funcionarios de ICBF en el Centro Zonal Ciudad Bolívar, no se logró obtener la información correspondiente para localizar algunos de los programas en la zona, por lo que algunas de las muestras debieron ser cubiertas con la población de ciudad Bolívar.

REGIONAL BOLÍVAR



3Encuestas UCZ

La aplicación de las encuestas en la Regional Bolívar fue realizada sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de Erika Patricia León C.C 1143350349. En cuanto a la responsable de este proceso en la regional, Elizabeth Ladeus fue quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Las responsables de los centros zonales Karina Córdoba y Esther María Guzmán, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con normalidad. Esta fue una de las regionales donde más rápido fueron realizadas las encuestas gracias a la amable disposición de los funcionarios y la encuestadora.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los centros zonales de Carmen de Bolívar y Mompox para dar cumplimiento a la muestra requerida. La aplicación de las encuestas fue realizada en las horas de la mañana y la tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo. Para el caso del Centro Zonal Mompox, dada la poca afluencia de usuarios, con previa autorización del ICBF, se completó la muestra en el Centro Zonal Industrial de la Bahía de la ciudad de Cartagena.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* el 11/11/2014 en la mañana, la encuestadora se presentó en el Hogar Infantil Los Mangos, donde realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contactos: Cecilia Navas

- ✓ *Atención integral:* El 6/11/2014 en la tarde, la encuestadora se dirigió al CDI Semillitas de Amor donde realizó 14 encuestas. Contacto: Yerika Cuen Torres. El 25/11/2014 en la horas de la mañana, la encuestadora fue al CDI Ceibas de Amor donde aplicó las encuestas faltantes para cubrir la muestra. Contacto: Adriana Gómez.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 5/11/2014 la encuestadora se dirigió al HCB la pradera y realizó 8 encuestas. Contacto: Doris Tapias y el 24/11/2014 aplicó la encuestas faltantes en la asociación de padres usuarios de hogares comunitarios de bienestar la carolina para cumplir con la muestra requerida. Contacto: Yamile Ricaurte.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 10/11/2014 en la tarde, la encuestadora se dirigió al HCB el Alférez donde realizó 10 encuestas. Contacto: Luz Marina Vargas Uribe. El 25/11/2014 se dirigió hacia el CDI Ceibas de Amor para completar las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Adriana Gómez.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Los días 11-12/11/2014 la encuestadora se dirigió al hogar infantil Sebastián Merlano y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Dayra Torres.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 4/11/2014 la encuestadora se dirigió la casa de víctimas UAO en la mañana, donde aplicó 15 encuestas. Contacto: Berley Bohórquez. El 26/11/2014 la encuestadora se dirigió al Centro Zonal Mompox donde realizó la las encuestas faltantes para cubrir la muestra requerida.

Niños, niñas y adolescentes

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 13/11/2014 la encuestadora se dirigió a la Calle 25 N° 47 - 17, lugar coordinado por la encargada del programa de "generaciones con bienestar", que había concluido en el mes de septiembre, allí pudo aplicar 15 encuestas. Contacto: Claudia Rodríguez Rico. El 25/11/2014 la encuestadora se dirigió al Centro Zonal Mompox donde previamente se citaron a los partícipes del programa "generaciones con bienestar" y realizó las encuestas faltantes para terminar la muestra. Contacto: Luz Eliana Ramírez.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 12/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se dirigió al instituto Jóvenes y Mañana, donde los encargados habían reunido a los Niños, Niñas y Adolescentes y se realizaron de manera efectiva el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Heidy María Pérez.

- ✓ *Ubicación inicial:* el 12/11/2014 en la tarde la encuestadora se dirigió a la institución ALELI, donde los encargados del lugar habían convocado a los Niños, Niñas y Adolescentes y fueron realizadas de manera efectiva el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Gisela Vega Cabrera.

- ✓ *Unidades móviles:* El 18/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se dirigió al centro zonal Carmen de Bolívar, donde previamente se habían citado a los Niños, Niñas y Adolescentes pertenecientes al programa, sin embargo la encuestadora requirió ir de casa en casa para poder completar el total de la muestra.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 13/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se dirigió al Centro Zonal Carmen de Bolívar, donde previamente se habían citado a los NNA pertenecientes al programa, sin embargo la encuestadora requirió ir de casa en casa para poder completar el total de la muestra.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 18/11/2014 en la mañana la encuestadora se dirigió a la institución Jóvenes y Mañana, donde aplicó 21 encuestas. Contacto: Heidy María Pérez. El 25/11/2014 la encuestadora se dirigió al centro zonal Mompox, donde se citaron los Niños, Niñas y Adolescentes que hacen parte de los hogares sustitutos y pudo aplicar las encuestas faltantes para cumplir la meta.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de unidades móviles en el centro zonal Mompox no logró ser encuestada en vista de que la población que hace parte del programa de unidades móviles está ubicada en veredas aledañas de Mompox. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en los centros zonales de la región. La muestra en total se cumplió.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL BOYACÁ

La realización de las encuestas en la Regional Boyacá fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo del encuestador Miguel Ángel Mendoza identificado con la C.C 1118536130 y la encuestadora Jasmín López identificada con la C.C 1057579176. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

El encargado del grupo de asistencia técnica de la regional, Hernán Jiménez fue quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades, respondió a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Y referenció perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas, que pudieron ser completadas sin inconvenientes y las citas pudieron ser programadas con perfecta normalidad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los Centros Zonales Chiquinquirá, Soatá y Tunja especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra.

Padres primera infancia: Los días 5, 6, 10, 11 y 13 de noviembre se realizaron las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Atención integral:* Fueron realizadas en el Centro Zonal Tunja 1, en el Centro Zonal de Chiquinquirá, en el Jardín de la Señora Carmen Rosa Serrano y en el CDI Soatá. Se completó con éxito la muestra. Contactos: Centro Zonal Tunja 1 Nidia Ester Sanabria; Jardín Carmen Rosa Serrano Carmen Rosa Serrano; Centro Zonal Chiquinquirá Mariana Cantor; CDI Soatá Luz Amparo Medina Rodríguez.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Fueron realizados en el Centro Zonal Tunja 1, en el Centro Zonal de Chiquinquirá, en el Jardín de la Señora Carmen Rosa Serrano y en el CDI Soatá. Se completó con éxito la muestra. Contactos: Centro Zonal Tunja 1 Nidia Ester Sanabria; Jardín Carmen Rosa Serrano Carmen Rosa Serrano; Centro Zonal Chiquinquirá Mariana Cantor; CDI Soatá Luz Amparo Medina Rodríguez.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 14/11/2014 en horas de la tarde el encuestador realizó las encuestas de esta modalidad en el Centro Zonal Tunja 1. Se completó con éxito la muestra. Contacto: Nidia Ester Sanabria.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* el ICBF informó que este programa finalizó el contrato, por lo que no fue posible realizar las encuestas a esta modalidad.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Niños, niñas y adolescentes *Promoción y prevención para la protección integral:* El 10, 12 y 15 de noviembre se realizaron en los Centros Zonales de Chiquinquirá y Soatá las encuestas correspondientes a esta modalidad. Se completó con éxito la muestra. Contacto: Elizabeth Sandoval: Esperanza Fagua.

*Restablecimiento en la administración de justicia:*_El 7/11/2014 se realizaron las encuestas correspondientes a esta modalidad en la Casa Hogar Madre Elisa. Se completó con éxito la muestra. Contacto: Esperanza Fagua.

- ✓ *Ubicación inicial:* Los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.
- ✓ *Unidades móviles:* No fue posible por parte de la regional establecer contacto con el coordinador de esta modalidad (Marisol Dávila) para realizar las encuestas, por lo tanto se cubrió con una sobre muestra de las otras modalidades.



4Encuestas NNA Chiquinquirá

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas a esta población.
- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Los días 7, 14 y 15 de noviembre los encuestadores realizaron las encuestas correspondientes a esta modalidad en el Centro Zonal Tunja 2 y en el CDI Soatá. Se completó con éxito la muestra.

Poblaciones no encontradas

La población de la modalidad de Unidades móviles de Niños, Niñas y Adolescentes no se encontró en los Centros Zonales de Chiquinquirá, Soatá y Tunja, puesto que en el periodo de realización de las encuestas éstas fueron difíciles de contactar y no se encontraban en ninguna de estas ciudades. En el Centro Zonal Chiquinquirá no fue posible conseguir la modalidad Estrategias de recuperación nutricional en Padres de Primera Infancia, puesto que el programa ya había finalizado en el mes de octubre.

La modalidad Programa de alimentación en la transición a la población víctima de Padres de Primera Infancia y las modalidades Ubicación inicial y Víctima del conflicto armado de Niños,

Niñas y Adolescentes, no se encontraban activas en el periodo de realización de las encuestas, puesto que ya había terminado el contrato. En general se tomó una sobremuestra que permite cumplir con la muestra solicitada en el diseño muestral.

REGIONAL CALDAS

La aplicación de las encuestas en la regional estuvo a cargo de las encuestadoras Diana Ramírez C.C 1.094.914.206 (quien ejecutó las encuestas en los centros zonales de Chinchiná y Manizales) y Yudy Entencipa C.C 1.013.050 y Bibiana Sanchez C.C 52.014.381 (quienes ejecutaron las encuestas en el municipio de la Dorada).

Por parte del ICBF en la Regional Caldas se contó con el apoyo de Liliana García en el Centro Zonal Oriente; en la Dorada se contó con el apoyo de Olga Lucía Vanegas; y en Chinchiná con Luz Marina Rojas. Estos funcionarios aportaron al proceso indicando las instituciones y personas de contacto para la efectiva realización de las encuestas.

Con previa autorización por parte del ICBF se cambió el Centro Zonal de Salamina por el Centro Zonal de Chinchiná. Los centros zonales donde se ejecutaron las encuestas en esta regional fueron el Centro Zonal Norte en Salamina, Oriente en la Dorada y Manizales 2.

Ruta de **trabajo**

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los centros zonales Manizales 1, Oriente y Chinchiná durante el periodo destinado para el trabajo de campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* Los funcionarios del Centro Zonal de la Dorada apoyaron el proceso convocando a la población de esta modalidad en el Centro Zonal, lo cual permitió completar la muestra el día 12 de noviembre.

- ✓ *Atención integral:* Las encuestas correspondientes a esta modalidad se efectuaron en Chinchiná en el Jardín Infantil Iluminosos; y en Dorada en el CDI Santo Domingo.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas se efectuaron en la Dorada en Cooasbien el día 13 de noviembre.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Estas encuestas se efectuaron en la Dorada, en la institución Ferromexico el 11 de noviembre; y en Chinchiná el 19 y 24 de noviembre en el jardín Luminositos.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas se realizaron en Chinchiná, en el Jardín Luminositos; y en la Dorada, en el CDI Semillitas.

Niños, niñas y adolescentes

Promoción y prevención para la protección integral: Estas encuestas se realizaron en la Dorada, en la Casa Hogar Estrellitas; y Chinchiná, en la Institución Mundos Hermanos ubicada en la zona rural, en la vereda Los Cuervos.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas se realizaron en el centro de Reeducación Ciudadela Los Zagales los días 11 y 12 de noviembre.
- ✓ *Ubicación inicial:* Estas encuestas se realizaron el 14 de noviembre en la asociación Mundos Hermanos.
- ✓ *Unidades móviles:* Estas encuestas se realizaron el 25 de noviembre en el municipio de Pensilvania en compañía de los funcionarios del ICBF que ejecutan este programa en la región.
- ✓ *Víctimas de conflicto armado:* Estas encuestas se realizaron el 14 de noviembre en la Asociación Mundos Hermanos.
- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Para el caso de Chinchiná estas encuestas se realizaron en una de las sedes de la institución Mundos Hermanos. En la Dorada se realizaron en la Fundación Niños del Sol.

Poblaciones no encontradas

No fue posible completar la totalidad de la muestra de Usuarios de Centro Zonal requerida para esta regional, debido a que había muy baja afluencia de usuarios en los centros zonales de Manizales y Chinchiná principalmente. Para la realización de las encuestas de Usuario de Centro Zonal en Dorada, los encuestados no correspondían en todos los casos a usuarios directos de los servicios del ICBF. Una gran parte de los encuestados eran personas que asistían al lugar para tramitar bonos de apoyo a familias en condición de desplazamiento.

Para lo anterior se toma una sobre muestra de otra modalidad de la misma población que en general permite cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL CAQUETÁ



5Encuestas UCZ Puerto Rico

La aplicación de las encuestas en la Regional Caquetá fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de Diana Cuellar C.C 40670900. Posteriormente, el 11/11/2014 José Ricardo Rojas C.C 1117502126 complementó el equipo de trabajo como segundo encuestador. En cuanto a las encargadas de la regional, Marilú Zúñiga y Elcyra Vargas Rojas fueron quienes apoyaron el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaban los programas con el fin de agendar las citas necesarias. La muestra logró completarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La encargada del grupo de asistencia técnica de la regional, Yhina Paola Pinilla Sterling, respondió a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenció a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas de modo que las citas lograron ser efectuadas sin inconvenientes.

En principio fueron seleccionados el centro zonal Belén de los Andaquíes y Puerto Rico. Sin embargo algunas de las modalidades y usuarios no lograron ser ubicados y/o encontrados en los centros designados. Por esta razón y en mutuo acuerdo con el ICBF, los encuestadores recurrieron a los centros zonales de Florencia (1 y 2).

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad fueron realizadas en los centros zonales de Belén de los Andaquíes, Puerto Rico, Florencia 1 y Florencia 2 para dar cumplimiento con la muestra requerida por el ICBF. La realización de las mismas fue ejecutada en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* Entre el 18/11/2014 y el 20/11/2014 en las horas de la tarde, el encuestador asistió al Hogar Los Olivos en el barrio El Rosal y realizó la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Yolanda.

Atención integral: En 11/11/2014 la encuestadora se presentó en las instalaciones del CDI en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Jhenny Constanza Trejo.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 5/11/2014 la encuestadora se dirigió al Barrio Las Américas en Belén de los Andaquíes y realizó la muestra de encuestas requerida. Contacto: Luz Estela Sepúlveda.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 14/11/2014 en horas de la mañana los encuestadores se dirigieron al centro zonal Florencia 2, donde realizaron la totalidad de la muestra requerida para esta modalidad. Contacto: Yuli Granados.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 20/11/2014 la encuestadora se dirigió, en las horas de la tarde, al CDI ubicado en el Barrio Colombia en la ciudad de Florencia y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Nida Luz Ordoñez.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 18/11/2014 la encuestadora se dirigió al centro zonal Florencia 1 en horas de la mañana y realizó la totalidad de las encuestas a los Padres de Primera Infancia cuyos hijos asisten al hogar infantil La Esperanza. Contacto: Yolanda.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 21/11/2014 los encuestadores se dirigieron al centro zonal en horas de la mañana donde se hallaban reunidos los Niños, Niñas y Adolescentes suscritos a esta modalidad y realizaron la muestra total de encuestas requeridas. Contacto: Diana Arboleda.



6*Encuestas NNA en el Centro transitorio del menor infractor*

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 10/11/2014 la encuestadora se dirigió a Comfaca en horas de la mañana y la tarde y logró realizar el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Juan Bravo.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 14/11/2014 la encuestadora se dirigió al centro transitorio del menor infractor, La Urpa en el Barrio Porvenir de la ciudad de Florencia en horas de la

mañana y realizó sólo 13 de las 16 encuestas requeridas, ya que no había más población inscrita en esta modalidad. Contacto: Ana Desda.

- ✓ *Unidades móviles:* El 15/11/2014 la encuestadora se dirigió al Polideportivo de la Ciudadela en las horas de la mañana y realizó el total requerido de encuestas para esta modalidad. Contacto: Leonardo Alvarado.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 19/11/2014 los encuestadores se dirigieron a la caseta del barrio Las Américas en el municipio de Puerto Rico en horas de la mañana y realizaron 12 de las encuestas requeridas para esta modalidad. La persona responsable de la modalidad informó que no había más población para completar la muestra total de 19 Niños, Niñas y Adolescentes. Contacto: Pablo Loaiza.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 06/11/2014 la encuestadora se presentó en un Hogar Sustituto en el municipio de Belén de lo Andaquíes en horas de la tarde y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de "ubicación inicial" fue identificada en el Centro Zonal Florencia 2, sin embargo sólo se contó con la participación de 13 Niños, Niñas y Adolescentes. Esto impidió completar la muestra requerida, que era de 16 encuestas para esta modalidad. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente los centros zonales de la región. Para dicha población se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

REGIONAL CASANARE

La realización de las encuestas en la Regional Casanare fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de la encuestadora Yury Marcela Tovar identificada con la C.C 1116615146 y el encuestador Diego Aguirre identificado con la C.C 1118551843. La responsable de este proceso en el ICBF fue Ana Patricia Ramos, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para la aplicación de encuestas.

La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente. Los y las coordinadoras de los respectivos Centros Zonales colaboraron a los encuestadores en todo el proceso de la realización de encuestas.

Ruta de trabajo

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta población se realizaron en los Centros Zonales Villanueva, Paz de Ariporo y Yopal, especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra.



7encuesta a madre beneficiaria del Programa de Atención a Modalidades Tradicionales.

Padres primera infancia: Lo días 6, 7, 10, 11, 12, 13, 20 y 21 de noviembre se realizaron las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI de Paz de Ariporo; en el Centro Zonal Villanueva; en el CDI Zaranda; y en el Centro Zonal Yopal. Contactos: Mónica Velázquez, Beatriz Focasia y Nini Johanna.
- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas fueron realizadas en la vereda La Chaparrera (cerca de Paz de Ariporo); en el Jardín Infantil La Casita Encantada; y en el Centro Zonal Villanueva. Contactos: Ana Rocío Sánchez y Beatriz Focasia.
- ✓ *Recuperación nutricional:* Los responsables del proceso en la Regional indicaron que en el año 2014 no tuvo vigencia esta modalidad.
- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas fueron realizadas en la Personería Municipal de Paz de Ariporo y en el Centro Zonal de Yopal. Contacto: Miriam Cuevas y Ana Ramos.

Niños, niñas y adolescentes: Los días 4, 6, 11, 18, 19, 20 y 21 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Yopal. Contacto: Ana Ramos.
- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Yopal. Contacto: Ana Ramos.
- ✓ *Ubicación inicial:* Los responsables del centro zonal indicaron que se terminó el contrato, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Unidades móviles:* Estas encuestas fueron realizadas en el municipio de Aguazul en compañía del coordinador de Unidades Móviles de Paz de Ariporo.
- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Estas encuestas fueron realizadas en el centro zonal Paz de Ariporo.
- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas fueron realizadas en los centros zonales Paz de Ariporo y Villanueva.

Poblaciones no encontradas

Debido a la baja afluencia de usuarios en los Centros Zonales de Villanueva y Paz de Ariporo, con previa autorización del ICBF la muestra fue complementada en la Regional. Por otra parte, las poblaciones de las modalidades de Ubicación Inicial de Niños, Niñas y Adolescentes y Estrategia de recuperación nutricional de Padres de Primera Infancia no fueron encuestadas debido a que los responsables de los centros zonales indicaron que el contrato había finalizado. Por lo anterior se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

REGIONAL CAUCA



8Encuestas NNA Fundación Terciarios Capuchinos Popayán

La aplicación de las encuestas en la Regional Cauca fue realizada sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de Astrid Larrahondo C.C 1060801149. Posteriormente, el 11/11/2014 María Eddy Valencia C.C 1061739253 complementó el equipo de trabajo como segunda encuestadora. En cuanto al encargado de la regional, Luis Fernando Uribe fue quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas en los diferentes centros zonales. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

El director de servicios y asistencia técnica de la regional, Luis Fernando Uribe y en los centros zonales Yelitza Bravo y Dilsa Mileny Ortega, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron muy amablemente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas, que se llevó a cabo sin inconvenientes y las citas pudieron ser programadas con normalidad.

En principio fueron seleccionados el centro zonal Sur, ubicado en el municipio de Patía El Bordo y el centro zonal Norte, ubicado en el municipio de Santander de Quilichao. Sin embargo algunas de las modalidades y usuarios no pudieron ser ubicados y/o encontrados en los centros designados. Por esta razón y en mutuo acuerdo con el ICBF, las encuestadoras recurrieron al centro zonal Popayán y Centro.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los Centros Zonales Norte, Sur, Popayán y Centro para dar cumplimiento a la muestra requerida por el ICBF. La realización de las mismas fue ejecutada en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 18/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se presentó en la sede del Centro Zonal Norte ubicado en Santander de Quilichao y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Faride Suárez.

- ✓ *Atención integral:* El 10/11/2014 en las horas de la mañana la encuestadora se presentó en las instalaciones del CDI Esperanzas del Patía ubicado en el municipio de El Bordo y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Alejandra Urbano.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 18/11/2014 en horas de la tarde las encuestadoras se dirigieron al Hogar Comunitario "Los Chamitos", ubicado en el municipio de Santander de Quilichao y realizaron la muestra total de encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Ana Victoria Muñoz.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 13/11/2014 en horas de la tarde, la encuestadora se dirigió a la Calle 73n No. 12-39 en la ciudad de Popayán, donde el coordinador reunió amablemente a los Padres de Primera Infancia de esta modalidad, y aplicó con éxito la totalidad de las encuestas requeridas. Contacto: Gildardo Hoyos.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 5/11/2014 la encuestadora se dirigió en las horas de la tarde, a la cabecera municipal del municipio de El Bordo, específicamente a la

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

escuela “Mi Casita” y realizó 10 encuestas a los Padres Primera Infancia cuyos hijos asistían a la institución. La muestra fue completada posteriormente en la fecha del 11/11/2014 en la Escuela Olaya Herrera del mismo municipio. Contactos: Dolis Gamboa y Karen Muños.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 12/11/2014 en horas de la mañana las encuestadoras se dirigieron a la sede del Centro Zonal Norte en el municipio de Santander de Quilichao y realizaron la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Faride Suárez.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 19/11/2014 en horas de la tarde las encuestadoras se dirigieron al Balneario de Santa Helena en el municipio de Puerto Tejada a pocos minutos de Santander de Quilichao. Allí completaron exitosamente la muestra total de encuestas requeridas para esta modalidad. Contactos: Jessica Lineth Mejía y Giovanny Muñoz.

Restablecimiento en la administración de justicia: El 18/11/2014 las encuestadoras se dirigieron al Barrio Morales Duque en la Cra. 16ª No 3-95 donde la responsable del ICBF citó a los Niños, Niñas y Adolescentes de este programa en horas de la tarde. Las encuestas fueron realizadas de manera efectiva para esta modalidad. Contacto: Claudia Candamil.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 20/11/2014 las encuestadoras se presentaron en la Casa Consultorial ubicada en el municipio de Santander de Quilichao y llevaron a cabo la muestra total de encuestas requeridas para esta modalidad sin ninguna novedad. Contacto: Alejandra Ayerbe.

- ✓ *Unidades móviles:* El 19/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora se dirigió al auditorio del Centro Zonal Norte ubicado en Santander de Quilichao, donde el coordinador había organizado una reunión con los Niños, Niñas y Adolescentes suscritos a esta modalidad para ser encuestados. La realización de la muestra se hizo efectiva sin novedades y de forma exitosa. Contacto: Edgar Pavón.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 20/11/2014 las encuestadoras se presentaron en el complejo judicial de la fiscalía del municipio de Santander de Quilichao alrededor del mediodía y lograron encuestar a 11 niños indígenas que la coordinadora reunió para realizar las encuestas. La muestra no logró ser completada a falta de un niño suscrito a esta modalidad. Contacto: Elsa Jazmín Burbano.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 20/11/2014, en las horas de la tarde las encuestadoras se presentaron en el auditorio del centro zonal Norte en Santander de Quilichao. Sin embargo no lograron contactar a Yolima Jiménez Anacona con quien estaba acordada la cita, así que esta tuvo que ser reprograma. Para dar cumplimiento con la muestra, el 25/11/2014 una de las encuestadoras se dirigió la Fundación Terciarios Capuchinos- Éxodo y logró realizar efectivamente la muestra requerida para esta modalidad con los Niños, Niñas y Adolescentes internados en esa institución. Contacto: Jarold Burbano.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de Estrategia de recuperación nutricional de Padres de Primera Infancia no logró ser ubicada en los municipios donde se encontraban los centros zonales designados en un principio, así que con la ayuda de la regional fue posible ubicar a la población en la ciudad de Popayán. La cita fue realizada efectivamente y fue posible completar la muestra requerida para esta modalidad.

Por otro lado, la modalidad de Unidades móviles en el centro zonal Norte sólo contó con la participación de 13 NNA lo cual impidió completar la muestra de 20. Las encuestadoras se apoyaron en los centros zonales Popayán y Centro para encuestar a los usuarios de centro zonal. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en la región.

REGIONAL CESAR



9Encuestas UCZ

La realización de las encuestas en la Regional Cesar fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de la encuestadora Adis Flórez identificada con la C.C 1065562848 y el encuestador Diego Pérez identificado con la C.C 1152449671. En cuanto a la responsable de este proceso del ICBF, Dalba Machado fue quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para la aplicación de encuestas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

En principio fueron seleccionados el Centro Zonal Aguachica y Chirigüana, ambos ubicados a más de dos horas de la ciudad de Valledupar. Debido a que no fue posible conseguir o movilizar un encuestador al Centro Zonal Chirigüana, con autorización previa del ICBF se acordó cambiarlo por los Centros Zonales Valledupar 1 y 2.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en el Centro Zonal Aguachica y Valledupar 1 y 2, especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra requerida por el ICBF para esta regional.

Padres primera infancia: Los días 7, 10, 11, 18 y 20 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

Atención a población de víctimas: Estas encuestas fueron realizados en el CDI Aguachica con el apoyo de Maribel Blanco y en el CDI Santa Rita, en Valledupar con la coordinación de Alba Acina.

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el HCB Mi pequeño jardín en Valledupar, con el apoyo de Anicia Romero; en el CDI 12 de octubre en Valledupar con la guía de Glena Díaz; en el Hogar El niño es un mundo, en Valledupar con la coordinación de Ledys Barrios; y por último en el CDI Aguachica con el apoyo de Ariadna Caicedo.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas fueron realizadas en el HCB Pinocho en Valledupar, con la guía de Uridis Vanegas; en el Hogar Infantil Burbujitas de Valledupar con la coordinación de Doris Suárez; y en el Hogar Infantil Elefantes Rosados ubicado en Aguachica con el apoyo de Fénix Penso.

- ✓ *Recuperación nutricional:* Los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* Debido a que en los Centros Zonales Valledupar 1 y 2 el ICBF indicó que la población de esta modalidad no podía ser localizada, la muestra se tomó en el CDI Aguachica con la colaboración de la coordinadora del Centro Zonal Aguachica Maribel Blanco.

Niños, niñas y adolescentes: Los días 11, 13, 14, 20, 21, 24 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación Menores del Futuro ubicada en el municipio de Aguachica, con el apoyo de la coordinadora Sol Villamizar; y en el FUNDINAJ ubicado en la ciudad de Valledupar, con la coordinación de Rosa María Medina.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Ubicación inicial:* Los responsables del centro zonal indicaron que se acabó el contrato de este programa, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Unidades móviles:* Estas encuestas fueron realizadas en el Municipio de San Diego a una hora de Valledupar, con la ayuda del Centro Zonal Valledupar con el transporte; y en la Fundación Menores del Futuro ubicado en el municipio de Aguachica, con el apoyo de la coordinadora Sol Villamizar.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación Menores del Futuro ubicada en el municipio de Aguachica, con el apoyo de la coordinadora Sol Villamizar; y en el Centro Zonal Valledupar con la guía de Dalba Machado.

- ➢ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación Menores del Futuro ubicado en el municipio de Aguachica con el apoyo de la coordinadora Sol Villamizar; y en el Centro Zonal Valledupar con la guía de Dalba Machado.

Poblaciones no encontradas

Los responsables del Centro Zonal Valledupar 1 indicaron que la población suscrita a la modalidad Programa de alimentación en la transición a la población víctima de PPI no podían ser contactadas para que el encuestador realizara las encuestas. Por tanto, la muestra de esta modalidad se tomó en el municipio de Aguachica.

Las modalidades de Estrategia de recuperación nutricional y Otras acciones de apoyo alimentario de Padres de Primera Infancia; las modalidades de Promoción y prevención para la protección integral, Ubicación inicial y Alimentación escolar de Niños, Niñas y Adolescentes, no se encontraban activos en el periodo de la realización de las encuestas. Los responsables de los respectivos centros zonales indicaron que el contrato se había terminado en los meses de julio y agosto.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL CHOCÓ


10Encuestas NNA

Para esta regional se iniciaron labores en campo el 5 de noviembre y se finalizaron el 28 del mismo mes, fecha posterior a la pactada en los compromisos contractuales debido a las dificultades que se presentaron para la localización de la población, especialmente la de Niños, Niñas y Adolescentes.

La aplicación de las encuestas estuvo a cargo de la encuestadora Kety Salcedo C.C 1.077.448.627. Basados en que no se tenía certeza de la localización la población y los lugares donde se podría hallar, no se contempló la posibilidad de contratar un nuevo encuestador.

Los Centros Zonales seleccionados en el diseño muestral para esta regional fueron Tadó e Itsmina, sin embargo, de acuerdo a lo informado por Belly Johary Parra Quiñones, responsable en el Centro Zonal Tadó, no era conveniente aplicar las encuestas en este municipio dadas las difíciles condiciones para localizar a la población. Por esta razón se decidió tomar una sobre muestra en los centros zonales Quibdó e Itsmina para cubrir la muestra correspondiente.

Finalmente, la mayor parte de las encuestas se realizaron en Quibdó, teniendo en cuenta el reporte de los funcionarios del ICBF en Itsmina y Tadó respecto a la difícil localización de la población en las diferentes modalidades, especialmente de Usuarios de Centro Zonal y Niños, Niñas y Adolescentes.

A pesar de que no se contó con una respuesta formal por parte del Centro Zonal de Quibdó para la localización de la población, la encuestadora logró la consecución de las encuestas requeridas en está regional con el acompañamiento de los funcionarios del ICBF.

Se mantuvo contacto telefónico con los encargados de cada centro zonal y con Clemencia Hoyos en el Departamento de Servicios y Atención de la Sede Nacional, quien estuvo al tanto sobre las dificultades de localización de la población de las diferentes modalidades en la regional.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los centros zonales de Quibdó e Itsmina. Sin embargo, cabe aclarar que la población encuestada no correspondía en todos los casos a usuarios directos de los servicios del centro zonal, una gran

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

parte de los encuestados eran personas que asistían al lugar para tramitar bonos de apoyo a familias en condición de desplazamiento.

Padres primera infancia: Estas encuestas se realizaron los días 7, 11, 12 y 13 de noviembre.


11Encuestas PPI

- ✓ *Atención a población de víctimas:* Esta modalidad se cubrió con una sobre muestra de Padres de Primera Infancia en las modalidades de atención integral y tradicional, las cuales se realizaron en los CDI Cocorobe y AEIOTU.
- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas se realizaron en Quibdó en el CDI Cocorobe, y en Itsmina en el CDI San Rafael.
- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas se realizaron en Itsmina en el jardín infantil del centro zonal, y en Quibdó en el Jardín Alameda Reyes el 7 de noviembre.
- ✓ *Atención a población víctima:* Esta modalidad se cubrió con una sobre muestra de Padres de Primera Infancia de las modalidades de atención integral y tradicional, las cuales se realizaron en los CDI Cocorobe y AEIOTU.
- ✓ *Recuperación nutricional:* Esta modalidad se cubrió con una sobre muestra de Padres de Primera Infancia de las modalidades de atención integral y tradicional, las cuales se realizaron en los CDI Cocorobe y AEIOTU.
- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Estas encuestas se realizaron en Quibdó con los Padres de Primera Infancia beneficiarios del programa de atención integral el CDI Cocorobe, y en Itsmina, se realizaron en la alcaldía del municipio con las personas que asistieron a recibir el beneficio el día 12 de noviembre.
- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas se cubrieron con una sobre muestra de la población beneficiara del programa de atención tradicional, teniendo en cuenta que la funcionaria de ICBF en Quibdó nos informó que las personas de este programa se citaban eventualmente para la entrega de bienestarina y para la fecha de la realización de las encuestas no se tenía agendada ninguna entrega.

Niños, niñas y adolescentes



Los responsables del ICBF en el Centro Zonal de Quibdó manifestaron no contar con el número de niños requeridos para completa r la muestra requerida. En la mayoría de los casos los programas ya habían finalizado y en otros no se contaba con la modalidad, como por ejemplo en los casos de Ubicación inicial y Restablecimiento en la administración de justicia. Por este motivo y con base en las indicaciones de los responsables del ICBF en Quibdó, se optó por la visita de madres sustitutas para aportar a la consecución de la muestra.

La encuestadora debió desplazarse a 10 hogares aproximadamente y en gran parte de los casos los niños no cumplían con las edades requeridas para aplicarles la encuesta. Finalmente se tomaron 22 encuestas de niños en modalidad de vulnerabilidad y adoptabilidad.

Las modalidades de Promoción y prevención para la protección integral de niños, niñas y adolescentes; Restablecimiento en la administración de justicia; Ubicación inicial; Unidades móviles; y Víctima de conflicto armado, quedaron sin cubrimiento a pesar de las gestiones realizadas con los centros zonales y encargados en la Sede nacional como Clemencia Hoyos y Pablo Rodríguez.

12Encuestas NNA

Poblaciones no encontradas

En el Centro Zonal de Tadó las modalidades de Estrategia de recuperación nutricional y Otras acciones de apoyo alimentario operan a través de contrato con la Fundación Amor y Vida y en su mayoría sus beneficiarios pertenecen a grupos indígenas y viven en la zona rural. La modalidad de Atención a población de víctimas - fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias no aplicaba en este Centro Zonal.

La modalidad de Promoción y prevención para la protección integral de niños, niñas y adolescentes se desarrolló a través del Programa Generaciones con Bienestar, el cual tuvo vigencia hasta el 31 de agosto de 2014. Para Restablecimiento en la administración de justicia y ubicación inicial, el centro zonal no contaba con centros de protección cerrada ni hogares de paso.

No manejaba tampoco Unidades móviles, ni contaba con niños en modalidad de vulnerabilidad o adoptabilidad, mayores de 8 años. Por otra parte, para aplicar las encuestas correspondientes a Usuarios de Centro Zonal en Tadó se debían visitar a los beneficiaros en sus viviendas, puesto que la asistencia en el centro zonal era casi nula, ya que las personas solo asisten con cita previa.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

A nivel regional se presentaron principalmente inconvenientes para la localización de la población de Niños, Niñas y Adolescentes debido a que, como lo informaron los responsables del ICBF, en la región no se manejan modalidades de protección cerrada ni semicerrada. Los niños asisten principalmente a programas de promoción y prevención, los cuales para la fecha no estaban vigentes, por lo que era imposible localizar la población. Por este motivo, para aportar al cubrimiento de esta modalidad se debió visitar casa a casa a los niños ubicados con madres sustitutas, sin embargo, en la mayoría de casos los niños no cumplían con las edades requeridas para aplicar la encuesta.

Por otro lado, de acuerdo a lo indicado por los funcionarios de ICBF, en los centros zonales de Quibdó e Itsmina no era posible localizar a los Padres de Primera Infancia vinculados a las modalidades de Atención a población de víctimas - Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias, Otras acciones de apoyo alimentario y Programa de alimentación en la transición a la población víctima, ya que los programas no estaban vigentes o la población era de difícil localización. De esta manera, para cubrir las encuestas correspondientes a estas modalidades se realizó una sobre muestra con los padres beneficiarios de los programas de atención tradicional e integral.

REGIONAL CÓRDOBA



13Encuestas UCZ en Sahagún

La realización de las encuestas en la Regional Córdoba se llevó a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo del encuestador Miguel Ángel Flórez identificado con la C.C 1067898825, la encuestadora Flor Rodríguez identificada con la C.C 1064992048 y el encuestador Luis Carlos Flórez identificado con la C.C 1.067.887.231. La responsable del ICBF, Lina García fue quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades en la regional. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los Centros Zonales Sahagún, Montería y Planeta Rica, especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra requerida por el ICBF para esta regional.

Padres primera infancia: Los días 11, 12, 13 y 19 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

- ✓ *Atención a población de víctimas:* Los responsables del ICBF indicaron que no se encontró la población, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.



14Encuestas UCZ en Planeta Rica

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Fantasías de Luz de Sahagún, contacto: Yina Paola Herazo; en el Colegio Sagrado Corazón de Montería; en el CDI Nuestra Señora del Rosario de Montería, contacto: Coordinador Ramiro Sánchez Genes de Lorica; en el CDI Luz de Esperanza en Montería; y en el Centro Zonal Planeta Rica.

- ✓ *Atención a modalidades tradicionales:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Fantasías de Luz de Sahagún, contacto: Yina Paola Herazo; en el Colegio Sagrado Corazón de Montería; en el CDI Nuestra Señora del Rosario de Montería, contacto: Coordinador Ramiro Sánchez Genes de Lorica; en el CDI Luz de Esperanza Montería; y en el Centro Zonal Planeta Rica.

- ✓ *Recuperación nutricional:* Los responsables del ICBF indicaron que no se encontró la población, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* Fueron realizadas en el CDI Fantasías de Luz de Sahagún, contacto: Yina Paola Herazo; Colegio Sagrado Corazón de Montería; CDI Nuestra Señora del Rosario de Montería, contacto: Coordinador Ramiro Sánchez Genes de Lorica; CDI Luz de Esperanza Montería; y en el Centro Zonal Planeta Rica.

Niños, niñas y adolescentes: Los días 6, 13, 12 y 19 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación Finderreal en Montería; en el CDI Fantasías de Luz; y en el CDI Niños de papel. Contactos: Yesenia González, Yina Paola Herazo Hoyos.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* No fue posible realizar las encuestas a esta modalidad debido a que los responsables de los centros zonales indicaron que no era posible localizar esta población.

- ✓ *Ubicación inicial:* No fue posible realizar las encuestas a esta modalidad debido a que los responsables de los centros zonales indicaron que no era posible localizar esta población.

- ✓ *Unidades móviles:* No fue posible contactarse debido a que los responsables del centro zonal y las agendas de la unidad móvil no coincidían para poder concretar una cita para que los encuestadores pudieran realizar esta muestra.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* No fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad debido a que los responsables de los centros zonales indicaron que no era posible localizar esta población.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación Finderreal en Montería; en el CDI Fantasías de Luz; y en el CDI Niños de papel. Contacto: Yesenia González, Yina Paola Herazo Hoyos.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de Unidades móviles no logró ser encuestada en vista a que ésta no se encontraba funcionando al momento en el que se hizo contacto con su respectiva coordinadora. Esto impidió completar la muestra requerida para esta modalidad.

Las poblaciones suscritas a las modalidades Ubicación inicial, Víctimas del conflicto armado de Niños, Niñas y Adolescentes; Atención a población víctima y Estrategias de recuperación nutricional de Padres de Primera Infancia fueron poblaciones que no fue posible conseguir. Los responsables de los centros zonales indicaron que no era posible localizarlos, por lo tanto se cubrió la muestra con una sobre muestra de las modalidades que sí se pudo obtener población.

REGIONAL CUNDINAMARCA

La aplicación de las encuestas en la regional estuvo a cargo de los encuestadores Ángela María Huertas C.C 52.902.723 (encargada del Centro Zonal de Soacha), Elver Aguilar C.C 1.010.198.757, Eislen Fernandez C.C 1.090.476.219 y Yenni Monroy C.C 1022351052, (encargados de los municipios de Facatativá, Cáqueza y Villeta).

Las personas del ICBF responsables de brindar los contactos y autorizaciones pertinentes para la aplicación de las encuestas fueron las siguientes: Ana Esperanza Díaz en la Regional Cundinamarca; María Contreras en Cáqueza; Hipólito Guzmán en Soacha; Milva Lucia Navas en Villeta; y Diego Díaz en Facatativá. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Teniendo en cuenta que en la visita realizada el día 5 de noviembre se identificó que en el Centro Zonal de Cáqueza sería de difícil la localización la población necesaria para el cubrimiento de la muestra, este se modificó con previa autorización de Ana Lucía Díaz, por el Centro Zonal de Facatativá, en el cual se inició el trabajo en campo el 18 de noviembre.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta población se realizaron en los centros zonales de Cáqueza, Villeta, Facatativá y Soacha. Se presentaron inconvenientes con la localización de usuarios de Cáqueza y Villeta debido a la baja afluencia de gente, por lo que fue necesario cubrir estas muestras con una sobre muestra de los usuarios de Facatativa.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población de víctimas*: Con el apoyo del coordinador del centro zonal de Soacha se localizó la población vinculada a esta modalidad y se aplicaron las encuestas correspondientes los días 12, 13, 14, 18 y 19 de noviembre.

- ✓ *Atención integral:* Las encuestas correspondientes a esta modalidad se aplicaron a los padres beneficiarios del programa en Facatativá, en el jardín Mi Pequeña Aldea y en Soacha en CDI Yachai.

- ✓ Modalidades tradicionales: Estas encuestas se aplicaron en Cáqueza, en jardines comunitarios el 6 de noviembre; y en Soacha, en el Jardín Sol y Luna los días 13 y 14 de noviembre.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Estas encuestas se aplicaron en Facatativá, en el jardín Mi Pequeña Aldea.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Estas encuestas se aplicaron a los usuarios beneficiarios del programa asistentes a los centros zonales de la región.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas se aplicaron a los usuarios beneficiarios del programa, asistentes a los centros zonales de Soacha y Cáqueza.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Para la aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad en Soacha fue necesario localizar a los niños beneficiarios del programa en el conjunto residencial Acapanto I y completar la muestra en el Club Amigo. En Cáqueza se tomó la muestra con los niños beneficiarios del programa que asistieron al centro zonal.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* En Soacha, Siguiendo las indicaciones del Sr Hipolito Guzmán, se tomó la muestra correspondiente a esta modalidad en Club Amigo de este municipio.

- ✓ *Ubicación inicial:* No fue posible localizar esta modalidad, por lo tanto, se tomó una sobre muestra con los niños que asisten al Club Amigo en el municipio de Soacha.

- ✓ *Unidades móviles:* Se contactó al director de este programa para la regional, Antonio Villa, con quien se aplicaron las encuestas correspondientes a esta modalidad visitando las varias viviendas en el Barrio Torrentes en Soacha.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas se realizaron el día 14 de noviembre en el Jardín Sol y Luna para Soacha y en Hogar Infantil Mi Pequeña Aldea para Facatativá.

Poblaciones no encontradas

Los funcionarios del Centro Zonal de Cáqueza indicaron que las encuestas correspondientes a la modalidad Programa de alimentación en la transición a la población víctima, no se podían realizar en este municipio. Por lo que fue necesario cubrirlas con una sobre muestra de la modalidad de estrategia de recuperación nutricional en el Centro Zonal de Facatativá.

En la modalidad Estrategia de recuperación nutricional se tenían asignadas 10 encuestas para el Centro Zonal de Villeta, sin embargo estas no se alcanzaron a culminar en la fecha de la visita. Por este motivo se debió remplazar con una sobre muestra en la modalidad de atención integral en Facatativá.

No fue posible localizar a la población vinculada a la modalidad de Programa de alimentación en la transición a la población víctima, de acuerdo a lo indicado por el personal de ICBF esté programa no se encontraba vigente en esta regional. Esta muestra se debió cubrir con una sobre muestra de las modalidades estrategia de recuperación nutricional y atención integral.

La modalidad de Ubicación inicial, se cubrió con una sobre muestra de niños que asisten al Club Amigo, debido a que la Regional no informó oportunamente la institución donde se podría tomar la muestra correspondiente a esta modalidad.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL GUAINÍA



15Encuestas UCZ en la Regional Guainía

La aplicación de las encuestas en la Regional Guainía estuvo a cargo de Maximiliano López C.C 1121715487. En cuanto al responsable de la regional, fue William Montilla, quien desde un principio comunicó haber realizado cambios en el diseño muestral definido para esta regional debido a que no existía población suficiente para cubrir la muestra indicada. De esta forma, envió a HELP FILE Ltda., la cantidad de encuestas posibles a realizar en cada una de las modalidades y los lugares para la aplicación de las mismas. Adicionalmente, se encargó de programar y acompañar la ruta de trabajo del encuestador, por lo que el manejo de campo que tuvo la coordinación de HELP FILE en esta regional fue muy bajo.

Por otra parte, es importante señalar que esta regional hubo dificultades para conseguir ubicar un encuestador local, lo cual ocasionó una desventaja en términos de tiempo respecto a las otras regionales y en consecuencia el número de encuestas requerido no logró completarse.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad fueron realizadas en la regional Guainía especialmente en las horas de la mañana a lo largo del periodo en campo para dar cumplimiento a la muestra requerida.

Padres primera infancia

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Atención a población víctima: No fue posible realizar las encuestas en esta modalidad ya que no fue posible localizar a esta población en el periodo que se realizó la toma de muestra.



16Encuestas PPI en la Comunidad Los Cocos

- ✓ *Atención integral:* El 24/11/2014 el encuestador se presentó en el 5 de diciembre ubicado en la calle 26c no. 13-75 y realizó 9 encuestas a los Padres de Primera Infancia suscritos en el programa DIA. Contacto: Germania Gil.

El 25/11/2014 el encuestador se dirigió a la comunidad de Coco Viejo y realizó aproximadamente la mitad de la muestra correspondiente a este programa. El día siguiente regresó al mismo lugar y adicionalmente se dirigió a la comunidad de Agua Azul donde completó el número requerido de encuestas. Contacto: Lyda Rodríguez.

- ➢ El 27/11/2014 el encuestador se dirigió al CDI Institucional Toninas en horas de la mañana y realizó 2 encuestas a Padres de Primera Infancia en esta modalidad. Posteriormente, entre el 01/12/2014 y el 02/12/2014, el encuestador se desplazó a múltiples lugares de la ciudad donde estaban ubicados los padres. De esta forma logró completar el número de encuestas requeridas. Contacto: Maribel Pinto.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* No fue posible realizar las encuestas en esta modalidad ya que no fue posible localizar a esta población en el periodo que se realizó la toma de muestra.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 24/11/2014 el encuestador se dirigió a la Fundación C.A.F.E y realizó la totalidad de la muestra requerida de las encuestas correspondientes a esta modalidad. Contacto: Garmania Gil.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 20/11/2014 el encuestador se movilizó a diferentes puntos de la ciudad donde estaban localizados los Padres de Primera Infancia suscritos a esta modalidad y logró llevar a cabo un total de 5 encuestas. Durante el periodo de realización de la toma de muestra no fue posible localizar más población vinculada a esta modalidad, por lo que la muestra no pudo ser completada.

Niños, niñas y adolescentes



17Encuestas NNA en el CDI Toninas

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 27/11/2014 el encuestador se dirigió al CDI Institucional Toninas en horas de la mañana y realizó el total de la muestra requerida para esta modalidad.

- ✓ *Modalidad familiar:* La localización de población vinculada a esta modalidad no fue posible, por lo que no se logró llevar a cabo la muestra requerida para esta modalidad. Esta muestra se cubrió con una sobre muestra de NNA vinculados al programa DIA. El 24/11/2014 el encuestador se presentó en el 5 de diciembre en la calle 26c no. 13-75 y realizó 9 encuestas a los NNA suscrito en el programa DIA. Contacto: Germania Gil. Adicionalmente, el 28/11/2014 el encuestador se dirigió al Hogar las Palomas y posteriormente al Hogar las Garcitas ubicados en el barrio primavera en Guainía. En horas de la mañana el encuestador logró realizar el total de la muestra requerida para esta modalidad sin inconvenientes. Contacto: Yuri Aguirre.

- ✓ *Unidades móviles:* El 20/11/2014 el encuestador se dirigió a algunas casas de familias inscritas en esta modalidad ya que la unidad móvil no se encontraba desplazándose para ese momento del año y logró realizar 3 encuestas. Contacto: Pilar Rivera.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* La localización de población vinculada a esta modalidad no fue posible en el periodo en el que se realizó la toma de muestra, por lo que no se logró llevar a cabo la muestra requerida para esta modalidad.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 24/11/2014, gracias a la ayuda de la coordinadora de esta modalidad quien proporcionó una lista con las madres sustitutas, el encuestador contactó a los NNA para esta muestra. Se presentó en el barrio La Esperanza, en la casa de una madre sustituta y logró encuestar a 2 de los 3 niños requeridos. El siguiente día asistió a otros dos hogares sustitutos en el Barrio Berlín donde completó exitosamente la muestra correspondiente a esta modalidad. Contacto: Maribel Pinto.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Poblaciones no encontradas

El encargado del grupo de asistencia técnica de la regional, William Montilla, respondió a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenció una nueva tabla modificada respecto a los números de encuestas correspondientes a cada modalidad y presentó personalmente al encuestador a todos los coordinadores de las mismas. Las modificaciones se encuentran en la tabla a continuación.

REGIONAL GUAINÍA							
POBLACIÓN		PROGRAMA	TOTAL	POBLACIÓN		PROGRAMA	TOTAL
PADRES DE PRIMERA INFANCIA	Atención a población víctima		3	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	Alimentación escolar		0
	Atención integral	CDI institucional	18		Promoción y prevención para la protección integral	-CDI institucional	18
		- Modalidad familiar	18			- Modalidad familiar	18
		- Hogar Infantil	10			- Hogar Infantil	10
		- DIA	10			- DIA	10
	Modalidades tradicionales		20		Restablecimiento en la administración de justicia		0
	Recuperación nutricional		10		Ubicación inicial		0
	Otras acciones de apoyo alimentario		0		Unidades móviles		10
	Alimentación en la transición a población víctima		10		Víctima de conflicto armado		12
					Vulnerabilidad o adoptabilidad		3
				USURARIOS CENTROS ZONALES			32
				TOTAL			185

REGIONAL GUAVIARE



18*Encuestas PPI en el CDI La Esperanza*

La aplicación de las encuestas en la Regional Guaviare fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de Jorge Alejandro Ruiz Mora C.C 97612599. En cuanto a las responsables de la regional, Ester Silvia Serra y Nubia Esperanza Urquijo, fueron las personas que apoyaron el proceso y facilitaron las referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaban los programas con el fin de programar las citas necesarias. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La encargada del grupo de asistencia técnica de la regional, Nubia Esperanza Urquijo, respondió a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenció adecuadamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas y gracias a ello las citas lograron ser programadas a tiempo. En principio la regional informó acerca de la falta de las modalidades de Padres de Primera Infancia en "otras acciones de apoyo alimentario" y "programa de alimentación en la transición a la población víctima" pero gracias a la agilidad del encuestador, la población suscrita a estas modalidades logró ser ubicada y programada.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad fueron realizadas en el centro zonal San José del Guaviare, especialmente en las horas de la mañana a lo largo del periodo en campo para dar cumplimiento con la muestra requerida.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención integral:* El 6/11/2014 el encuestador se presentó en las instalaciones del CDI La Esperanza en las horas de la mañana y realizó la totalidad de la muestra requerida para esta modalidad. Contacto: Paola Gómez.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 6/11/2014 el encuestador se dirigió al hogar comunitario Los Simpson ubicado en el barrio san Ignacio y realizó la totalidad de la muestra requerida para esta modalidad. Contacto: William Coy.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



19Encuestas PPI en el HC Los Sipson

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 20/11/2014 en horas de la mañana el encuestador se dirigió en un vehículo previamente contratado hacia los resguardos indígenas ubicados en el Barrancón Alto y realizó la totalidad de la muestra requerida para esta modalidad. Contacto: Andrea Vacca.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 24/11/2014 en las horas de la mañana el encuestador se dirigió al CDI Nueva Esperanza a aplicar encuestas a los padres que recibían la dotación de bienestarina. Realizó la totalidad de encuestas requeridas. Contacto: Bella Gómez.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 14/11/2014 el encuestador se dirigió a las instalaciones de la UAO y realizó la totalidad de las encuestas requeridas. Contactos: Omar Rodríguez y Olga Hurtado.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Alimentación escolar:* El 7/11/2014 el encuestador se dirigió a la Institución Educativa Bocas de Agua Bonita en horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para la muestra en esta modalidad. Contacto Francisco Díaz.



20Encuestas NNA en el auditorio de la Regional

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 18/11/2014 el encuestador se dirigió a la Institución Educativa Bocas de Agua Bonita en horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para la muestra en esta modalidad. Contacto: Francisco Díaz.

- ✓ *Unidades móviles:* El 28/11/2014 el encuestador se dirigió a algunas casas de familias inscritas en esta modalidad ya que la unidad móvil no se encontraba desplazándose para ese momento del año. Allí realizó las encuestas correspondientes a esta modalidad. Contacto Julieth Vargas.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 24/11/2014 el encuestador se dirigió a la UAO en horas de la mañana y realizó el total de la muestra requerida para esta modalidad. Contacto: Heidy Fonseca.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 12/11/2014 el encuestador se presentó en las instalaciones del centro zonal, en el auditorio y realizó el total de las encuestas requeridas en la muestra para esta modalidad. Contacto: María Luz Divia Ramírez Isaza.

REGIONAL HUILA



21Encuestas UCZ en CZ Gaitana

La aplicación de las encuestas en la Regional Huila fue realizada sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de Leydi Puentes Capera C.C 1081152312. Posteriormente, el 11/11/2014 Julieth del Pilar González C.C 36311365 complementó el equipo de trabajo como segunda encuestadora. En cuanto a la encargada de la regional, Liza Roso fue quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades así como los datos de las instituciones donde se ejecutaban los programas para poder agendar las citas necesarias. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La coordinadora de la regional Liza Leonor Rozo y en los centros zonales Ángela María García y Ángela María García Pulecio, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron adecuadamente los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas y gracias a ello las citas pudieron ser programadas con normalidad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo, en los centros zonales de Garzón, La Gaitana y Pitalito para dar cumplimiento a la muestra requerida por el ICBF.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 4/11/2014 la encuestadora se dirigió a la Institución Gaitán en las horas de la tarde y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Nohemy Fernández Manrique.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Atención integral:* El 7/11/2014 la encuestadora se presentó en el CDI Bosques de San Luis en Neiva en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Ibeth Valenzuela.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 6/11/2014 la encuestadora se dirigió al CDI Mi Casita Encantada en la ciudad de Neiva y realizó con éxito la muestra total de encuestas requeridas en esta modalidad. Contacto: Gladis Olaya.

- ✓ *Recuperación nutricional:* Esta modalidad no se encontraba en la Regional Huila, por lo que no fue posible realizar estas encuestas, las cuales se cubrieron con una sobremuestra en otras modalidades.



22Encuestas PPI en Bosques de San Luis

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 19/11/2014 la encuestadora se dirigió al CDI de San Luis después de haber programado una cita con la nutricionista y realizó un número importante de encuestas. Contacto: Yuri. Días. Posteriormente, el 25/11/2014, las encuestadoras se dirigieron al hogar infantil La Isla en horas de la mañana y aplicaron con éxito las encuestas faltantes a los padres que recibían el servicio de bienestarina brindado por el ICBF. Contacto: Carolina Cabrera.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 11/11/2014 la encuestadora se dirigió a la Unidad Para la Reparación Integral en el municipio de Garzón y realizó la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: María Doris Martínez Vázquez.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 21/11/2014 la encuestadora se dirigió en las horas de la mañana al UIS del Comfamiliar al sur de Neiva. Realizó la totalidad de las encuestas correspondientes a esta modalidad exitosamente. Contacto: Carolina Chacón.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 19/11/2014 la encuestadora se dirigió a las instalaciones de Covolhuila en donde el responsable había reunido amablemente a los niños suscritos en esta modalidad. Gracias a esto se logró realizar el total de las encuestas requeridas. Contacto: Jorge Alexander Cerquera.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Ubicación inicial:* El 25/11/2014 las encuestadoras se dirigieron a la UIS del Comfamiliar del sur en Neiva y realizaron de manera efectiva el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Carolina Cabrera.

- ✓ *Unidades móviles:* El 22/11/2014 la encuestadora se dirigió a diferentes puntos en el municipio de La Plata acompañada por la unidad móvil y logró aplicar la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Juan Diego Salas.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 24/11/2014 la encuestadora se dirigió al Centro Zonal de Pitalito y realizó 5 encuestas. Posteriormente, el 25/11/2014 las encuestadoras completaron la muestra requerida para esta modalidad en los centros zonales Neiva y La Gaitana. Contactos: Yuly Andrea, Paola Andrea Lizcano- y Zonia Milena Lavado.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 13/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora se presentó en un hogar sustituto en el municipio de Garzón y realizó 9 encuestas a los niños ubicados en ese lugar. Posteriormente realizó 11 encuestas para completar la muestra el 24/11/2014 en un hogar sustituto de la ciudad de Pitalito. De esta manera se pudo completar el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Sor Mariela Martínez Beltrán.

Poblaciones no encontradas

Contractualmente fueron establecidos el Centro Zonal Garzón y Centro Zonal Gaitana para la aplicación de las encuestas. Sin embargo, algunas de las modalidades y usuarios no lograron ser ubicados y/o encontrados en los centros designados. Por esta razón y en mutuo acuerdo con el ICBF, las encuestadoras recurrieron a los centros zonales de Pitalito y Neiva.

La modalidad de Recuperación nutricional no logró ser ubicada en esta regional debido a la falta de programas enmarcados en la misma para este periodo del año. El resto de las modalidades fueron completadas de manera adecuada y sin mayores inconvenientes en los centros zonales de la región.

Por lo anterior se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL LA GUAJIRA



23Encuestas PPI en CZ Maicao

La realización de las encuestas en la Regional La Guajira fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de las encuestadoras Wendy Mercado identificada con la C.C 1124040147, y Vanessa Jaramillo identificada con la C.C 1118812428. En cuanto a la responsable de este proceso en el ICBF, fue Leyla Montalvo, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para la aplicación de encuestas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los centros zonales Maicao, Fonseca y Ríohacha, especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra.

Padres primera infancia: Los días 6, 7, 10, 11, 18, 19 y 20 de noviembre se realizaron las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Atención a población de víctimas:* Estas encuestas fueron realizadas en el Municipio Molino, cerca de Ríohacha y en la CDI Semillas Colombia en Maicao bajo la coordinación de Felipe Izquierdo.

- ✓ *Atención integral*: Estas encuestas fueron realizadas en el CDI 1 de julio en Fonseca bajo la coordinación de Angie Suárez y en el CDI Semillas Colombia en Maicao con la guía de Felipe Izquierdo.

- ✓ *Modalidades tradicionales:*_Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Fonseca con la guía de Karen Chinchia; en el CDI Semillas Colombia en Maicao con la coordinación de Felipe Izquierdo; y en el CDI Fundesol en Maicao con el apoyo de la coordinadora Alicia Parada.



24Encuestas PPI en CZ Fonseca

- ✓ *Recuperación nutricional:* Fueron realizados en Fonseca en la calle 15 #4B 14 con el apoyo de Annia Durán; y en el CDI Semillas Colombia en Maicao con la guía de Felipe Izquierdo.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Semillas Colombia en Maicao con la guía de Felipe Izquierdo; y en el CDI Fundesol en Maicao con el apoyo de la coordinadora Alicia Parada.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI 1 de Julio en Fonseca bajo la coordinación de Angie Suárez; en el Hogar Comunitario Mis huellitas con el apoyo de Mariela Rangel; y en el Hogar Comunitario Burbujas de amor con la colaboración de Estella Morales. Ambos Hogares Comunitarios se encuentran ubicados en Maicao.

Niños, niñas y adolescentes: Entre el 11 y el 20 de noviembre se realizaron las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Alimentación escolar:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación La Alegría de Enseñar en Maicao, con el apoyo de Amarilis González; y en la IED María Inmaculada de Fonseca, con el apoyo de la Hermana Ana Elvia Ortega.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Fundesol en Maicao con la coordinación de Alicia Tovar.

- ✓ *Ubicación inicial:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Fundesol en Maicao con la colaboración de Alicia Tovar.

- ✓ *Unidades móviles:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas fueron realizadas en la Fundación La Alegría de Enseñar en Maicao con el apoyo de Amarilis González; y en la IED Juan Jacobo Arango en Fonseca con la coordinación de Teotiste Peñaranda.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Poblaciones no encontradas

Las poblaciones de las modalidades Unidades Móviles, Víctima del conflicto armado y Alimentación escolar de Niños, Niñas y Adolescentes no fueron encuestadas debido a que los responsables de los centros zonales indicaron que el contrato había finalizado. Los coordinadores de los respectivos Centros Zonales colaboraron a los encuestadores en todo el proceso de la realización de encuestas. Por lo anterior se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

REGIONAL MAGDALENA

La realización de las encuestas en la Regional Magdalena fue realizada sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de los encuestadores Laura Luján identificada con la C.C 1082989216, y Rubén Gutiérrez identificado con la C.C 1140863572. En cuanto a la responsable de este proceso en el ICBF, Katia Sánchez fue quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para la aplicación de encuestas.

Los y las coordinadoras de los respectivos Centros Zonales colaboraron a los encuestadores en todo el proceso de la realización de encuestas, de forma que la muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes esta modalidad se realizaron en el Centro Zonal Fundación, Plato y Santa Marta Sur, especialmente en las horas de la mañana durante diez días hasta completar la muestra.

Padres primera infancia: Del 10 al 19 de noviembre fueron realizadas las encuestas correspondientes a esta población.

- ✓ *Atención a población víctima:* Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Plato con la guía y coordinación de Irina Ordoñez.

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el Hogar Comunitario ubicado en la carrera 26 B # 26 c-39 en el barrio las Malvinas con la guía y dirección de la señora Marta Patricia Pereira; en el Hogar Infantil Un Nuevo Amanecer ubicado en el barrio 3 cruces de Santa Marta con la orientación de la coordinadora Blanca Bueno; y en el CDI Florida en Plato con la guía de Luz Mary Guerrero.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas fueron realizadas en el Hogar Comunitario ubicado en la carrera 26 B # 26 c-39 en el barrio las Malvinas con la guía y dirección de la señora Marta Patricia Pereira; en el Hogar Infantil Pedro León ubicado en la carrera 10 con calle 6 en el barrio Gaira de Santa Marta, con la guía y dirección de la coordinadora del Hogar Argelia Romero; en el Hogar Infantil Un Nuevo Amanecer

ubicado en el barrio 3 cruces con la orientación de la coordinadora Blanca Bueno; y en el Centro Zonal Plato con la guía de Irina Ordóñez.

- ✓ *Recuperación nutricional:* Estas encuestas fueron realizadas en el Hogar Comunitario ubicado en la carrera 26 B # 26 c-39 en el barrio las Malvinas con la guía y dirección de la señora Marta Patricia Pereira; y en el CDI Florida de Plato con la coordinación de Irina Ordoñez.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Florida en Plato con la guía y apoyo de Irina Ordoñez.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Alimentación escolar:* Estas encuestas fueron realizadas en el IED Fundación en Fundación con la guía del coordinador de la Unidad Móvil de Fundación; y en el IED Luis Carlos Galán sede Comunal en Plato con el apoyo de Irene Ordoñez.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Plato con el apoyo de Irina Ordóñez; y en la Comunidad del barrio San Rafael con la coordinación de Marta Fernández.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Ubicación inicial:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Unidades móviles:* Estas encuestas fueron realizadas en diferentes barrios de Fundación y en el barrio Juan XXIII de Plato, con la colaboración del coordinador de la Unidad Móvil de los municipios.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas fueron realizadas en el Centro Zonal Plato con el apoyo de Irina Ordóñez y en la Comunidad del barrio San Rafael con la coordinación de Marta Fernández.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Poblaciones no encontradas

La población de Niños, Niñas y Adolescentes no fue encontrada en el Centro Zonal Santa Marta Sur, por tanto todas las muestras correspondientes a esta población se recogieron en los Centros Zonales Fundación y Plato.

Por otra parte, las modalidades de Otras acciones de apoyo alimentario de Padres de Primera Infancia, y las modalidades de Ubicación inicial y Restablecimiento en la administración de justicia de Niños, Niñas y Adolescentes no se encontraban activas en el periodo de la realización de las encuestas, los responsables de los centros zonales indicaron que ya había terminado el contrato. Para dicha población se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

REGIONAL META



25Encuestas UCZ

La aplicación de las encuestas en la Regional Meta fue llevada a cabo sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de las encuestadoras Alba Maritza Linares C.C 40341538 y Jenny Cecilia Linares C.C. 30083080. En cuanto a la responsable de este proceso en la regional, fue Brígida María Gutiérrez, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Las encargadas de los centros zonales Diana Lorena Rocha y Diana Lorena Gómez, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser programadas con perfecta normalidad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los centros zonales de Acacias y Granada para dar cumplimiento con la muestra requerida. La toma de muestra fue realizada en horas de la mañana y la tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

Padres primera infancia


26Encuesta PPI en Casa de Víctimas

- ✓ *Atención a población víctima:* El 12/11/2014 la encuestadora Jenny Linares se dirigió al hogar infantil comunitario de Acacias en las horas de la tarde y realizó 15 encuestas. Contacto: Myriam Sánchez. El 19/11/2014 la encuestadora Maritza Linares aplicó las encuestas faltantes para completar la muestra en la casa de víctimas UAO. Contacto: Mónica Alexandra Gamboa.

- ✓ *Atención integral:* El 12/11/2014 la encuestadora Jenny Linares asistió a las instalaciones del hogar infantil comunitario de Acacias en las horas de la tarde y realizó 15 encuestas. Contacto: Myriam Sánchez. El 19/11/2014 la encuestadora Maritza Linares aplicó 13 encuestas en el jardín infantil Cariñositos para completar la muestra asignada. Contacto: Bellanid Devia Cuellar.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 10/14/2014 la encuestadora Jenny Linares se dirigió a la asociación Madres comunitarias del futuro donde aplico 15 encuestas en las horas de las tarde. Contacto: Nelcy Rey. El 18/11/2014 la encuestadora Maritza Linares se dirigió al polifuncional kiwani en las horas de la mañana donde aplicó 15 encuestas. Contacto: Hernán Romero.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 20/11/2014 en horas de la tarde la encuestadora Maritza Linares se dirigió al comedor escolar Montoya Pava, en donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Jazmín Ramírez.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 19/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora Jenny Linares se dirigió a CORMADES y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Nidia Córdoba.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 19/11/2014 la encuestadora Maritza Linares se dirigió a la casa de víctimas UAO donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Mónica Alexandra Gamboa.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 19/11/2014 la encuestadora Maritza Linares se dirigió a la escuela El Amparo, donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Luz Adriana Jaimes.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 27/11/2014 la encuestadora Maritza Linares se dirigió al CESPA donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Martha Eugenia Zolano. Con previa autorización del ICBF la encuesta fue aplicada en Villavicencio ya que en los lugares asignados para aplicar la muestra no se manejaba el programa.



27 *Encuestas NNA en Polifuncional Kiwanis*

- ✓ *Ubicación inicial:* El 27/11/2014 la encuestadora Jenny Linares se dirigió a la casa blanca de la regional donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Martha Lucía Romero. Con previa autorización del ICBF la encuesta fue aplicada en Villavicencio ya que en los lugares asignados para aplicar la muestra no se manejaba el programa.

- ✓ *Unidades móviles:* El 27/11/2014 la encuestadora Maritza Linares se dirigió al barrio Villas de Granada donde realizó la totalidad de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Estela Ariza

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Esta muestra se cubrió con una sobremuestra de la modalidad Vulnerabilidad y adoptabilidad, debido a que la población correspondiente a la modalidad Víctima de conflicto armado no se encontraba vigente en la regional.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 28/11/2014 en las horas de la mañana se presentó la encuestadora Jenny Linares en diferentes hogares sustitutos donde llevó a cabo 12 encuestas. Contacto: Mónica Piedad Dueñas. El 21/11/2014 la encuestadora Maritza Linares aplicó las encuestas faltantes en el centro zonal Granada para completar la muestra requerida para esta modalidad.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de unidades móviles en Acacias no logró ser encuestada en vista de que la unidad móvil no se encontraba funcionando en el momento en el que se hizo contacto con su respectiva coordinadora, motivo por el cual se cubrió la muestra en su totalidad en Granada. De igual manera, la regional con anterioridad a la aplicación de las encuestas señaló que la modalidad de Niños, Niñas y Adolescentes, víctima del conflicto

armado no tenía vigencia a causa de la finalización del contrato. Para estas encuestas pendientes se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

REGIONAL NARIÑO



28Encuestas UCZ Túquerrez

La realización de las encuestas en la Regional Nariño fue llevada a cabo por las encuestadoras Katherine Paredes (quien inició en el centro zonal de Ipiales) y Daniela Delgado (quien inició en el centro zonal de Tuquerres). En ambos centros zonales se realizó la mayor cantidad de encuestas posibles para cubrir la muestra requerida, sin embargo la población no fue suficiente o se encontraba en zonas de difícil acceso.

Por esta razón y con previa aprobación del ICBF, se decidió asistir a los centros zonales establecidos en Pasto, en donde las actividades se desarrollaron con normalidad. En cuanto a los responsables de estos procesos por parte del ICBF, en la Regional hizo el acompañamiento Flor Adriana Guerrero y de la Dirección Nacional hizo el acompañamiento Edna Niño los días 18 y 19 de noviembre.

RUTA DE TRABAJO

Usuarios centro zonal

Inicialmente la encuestadora Katherine Paredes, asistió a las citas programadas los días 5, 6, 7 y 10 en el centro zonal Ipiales, donde cumplió la muestra de encuestas a usuarios con el acompañamiento de Rosa Castro, por parte del ICBF.

Daniela delgado asistió a las citas programadas los días 10, 12 y 13 en el centro zonal Túquerres, donde realizó la mayor cantidad de encuestas posibles en con el acompañamiento de Carol Bravo, sin embargo no logro completar la muestra debido a la baja afluencia de gente. Por esta razón se dirigió al centro zonal Pasto 2 los días 14 y 20 de noviembre y al centro zonal Pasto 1 el día 19 de noviembre, donde finalizó la muestra con el acompañamiento de Ana Lucia Aguirre, por parte del ICBF.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Padres de Primera Infancia

- ✓ *Atención a población víctima*: Esta modalidad la cubrió Katherine Paredes Cetro zonal Ipiales y el 13 de noviembre en el club de Leones, en compañía de Rosa Castro, funcionaria del ICBF y de Isleny Becerra, funcionaria del Club de Leones.

- ✓ *Atención integral:* Katherine Paredes asistió en Ipiales al CDI Travesuras, donde logró completar la muestra en compañía de Rosa Tepud. Daniela Delgado realizó estas encuestas en Túquerres, en el Hogar infantil Comunitario San Nicolás, donde cubrió la modalidad con el acompañamiento de Amparo Bonilla.

- ✓ *Atención modalidades tradicionales:* Katherine Paredes aplicó las encuestas correspondientes a esta modalidad en el centro zonal Ipiales en compañía de Rosa Castro y en el Club de Leones en compañía de Isleny Becerra. Para finalizar esta modalidad realizó las encuestas faltantes en el Hogar infantil La Rosa en Pasto, con el acompañamiento de la Hna. Aura Isabel Molina.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Durante el periodo destinado para la aplicación de la encuesta no fue posible programar citas para las fechas de entregas de alimentos, por lo que no se logró realizar las encuestas correspondientes a esta modalidad.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Esta modalidad solo fue posible encontrarla en Pasto, ubicando algunos sitios que reciben el apoyo de Bienestarina para los niños y las familias. Ambas encuestadoras asistieron los días 19 y 20 de Noviembre al Hogar infantil Niña María, ubicado en Pasto, en donde realizaron algunas encuestas con el acompañamiento de Jorge Revelo Guerrero y finalizaron la muestra en el CDI La Rosa, el 21 de noviembre, con acompañamiento de la Hna. Aura Isabel Molina.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Esta modalidad la cubrió Katherine Paredes el 18 de Noviembre en la mañana en el centro zonal Ipiales, con acompañamiento de Rosa Castro y este mismo día en la tarde en el centro zonal Pasto 2, con acompañamiento de Ana Lucía Aguirre. Para finalizar la muestra asistió los días 19 y 24 al centro zonal Pasto 1.

Niños, Niñas y Adolescentes.

- ✓ *Alimentación escolar:* El 11 de noviembre Daniela Delgado asistió a la Institución Teresiano en Tuquerres, en donde cumplió con toda la muestra en la modalidad de alimentación escolar, las encuestas fueron realizadas con el acompañamiento de Alberto Douat.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



29Encuestas NNA Institución Teresiano

- *Promoción y prevención para la protección integral de NNA:* Katherine Paredes asistió el 5 de noviembre a Proinco en Ipiales y allí realizo una parte de la muestra con el acompañamiento de Jenny Toro. El 11 de Noviembre, por motivos personales la encuestadora Daniela Delgado no pudo cumplir con los acuerdos programados para en el centro zonal de Túquerres con algunas personas de los cabildos indígenas, este día se notificó a la sede nacional. El 13 de noviembre Katherine Paredes se desplazó al Club de Leones en Ipiales, en donde aplico otras encuestas en compañía de Isleny Becerra y finalizó esta modalidad en la Casa del Joven en Pasto, con el acompañamiento de la Hna. Ana.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Katherine Paredes realizó algunas encuestas el 11, 12 y 13 de noviembre en el Club de Leones en Ipiales, con acompañamiento de Isleny Becerra. Al ver las dificultades para cubrir esta modalidad se desplazaron ambas encuestadoras a Pasto y finalizaron la muestra el 21 de noviembre en el Instituto de Protección Santo Ángel en el Barrio La Estrella. Allí asistieron en compañía de Flor Adriana Guerrero.

- ✓ *Ubicación inicial:* Esta modalidad se intentó cubrir en Ipiales, pero fue imposible puesto que en estas instituciones los niños solo están recluidos durante 3 días y no presentan una gran afluencia, por lo que finalmente la muestra se cubrió en Pasto el 21 de Noviembre, en el Instituto de Protección Santo Ángel ubicado en el Barrio La Estrella. Las encuestas asistieron en compañía de Flor Adriana Guerrero.

- ✓ *Unidades móviles:* Esta muestra no se cumplió en su totalidad ya que solo se encontró en Ricaurte y se lograron 10 encuestas. A este municipio se desplazó Daniela Delgado el 18 de noviembre y se reunió con la coordinadora Margarita Obando.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Katherine Paredes realizo el 7 de noviembre una encuesta en esta modalidad en el centro zonal Ipiales, en compañía de María Elena Terán. Daniela Delgado se desplazó el 18 de noviembre al municipio de Ricaurte, donde finalizó la muestra en compañía de la coordinadora Margarita Obando.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 4 de Noviembre asistió Katherine Paredes a Aldeas infantiles SOS en Ipiales, donde aplicó las encuestas en compañía de Paola Yela. Daniela Delgado, completó la muestra el 12 de noviembre en la Fundación Proinco, en compañía de Diego Oviedo.

Poblaciones no encontradas

Inicialmente se tomaron los centros zonales de Ipiales y Túquerres para la realización de las encuestas, sin embargo ambos centros zonales presentaban un bajo flujo de usuarios y no se encontraba la totalidad de la muestra, por esta razón y con previa autorización del ICBF se decidió movilizar a las encuestadoras a Pasto donde se contó con dos cetros zonales Pasto 1 y Pasto 2.

En el Centro zonal Ipiales no fue posible localizar a la población vinculada a las modalidades de Alimentación escolar y Estrategia de recuperación nutricional, puesto que requería que la encuestadora se desplazara largas distancias sin tener conocimiento de la cantidad de personas que se lograría encuestar. Por este motivo la muestra se cubrió con población de la modalidad de alimentación escolar en Tuquerres.

En el Centro Zonal Túquerres no fue posible cubrir la modalidad de Atención a población victimas – Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias, por lo tanto se cubrió en el Centro Zonal Ipiales. Finalmente, tanto en Ipiales como en Túquerres fue imposible localizar la población correspondiente a la modalidad Restablecimiento en la administración de justicia, la cual se cubrió en Pasto, así mismo varias de las muestras correspondientes a diferentes modalidades requirieron ser finalizadas en Pasto, ya que en estos centros zonales no había la población suficiente.

Todas las modalidades se encontraron a nivel regional, a excepción de unidades móviles, de la cual logro cubrirse únicamente la mitad de la muestra en Ricaurte, y de Estrategia de recuperación nutricional, de la cual no se logró programar ninguna cita. Para cubrir esta última población se realizó una sobremuestra en la modalidad Otras acciones de apoyo alimentario.

Es importante indicar que en esta regional se cumplió con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral, se determinó una sobremuestra de otra modalidad de la misma población, cumpliendo así con lo solicitado en el periodo establecido.

REGIONAL NORTE DE SANTANDER

La aplicación de las encuestas en la Regional Norte de Santander fue realizada con algunos limitantes de tiempo y estuvo a cargo de Wilson Ferney Parada C.C 1090418101 y Oscar Villamizar 1094267798. En cuanto a la responsable de este proceso en la regional, fue Myriam Zulay Rincón, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas.

Las encargada de los centros zonales Erika Eliana Peña y Haydee Gasca, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda.; referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con perfecta normalidad.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

En principio fueron seleccionados el centro zonal Ocaña y centro zonal Pamplona para realizar las encuestas. Sin embargo, por condiciones geográficas de la regional en común acuerdo con ICBF se cambió el centro zonal Ocaña por el centro zonal Cúcuta 1.

En esta regional la aplicación de las encuestas se realizó dentro de fechas posteriores a lo establecido, motivo por el cual la coordinadora de la zona Luisa Fernanda Rojas completó la muestra faltante posteriormente a la terminación del trabajo de campo en la mayoría de las regionales. Con previa autorización del ICBF las fechas y acuerdos establecidos contractualmente fueron ampliados para cubrir la totalidad de las encuestas. Finalmente la muestra logró completarse de manera efectiva.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta población se realizaron en los centros zonales Pamplona y Cúcuta 1, para dar cumplimiento con la muestra requerida. La toma de muestra fue realizada en horas de la mañana y tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 10/11/2014 en las horas de la mañana el encuestador Wilson Parada se dirigió al punto de atención a víctimas y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Liliana Santafé.

- ✓ *Atención integral:* El 13/11/2014 el encuestador Oscar Villamizar se presentó en las instalaciones del colegio Galán en las horas de la mañana y realizó 10 encuestas. El 24/11/2014 el encuestador Wilson Parada se dirigió al CDI el trigal de la felicidad donde aplico 12 encuestas para completar la muestra correspondiente a esta modalidad.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 13/14/2014 el encuestador Wilson Parada se dirigió a las instalaciones del Hogar Infantil Mi futuro en horas de la tarde y realizó 12 encuestas. Contacto: Johanna Vergel. El 20/11/2014 el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al Hogar Infantil Copetín en horas de la mañana para completar la muestra requerida para la modalidad. Contacto: Priscila Sierra.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 20/11/2014 en horas de la tarde el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al Centro Zonal Pamplona, donde la nutricionista con previo aviso organizó a los usuarios para aplicar las encuestas y cubrir la totalidad de la muestra. Contacto: Leidy.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 13/11/2014 en horas de la tarde el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al barrio Santa Martha, donde aplicó con éxito el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contactos: Luz Amparo Murillo - Luz Marina Pabón.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 13/11/2014 en horas de la tarde el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al Centro Zonal Pamplona, donde aplicó con éxito el total de la muestra requerida para la modalidad. Contacto: Erika Peña.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 21/11/2014 en las horas de la mañana, el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al Centro Zonal Pamplona donde aplicó las encuestas a los niños que hacían parte del programa Generaciones con bienestar. El 1/12/2014 la coordinadora Luisa Fernanda Rojas aplicó la encuestas faltantes para cubrir la muestra en el barrio las delicias. Contacto: Maryori Gutiérrez.

- ➢ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 14/11/2014 el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al centro zonal Pamplona donde se encontraban reunidos los niños que hacen parte del programa y aplicó con éxito las encuestas. El 1/12/2014 en las horas de la mañana la coordinadora Luisa Fernanda Rojas se dirigió al CAE, crecer en familia y realizó 20 encuestas faltantes para cubrir la totalidad de la muestra. Contacto: John Javier Flórez.

- ✓ *Ubicación inicial:* no fue posible localizar a la población vinculada a esta modalidad, por lo que se hizo una sobremuestra en la modalidad Restablecimiento en la administración de justicia para cubrir la muestra correspondiente a ubicación inicial.

- ✓ *Unidades móviles -Víctima de conflicto armado:* El 2/12/2014 la coordinadora se dirigió en las horas de la mañana a Cormoranes y llevó a cabo el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: John Jairo Ramírez.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 14/11/2014 en las horas de la tarde el encuestador Oscar Villamizar se dirigió al Centro Zonal Pamplona, y realizó la totalidad de las encuestas requeridas para cumplir la muestra requqrida. Contacto: Erika Peña.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a la modalidad de unidades móviles en el centro zonal Pamplona no logró ser encuestada en vista de que la unidad móvil no se encontraba vigente al momento en el que se hizo contacto con su respectiva coordinadora, motivo por el cual se cubrió la muestra en el Centro Zonal Cúcuta 1. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en los centros zonales de la región.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL PUTUMAYO



30Encuestas NNA Colegio Chamagnat Sibundoy

La aplicación de las encuestas en la Regional Putumayo fue llevada a cabo sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de Daniel Maggiver Gámez C.C 1124861800. Posteriormente, el 11/11/2014 Milena Gámez C.C 1124856703 complementó el equipo de trabajo como segunda encuestadora. En cuanto a la persona responsable en la regional, fue Claudia Arciniegas, quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades, así como los datos de las instituciones donde se ejecutaban los programas con el fin de agendar las citas necesarias. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La encargada del grupo de asistencia técnica de la regional, Claudia Arciniegas y en los centros zonales Diana Ayala y Dora Tisoy Mujanajinsoy, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con perfecta normalidad. Esta fue una de las regionales donde más rápido fueron realizadas las encuestas gracias a la amable disposición y colaboración de los funcionarios en la región.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad fueron realizadas en los centros zonales de Puerto Asís, Sibundoy y Mocoa para dar cumplimiento con la muestra requerida. La realización de las mismas fue ejecutada en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 6/11/2014 el encuestador se presentó en el Centro Infantil Santo Ángel en las horas de la tarde y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Aida María Perdomo.

- ✓ *Atención integral:* El 7/11/2014 el encuestador se presentó en las instalaciones del CDI Villa Rosa en Puerto Asís en horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Leceli Morales.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 13/11/2014 los encuestadores se dirigieron a algunos Hogares Comunitarios en Puerto Asís y realizaron la muestra total de encuestas requeridas en esta modalidad. Contacto: Esperanza Prieto.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 14/11/2014 en horas de la tarde los encuestadores se dirigieron al centro zonal Puerto Asís, en donde realizaron la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Orlando Torrado.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 7/11/2014 el encuestador se dirigió en las horas de la mañana al centro zonal de Puerto Asís y realizó la totalidad de encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Esperanza Prieto.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 26/11/2014 los encuestadores se dirigieron al barrio San Agustín ubicado en el antiguo matadero de Mocoa en horas de la mañana y realizaron la totalidad de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Rocío Canamejoy.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Alimentación escolar:* El 21/11/2014 los encuestadores se dirigieron a la Institución educativa Champagnat en Sibundoy en horas de la mañana y realizaron con éxito la muestra total requerida para esta modalidad. Contacto: Ariel Quintero.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 13/11/2014 los encuestadores se dirigieron al centro zonal de Puerto Asís en horas de la mañana y realizaron exitosamente la muestra total de encuestas requerida para esta modalidad. Contacto: Esperanza Prieto.



31Encuestas NNA en CZ Puerto Asís

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 14/11/2014 los encuestadores se dirigieron al centro zonal de Puerto Asís en las horas de la mañana, en donde los encargados habían reunido a los niños, y realizaron de manera efectiva el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Ángela Revelo.

- ✓ *Unidades móviles:* El 11/11/2014 en las horas de la tarde el encuestador se dirigió al centro zonal Sibundoy para realizar las encuestas correspondientes, sin embargo la coordinadora Yeny Narváez no logró ubicar la muestra en ese municipio. En vista de este inconveniente, fue contactado el centro zonal Mocoa y la encargada de la modalidad notificó la imposibilidad de hacer estas encuestas ya que la unidad móvil

estaba fuera de servicio y retomaría su labor en diciembre. En consecuencia las encuestas de esta modalidad no pudieron ser aplicadas. Contacto: Gloria Navarro.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 13/11/2014 en las horas de la tarde se presentaron en el centro zonal de Puerto Rico los encuestadores y lograron llevar a cabo el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Diego Jurado.

Poblaciones no encontradas

En principio fueron seleccionados el Centro Zonal Puerto Asís y Centro Zonal Sibundoy. Sin embargo algunas de las modalidades y usuarios no lograron ser ubicados y/o encontrados en los centros designados. Por esta razón y en mutuo acuerdo con el ICBF, los encuestadores recurrieron al Centro Zonal Mocoa.

La población suscrita a la modalidad de "unidades móviles" no logró ser encuestada ya que esta no se encontraba funcionando en el momento de realización de las encuestas. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en los centros zonales de la región.

REGIONAL QUINDÍO



32Encuestas NNA

El 6 de noviembre se inició el trabajo de campo a cargo de la encuestadora Stefanía Restrepo C.C 1.094.923.257 y a partir del 10 de noviembre entró a apoyar el proceso la encuestadora María Milena Muñoz C.C 24.587.033, quien se encargó principalmente del municipio de Calarcá.

De acuerdo a la autorización recibida por parte de la directora de la regional Liliana Ocampo, se contactó en la regional a la delegada, María Victoria Gutiérrez Villa, quien colaboró con las indicaciones y autorizaciones pertinentes en los centros zonales para la realización de las encuestas. La muestra logró realizarse de manera efectiva, culminando con la aplicación de las encuestas el 19 de noviembre.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas para esta modalidad se realizaron en los centros zonales de Armenia Norte, Sur y Calarcá. Para el caso de Armenia se optó por localizar población en el Centro Zonal Armenia Norte ya que el Centro Zonal Armenia Sur se encarga principalmente de asuntos administrativos.

Padres primera infancia


33Encuestas PPI

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas se realizaron el 14 de noviembre en el jardín infantil La Nueva Libertad y en Calarcá se realizaron el 10 de noviembre en la institución Antigua Escuela Matilde Buritica.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Para Calarcá estas encuestas se realizaron en el Centro Infantil de Apuestas Ochoa y para Armenia en el Jardín Social Color Esperanza. Se realizaron el 7 y 13 de noviembre, respectivamente.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Estas encuestas se realizaron el 7 de noviembre en Calarcá en el FAMI, Colegio del Sur y el 10 de noviembre en el FAMI Ciudadela del Sur. En Armenia se realizaron en el barrio Brasilia bajo el programa Desayunos Infantiles Con Amor, el 14 de noviembre.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Esta modalidad se cubrió con una sobre muestra de padres de primera infancia del programa de Jardines tradicionales el 18 de noviembre en Armenia. En Calarcá las encuestas se aplicaron los días 12 y 14 de noviembre en el centro zonal aprovechando la asistencia de estas personas allí para gestionar bonos de alimentación.

Niños, niñas y adolescentes


34Encuestas NNA

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas se realizaron el 11 de noviembre en Armenia en la Fundación El Faro. Para el caso de Calarcá, a fin de aportar a la consecución de los fines contractuales, el 14 de noviembre la encuestadora localizó la población de forma domiciliaria de acuerdo a listado indicado previamente por el centro zonal, teniendo en cuenta que el programa ya había finalizado.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia*: Estas encuestas se realizaron el 12 de noviembre en la institución La Primavera, ubicada en Montenegro Quindío.

- ✓ *Ubicación inicial:* Estas encuestas se realizaron el 13 de noviembre en la institución Don Bosco. La persona de contacto fue Lilia Sandoval.

- ✓ *Unidades móviles:* El 18 de noviembre la encuestadora se desplazó a Quimbaya y Montenegro acompañada por los funcionarios de ICBF para aplicar las encuestas requeridas, sin embargo teniendo en cuenta la dinámica de este programa no se logró la meta de la modalidad el mismo día por lo que fue necesario continuar desde Calarcá el 19 de noviembre.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Estas encuestas se realizaron el 11 de noviembre en el CESPA, el cual queda ubicado en la universidad del Quindío en Armenia.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Estas encuestas se realizaron en varias instituciones teniendo en cuenta las dificultades para la localización de la población. Se tomaron en Centro Infantil De Apuestas Ochoa en Calarcá y visitando varias casas de madres sustitutas en la ciudad de Armenia.

Poblaciones no encontradas

La modalidad Unidades móviles estaba asignada al centro zonal de Calarcá, sin embargo, dadas las características de esta programa, fue necesario aplicarlas con los funcionarios de ICBF en Quimbaya y Calarcá.

En Calarcá, no fue posible localizar la población vinculada a Otras acciones de apoyo alimentario, teniendo en cuenta que esté programa ya había finalizado su vigencia para el presente año. Por este motivo esta muestra se cubrió con una sobre muestra de padres de primera infancia beneficiarios del programa de Desayunos infantiles con amor.

En Armenia no fue posible localizar la población vinculada al programa de alimentación en la transición a la población víctima, ya que los beneficiaros se encontraban ubicados en el área rural y requerían de visita domiciliaria para tomar la encuesta. Por esta razón y siguiendo las indicaciones de los funcionarios de ICBF, las encuestas se aplicaron a los padres beneficiarios del programa de jardines tradicionales y se realizaron en el Jardin Social Color Esperanza

REGIONAL RISARALDA

El trabajo de campo se inició a partir del 6 de noviembre y estuvo a cargo del encuestador Juan David Morales. El 10 de noviembre Gustavo Morales entró a apoyar el proceso en la zona de la Virgina. De acuerdo a la autorización recibida por parte de la directora de la regional, Maria Consuelo Montoya, se contactó en la regional a la delegada, Piedad Villegas, quien colaboró con la remisión de los contactos correspondientes de cada centro zonal para la localización de la población y programación de rutas de trabajo.

Para el Centro Zonal de la Virginia la responsable fue Diana Yamile Lotero y en el Centro Zonal de Santa Rosa de Cabal Doralba Gomez. Esta fue una de las regiones donde se lograron realizar las encuestas de la manera más efectiva y rápida, gracias al trabajo colaborativo por parte de los funcionarios de ICBF en la región y al aporte de la visita a campo realizado por

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Clemencia Hoyos de la Sede Nacional. La muestra logró realizarse de manera efectiva, culminando con la aplicación de las encuestas el 19 de noviembre.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los centros zonales asignados de Santa Rosa de Cabal, La Virginia y Pereira mañana a lo largo del periodo en campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* Estas encuestas se realizaron en el jardín San Francisco, ubicado en Pereira, los días 13, 14 y 19 de noviembre.
- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas se realizaron en Santa Rosa de cabal el 6 de noviembre, en el CDI sector galería; en el CDI de La Virginia; y en el jardín infantil Sirviendo Con Amor los días 13 y 14 de noviembre.



35Encuestas PPI

- ✓ *Modalidades tradicionales:* Estas encuestas se realizaron en el Hogar Infantil Cecilia Caballero los días 6 y 7 de noviembre; y en el Hogar Infantil Pequeñas Travesuras y Risas Locas, los días 12 y 19 de noviembre. Ambas instituciones ubicadas en Santa Rosa.
- ✓ *Recuperación nutricional:* Para el caso de Santa Rosa estas encuestas se realizaron el 7 de noviembre en el HCB Grupal Parque Arango y para el caso de la Virginia, en el CDI. Esta última remplazada con los padres beneficiarios de este programa de primera infancia, dadas las dificultades en la localización de la población especifica de la modalidad de estrategia de recuperación nutricional.
- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Para el caso de Santa Rosa estas encuestas se realizaron en el Jardín Infantil La Unión; y para Pereira, los días 11 y 12 de noviembre en la institución Consota, para cubrir la población de la Virginia, teniendo en cuenta las dificultades de localización de la población para este municipio.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas se realizaron el 10 de noviembre en la institución Consota en Santa Rosa y los días 13 y 19 de noviembre en el Centro zonal de la Virginia, donde con el apoyo del persona

responsable de ICBF, se convocó a los Niños, Niñas y Adolescentes que habían hecho parte del programa.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Estas encuestas se realizaron en la institución Esta Es Mi Casa en Pereira, el día 11 de noviembre.

- ✓ *Ubicación inicial:* Estas encuestas se realizaron el 11 de noviembre en centro de emergencia ubicado en el Barrio Maraya de la ciudad de Pereira.



36Encuestas NNA

- ✓ *Unidades móviles:* Para la realización de las encuestas correspondientes a esta modalidad se contó con el acompañamiento de los funcionarios de ICBF pertenecientes a este programa. Las encuestas se realizaron en Santa Rosa y Pereira visitando algunas casas e instituciones educativas el día 12 de noviembre.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Con el apoyo y de los funcionarios del ICBF se coordinó con las madres sustitutas para que llevaran a los niños al lugar en donde se realizarían las encuestas. El 13 de noviembre se aplicaron encuestas en Santa Rosa y los días 11, 12 y 13 de noviembre en la Virginia.

Poblaciones no encontradas

Según lo establecido en el diseño muestral la modalidad de Unidades móviles, debía realizarse en Santa Rosa y La Virginia, sin embargo dadas las características del programa fue necesario aplicar estas encuestas junto con los funcionarios de ICBF en Pereira y Santa Rosa de Cabal.

La modalidad de Programa de alimentación en la transición a la población victima en la Virginia, no se localizó en un 100%. Teniendo en cuenta que la mayoría de los beneficiaros se encontraban ubicados en la vereda de Puerto Rico, ubicada a 6 horas de Pereira, algunas de las encuestas se tomaron con los beneficiarios que asistieron al centro zonal y el restante se debió aplicar con otros beneficiaros del programa en la ciudad de Pereira.

La modalidad de estrategia de recuperación nutricional en la Virginia, se cubrió con una sobre muestra de Padres de Primera Infancia beneficiarios de los programas de jardines tradicionales e integrales, teniendo en cuenta que para la localización de esta población hubiese sido necesario visitar a los usuarios en sus lugares de vivienda, los cuales estaban ubicados en diferentes veredas de la región.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL SAN ANDRÉS



37Encuestas UCZ en la Regional

La aplicación de las encuestas en la Regional San André fue llevada a cabo sin mayores inconvenientes y estuvo a cargo de Roy Ryle Caro Thyme C.C 80221331. En cuanto a la encargada de la regional, fue Ilsy Mendoza, quien apoyó el proceso facilitando referencias de coordinadores y modalidades así como los datos de las instituciones donde se ejecutaban los programas con el fin de agendar las citas necesarias. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La encargada de coordinación de planeación y sistemas en la regional Ilsy Mendoza y en el centro zonal Marilexis Palacios, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenciaron adecuada y puntualmente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas lograron ser programadas con normalidad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad fueron realizadas en el centro zonal Los Almendros. La realización de las mismas fue ejecutada en horas de la mañana a lo largo del periodo en campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención integral:* El 11/11/2014 el encuestador se presentó temprano en la mañana en las instalaciones la Asociación Nuevos Horizontes y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Yesenia Julio.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 12/11/2014 el encuestador se presentó en las instalaciones de la Asociación Barrack en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Liliana Yabrundi.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 19/11/2014 el encuestador se dirigió a la casa de una madre de primera infancia que participaba del programa y de este modo logró dar cumplimiento a la muestra requerida para esta modalidad de manera efectiva. Contacto: Witney Johan Pomare Smith.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 25/11/2014 el encuestador con el acompañamiento del coordinador del programa realizó exitosamente la muestra total de encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Rafael Torres.



38Encuestas NNA en Asociación Gotas de Paz

- ➢ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 21/11/2014 el encuestador se dirigió al Coliseo Rosado en horas de la tarde donde llevó a cabo la aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad de manera efectiva. Contacto: Angie Watson.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 21/11/2014 el encuestador se dirigió al Coliseo Rosado en horas de la tarde donde llevó a cabo la aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad de manera efectiva. Contacto: Angie Watson.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 7/11/2014, en las horas de la mañana, el encuestador se presentó en la Casa de la Cultura del centro en la Asociación Gotas de Paz y realizó 8 de las 16 encuestas requeridas para esta modalidad. Entre el 10/11/2014 y el 28/11/2014, el encuestador regresó a la institución y completó exitosamente la muestra requerida. Contactos: Dora Altamirano y Marielita Lozano.

REGIONAL SANTANDER



39Encuestas UCZ Luis Carlos Galán

La aplicación de las encuestas en la Regional Santander fue realizada sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de las encuestadoras Yasmin Cabeza Báez C.C 28337905 y Silvia Yamile Álvarez C.C. 1100956590. En cuanto a la responsable de este proceso en la regional, fue María del Pilar Torres, quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas para agendar las citas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

Los centros zonales seleccionados para la aplicación de las encuestas en el diseño muestral, fueron el Centro Zonal La Floresta y el Centro Zonal San Gil. Sin embargo, por condiciones geográficas de la regional y en común acuerdo con ICBF se cambió el Centro Zonal La Floresta por el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento.

Los encargados de los centros zonales Miriam Velandia y Roy Eduardo Quintero, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda.; referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con perfecta normalidad. Esta fue una de las regionales donde más rápido fueron realizadas las encuestas gracias a la amable disposición de los funcionarios y las encuestadoras.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas relacionadas con esta modalidad se realizaron en los centros zonales Luis Carlos Galán Sarmiento y San Gil, para dar cumplimiento con la muestra requerida. La toma de muestra fue realizada en horas de la mañana y tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* El 7/11/2014 la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió al Centro de Atención Unidad de Víctimas en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Edwin Angarita.

- ✓ *Atención integral:* El 20/11/2014 la encuestadora Silvia Álvarez se dirigió al HI Dombo en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: María Esperanza Argolla.

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 20/11/2014 la encuestadora Silvia Álvarez se dirigió al HCB Mi Casita Encantada en las horas de la tarde y realizó 12 encuestas. Contacto: Zoraida Mantilla. El 21/11/2014 asistió al HCB Manitas Creativas en las horas de la mañana donde terminó la muestra requerida para la modalidad. Contacto: Luz Mary

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 7/11/2014 la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió al Centro de Atención Unidad de Víctimas en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Edwin Angarita.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 27/11/2014 la encuestadora Silvia Álvarez se dirigió a la oficina de la personería en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Yadira Rojas

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Niños, niñas y adolescentes



40Encuestas NNA Vulnerabilidad y adoptabilidad

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 28/11/2014 la encuestadora Silvia Álvarez se dirigió a la Vereda Barichara, donde se encontraban reunidos los niños que participaron en el programa Generaciones con bienestar en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Arnulfo Delgado.

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El 19/11/2014 la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió al CESPA en las horas de la mañana, donde fue remitida a la Comisaría Hogares Claret. Allí realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Natalia Saavedra.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 19/11/2014 la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió a la Refugio San José en las horas de la tarde, en donde realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Jelly Correa.

- ✓ *Unidades móviles:* El 27/11/2014 la encuestadora Silvia Álvarez visitó de casa en casa a los niños que se encontraban en la base de datos brindada por los responsables del ICBF. Sin embargo, dada las limitaciones de esta forma realizar las encuestas no fue posible completar la muestra requerida. Por esta razón, con autorización previa del ICBF se cubrió la muestra con niños pertenecientes al programa de promoción y prevención para la protección integral. Contacto: Hugo Andrés Pavón.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 12/11/2014 en las horas de la tarde la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió al hogar sustituto ONG donde realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Edwin Jaime Rueda.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 24/11/2014 la encuestadora Yasmin Cabeza se dirigió a la Fundación de apoyo social FAS en las horas de la tarde donde realizó 16 encuestas. Contacto: María Socorro Carrillo. La encuestadora Silvia Álvarez se dirigió a las instalaciones de Casa Hogar donde aplicó las 15 encuestas faltantes para cubrir la totalidad de la muestra. Contacto: Jenny Franco.

REGIONAL SUCRE

La aplicación de las encuestas en la Regional Sucre presentó algunos inconvenientes en relación con la referencia de los contactos necesarios para realizar las encuestas. Por otro lado la permanencia de los encuestadores en la regional no fue constante debido a que la

información suministrada por la los responsables de los centros zonales no era concreta ocasionando vacíos en las rutas de trabajo.

Los encuestadores que estuvieron trabajando en esta regional fueron Saydi Sajona identificada con la C.C 64.582.075, Arlin Cuello identificada con la C.C 1.102.851.464, Andrés Navarro identificado con la C.C 110.286.134, Flor Rodríguez identificada con la C.C 1.064.992.048 y Luis Carlos Flórez identificado con la C.C 1.067.887.231.

Los centros zonales establecidos en el diseño muestral para esta regional fueron el Centro Zonal Boston y el Centro Zonal La Mojana. Sin embargo, debido a las grandes distancias y dificultades para llegar a éste último y en común acuerdo con el ICBF se decidió aplicar las encuestas en el Centro Zonal Boston y en la Regional Sucre.

El primer contacto se realizó vía telefónica y por correo electrónico a la señora María Lobo el día 28 de octubre del 2014 solicitando la información necesaria para la programación de la ruta de trabajo. Este correo especificaba las poblaciones y modalidades necesarias para cumplir con las metas de esta regional. El día 6 de noviembre se envió otro correo de solicitud de información sin recibir respuesta alguna.

El día 10 de noviembre la encuestadora Arlin Cuello recibió una lista por parte del Centro Zonal donde se encontraban nombres de municipios y algunos números de teléfono (5 números de contacto). Sin embargo, la información contenida en esa lista no era información viable para realizar las rutas de trabajo, puesto que sólo tenía los nombres de los municipios y al llamar a los números de celular relacionados no se recibió ninguna respuesta.

El 13 y 14 de noviembre se reenvió la solicitud de información porque no había sido posible concretar una cita para realizar encuestas correspondientes a Padres de Primera Infancia y Niños, Niñas y Adolescentes. A partir del 27 de noviembre el encuestador Andrés Navarro dejó de ser parte del equipo de trabajo debido a inconvenientes en la comunicación con los funcionarios de la regional. A causa de las grandes dificultades para la realización de rutas de trabajo, las encuestas de las poblaciones de Niños Niñas y Adolescentes y Padres de Primera Infancia se realizaron en los días 20, 21, 25, 27 y 28 de noviembre y estuvieron a cargo de Flor Rodríguez y Luis Carlos Flórez.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los Centros Zonales Boston y Sincelejo especialmente en las horas de la mañana, hasta completar la muestra.

Padres primera infancia: Los días 20, 21, 25, 27 y 28 de noviembre se realizaron las encuestas a esta población.

- ✓ *Atención a población de víctimas:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Rayito de Luz en el municipio de Sincé; y en los CDI Los Guayacanes y Divino Niño Jesús en el municipio de Corozal. Contactos: Sincé, Luz Mila Murive; Corozal: Nasly Tirado.

- ✓ *Atención integral:* Estas encuestas fueron realizadas en el CDI Rayito de Luz en el municipio de Sincé; y en los CDI Los Guayacanes y Divino Niño Jesús en el municipio de Corozal. Contacto: Sincé, Luz Mila Murive; Corozal, Nasly Tirado.

- ✓ *Atención a modalidades tradicionales:* Fueron realizadas en el CDI Rayito de Luz en el municipio de Sincé; y en los CDI Los Guayacanes y Divino Niño Jesús ubicados en el municipio de Corozal. Contacto: Sincé, Luz Mila Murive. Corozal: Nasly Tirado.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Los responsables del centro zonal indicaron que el contrato de esta modalidad ya había finalizado para el periodo en el que se hizo la toma de la muestra, por lo que no fue posible realizar las encuestas correspondientes.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El día 27/11/2014 la responsable del centro zonal, María Lobo citó a los niños vinculados a esta modalidad en el Centro Zonal Sincelejo para la realización de las encuestas. Contacto: María Lobo.



41Encuestas NNA en CZ Sincelejo

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* El día 27/11/2014 la responsable del centro zonal, María Lobo citó a los niños vinculados a esta modalidad en el Centro Zonal Sincelejo para la realización de las encuestas. Contacto: María Lobo.

- ✓ *Ubicación inicial:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

- ✓ *Unidades móviles:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* No fue posible acceder a la población vinculada a esta modalidad en el momento en que se hizo la toma de muestra.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El día 27/11/2014 la señora María Lobo citó a 30 niños en el Centro Zonal Sincelejo para la aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad. Contacto: María Lobo.

Poblaciones no encontradas

En la Regional Sucre las poblaciones de las diferentes modalidades de Padres de Primera Infancia y Niños, Niñas y Adolescentes se encuentran dispersas en toda la región. De esta manera con previa autorización de la Dirección Nacional del ICBF se tomaron y se cubrieron las muestras con las modalidades que eran accesibles a los encuestadores de los municipios cercanos a Sincelejo como lo son Corozal y Sincé.

Las muestras correspondientes a Padres de Primera Infancia se tomaron de las modalidades Atención Integral y Otras acciones de apoyo alimentario; y las correspondientes a Niños, Niñas y Adolescentes se tomaron de las modalidades Promoción y prevención para la protección integral, Restablecimiento en la administración de justicia y Vulnerabilidad o adoptabilidad.

La población de las modalidades de Ubicación inicial, Unidades móviles y Víctimas del conflicto armado de Niños, Niñas y Adolescentes y Otras acciones de apoyo alimentario y Programas de alimentación en la transición a la población víctima de Padres de Primera Infancia no pudieron ser encuestadas, por lo que la muestra se cubrió con las poblaciones que eran accesibles. La población de la modalidad de Estrategia de recuperación nutricional no se encontró puesto que en el momento de la realización de las encuestas el contrato había finalizado.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL TOLIMA



42 NNA Unidades Móviles Vereda Venadillo

La aplicación de las encuestas en la Regional Tolima fue llevada a cabo sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de las encuestadoras Xiomara Alejandra Muñoz C.C 110514704, Camila Arias Parra y Diana Patricia Botero Olarte C.C. 110461410. En cuanto al responsable de este proceso en la regional, Carlos Orlando Rodríguez fue quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades, así como las instituciones donde se ejecutaron los programas, para agendar las citas. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

En el diseño muestral inicial fueron seleccionados el Centro Zonal Chaparral y Centro Zonal Purificación para realizar las encuestas. Sin embargo, por condiciones geográficas de la regional en común acuerdo con ICBF se cambió el Centro Zonal Chaparral por el Centro Zonal Lérida y el Centro Zonal Purificación por el Centro Zonal Jordán.

Los encargados de los centros zonales, Gloria Constanza y Juan Carlos Amézquita, respondieron a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda.; referenciaron perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas, que se llevaron a cabo sin inconvenientes y las citas pudieron ser agendadas con perfecta normalidad.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en los centros zonales Lérida y Jordán, para dar cumplimiento con la muestra requerida. La toma de muestra fue realizada en horas de la mañana y la tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Padres primera infancia

- ✓ *Atención integral:* El 7/11/2014 la encuestadora Xiomara Muñoz se dirigió al CDI Chiquitines en las horas de la tarde y realizó 11 encuestas. Contacto: Solange Suárez. El 14/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió a las instalaciones del CDI Mi Nuevo Sol, en donde realizó las encuestas faltantes para cumplir la muestra requerida. Contacto: Angie Pava Olivera.



43Encuestas PPI Recuperación Nutricional Asociación AFROLLEIDA

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 10/11/2014 la encuestadora Xiomara Núñez se dirigió al hogar comunitario Escobal en las horas de la tarde y realizó 9 encuestas. Contacto: Paola Méndez. El 13/11/2014 la encuestadora Diana Botero asistió al HCB Los Patitos en las horas de la tarde y realizó 9 encuestas. El día 24/11/2014 se dirigió al FAMI Caritas Felices para completar la muestra correspondiente a esta modalidad. Contacto: Maribillid Ubillus.

- ✓ *Recuperación nutricional:* El 25/11/2014 la encuestadora Camila Arias se dirigió al HI Bambuquitos en las horas de la mañana y realizó 19 encuestas. Contacto: María Belén Blandón. El 20/11/2014 la encuestadora Diana Botero asistió al centro zonal Lérida en las horas de la mañana y realizó 1 encuesta, debido a que los usuarios citados en el centro zonal no asistieron a la cita previamente agendada. Finalmente, el día 24/11/2014 se dirigió al FAMI Caritas Felices para terminar la muestra correspondiente a esta modalidad. Contacto: Maribillid Ubillus.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* El 20/11/2014 la encuestadora Camila Arias se dirigió al HI Periquita en las horas de la tarde y realizó 20 encuestas. Contacto: Carlos Vanegas. El 24/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió a la asociación Afroyeida donde realizó las encuestas faltantes para cumplir con la muestra requerida. Contacto: Pedro Ramos.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* El 28/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió al CDI mi dulce Tolima en las horas de la tarde y realizó 10 encuestas. Contacto: Rosalba Muñoz. El 20/11/2014 se dirigió al centro zonal Lérida y realizó 9 encuestas a los usuarios citados con anterioridad.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 25/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió al barrio resurgir, sector 9 en las horas de la mañana y realizó el total de las encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Soledad Barragán.



44Encuestas NNA Unidades Móviles, Vereda Venadillo

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* con previa autorización del ICBF cubrimos la muestra de niños vinculados a esta modalidad con una sobre muestra de las modalidades víctima de conflicto armado y vulnerabilidad o adoptabilidad.

- ✓ *Ubicación inicial:* El 27- 28/11/2014 las encuestadoras Diana Botero y Camila Arias se dirigieron de casa a casa para localizar los usuarios vinculados al programa de hogares sustitutos de Ibagué, de esta manera realizaron el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Nubia Rodríguez Bravo.

- ✓ *Unidades móviles:* El 26/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió de casa a casa en el municipio de Venadillo para localizar los usuarios vinculados a esta modalidad, así realizó el total de las encuestas requeridas.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* El 19-21-24/11/2014 la encuestadora Diana Botero se dirigió a las instalaciones del Centro Zonal Lérida donde se había citado con anterioridad a los usuarios vinculados a esta modalidad y realizó el total de las encuestas requeridas.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* El 27/11/2014 la encuestadora Camila Arias se dirigió al Centro Zonal Jordán en las horas de la mañana y realizó 22 encuestas. Contacto: Diana Moreno. El 18-19/11/2014 la encuestadora Diana Botero se desplazó casa a casa para localizar los niños vinculados a hogares sustitutos y realizó las encuestas faltantes para cumplir con la muestra requerida. Contacto: Pedro Ramos.

REGIONAL VALLE DEL CAUCA



45Encuestas NNA en Hogar Transitorio Semillas de Amor

La realización de las encuestas en la Regional Valle fue llevada a cabo por los encuestadores Juan Guzmán (quien inició en los centros zonales de Palmira y Cartago) y Lorena Portocarrero (quien inició en el centro zonal de Jamundí). En estos centros zonales se realizó la mayor cantidad de encuestas posibles para cubrir la muestra correspondiente a las diferentes poblaciones, sin embargo, no fue posible completar las encuestas de Niños, Niñas y Adolescentes. Por lo tanto, con previa autorización del ICBF, se desplazó a los encuestadores a Cali.

Las actividades se realizaron con normalidad y se dio cumplimiento a las citas que programaron y a los sitios indicados por los funcionarios responsables. En cuanto a los responsables de estos procesos por parte del ICBF, en la regional hizo el acompañamiento Martha Elena Jurado y de la Dirección Nacional hizo el acompañamiento Viviana Montero.

Los centros zonales seleccionados en el diseño muestral para esta regional fueron Cartago y Jamundí. Por motivos de ubicación y para dar cumplimiento contractual se decidió tomar la muestra correspondiente en los centros zonales Jamundí, Palmira y Cartago, sin embargo, en ninguno de estos centros zonales se logró finalizar la población de Niños, Niñas y Adolescentes y de Padres de Primera Infancia en la modalidad de Otras acciones de apoyo alimentario, por lo que fue necesario desplazar a los encuestadores a Cali.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: El encuestador Juan guzmán asistió el día 5 de noviembre al centro zonal Palmira, en donde realizó una parte de la muestra en compañía de Miriam Quintero. Posteriormente, se desplazó los días 10 y 11 de noviembre al centro zonal Cartago, donde completó la muestra requerida con el acompañamiento de Diana Suarez.

Lorena Portocarrero asistió los días 10, 11, 12, 13 y 14 de Noviembre al centro zonal de Jamundí, donde realizó una parte de la muestra en compañía de Carolina Buitrago, luego se dirigió al centro zonal de Palmira, en donde finalizó la muestra de usuarios con el acompañamiento de Miriam Quintero.

Padres de Primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* Esta modalidad la cubrió Juan Guzmán el 4 de en el CDI Nuevo Amanecer, ubicado en Palmira en el Barrio el Sembrador. Allí realizo todas las encuestas requeridas con el acompañamiento de la directora, Claudia Guzmán.

- ➢ Lorena Portocarrero aplicó una parte de la muestra el 13 de noviembre en el Barrio el Rodeo, en donde ubicó a las personas en sus hogares y realizó parte de estas encuestas. Finalizó la muestra el 14 de noviembre en el Centro Zonal de Jamundí, con el acompañamiento de Carolina Buitrago.

- ✓ *Atención Integral:* Juan Guzmán realizó una parte de la muestra el 4 de noviembre, en el CDI Nuevo Amanecer ubicado en Palmira en el Barrio el Sembrador, en compañía de la directora Claudia Guzmán. Finalizó la muestra en el CDI Pequeños Gigantes ubicado en Cartago, en compañía de la coordinadora Mercedes Jiménez.

- ➢ Lorena Portocarrero se desplazó al CDI Los Colores de mis Sueños, ubicado en Jamundí en el barrio Amigos 2000 y allí cumplió la muestra, con el acompañamiento de Diana Marcela Cortez.

- ✓ *Atención modalidades tradicionales:* Juan Guzmán aplico la mitad de la muestra en el Hogar Comunitario Chiquitines 1, ubicado en Palmira, en compañía de Miriam Quintero. Finalizó la muestra en el Hogar comunitario Pulgarcito ubicado en Cartago, en compañía de la madre comunitaria Miriam Yaneth Santibáñez.Lorena Portocarrero asistió al Hogar Club de Leones, ubicado en Jamundí, en donde cubrió la modalidad.

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* No fue posible realiza estas encuestas ya que no se logró programar una cita con la responsable, Paula Barón. El 20 de noviembre se programó el acompañamiento a la entrega de las remesas en el Hospital Raúl Orjuela, ubicado en Palmira, al que asistió Juan Guzmán. Sin embargo, Paula Barón no pudo asistir por problemas de salud y este evento tuvo que ser reprogramado.

- ✓ *Otras acciones de apoyo alimentario:* Juan Guzmán tomó esta muestra el 20 de noviembre en el Hogar infantil Blanca Nieves, ubicado en Palmira, con el acompañamiento de la Hna. María Nidia Montoya. Lorena Portocarrero tomó esta muestra el 21 de noviembre en el Hogar San Pedro, ubicado en Palmira, en compañía de Yulieth Ceballos y finalizó los días 26 y 27 de noviembre en el Hogar infantil El Principito, ubicado en Palmira, con el acompañamiento de Luz Gabriela Pérez.

- ✓ *Programa de alimentación en la transición a la población víctima:* Esta muestra no fue posible cubrirla en su totalidad, ya que es trabajada desde el programa de Unidades Móviles y se dificultó reunir a las personas, puesto que las actividades correspondientes al programa se desarrollan normalmente en sus hogares. El 12 de

noviembre, Juan Guzmán realizó la mitad de la muestra en el Centro Zonal de Cartago, con el acompañamiento de Diana Suarez.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *-Promoción y prevención para la protección integral de NNA:* El 12 de noviembre Juan Guzmán asistió a las instalaciones del programa Generaciones con Bienestar, ubicado en Cartago en el barrio Bellavista. Aunque actualmente este programa no se está realizando, la funcionaria Dora Ropero citó a algunos de los niños que habían participado y se aplicaron las encuestas. Lorena Portocarrero aplicó estas encuestas en Cali el lunes 24 de noviembre, en la Fundación Cruzada Cristiana, en donde finalizó la muestra. Contacto: Liliana Sarria.



46 NNA Hogar Transitorio CESPA, Palmira

- ✓ *Restablecimiento en la administración de justicia:* Juan Guzmán realizó estas encuestas el lunes 6 de noviembre, en la ONG Crecer en Familia, en donde completó la muestra, con el acompañamiento de Poliana. Lorena Portocarrero se desplazó el martes 18 de noviembre al Centro de Reclusión El Buen Pastor, en compañía de William Marmolejo y aplicó allí las encuestas requeridas.

- ✓ *Ubicación inicial:* Juan Guzmán aplicó una parte de la muestra en esta modalidad el viernes 7 de noviembre y la finalizó el viernes 21 de noviembre en el Hogar de paso Ser Gestante, ubicado en Palmira. Finalizó la muestra con el acompañamiento de Miriam Quintero. Lorena Portocarrero realizó estas encuestas el 19 de noviembre en el Centro Transitorio Crecer en Familia, ubicado en Cali en el Barrio el Trébol, en donde aplicó las encuestas en compañía de la coordinadora Andrea.

- ✓ *Unidades móviles:* Esta muestra no se logró cubrir en su totalidad, ya que la encargada de la Unidad móvil de la regional Valle, Jessica López, envío a Martha Jurado un archivo con todas las familias vinculadas, sin embargo, luego de llamar a las personas relacionadas y citarlas en los respectivos centros zonales, (gestión adelantada por la coordinadora Laura García), la asistencia fue mínima y solo se logró cumplir la mitad de la muestra en el centro zonal de Jamundí. Estas encuestas las realizó Lorena Portocarrero, con acompañamiento de Carolina Buitrago.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Esta modalidad solo fue encontrada en Cali. Viviana montero, funcionaria del ICBF asistió y gestionó el permiso necesario para el ingreso del encuestador Juan Guzmán. La cita se programó el 14 de noviembre en el Hogar

Transitorio Semillas de Amor, en donde se cubrió la muestra en compañía de Claudia García

- ✓ *Vulnerabilidad y adoptabilidad:* Juan Guzmán realizó la muestra correspondiente a esta modalidad en la Fundación Hogar del Niño, ubicada en el corregimiento Agua clara Km. 5 vía Pradera, con acompañamiento de Diana Carolina. Lorena Portocarrero aplicó estas encuestas el 19 de noviembre en el Centro Transitorio Crecer en Familia Madres Sustitutas, ubicado en Cali, en donde finalizó la muestra en compañía de la coordinadora Andrea.

Poblaciones no encontradas

En ninguno de los centros zonales establecidos en el diseño muestral fue posible encontrar en Niños, Niñas y Adolescentes en las modalidades de Víctima de conflicto armado y Ubicación inicial, ni Padres de Primera Infancia en las modalidades de Estrategia de recuperación nutricional y de Otras acciones de apoyo alimentario, ya que funcionarios responsables informaron que los programas había finalizado o estaban ubicados en municipios muy retirados.

En el Centro Zonal Palmira no se encontró la modalidad de Estrategia de recuperación nutricional, ya que la nutricionista, Paula Barón solicitó un correo y la autorización del centro zonal y no fue posible llegar a un acuerdo para programar una cita oportunamente. El 20 de noviembre Juan Guzmán asistió al Hospital Raúl Orjuela, en donde se realizaría la entrega de los alimentos, pero no fue posible aplicar las encuestas, puesto que Paula Barón no asistió por problemas de salud.

Finalmente en la regional Valle, no se logró encontrar población que estuviera vinculada al programa de Estrategia de recuperación nutricional y en las modalidades de Programa de alimentación en la transición a la población víctima y Unidades móviles sólo fue posible tomar la mitad de la muestra.

Para dicha población faltante se toma una sobremuestra de otra modalidad de la misma población que permite en general cumplir con el total de encuestas solicitadas en el diseño muestral para esta regional.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL VAUPÉS



La realización de las encuestas en la Regional Vaupés no tuvo mucho seguimiento por parte de la coordinación, puesto que los funcionarios de la regional decidieron realizar y programar las actividades directamente con el encuestador Robinson Valencia por los inconvenientes en la comunicación y por la dificultad de ubicación, ya que en esta región no se maneja nomenclatura. La toma de las muestras fue difícil, puesto que no se contaba con toda la población necesaria y el desarrollo de los programas se da en comunidades o cabildos indígenas que están alejados de la zona urbana. En cuanto a los responsables de estos procesos, por parte del ICBF en la regional hizo el acompañamiento Luisa del Pilar Caraballo.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: El encuestador asistió los días 4, 5, 6, 7 y 10 de noviembre a la Regional Vaupés para completar la muestra correspondiente a Usuarios de Centro Zonal. La persona que acompañó este proceso fue Luisa del Pilar Caraballo.

Padres de Primera Infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* Esta modalidad se cubrió el día 4 de noviembre en la regional, con el acompañamiento de Luisa del Pilar Caraballo y se finalizó en la Comunidad de San Francisco el 8 de noviembre. Contacto: Alba Milena.



47Encuestas PPI en HC Los Pitufos

- ✓ *Atención integral:* Esta modalidad se cubrió los días 5 y 7 de noviembre en el CDI Casa de Niños ubicado en el barrio las Palmeras, en compañía de Silvana Olaya y el día 6 de noviembre en otro CDI ubicado en el barrio las palmeras en compañía de Jacqueline Londoño.

- ✓ *Atención modalidades tradicionales:* Estas encuestas se realizaron los días 5, 6, 11, 21 y 25 de noviembre en el Hogar comunitario los Enanitos, ubicado en el barrio las Palmeras en compañía de Clara Ines Restrepo y los días 7, 19, 24 y 25 de noviembre en el Hogar Comunitarios los Pitufos, ubicado en el barrio las Brisas, en compañía de Dora Alba Valencia.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- ✓ *Estrategia de recuperación nutricional:* Esta modalidad se aplicó en el Centro de Recuperación Nutricional ubicado en el barrio la Unión los días 10 y 20 de noviembre, en compañía de Erick Hurtado.

Niños, Niñas Y Adolescentes

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* Estas encuestas se aplicaron el día 4 de noviembre en el centro zonal de Vaupés en compañía de Luisa del Pilar Caraballo.

- ✓ *Alimentación escolar:* La aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad se facilitó bastante, puesto que todas las instituciones prestan este servicio. Se cubrió los días 11 y 20 de noviembre en las instituciones Colger – Sede ciudadela, Colegio normal superior María Reina y Colegio departamental Inayá, con el acompañamiento de Laura Gonzales, funcionaria de la regional.



48Encuestas NNA Escuela Normal Superior indígena María Reina

- ✓ *Unidades móviles:* Para la aplicación de las encuestas correspondientes a esta modalidad el encuestador asistió a los hogares de los beneficiarios en el barrio Urbanización Urania, el día 12 de noviembre; en el barrio Inayá, el 18 de noviembre; y en el barrio San José, el 19 de noviembre. El acompañamiento lo hizo Verónica Arango.

Poblaciones no encontradas

Toda la muestra posible fue tomada en la regional, puesto que no se cuenta con centros zonales. En la regional Vaupés, no fue posible encontrar la modalidad Programa de alimentación en la transición a la población víctima, ya que esta población se encuentra distanciada y son miembros de comunidades o cabildos con quienes se dificulta la comunicación. Tampoco fue posible completar la muestra de Niños, Niñas y Adolescentes en la modalidad de vulnerabilidad y adoptabilidad, puesto que la regional no contaba con niños vinculados a estos programas.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL VICHADA



49Encuesta UCZ Regional Vichada

La aplicación de las encuestas en la Regional Vichada fue realizada sin ningún inconveniente y estuvo a cargo de Sylvia Trujillo Sánchez C.C 36183320. En cuanto a la responsable de este proceso en la regional, Martha Graciela Carrero fue quien facilitó las referencias de coordinadores y modalidades así como las instituciones en donde se ejecutan los programas para agendar las citas necesarias. La muestra logró realizarse de manera efectiva dentro de las fechas y acuerdos establecidos contractualmente.

La encargada del centro zonal Teresa Rodríguez, respondió a las solicitudes realizadas por HELP FILE Ltda. Referenció perfectamente a los coordinadores encargados de las modalidades para la aplicación de las encuestas y las citas pudieron ser agendadas con normalidad. Esta fue una de las regionales en las que más rápido fueron realizadas las encuestas gracias a la amable disposición de los funcionarios y a la buena labor de encuestadora.

Ruta de trabajo

Usuarios centro zonal: Las encuestas correspondientes a esta modalidad se realizaron en el centro zonal Vichada para dar cumplimiento con la muestra de 34 requerida por el ICBF. La toma de muestra fue realizada en horas de la mañana y tarde durante los días que se especificaron para el trabajo de campo.

Padres primera infancia

- ✓ *Atención a población víctima:* el 11/11/2014 en la mañana la encuestadora se presentó en la unidad de víctimas y realizó el total de las encuestas requeridas para esta modalidad. Contacto: Isabel Gómez

- ✓ *Atención integral:* El 6-7/11/2014 la encuestadora se dirigió al Hogar Infantil Mis Travesuras y al CDI Institucional Punta de Lajas en horas de la tarde y aplicó sin ningún inconveniente el total de las encuestas requeridas para la modalidad. Contactos: Nubia Esperanza Quinche, Nidia Esperanza Corredor, Yessi Hinojonosa.



50Encuestas PPI Modalidades Tradicionales en FAMI Los Ositos

- ✓ *Modalidades tradicionales:* El 7/14/2014 la encuestadora se dirigió al FAMI Los Ositos y realizó 10 encuestas. Contacto: Astrid Giselle Franco. Los días 12 - 21/11/12014 se dirigió a las instalaciones del FAMI Los Lirios y aplicó las encuestas faltantes para cubrir la muestra requerida. Contacto: María Yolanda Jiménez.

- ✓ *Recuperación nutricional - Otras acciones de apoyo alimentario:* El 13/11/2014 la encuestadora se dirigió la comunidad de Guaripa y realizó la totalidad de encuestas requeridas para la modalidad. Contacto: Harvey Vallejo.

- ✓ *Alimentación en la transición a la población víctima:* La población requerida para esta modalidad no fue posible localizarla por limitaciones geográficas, motivo por el cual con previa autorización del ICBF se cubrió muestra con Padres de Primera Infancia inscritos al programa de modalidades tradicionales.

Niños, niñas y adolescentes

- ✓ *Alimentación escolar:* El 20/11/2014 la encuestadora asistió al colegio María Inmaculada en horas de la mañana y aplicó el total de las encuestas requeridas para cubrir la muestra. Contacto: Juan de Jesús Roa.

- ✓ *Promoción y prevención para la protección integral:* El 6/11/2014 la encuestadora se dirigió al CDI Punta de Lajas en horas de la mañana y realizó 26 encuestas. Contactos: Nubia Esperanza Quinche y Yessi Hinojonosa. El 21/11/2014 se dirigió a las instalaciones del colegio María Inmaculada en horas de la tarde y realizó las encuestas faltantes para completar la muestra asignada a la modalidad. Contacto: Juan de Jesús Roa.



51 Encuestas NNA en Colegio María Inmaculada

- ✓ *Unidades móviles:* Las unidades móviles se encontraban en recorrido para el periodo en el que se aplicaron las encuestas y no fue posible localizarlas. Con previa autorización del ICBF esta muestra se cubrió con Niños, Niñas y Adolescentes inscritos al programa de alimentación escolar.

- ✓ *Víctima de conflicto armado:* Por limitaciones geográficas no fue posible localizar la población. Con previa autorización del ICBF esta muestra se cubrió con Niños, Niñas y Adolescentes del programa de promoción y prevención para la protección integral.

- ✓ *Vulnerabilidad o adoptabilidad:* Los días 18 - 19/11/2014 en la mañana la encuestadora se dirigió al Centro Zonal Vichada y a los hogares sustitutos en los que

se encontraban los Niños, Niñas y Adolescentes vinculados a esta modalidad. Allí aplicó el total de las encuestas requeridas.

Poblaciones no encontradas

La población suscrita a las modalidades de Programa de alimentación en la transición a población víctima y víctima del conflicto armado no logró ser encuestada debido a que no fue posible localizarla. El resto de las poblaciones fueron halladas efectivamente en los centros zonales de la región.

ENCUESTAS APLICADAS TELEFÓNICAMENTE



52 Encuestas Familias con Bienestar Call Center

Estas encuestas se aplicaron a las familias beneficiarias del programa *Familias con Bienestar* que recibieron el programa en el año 2013 y fueron contactadas a través de la base de datos suministrada por la Subdirección de Operación de Atención a la Familia y Comunidades.

En el diseño muestral inicial se estableció que la encuesta se realizaría a las familias de este programa vinculadas a las siguientes modalidades: 1) Apoyo y acompañamiento a familias para el fortalecimiento de los vínculos, el cuidado y la convivencia armónica; 2) Fortalecimiento a familias de grupos étnicos; y 3) Apoyo y fortalecimiento a la familia.

Sin embargo, en las reuniones que se tuvieron con los miembros de la Subdirección de Operación de Atención a la Familia y Comunidades para coordinar la parte operativa del proceso y revisar el formulario a aplicar, se evidenció que no era viable realizar la encuesta a la población vinculada a la modalidad *Fortalecimiento a familias de grupos étnicos*, puesto que las mismas preguntas no aplicaban para esta población y estadísticamente no era factible aplicar un formulario particular para ella.

De esta manera, en mutuo acuerdo con el ICBF se decidió realizar una sobre muestra de las otras dos modalidades para cubrir las encuestas correspondientes a esta población. Sin embargo, la única base de datos suministrada por el ICBF para la realización de las encuestas fue la correspondiente a la población vinculada a la modalidad *Apoyo y acompañamiento a familias para el fortalecimiento de los vínculos, el cuidado y la convivencia armónica*, ya que la correspondiente a la modalidad *Apoyo y fortalecimiento a la familia* no fue localizada oportunamente.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Por estos motivos se acordó cubrir las encuestas correspondientes a las modalidades 2) Fortalecimiento a familias de grupos étnicos y 3) Apoyo y fortalecimiento a la familia, con una sobre muestra de la modalidad 1) Apoyo y acompañamiento a familias para el fortalecimiento de los vínculos, el cuidado y la convivencia armónica.

Tanto el formulario como el guion para la realización de esta encuesta fueron proyectados y revisados de manera conjunta con el equipo de de la Subdirección de Operación de Atención a la Familia y Comunidades. Posteriormente, fueron ajustados conforme a los resultados obtenidos en la prueba piloto y finalmente, fueron aprobados para dar inicio a su aplicación.

El día 24 de noviembre se dio inicio a la aplicación telefónica de la encuesta, la cual se aplicó hasta completar la muestra correspondiente a cada una de las regionales, el día 11 de diciembre. La realización de las encuestas estuvo a cargo de los encuestadores Miguel Bejarano, Luis Fernando Chaparro, Andrea Molina, Lorena Molina, Javier Mujica, Karina Torres y Paola Zuñiga.

La encuesta se aplicó en un tiempo promedio de 8 minutos. Los encuestadores la llevaron a cabo conforme al guion establecido, en el cual se hacía una breve introducción con la finalidad de contextualizar al encuestado, presentarse y explicarle que sus respuestas solo se analizarían en forma estadística y no comprometían su identidad; se desarrollaba el cuestionario haciendo aclaraciones a las preguntas, en caso de que fuera necesario; y se daba un cierre, agradeciendo el tiempo y la información suministrada y recordando la información de contacto con el personal.

Para la captura de la información se implementó una plataforma propia de HELP FILE Ltda., que permite tener los resultados en tiempo real y almacenar la información de forma segura. Es importante señalar que finalizando la aplicación de la encuesta se identificó que las bases de datos de Meta y Quindío correspondían en realidad a otros departamentos y que la base de datos correspondiente al departamento de Caquetá los números de contacto no eran reales, ya que consecutivos (solo se diferenciaban en el último dígito).

Finalmente, el día 11 de diciembre se completó la muestra total requerida dando por terminado el proceso de aplicación de la encuesta y se inició el proceso de validación de los datos para su posterior análisis.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OPERATIVAS

Durante el desarrollo del proceso de recolección de la información se evidenciaron algunos limitantes y dificultades en la parte operativa para la realización efectiva de las encuestas. Cabe señalar que previo al inicio del proyecto fueron identificados algunos limitantes que podrían ser potenciales obstáculos para de la realización efectiva de las encuestas en las diferentes regiones del país.



53 Encuestas Familias con Bienestar Call Center

Estos limitantes fueron los siguientes: Ausencia de la población por vacaciones, incapacidades, eventos sociales, entre otros; no autorización de padres o cuidadores para la realización de encuestas a los NNA; largos tiempos de desplazamiento para tomar encuestas en lugares apartados; difícil comunicación con funcionarios de centros zonales en regiones apartadas; no localización del total de la población necesaria para completar la muestra; falta de claridad por parte de los usuarios y responsables de centros zonales sobre las 16 modalidades.

En la fase de recolección de la información se observaron varios de estos limitantes. Aunque sobre algunos de ellos no es posible tener control, a continuación se presentan las observaciones y recomendaciones recopiladas una vez concluido el desarrollo del proyecto, para favorecer la aplicación efectiva de las encuestas en próximas ocasiones.

- Dado que para final de año muchos de los programas ya habían finalizado, no fue posible localizar a la población correspondiente a algunas modalidades, las cuales tuvieron que ser cubiertas con una sobre muestra de otras modalidades. Se recomienda empezar el trabajo de campo en el mes de octubre para que sea posible la localización de las poblaciones establecidas en el diseño muestral.

- Ya que varios de los programas no se encontraban activos para el periodo de aplicación de las encuestas, se recomienda implementar otras formas y otros momentos para medir la satisfacción a las poblaciones de difícil localización.

- A pesar de las gestiones realizadas por los funcionarios del ICBF y por las coordinadoras de campo de HELP FILE con las regionales, centros zonales e instituciones adscritas para informar sobre la realización de la encuesta, en varias instituciones le impidieron la entrada al encuestador por desconocimiento del proceso que se estaba adelantando. Se recomienda que previo al inicio del trabajo de campo, la Dirección Nacional de Servicios y Atención escriba una carta en la que se notifique sobre proceso de forma general, para que el encuestador pueda llevarla consigo a las instituciones que requiera para la aplicación de la encuesta y le sirva

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

como carta de entrada, en caso de que la institución no tenga conocimiento del proceso.

- En varias de las regionales no fue posible completar las muestras requeridas para cada modalidad y/o grupo poblacional, ya que no existía la población suficiente. En algunas modalidades se realizó un censo, puesto que se aplicó la encuesta a la totalidad de las personas vinculadas al programa, es decir a la población y no a la muestra. Aun así, en muchos casos no se alcanzó a completar el número de encuestas requerido. Por este motivo se considera necesario definir la muestra correspondiente a cada programa con base en fuentes que permitan conocer con mayor certeza la población vinculada a cada programa en las diferentes regionales y centros zonales. La información recopilada en los procesos de aplicación de la encuesta, llevados a cabo en los últimos años, puede ser una fuente de apoyo para la obtención de estos datos.

- Varias de las poblaciones no pudieron ser localizadas por encontrarse en zonas de difícil acceso, por lo que no fue posible aplicarles la encuesta. Sería de utilidad sistematizar esta información para que en próximas ocasiones se tenga una idea de las poblaciones de difícil acceso y se puedan buscar con anticipación los planes necesarios para cubrir estas encuestas.

- Para la aplicación de la encuesta telefónica el área encargada suministro una base de datos con la información de contacto de las personas que con seguridad había participado y finalizado el proceso, dando cumplimiento al diseño muestral era necesario que la base suministrada estuviera clasificada por regionales, durante la aplicación de las encuestas telefónicas se evidenció que la base de datos de alguna regionales no coincidía con la regional asignada, este fue el caso del departamento de Quindío donde se confirmó que eran de la regional de Huila, contestando varios de los entrevistados desde la ciudad de Huila.

- Durante la ejecución de la encuesta telefónico uno de los mayores limitantes identificados fue el bajo nivel de efectividad del número telefónico, se evidencio en algunas regionales que las bases no contaban con el número de celular y la columna fue diligenciada con el mismo número solo cambiaba el ultimo digito (Auto llenado de Excel), lo que se puede observar muy pocos datos eran válidos para esas regionales.

- En algunos Centros Zonales los funcionarios seleccionaron las personas a encuestar. Este fue el caso de las encuestas realizadas a los vinculados en la modalidad Restablecimiento en la administración de justicia en el Centro Zonal Ciudad Bolívar, en donde la Oficina Gestión y Atención de Servicios del CESPA seleccionó la población, indicándonos nombres y número de documento de las personas a encuestar debido a las dificultades que representaba para el encuestador abordar a los jóvenes.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

- Durante el trabajo de campo se identificó que las modalidades que componen las poblaciones no contienen la misma caracterización en los servicios recibidos, por lo que al realizar las encuestas identificamos que no todas las preguntas aplican a toda la población.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



RESULTADOS – ANÁLISIS ESTADÍSTICO

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

FASE 4: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A partir de los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información en el que se identificaron tendencias generales sobre los temas investigados y oportunidades de mejora en los servicios prestados. Este análisis se realizó a nivel Nacional, por Regional y por grupo poblacional (UCZ, PPI, NNA), con base en el plan de análisis de datos presentado al inicio del proyecto.

Para este análisis es importante identificar las características de la población objetivo, ya que difieren en sus expectativas, interpretaciones y percepciones respecto a lo recibido, este indicador varía de acuerdo a los servicios que requieren de la entidad, por ejemplo en el caso de UCZ la población recibe servicios más críticos, es decir que en algunas ocasiones pueden ser vistos como negativos, sin embargo para el proceso interno de la entidad- ICBF- son necesarios. En el caso de la población de padres de primera infancia observamos que las expectativas del servicio tienden a ser positivas, pues consideran a la entidad- ICBF como una ayuda con el cuidado de los infantes.

Por lo anterior no es determinante comparar entre las poblaciones (UCZ – PPI – NNA - FB) los indicadores de satisfacción, pues cada uno es evaluado de forma individual dentro de este análisis, en la presentación de los resultados nacionales se calcula el indicador realizando un promedio dando el mismo peso de participación a todas las poblaciones de forma general.

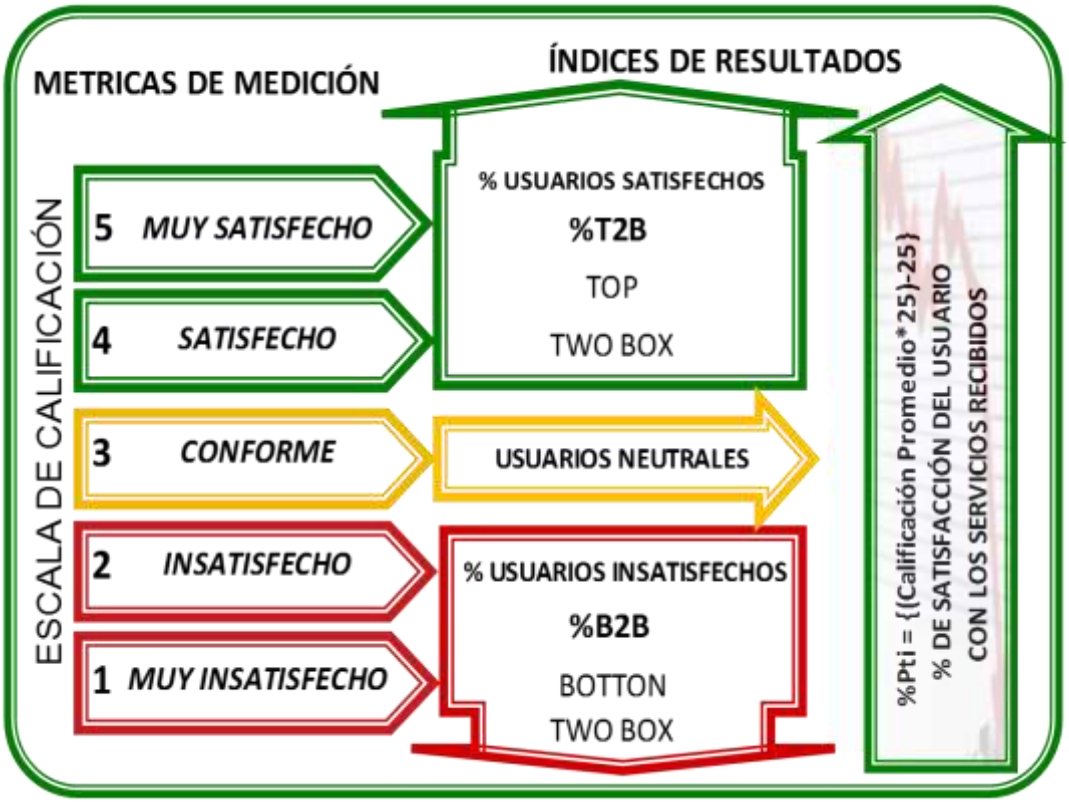
A su vez se determinó como filtros de información preguntas condicionales que determinan la veracidad de la información recibida en un módulo especifico, estas preguntas hacen referencia a confirmar con el usuario si recibió el servicio que va a calificar, este tipo de preguntas están relacionadas en los cuatro formularios y no se les realiza el análisis de datos en los cuatro indicadores, en ejemplo de la estructura de dicha pregunta es:

¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?, la respuesta “si” o “No” determina la cantidad de usuarios que participaran en la evaluación de este módulo, mas no es una pregunta de satisfacción a la cual se le pueda calcular los indicadores de satisfacción determinados para este estudio.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

GENERALIDADES

Para la interpretación y manejo de la siguiente información estadística presentamos a continuación un modelo de análisis de datos, en este se observa el alcance de cada uno de los indicadores implementados en el estudio, %B2B, %T2B, %PTI Y la calificación.



Se determinaron a su vez cuatro indicadores, cuya descripción es la siguiente:

- ***Calculo del indicador "Calificación":*** es la nota promedio (1-5) dada por los usuarios al responder dicha pregunta, en el caso de los resultados generales se promedia todas las preguntas con el mismo peso (importancia).

- ***Cálculo del indicador "nivel promedio de satisfacción del usuario" - %PTI:*** Es el porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios que calificaron el servicio recibido. En el caso de los resultados generales se calcula por promedio aritmético ponderado.

- ***Cálculo del Indicador "Top Two Box" Satisfacción Del Usuario" - %T2B:*** este nos indica el porcentaje (%) de usuarios que esta satisfechos con el servicio, se determina un grado de satisfacción cuando el usuario califica entre la escala 4 y 5 (satisfecho – muy satisfecho).

- ***Cálculo del Indicador "Bottom two box" Insatisfacción del Usuario" - %B2B:*** es el porcentaje % de usuarios que se encuentran insatisfechos con el servicio, se determina un grado de insatisfacción cuando el usuario califica entre la escala 1 y 2 (muy insatisfecho – insatisfecho).

Los siguientes criterios de descripción de indicadores, implementados para esta investigación son establecidos estadísticamente de acuerdo a la *Metodología ACIS-SERVIQUAL*, se determinó el modelo ISUE-ICBF, el cual se presentó previamente al instituto colombiano de bienestar familiar y fue aprobado por los profesionales encargados.

CRITERIOS DE DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Calificación	%T2B	%B2B	*%Pti*	CATEGORIA DEL INDICADOR	
Mayor de 4,1	Mayor de 82%	Menor del 2%	Mayor del 82%	↑	***Nivel Alto Satisfacción***
Entre 3,85 y 4,1	Entre 75 y 82%	Entre 2 y 5%	Entre 75 y 82%	→	***Nivel Aceptable de Satisfacción***
Menor de 3,85	Menor del 75%	Mayor del 5%	Menor del 75%	↓	***Nivel Bajo de Satisfacción***

RESULTADOS GLOBALES

Cumplimiento de la muestra – Diseño muestral

Para este proyecto la entidad estableció una muestra de 11.372 encuestas a nivel nacional, distribuido en 4 poblaciones con una cobertura en 33 regionales principales; los usuarios son caracterizados en segundo nivel en 16 modalidades (proyectos de inversión) de los cuales (3) tres pertenecen a la población "Familia y comunidades", (6) seis pertenecen a "Padres de Primera Infancia" y (7) siete pertenecen a "Niños, Niñas y Adolescentes", la población de usuarios de centro zonal no contienen ningún nivel de estratificación en modalidades.

Es importante identificar para el análisis de la información, que dentro del diseño muestral inicial se contemplaron (2) modalidades que durante la ejecución del proyecto, la población que la compone no estaba disponible, por lo que se realiza una sobre muestra en las demás modalidades para dar cumplimiento al alcance contractual; las modalidades no identificadas son "Fortalecimiento a familias de grupos étnicos" y "Apoyo y fortalecimiento a la familia".

La sobre muestra se estima principalmente en la población Familias y comunidades (1.633 encuestas), es por ello que se identifica en la encuestas aplicadas de esta población una ejecución de 86%, la encuestas faltante en esta población está cubierta con las sobre muestra de las encuestas realizadas a la población de padres de primera Infancia.

A continuación se presenta el alcance ejecutado 11.983 encuestas efectivas en la aplicación de la encuesta por población, durante la ejecución del proyecto.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO Y APLICACIÓN DE LA MUESTRA - INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

TIPO DE ENCUESTA	POBLACIÓN / MODALIDAD	USUARIO	MUESTRA DISEÑO	MUESTRA APLICADA	%CUMPLIMIENTO
CENTROS ZONALES	USUARIOS - CENTRO ZONAL	PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS	**2799**	**2915**	**104,1%**
PADRES	ATENCIÓN A POBLACIÓN VÍCTIMA - FONDO PARA EL PAGO DE CUOTAS DE PARTICIPACIÓN Y TASAS COMPENSATORIAS	PADRES O ACUDIENTES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE LOS PROGRAMAS	475	445	93,7%
	ATENCIÓN INTEGRAL		656	1247	190,1%
	ATENCIÓN MODALIDADES TRADICIONALES		660	786	119,1%
	ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL		588	608	103,4%
	OTRAS ACCIONES DE APOYO ALIMENTARIO		460	451	98,0%
	PROGRAMA ALIMENTACION EN LA TRANSICION A POBLACION VICTIMA		612	412	67,3%
	Total		**3451**	**3949**	**114,4%**
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	ALIMENTACION ESCOLAR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE 8 A 18 AÑOS	160	1076	672,5%
	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE NNA		654	793	121,3%
	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA		553	572	103,4%
	UBICACIÓN INICIAL		498	451	90,6%
	UNIDADES MOVILES		628	407	64,8%
	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO		368	287	78,0%
	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD		628	128	20,4%
	Total		**3489**	**3714**	**106,4%**
FAMILIAS CON BIENESTAR	APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA.	FAMILIAS PARTICIPANTES EN TALLERES	**658**	**1405**	**213,5%**
	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA		**477**	**N/A**	**N/A**
	FORTALECIMIENTO A FAMILIAS DE GRUPOS ÉTNICOS.		**498**	**N/A**	**N/A**
	Total		**1633**	**1405**	**86,0%**
TOTAL DE USUARIOS			**11372**	**11983**	**105,4%**

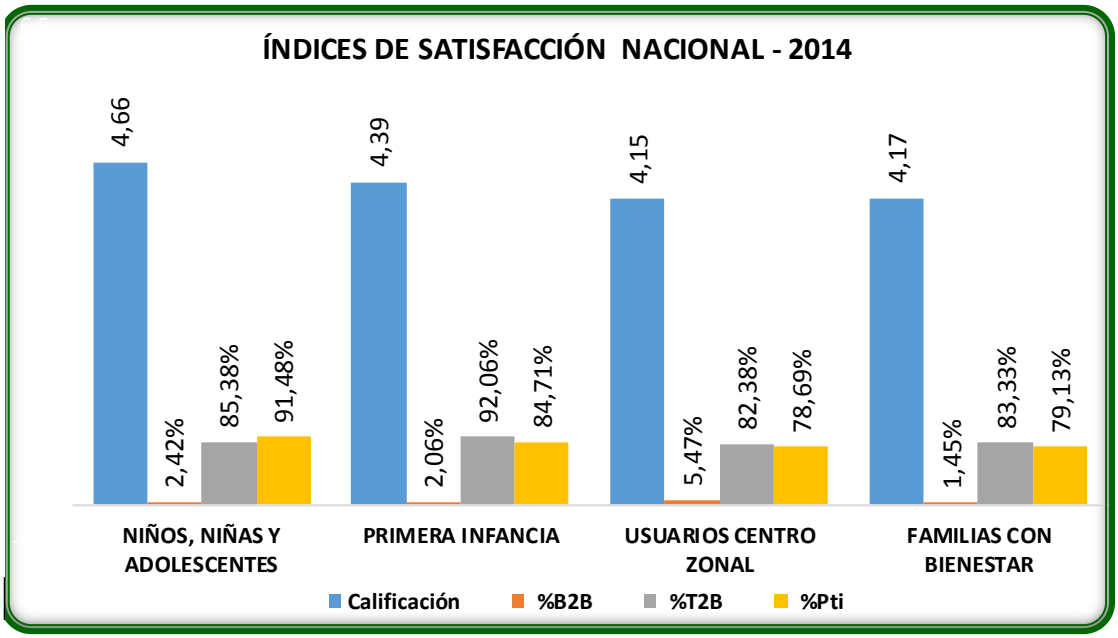
Est. Tabla 1: Diseño muestral Aplicado

INDICADORES NACIONALES

De acuerdo al objeto contractual de este estudio se presentan a continuación los indicadores de satisfacción generales, por población y por modalidad a nivel nacional.

Nivel de Satisfacción Nacional:

Para este estudio se realizó la encuesta a cuatro (4) poblaciones con características diferentes, en este análisis se estableció una comparación de los resultados de satisfacción generales dando el mismo peso porcentual a todas las poblaciones. Obteniendo de forma general un porcentaje de usuarios satisfechos del 85.79%, es importante aclarar que las poblaciones son de caracterización diferente y su percepción acerca de los servicios recibidos no son comparables entre sí.

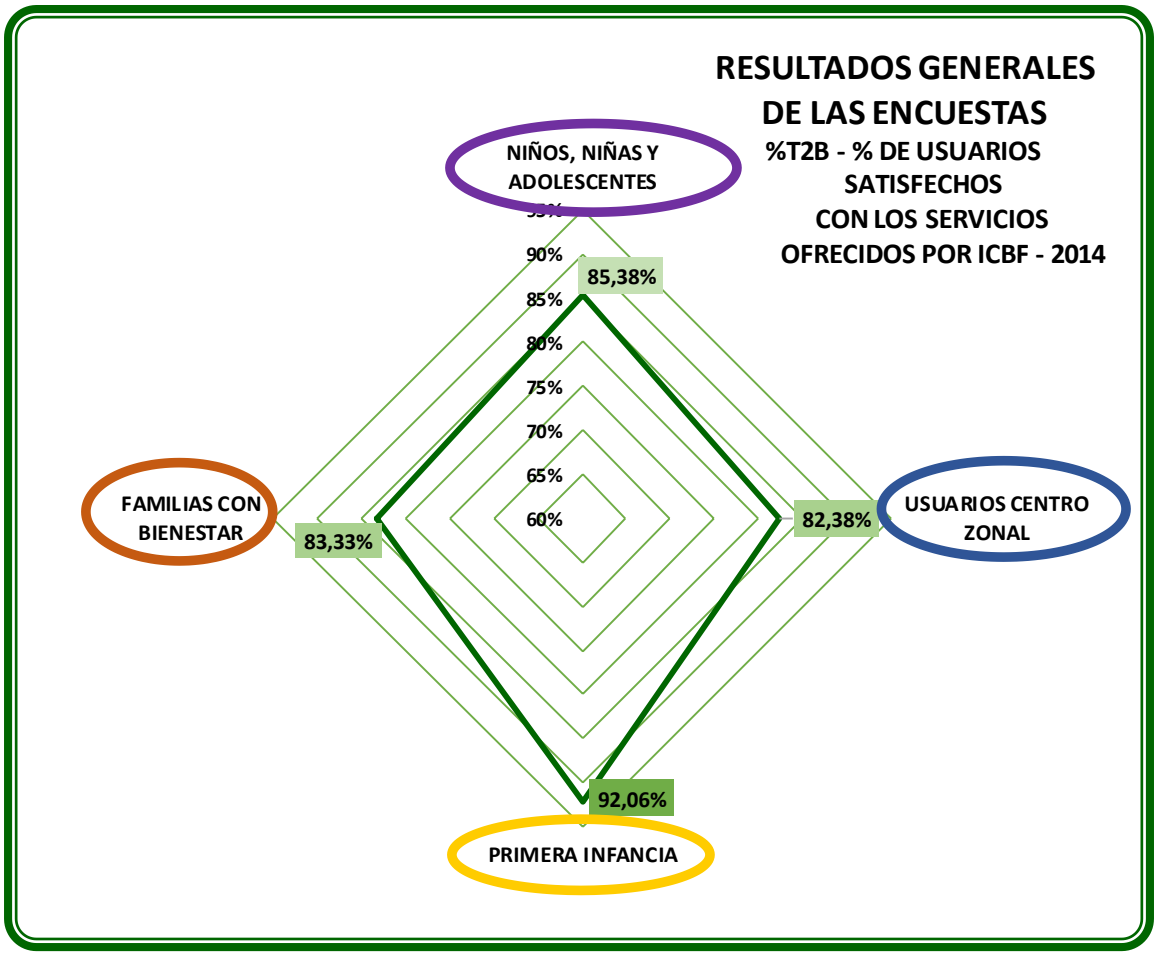


ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	3714	4,66	85,38%	2,42%	91,48%
PRIMERA INFANCIA	3949	4,39	92,06%	2,06%	84,71%
USUARIOS CENTRO ZONAL	2915	4,15	82,38%	5,47%	78,69%
FAMILIAS CON BIENESTAR	1405	4,17	83,33%	1,45%	79,13%
Total general	**11983**	**4,34**	**85,79%**	**2,85%**	**83,50%**

Est. Grafica 1: Índice de Satisfacción general Nacional

RESULTADOS GENERALES DE LAS ENCUESTAS - 2014
% T2B - % USUARIOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ICBF

ENCUESTA	n-Resp.	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	3714	4,66	85,38%	2,42%	91,48%
USUARIOS CENTRO ZONAL	2915	4,15	82,38%	5,47%	78,69%
PRIMERA INFANCIA	3949	4,39	92,06%	2,06%	84,71%
FAMILIAS CON BIENESTAR	1405	4,17	83,33%	1,45%	79,13%
TOTAL NACIONAL	**11983**	**4,34**	**85,79%**	**2,85%**	**83,50%**



Est. Grafica 2: Modelo de Satisfacción general Nacional

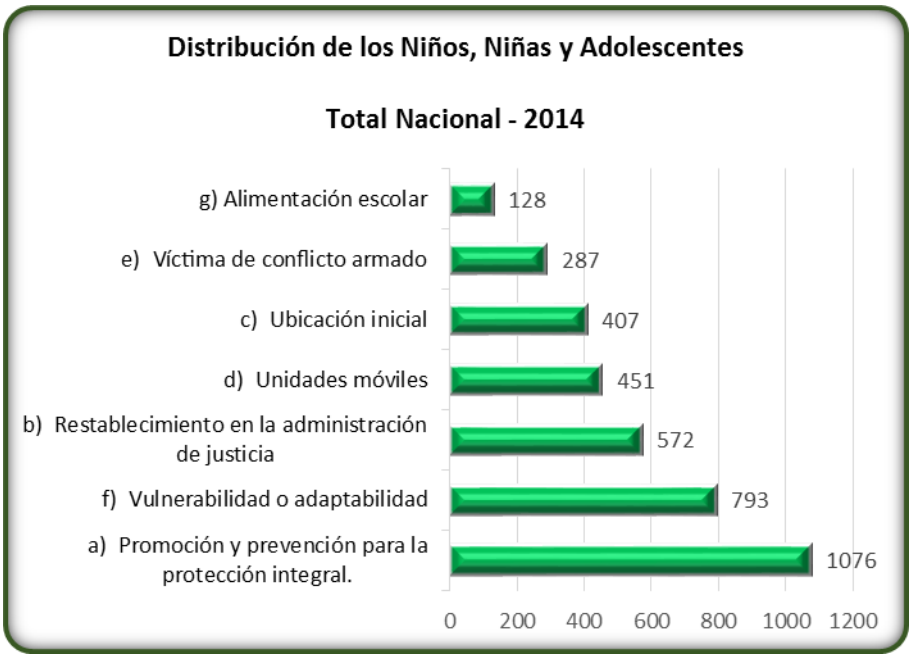
INDICADORES POR POBLACIONES

Para identificar las tendencias y comportamientos de los usuarios a continuación se discrimina los resultados para cada una de las poblaciones caracterizadas en este estudio.

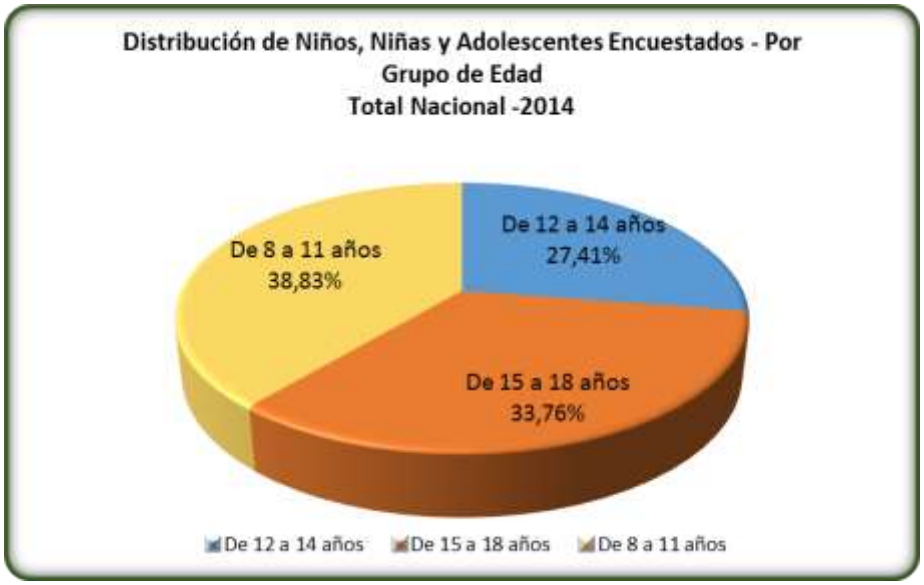
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Para esta población NNA identificamos los perfiles de la población que participo en el estudio así:

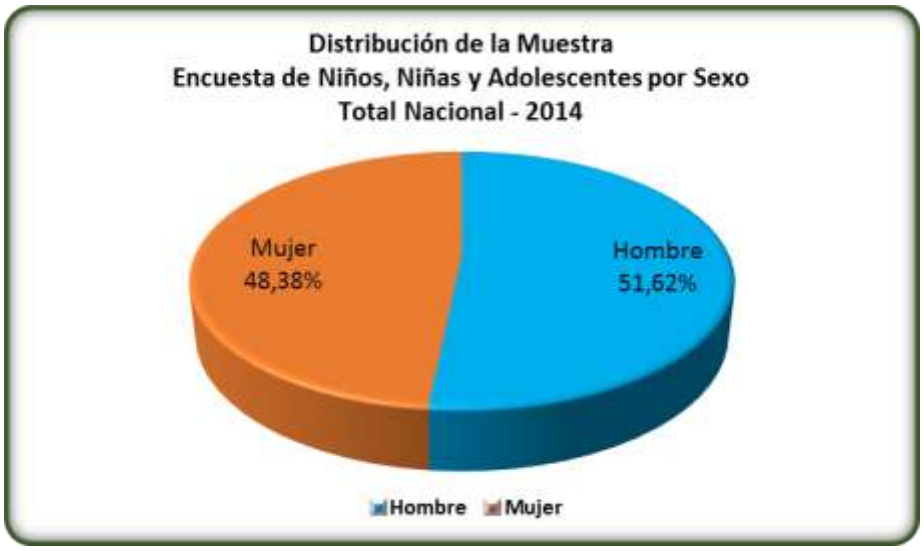
En términos de proyectos de inversión la muestra tomada en este proceso es representada en su mayoría por la modalidad "Promoción y prevención para la protección integral" con una participación a nivel nacional de 1076 encuestas. Con los factores de edades y sexo de los usuarios el trabajo de campo se buscó tener una muestra representativa de todas las variables tal como se observa en la gráfica 4 y 5.



Est. Grafica 3: participación nacional de los proyectos de inversión para NNA.



Est. Grafica 4: Distribución de NNA por edades.



Est. Grafica 5: Distribución por sexo encuestas NNA.

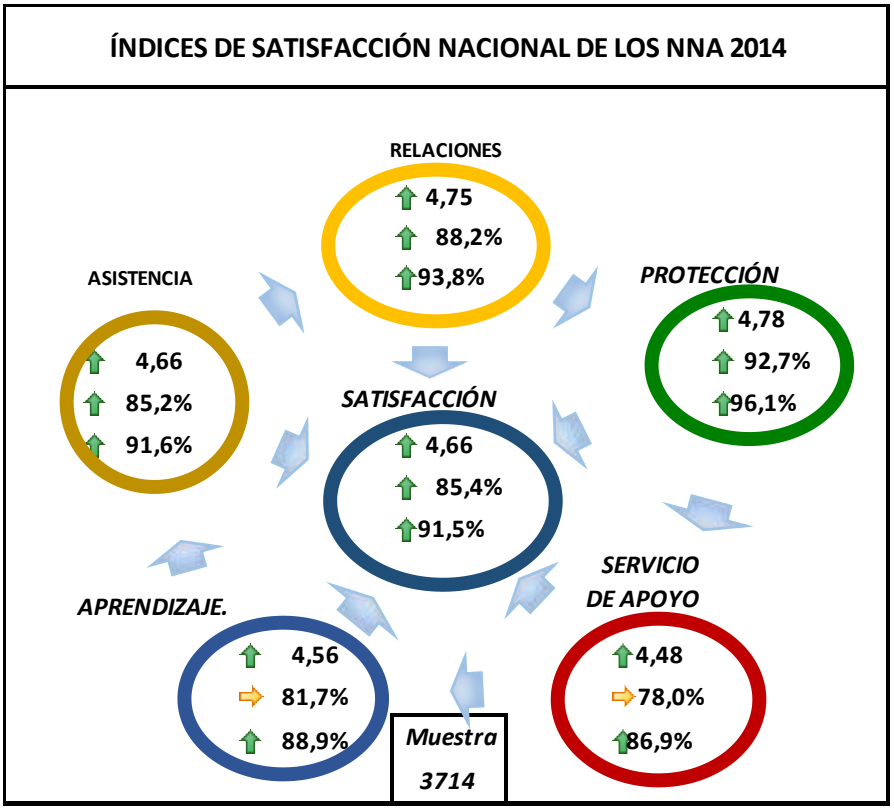
Dentro de los resultados se observa como un área por mejorar el módulo referente al aprendizaje, pues una de sus variables "ayuda con las tareas" es significativamente baja en todos sus indicadores.

En general todas las temáticas fueron evaluadas positivamente, representando un área de mejora el módulo- atributo de "servicio de apoyo" donde se evidencia los indicadores en término aceptable. Y es el porcentaje más bajo de la población con un 78% de usuarios satisfechos y un nivel de satisfacción %PTI del 86.9% (ver Est. Grafica 6). El nivel de satisfacción promedio nacional para esta población es de 91,48% (%PTI), tal como lo indica la tabla 2.

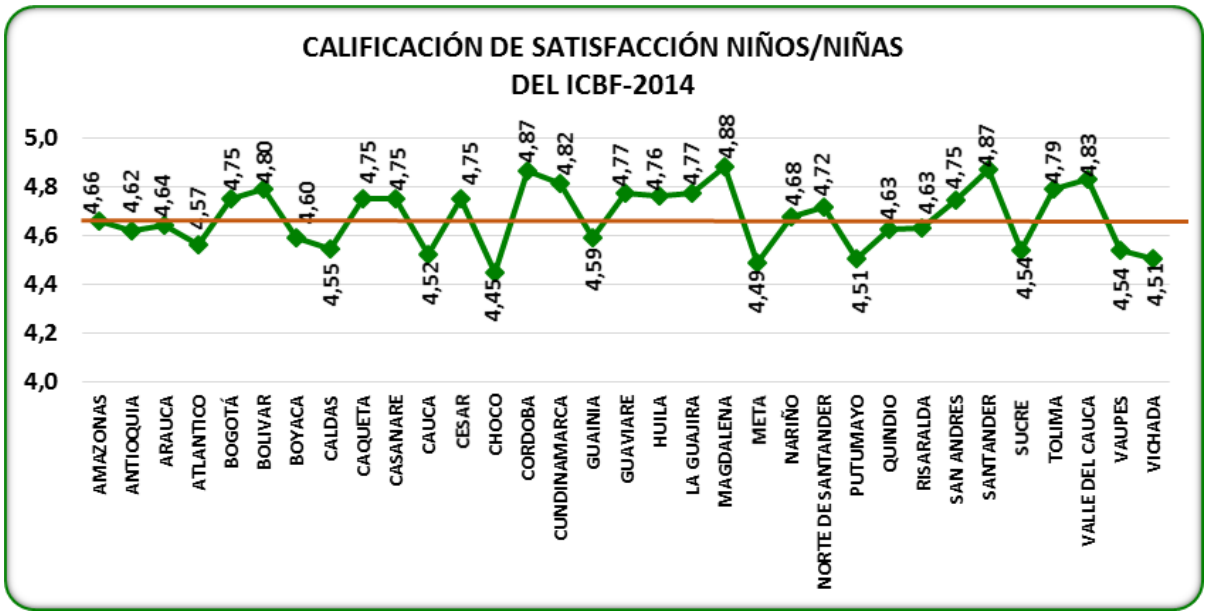
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Modalidad		Total	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	3683	4,92	96,4%	0,2%	98,1%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	3579	4,91	95,9%	0,3%	97,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	3653	4,55	79,8%	2,4%	88,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	3661	4,56	80,4%	2,3%	89,0%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	3664	4,75	88,2%	0,9%	93,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	3521	4,87	93,7%	0,4%	96,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	2429	4,80	91,8%	1,9%	94,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	3658	4,88	94,1%	0,3%	96,9%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	3491	4,63	82,8%	1,3%	90,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	3353	4,69	86,6%	2,0%	92,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	2241	4,67	87,1%	3,5%	91,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	3485	4,52	78,6%	2,7%	87,9%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	3478	4,40	76,0%	5,9%	85,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	3482	4,51	79,3%	3,6%	87,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	2976	4,18	69,3%	10,2%	79,6%
TOTAL NACIONAL	TOTAL	3714	4,66	85,4%	2,42%	91,48%

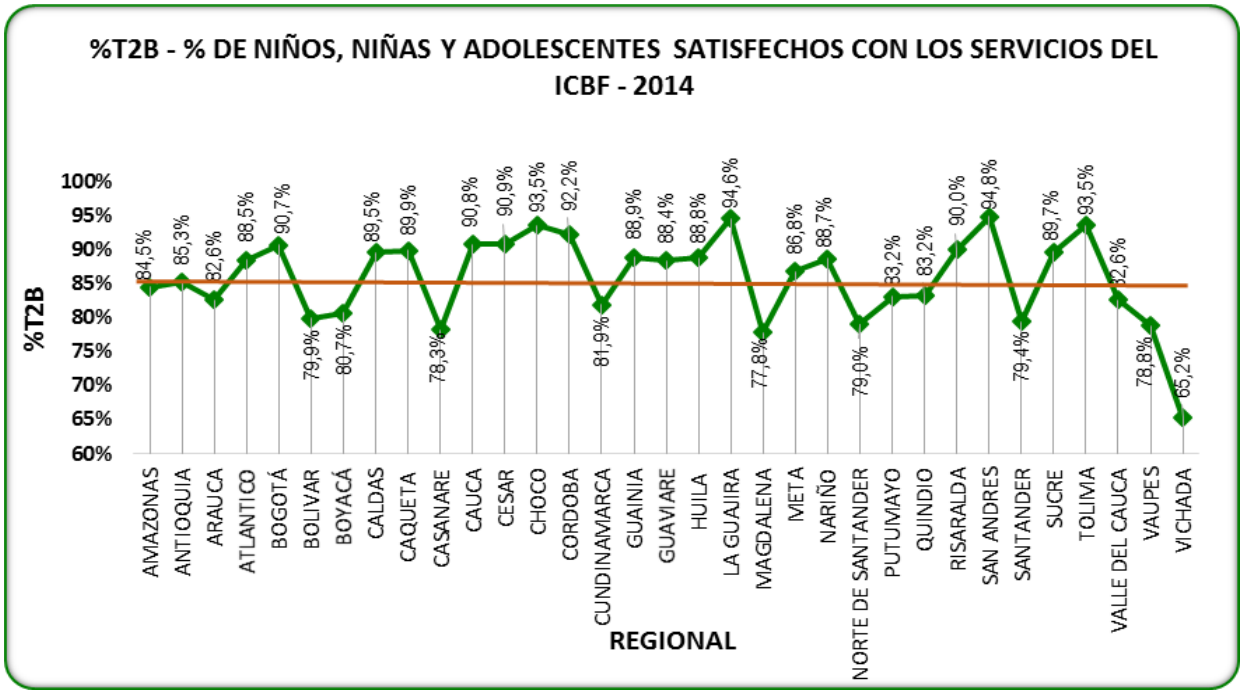
Est. Tabla 2: Indicadores generales - NNA



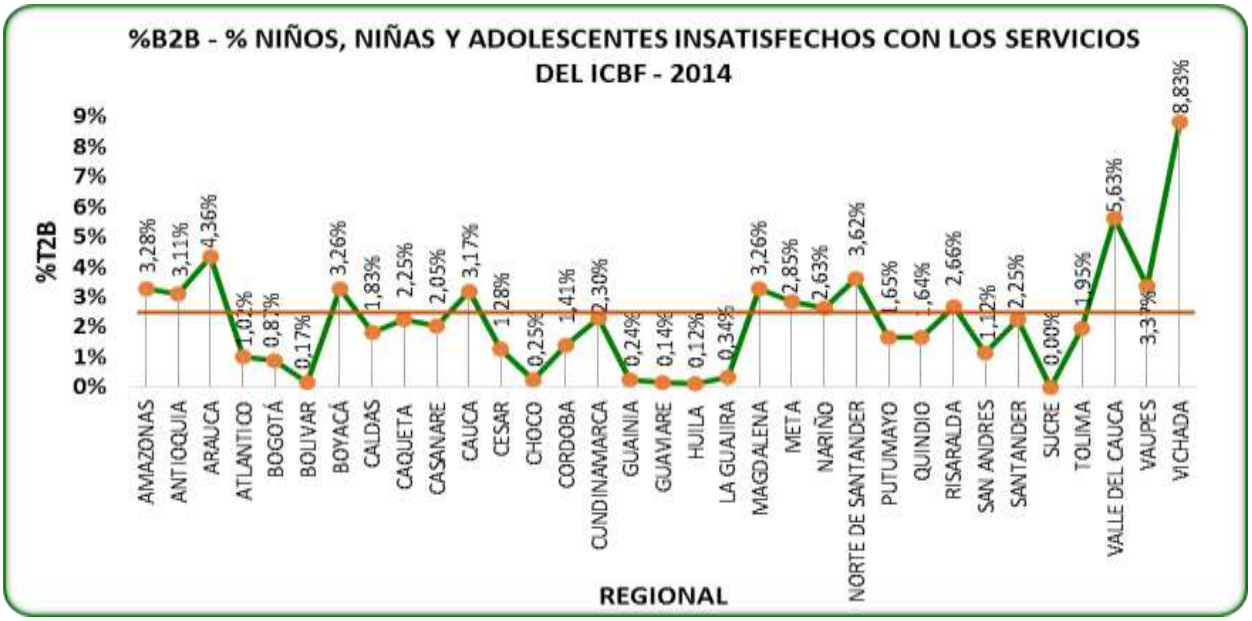
Est. Grafica 6: Modelos – Indicadores de Satisfacción Nacional - NNA



Est. Grafica 7: Nivel de calificación Nacional - NNA



Est. Grafica 8: Nivel de Satisfacción Nacional T2B - NNA



Est. Grafica 9: Nivel de Insatisfacción Nacional B2B - NNA

Comparación entre periodos 2013 – 2014 NNA.

Siendo este el segundo periodo en el cual se implementa este instrumento de medida, a continuación se presenta el comparativo entre en periodo 2013 y el periodo actual 2014. En la siguiente comparación es importante aclarar que el estudio realizado en el periodo 2013 está dirigido a los usuarios NNA que pertenecen a los programas de protección exclusivamente, en el año 2014 la cobertura se extendió a los usuarios de NNA de los programas de prevención y protección.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSOLIDADO NACIONAL - 2013 vs 2014

REGIONAL	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
TOTAL NACIONAL	**2864**	**4,67**	**85,6%**	**2,2%**	**91,7%**	**3357**	**4,66**	**85,4%**	**2,42%**	**91,5%**
TOTAL AMAZONAS	60	4,60	81,6%	1,6%	90,0%	110	4,62	84,5%	3,28%	90,6%
TOTAL ANTIOQUIA	220	4,65	85,4%	2,9%	91,3%	129	4,64	85,3%	3,11%	91,1%
TOTAL ARAUCA	36	4,64	83,3%	1,6%	90,9%	102	4,57	82,6%	4,36%	89,1%
TOTAL ATLANTICO	128	4,69	87,6%	2,9%	92,3%	105	4,75	88,5%	1,02%	93,8%
TOTAL BOGOTÁ	244	4,52	79,4%	3,4%	88,0%	107	4,80	90,7%	0,87%	94,9%
TOTAL BOLIVAR	121	4,84	92,2%	0,4%	95,9%	118	4,60	79,9%	0,17%	89,9%
TOTAL BOYACÁ	167	4,59	82,7%	3,4%	89,7%	104	4,55	80,7%	3,26%	88,7%
TOTAL CALDAS	111	4,80	91,0%	0,9%	95,0%	120	4,75	89,5%	1,83%	93,9%
TOTAL CAQUETÁ	59	4,61	83,5%	3,2%	90,1%	113	4,75	89,9%	2,25%	93,8%
TOTAL CASANARE	68	4,89	94,3%	0,0%	97,2%	120	4,52	78,3%	2,05%	88,1%
TOTAL CAUCA	100	4,82	91,9%	0,9%	95,5%	118	4,75	90,8%	3,17%	93,8%
TOTAL CESAR	2	4,66	93,1%	0,0%	93,1%	78	4,45	84,4%	1,28%	88,0%
TOTAL CHOCÓ	50	4,75	87,7%	0,4%	93,6%	27	4,87	93,5%	0,25%	96,6%
TOTAL CÓRDOBA	141	4,72	86,9%	0,7%	93,1%	170	4,82	92,2%	1,41%	95,4%
TOTAL CUNDINAMARCA	181	4,68	85,5%	1,5%	92,0%	130	4,59	81,9%	2,30%	89,8%
TOTAL GUAINÍA	49	4,47	79,6%	6,0%	86,8%	55	4,77	88,9%	0,24%	94,3%
TOTAL GUAVIARE	59	4,67	84,4%	1,1%	91,6%	92	4,76	88,4%	0,14%	94,1%
TOTAL HUILA	65	4,65	83,8%	1,2%	91,3%	107	4,77	88,8%	0,12%	94,3%
TOTAL LA GUAJIRA	42	4,88	94,6%	0,5%	97,0%	97	4,88	94,6%	0,34%	97,1%
TOTAL MAGDALENA	88	4,85	94,3%	1,6%	96,4%	97	4,49	77,8%	3,26%	87,3%
TOTAL META	40	4,93	97,0%	0,6%	98,2%	101	4,68	86,8%	2,85%	91,9%
TOTAL NARIÑO	92	4,50	78,6%	3,8%	87,4%	165	4,72	88,7%	2,63%	93,0%
TOTAL NORTE DE SANTANDER	124	4,56	81,0%	2,9%	89,0%	88	4,51	79,0%	3,62%	87,7%
TOTAL PUTUMAYO	56	4,69	85,0%	0,6%	92,2%	89	4,63	83,2%	1,65%	90,8%
TOTAL QUINDÍO	28	4,68	84,7%	0,7%	92,0%	141	4,63	83,2%	1,64%	90,8%
TOTAL RISARALDA	67	4,68	85,7%	1,7%	92,0%	103	4,75	90,0%	2,66%	93,6%
TOTAL SAN ANDRÉS	45	4,49	77,2%	2,8%	87,2%	59	4,87	94,8%	1,12%	96,9%
TOTAL SANTANDER	22	4,82	90,9%	0,0%	95,4%	110	4,54	79,4%	2,25%	88,6%
TOTAL SUCRE	54	4,34	73,9%	6,7%	83,6%	19	4,79	89,7%	0,00%	94,8%
TOTAL TOLIMA	149	4,59	82,7%	3,4%	89,6%	89	4,83	93,5%	1,95%	95,8%
TOTAL VALLE DEL CAUCA	115	4,68	84,7%	0,9%	91,9%	146	4,54	82,6%	5,63%	88,5%
TOTAL VAUPES	50	4,66	86,4%	3,2%	91,6%	75	4,51	78,8%	3,37%	87,7%
TOTAL VICHADA	30	4,89	95,3%	0,7%	97,3%	76	4,13	65,2%	8,83%	78,2%

Est. Tabla 3: Comparación general 2013-2014 - NNA

En el análisis de la comparación a los indicadores entre periodos 2013 -2014 se identificó que la satisfacción a aumentado en forma general, teniendo en cuenta que el periodo 2014 se tomó la población de los programas de prevención y de protección se puede observar que las expectativas de los usuarios a nivel general van más acorde con lo recibido en los diferentes programas.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Proyectos de Inversión – Modalidades NNA

Dando un panorama general de la percepción que tienen los usuarios del ICBF respecto a los servicios recibido en cada modalidad, a continuación se presenta de forma individual (por modalidades) una comparación de nivel de satisfacción a nivel general.

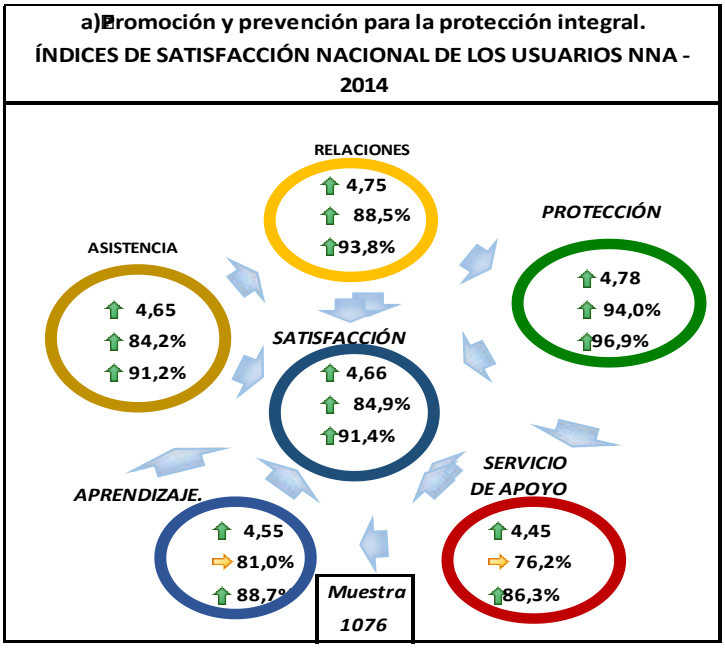
a. Promoción y prevención para la protección integral.

A continuación se presenta los indicadores nacionales, como fue evaluado el programa de inversión "Promoción y Prevención para la protección integral", en donde se observa una percepción positiva de los servicios recibidos, como área con oportunidades de mejora tenemos la ayuda con las tareas donde los indicadores se encuentran significativamente bajos.

ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES - PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD: a)Promoción y prevención para la protección integral.		INDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,91	95,6%	0,3%	97,7%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,93	96,8%	0,1%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,55	79,4%	2,1%	88,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,52	78,5%	2,4%	88,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,80	90,6%	0,4%	95,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,88	94,0%	0,1%	96,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,86	93,2%	0,2%	96,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,89	94,7%	0,1%	97,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,72	86,8%	0,9%	93,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,55	80,3%	2,9%	88,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,69	86,2%	1,7%	92,3%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,53	78,6%	2,2%	88,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,37	73,2%	4,8%	84,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,46	76,7%	3,7%	86,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	4,18	68,3%	9,4%	79,5%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,66	84,9%	2,0%	91,42%

Est. Tabla 4: Promoción y prevención para la protección Integral – NNA – Nacional.



Est. Grafica 10: Modelo Promoción y prevención para la protección integral-NNA

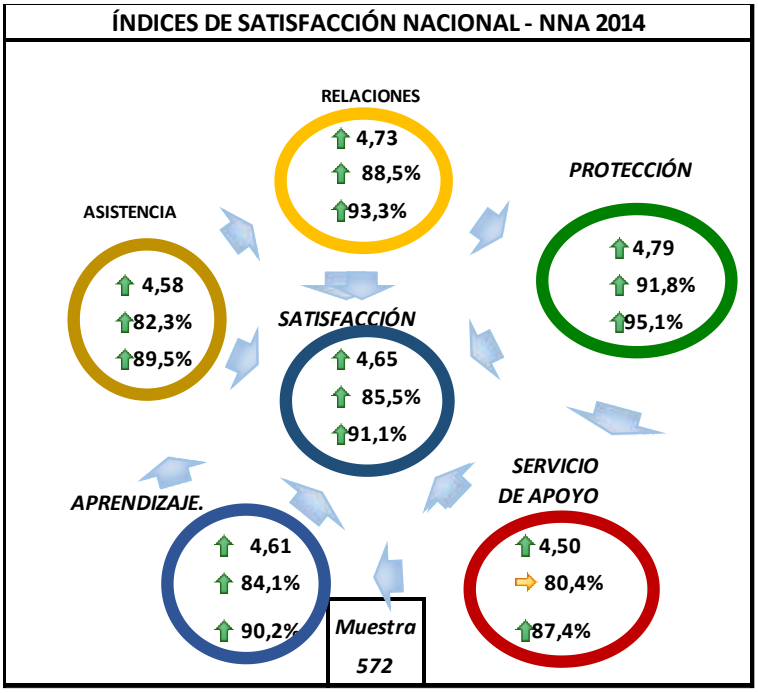
b. Restablecimiento en la administración de justicia.

Los indicadores nacionales para esta modalidad reflejan un nivel de satisfacción en general aceptable, la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos de acuerdo al indicador de insatisfacción %B2B tiene varias oportunidades de mejora en el atributo "servicio de Apoyo" como se refleja en la pregunta 12, 13 y 14.

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD		ÍNDICES			
b)Restablecimiento en la administración de justicia	DATOS_2				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,92	96,1%	0,4%	97,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,87	94,9%	1,4%	96,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,64	84,0%	1,9%	91,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,60	82,4%	2,5%	89,9%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,65	85,5%	3,0%	91,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,85	93,2%	0,7%	96,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,62	86,0%	5,0%	90,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,89	94,9%	0,5%	97,2%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,54	78,9%	1,9%	88,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,64	85,0%	3,1%	90,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,57	83,1%	4,9%	89,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,53	80,2%	3,6%	88,3%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,43	79,7%	8,3%	85,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,53	81,1%	4,7%	88,2%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	4,31	74,4%	8,9%	82,8%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,65	85,5%	3,2%	91,1%

Est. Tabla 5: Restablecimiento en la administración de justicia – NNA – Nacional.



Est. Grafica 11: Modelo Restablecimiento en la administración de justicia – NNA- Nacional.

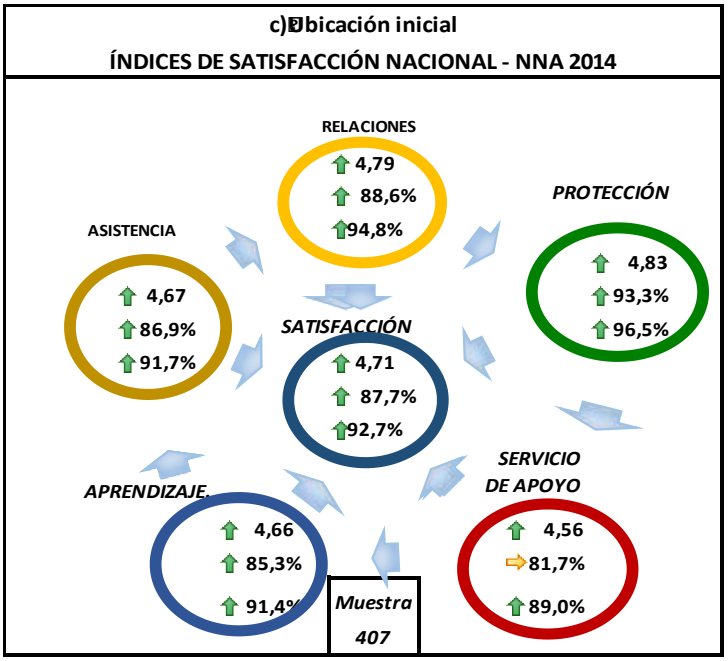
c. Ubicación Inicial.

En esta modalidad se observa a nivel nacional una evaluación positiva, como área por mejorar identificamos la temática "Servicio de apoyo" en la que se encuentran las preguntas 13 y 14 con una satisfacción aceptable en general.

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD		ÍNDICES			
c) Ubicación Inicial					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,91	95,6%	0,2%	97,7%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,90	95,7%	0,5%	97,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,60	82,4%	2,2%	90,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,67	84,3%	1,0%	91,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,74	87,7%	0,5%	93,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,86	93,4%	0,5%	96,5%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,87	94,9%	1,1%	96,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,93	96,6%	0,0%	98,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,67	84,0%	0,7%	91,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,81	92,0%	1,6%	95,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,51	84,4%	9,0%	87,7%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,68	85,4%	1,2%	92,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,45	78,6%	6,3%	86,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,55	81,1%	3,6%	88,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	4,41	77,2%	6,7%	85,2%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,71	87,7%	2,2%	92,72%

Est. Tabla 6: Ubicación Inicial – NNA – General.



Est. Grafica 12: Modelo Ubicación Inicial – NNA – General.

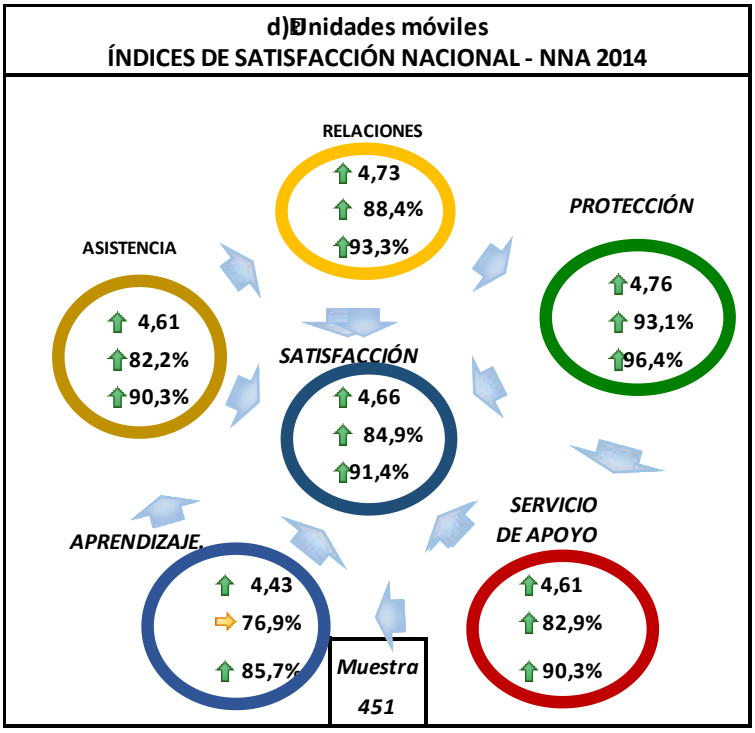
d. Unidades Móviles.

Para esta modalidad observamos, que la población es de carácter flotante, no está definido el servicio en un solo punto, para la toma de información fue necesario movilizarse a la ubicación individual de cada usuario.

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDADES		ÍNDICES			
d) Unidades Moviles					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,95	97,7%	0,0%	98,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,92	95,9%	0,0%	98,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,48	76,4%	2,6%	86,9%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,52	78,0%	1,9%	88,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,81	90,9%	0,5%	95,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,84	92,6%	0,8%	95,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,78	90,2%	1,3%	94,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,86	93,0%	0,2%	96,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,43	73,6%	2,0%	85,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,69	86,1%	1,7%	92,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,83	91,9%	0,6%	95,7%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,68	85,4%	1,2%	92,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,56	81,5%	3,5%	89,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,60	82,1%	2,1%	90,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	3,79	56,1%	16,6%	69,7%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,66	84,9%	2,2%	91,4%

Est. Tabla 7: Unidades Móviles – NNA – Nacional.



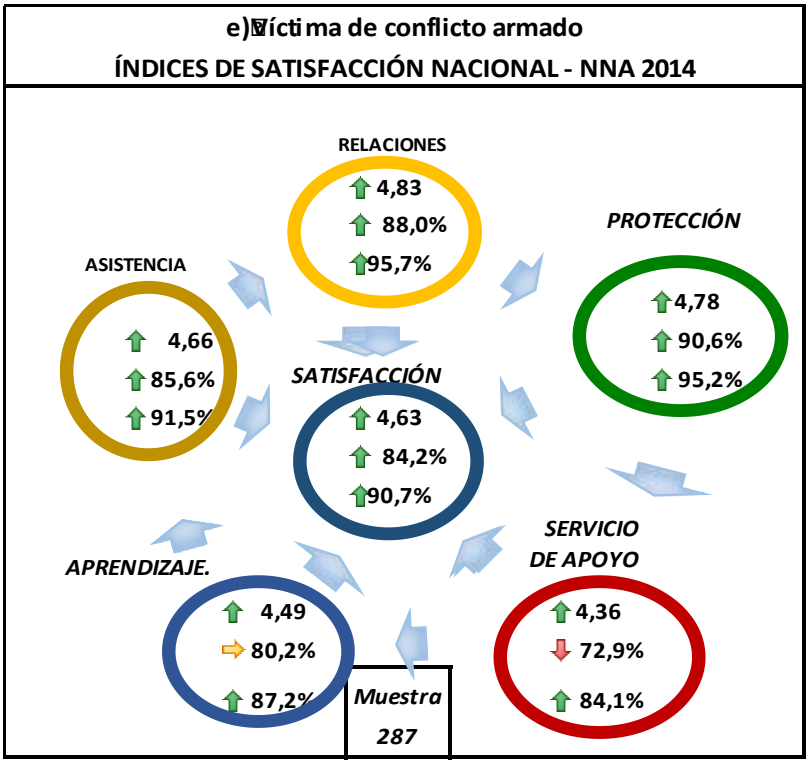
Est. Grafica 13: Modelo Unidades Móviles – NNA – Nacional.

e. Unidades Móviles.

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD		ÍNDICES			
e) Víctima de conflicto armado					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,97	98,5%	0,0%	99,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,92	95,9%	0,0%	97,9%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,62	82,3%	1,1%	90,6%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,57	80,9%	2,2%	89,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,66	83,0%	0,0%	91,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,90	95,1%	0,0%	97,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,91	96,4%	1,0%	97,7%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,85	93,0%	0,4%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,58	80,6%	1,7%	89,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,78	90,1%	1,2%	94,5%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,61	85,9%	5,6%	90,2%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,30	69,0%	3,9%	82,6%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,35	74,2%	6,9%	83,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,44	75,3%	3,0%	86,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	3,90	62,0%	17,0%	72,5%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,63	84,2%	2,8%	90,71%

Est. Tabla 8: Victima del conflicto armado – NNA – Nacional.



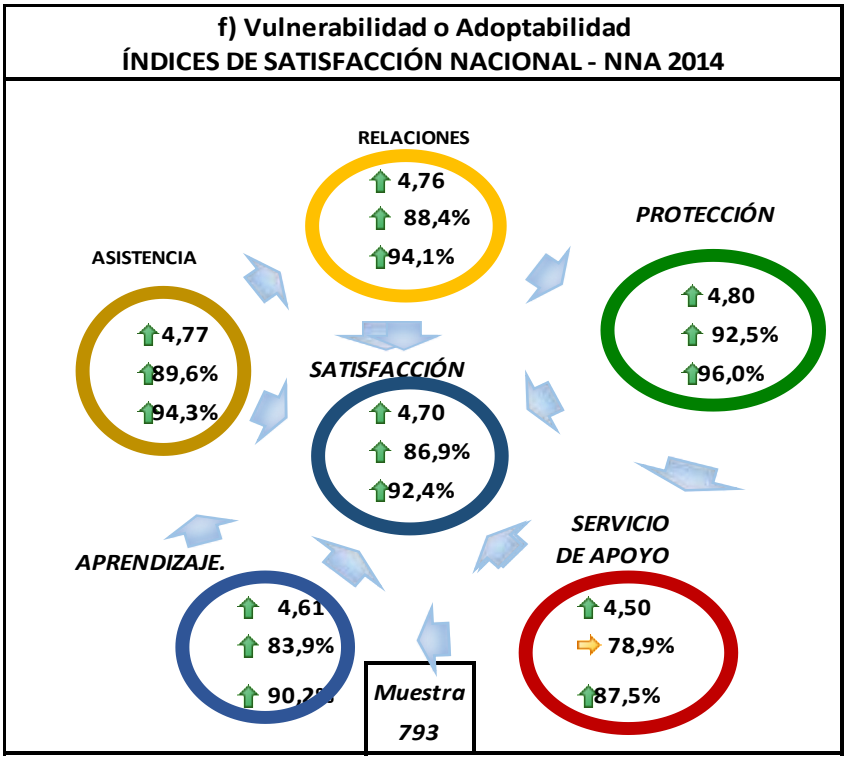
Est. Grafica 14: Modelo Victimas de conflicto armado – NNA – Nacional.

f. Vulnerabilidad o Adoptabilidad

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD		ÍNDICES			
f) Vulnerabilidad o Adaptabilidad					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,94	97,0%	0,1%	98,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,93	96,8%	0,1%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,55	80,6%	3,2%	88,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,61	83,2%	2,8%	90,2%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,74	87,6%	0,9%	93,4%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,88	94,1%	0,1%	97,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,81	92,4%	2,0%	95,2%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,85	93,0%	0,5%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,73	87,0%	0,5%	93,2%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,81	91,2%	0,9%	95,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,79	90,7%	1,3%	94,7%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,57	79,8%	1,5%	89,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,38	75,2%	6,2%	84,5%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,56	81,6%	3,8%	88,9%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	4,32	74,0%	8,1%	82,9%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,70	86,9%	2,1%	92,40%

Est. Tabla 9: Vulnerabilidad o Adoptabilidad – NNA – Nacional.



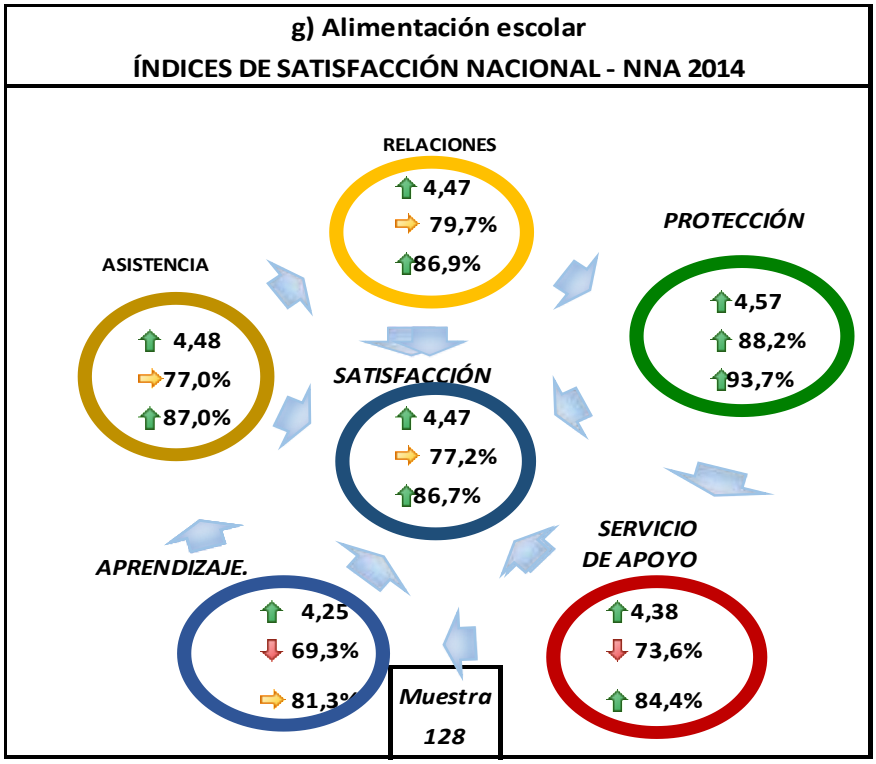
Est. Grafica 15: Modelo Vulnerabilidad y Adoptabilidad – NNA – Nacional.

g. Alimentación Escolar.

ÍNDICES DE SATISFACCION NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
PROGRAMAS DEL ICBF

MODALIDAD		ÍNDICES			
g) Alimentación escolar					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,88	94,5%	0,8%	96,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,75	87,7%	0,0%	93,9%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,02	57,0%	6,3%	75,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,19	64,1%	4,7%	79,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,72	87,5%	1,6%	93,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,79	90,9%	1,7%	94,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,82	90,9%	0,0%	95,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,77	89,5%	0,8%	94,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,20	64,8%	4,9%	79,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,73	88,0%	1,6%	93,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,71	85,7%	0,0%	92,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,57	85,0%	6,5%	89,3%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,21	65,9%	5,6%	80,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,39	71,7%	2,4%	84,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	3,70	50,5%	15,5%	67,5%
TOTAL NACIONAL	GENERAL	4,47	77,2%	3,8%	86,71%

Est. Tabla 10: Alimentación escolar – NNA – Nacional.



Est. Grafica 16: Modelo Alimentación Escolar – NNA – Nacional.

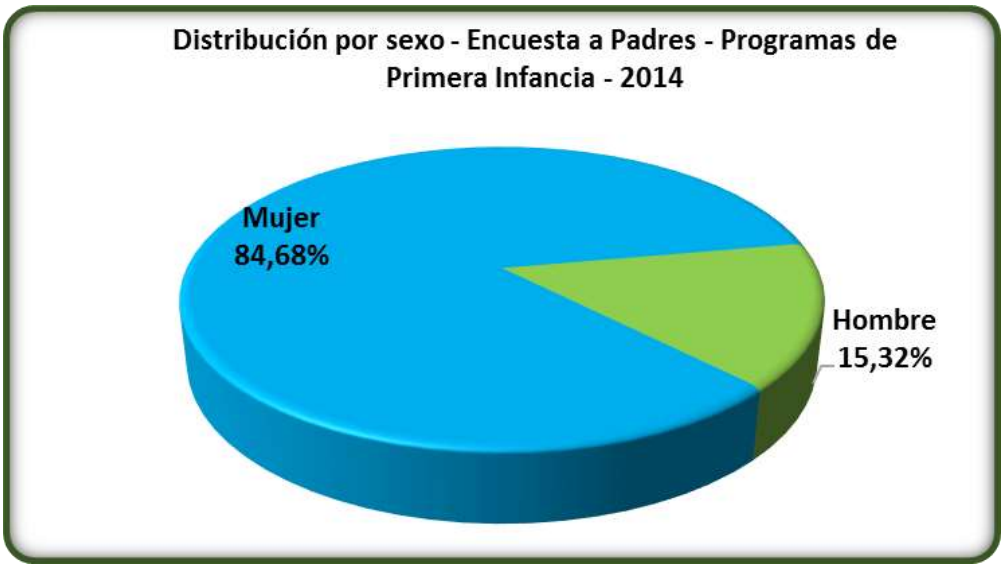
PADRES DE PRIMERA INFANCIA.

Para esta población los usuarios están identificados como todos los padres que se benefician con algún proyecto de inversión con niños de 0 a 5 años, en total se realizó una muestra de 3.949 encuestas efectivas, esta población esta estratificada en el diseño muestral en 6 proyectos de inversión o modalidades.

Este grupo se encuentra principalmente concentrado en tres servicios: Hogar comunitario, Centro de desarrollo integral y jardín infantil tal como se indica en la imagen "Est. grafica 17". Las edades de los participantes se ven representada en padres de 26 a 35 años con el 38,34%.

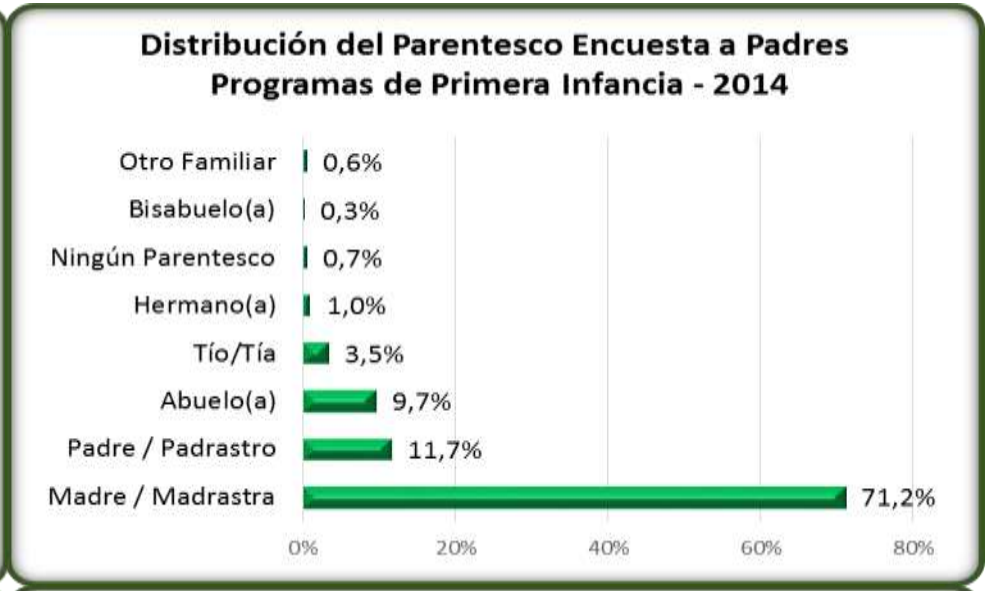


Est. Grafica 17: Distribución por servicios PPI.

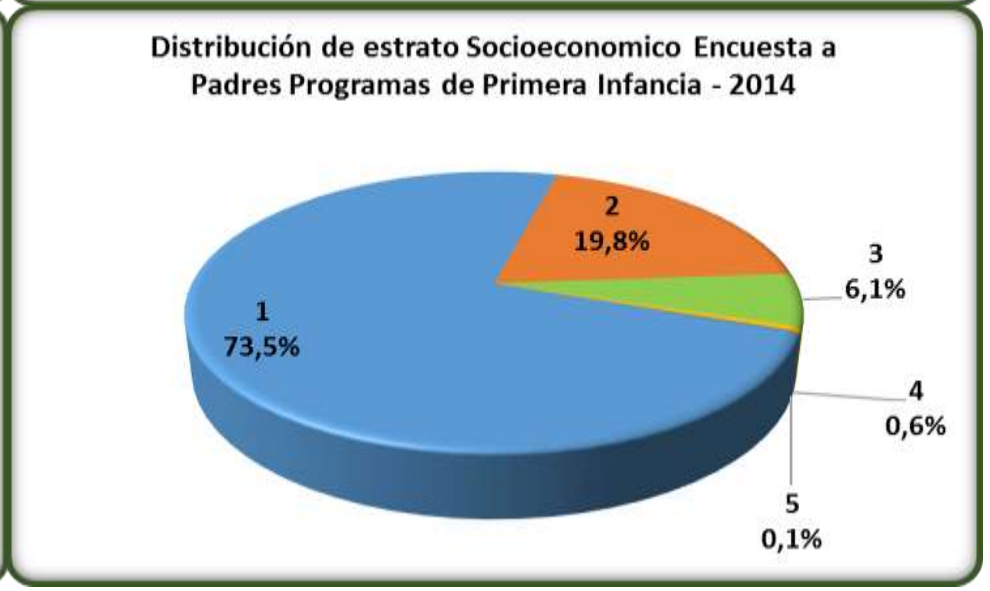


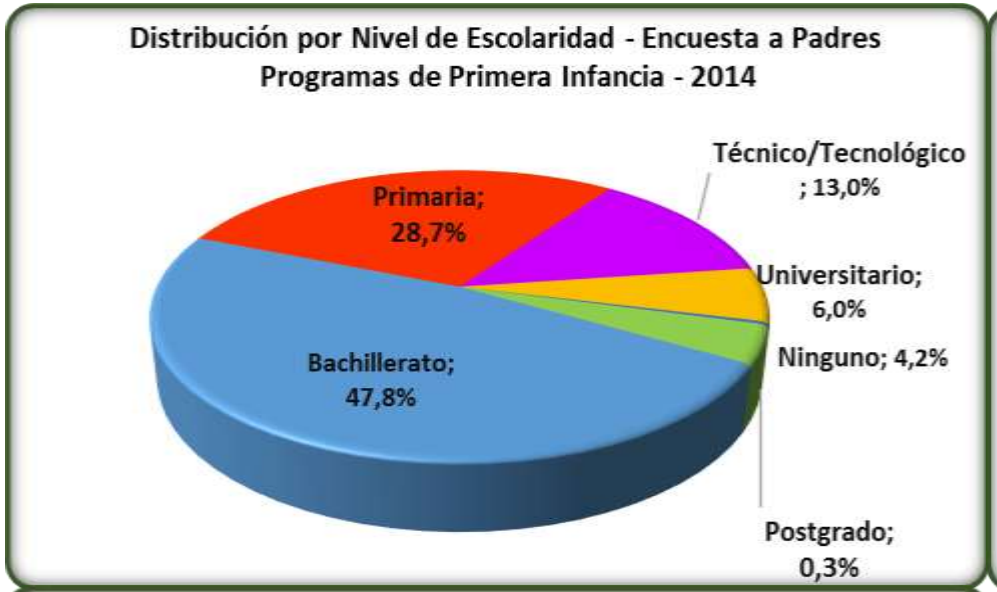
Est. Grafica 18: Distribución por sexo PPI.


Distribución por edad - Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia 2014
Menos de 18 años
2,86%
Más de 56 años
5,39%
De 46 a 55 años
8,28%
De 36 a 45 años
18,64%
De 26 a 35 años
38,34%
De 18 a 25 años
26,49%
0%
10%
20%
30%
40%
50%


Distribución del Parentesco Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia - 2014
Otro Familiar
0,6%
Bisabuelo(a)
0,3%
Ningún Parentesco
0,7%
Hermano(a)
1,0%
Tío/Tía
3,5%
Abuelo(a)
9,7%
Padre / Padrastro
11,7%
Madre / Madrastra
71,2%
0%
20%
40%
60%
80%

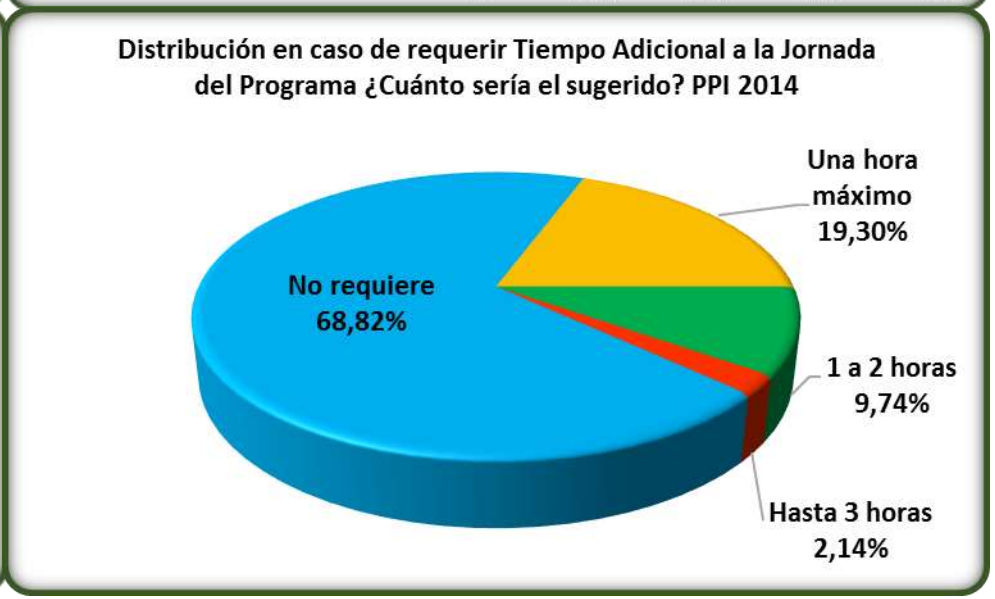

Distribución por ocupacion - Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia - 2014
Pensionado
0,7%
Desempleado
4,9%
Estudiante
5,2%
Independiente
19,2%
Empleado
20,9%
Ama de casa
49,1%
0,0%
10,0%
20,0%
30,0%
40,0%
50,0%
60,0%


Distribución de estrato Socioeconomico Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia - 2014
2
19,8%
3
6,1%
1
73,5%
4
0,6%
5
0,1%


Distribución por Nivel de Escolaridad - Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia - 2014
Técnico/Tecnológico ; 13,0%
Primaria; 28,7%
Universitario; 6,0%
Ninguno; 4,2%
Bachillerato; 47,8%
Postgrado; 0,3%


Medios de Comunicación - Encuesta a Padres Programas de Primera Infancia - 2014
Otras Fuentes 9,50%
Policía 0,08%
Línea de Bienestar /Telefónicamente 1,80%
Divulgación en Medios 2,89%
(TV-Radio-Prensa-etc) 0,56%
Alcaldía 2,68%
Centro Zonal 4,94%
Conoce el Sector / Vecindario 18,00%
Referencia de una persona.(vecinos-... 59,56%
0% 20% 40% 60% 80%


Distribución del Horario ¿se ajusta a las necesidades de la familia? Encuesta a padres Programa de Primera Infancia - 2014
Si 97,21%
No 2,79%


Distribución en caso de requerir Tiempo Adicional a la Jornada del Programa ¿Cuánto sería el sugerido? PPI 2014
Una hora máximo 19,30%
No requiere 68,82%
1 a 2 horas 9,74%
Hasta 3 horas 2,14%

A continuación se presenta la tabla de indicadores a nivel nacional, la cual condensa las regionales.

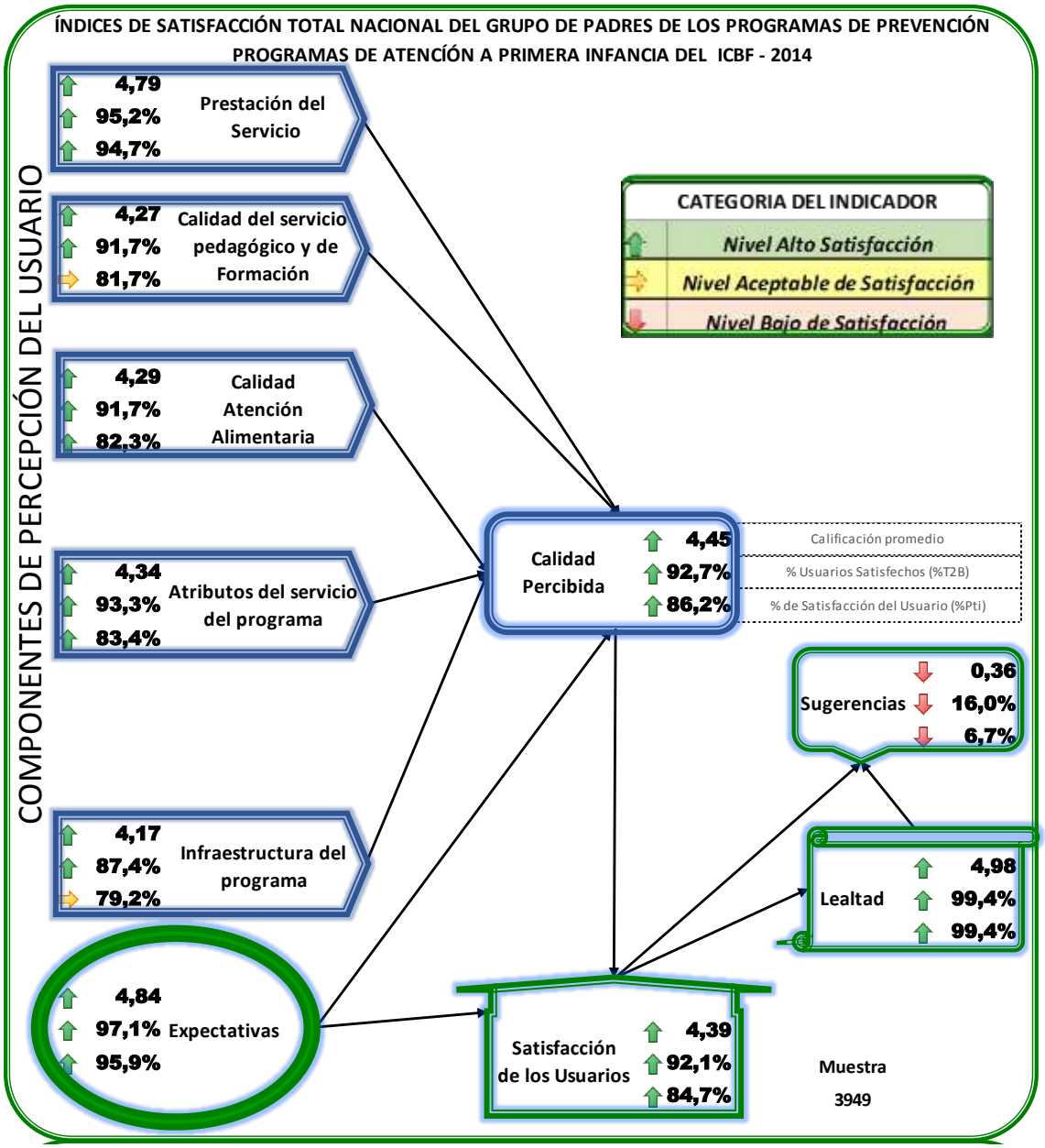
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	4,89	97,2%	2,8%	97,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	4,69	93,2%	3,8%	92,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	4,40	94,8%	0,6%	85,0%
	La formación en valores	Preg_5b	4,32	94,0%	0,4%	82,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	4,30	93,5%	0,4%	82,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	4,27	92,7%	0,6%	81,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	4,27	93,5%	0,4%	81,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	4,05	81,8%	15,6%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	4,39	94,1%	1,0%	84,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	4,30	92,7%	0,4%	82,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	4,19	88,3%	3,0%	79,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	4,42	94,9%	0,5%	85,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	4,33	93,9%	0,3%	83,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	4,18	88,7%	2,4%	79,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	4,44	96,1%	0,4%	85,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	4,41	95,2%	0,3%	85,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	4,24	90,8%	1,1%	80,9%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	4,23	88,5%	2,8%	80,7%
	La señalización	Preg_9b	4,09	84,1%	2,3%	77,1%
	Los Baños	Preg_9c	4,15	86,6%	3,3%	78,7%
	El comedor	Preg_9d	4,15	87,9%	2,5%	78,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	4,30	92,3%	0,6%	82,5%
	La seguridad	Preg_9f	4,25	90,9%	1,6%	81,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	4,01	82,1%	5,9%	75,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	4,14	86,3%	1,3%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	4,86	96,6%	3,4%	96,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	4,81	97,7%	0,2%	95,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**		**9,8%**	**90,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4,01	79,9%	10,4%	75,3%
TOTAL SATISFACCIÓN NACIONAL			**4,39**	**92,1%**	**2,1%**	**84,7%**

Est. Tabla 11: Índices de satisfacción General Nacional - PPI

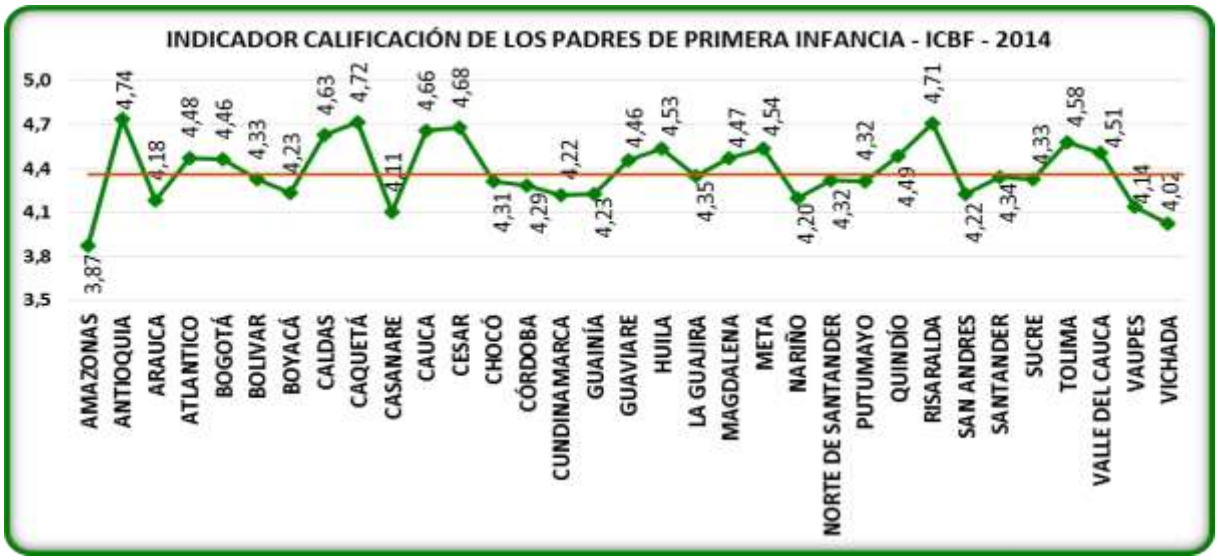
AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

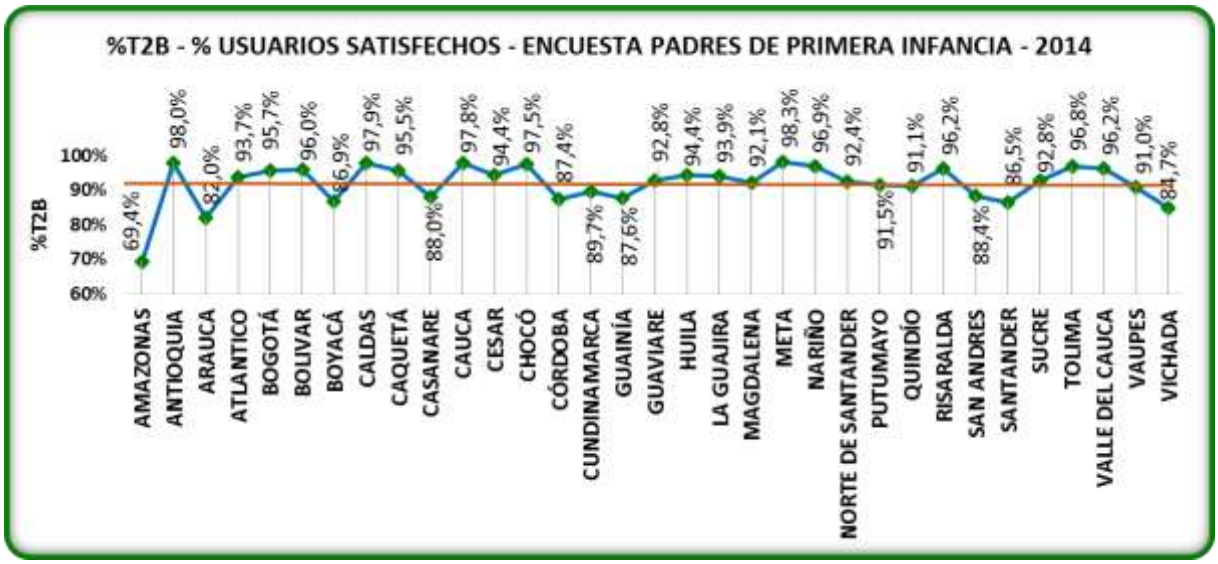
Es importante aclarar que dentro del formulario de padres de primera infancia se determinaron preguntas condicionales que indican el flujo de respuestas observando si se suministró el servicio o No, como por ejemplo la pregunta 14 indica "si" o "no" fue utilizada este medio de comunicación –(sugerencias, quejas – reclamos), las respuestas relacionadas a esa preguntas (tabla 11) hace referencia a las personas que dijeron "si" – T2B y las respuestas que indicaron "No" – B2B.



Est. Grafica 19: Modelo Índice de Satisfacción General Nacional- PPI

Se observa que la población tiene una tendencia positiva acerca de los servicios recibidos, la percepción de los usuarios está muy definida por las buenas expectativas al solicitar el servicio, se identificó que esta población valora mucho más los servicios en comparación a las demás poblaciones del estudio.







Est. Grafica 20: Porcentajes de satisfacción Regionales – PPI 2014.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

A nivel general se considera con una evaluación aceptable las regionales de Amazonas, Arauca, Quindío y Guainía, dando opciones de mejora, sin embargo se resalta como crítico con altos indicadores de insatisfacción con relación al promedio las regionales de Boyacá y Vichada siendo estas las de mayor índice de Insatisfacción en el grupo.

Comparación entre periodos 2013 – 2014 PPI.

Siendo este el segundo periodo en el cual se implementa este instrumento para PPI, a continuación se presenta el comparativo entre en periodo 2013 y el periodo actual 2014

Es importante aclarar que dentro del formulario de padres de primera infancia se determinaron preguntas condicionales que determinan el flujo de respuestas, como por ejemplo la pregunta 14, las respuestas relacionadas a dicha preguntas hace referencia a las personas que dijeron “si” – T2B y las preguntas que indicaron “No” – B2B.

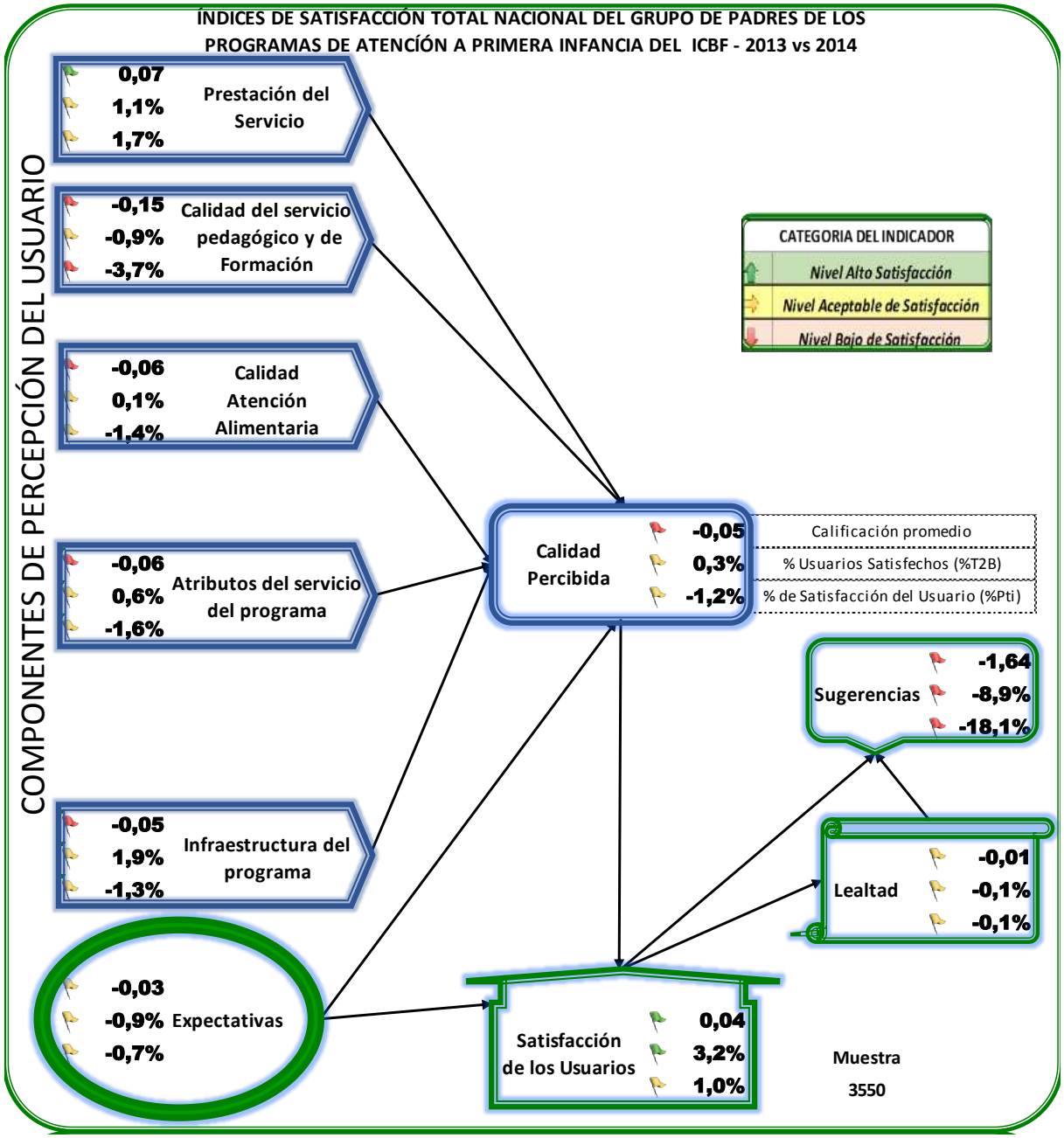
AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			AÑO 2013					AÑO 2014				
			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	3550	4,86	96,5%	3,5%	96,5%	3949	4,89	97,2%	2,8%	97,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	3535	4,58	91,8%	2,0%	89,6%	3866	4,69	93,2%	3,8%	92,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	3550	4,46	94,6%	0,6%	86,4%	3548	4,40	94,8%	0,6%	85,0%
	La formación en valores	Preg_5b	3545	4,38	92,6%	0,3%	84,5%	3559	4,32	94,0%	0,4%	82,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	3547	4,38	92,4%	0,6%	84,4%	3605	4,30	93,5%	0,4%	82,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	3543	4,32	90,3%	0,5%	83,0%	3612	4,27	92,7%	0,6%	81,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	3543	4,33	91,2%	0,8%	83,2%	3614	4,27	93,5%	0,4%	81,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	3502	4,64	94,5%	0,0%	91,0%	3588	4,05	81,8%	15,6%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	3489	4,40	93,0%	0,6%	85,1%	3749	4,39	94,1%	1,0%	84,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	3265	4,34	91,6%	0,8%	83,6%	3402	4,30	92,7%	0,4%	82,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	3410	4,30	90,0%	1,8%	82,5%	3641	4,19	88,3%	3,0%	79,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	3550	4,41	93,3%	0,6%	85,2%	3613	4,42	94,9%	0,5%	85,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	3511	4,40	93,8%	0,3%	84,9%	3676	4,33	93,9%	0,3%	83,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	3528	4,28	88,4%	2,2%	82,1%	3729	4,18	88,7%	2,4%	79,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	3550	4,52	95,3%	0,3%	87,9%	3747	4,44	96,1%	0,4%	85,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	3550	4,49	94,7%	0,3%	87,4%	3774	4,41	95,2%	0,3%	85,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	3523	4,31	90,7%	0,6%	82,7%	3687	4,24	90,8%	1,1%	80,9%

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			AÑO 2013					AÑO 2014				
			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	3548	4,24	85,9%	3,0%	80,9%	3762	4,23	88,5%	2,8%	80,7%
	La señalización	Preg_9b	3500	4,17	84,1%	3,2%	79,3%	3665	4,09	84,1%	2,3%	77,1%
	Los Baños	Preg_9c	3404	4,20	84,4%	3,1%	80,0%	3376	4,15	86,6%	3,3%	78,7%
	El comedor	Preg_9d	3457	4,20	84,2%	2,7%	80,1%	3336	4,15	87,9%	2,5%	78,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	3541	4,35	91,3%	0,8%	83,9%	3743	4,30	92,3%	0,6%	82,5%
	La seguridad	Preg_9f	3539	4,28	87,8%	1,7%	82,1%	3739	4,25	90,9%	1,6%	81,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	3489	4,09	80,3%	5,5%	77,4%	3461	4,01	82,1%	5,9%	75,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	3499	4,20	85,5%	1,6%	79,9%	3617	4,14	86,3%	1,3%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	3550	4,97	99,4%	0,6%	99,4%	3949	4,86	96,6%	3,4%	96,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	3521	4,76	96,6%	0,3%	93,9%	3879	4,81	97,7%	0,2%	95,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	3550	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	3949	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	3550	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	3949	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	3550		15,0%	85,0%		**3949**		**9,8%**	**90,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	662	4,11	78,2%	6,5%	77,7%	384	4,01	79,9%	10,4%	75,3%
TOTAL SATISFACCIÓN NACIONAL			**3496**	**4,35**	**88,9%**	**4,2%**	**83,7%**	**3687**	**4,39**	**92,1%**	**2,1%**	**84,7%**

Est. Tabla 12: Comparación General 2013 vs 2014 - PPI

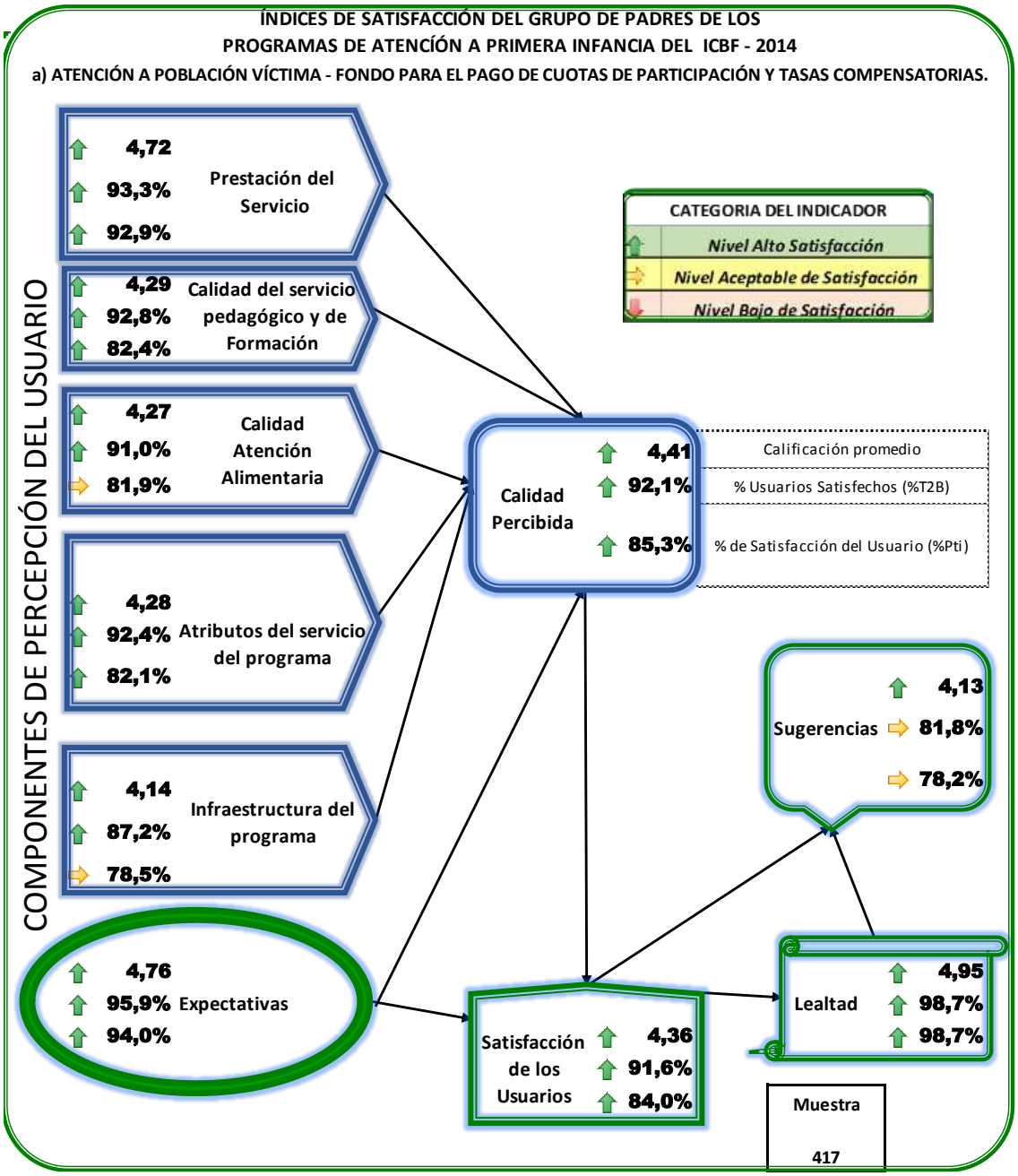


Est. Grafica 21: Modelo comparativo General 2013 vs 2014 - PPI

Realizando una lectura más detallada de los resultados de la encuesta en esta población se identifica que de un periodo a otro aún se encuentran oportunidades de mejora en la percepción que tienen los usuarios respecto a la infraestructura física donde se presta el servicio, y consideran importante verificar la calidad del servicio pedagógico y de formación.

Proyectos de Inversión – Modalidades PPI

a. Atención a población víctima - fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias.



Est. Grafica 22: Modalidad Atención a población Victima – PPI 2014

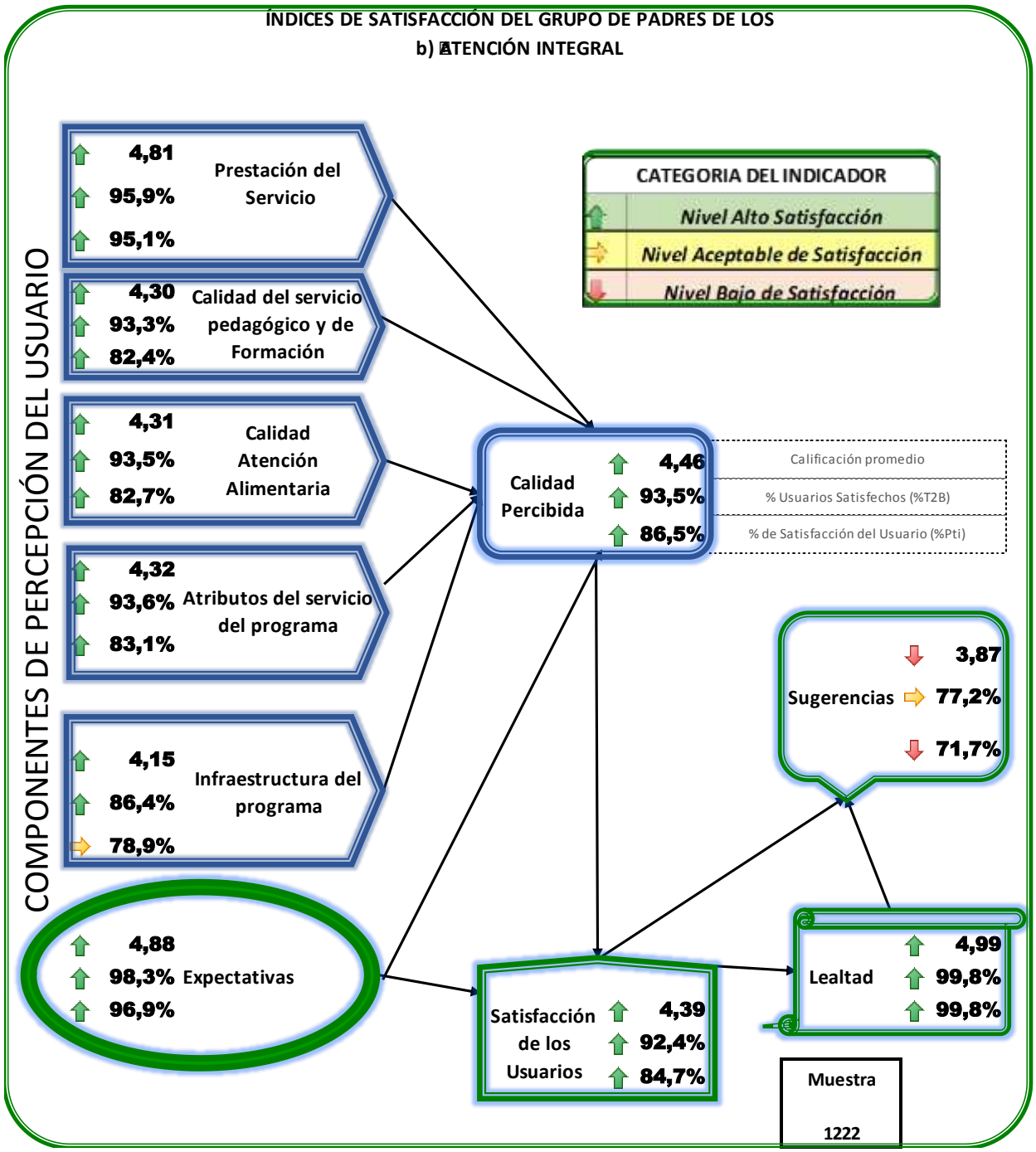
Esta modalidad de acuerdo a la perspectiva de los padres de primera infancia cumple con las expectativas y fue calificada positivamente a nivel nacional con un porcentaje de usuarios satisfechos del 91,6%.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

a) ATENCIÓN A POBLACIÓN VÍCTIMA - FONDO PARA EL PAGO DE CUOTAS DE PARTICIPACIÓN Y TASAS COMPENSATORIAS.							
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	445	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	434	4,53	88,9%	5,3%	88,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	404	4,43	94,8%	0,0%	85,7%
	La formación en valores	Preg_5b	402	4,28	93,0%	0,0%	82,0%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	402	4,27	92,5%	0,5%	81,8%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	408	4,26	91,7%	0,2%	81,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	407	4,25	93,1%	0,5%	81,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	407	4,27	91,9%	0,7%	81,8%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	396	4,38	93,9%	0,5%	84,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	375	4,25	90,1%	0,5%	81,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	389	4,19	88,9%	2,1%	79,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	405	4,40	94,6%	1,0%	84,9%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	406	4,31	94,1%	0,0%	82,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	423	4,13	87,5%	1,4%	78,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	417	4,36	94,7%	0,7%	83,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	415	4,35	94,5%	0,7%	83,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	404	4,16	89,1%	1,0%	78,9%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	438	4,20	88,1%	2,7%	80,0%
	La señalización	Preg_9b	427	4,09	85,5%	1,6%	77,2%
	Los Baños	Preg_9c	409	4,08	83,6%	3,4%	77,0%
	El comedor	Preg_9d	393	4,16	89,1%	2,0%	78,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	436	4,22	90,1%	0,9%	80,4%
	La seguridad	Preg_9f	438	4,15	87,4%	2,3%	78,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	408	4,09	86,3%	2,5%	77,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	422	4,12	87,2%	1,9%	78,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	445	4,79	94,8%	5,2%	94,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	438	4,73	97,0%	0,2%	93,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	445	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	445	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**445**		**12,4%**	**87,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	55	4,13	81,8%	5,5%	78,2%
TOTAL SATISFACCIÓN NACIONAL ATENCIÓN A POBLACIÓN VICTIMA			**417**	**4,36**	**91,6%**	**1,5%**	**84,0%**

Est. Tabla 13: Modalidad Atención a población Victima – PPI 2014

b. Atención Integral.



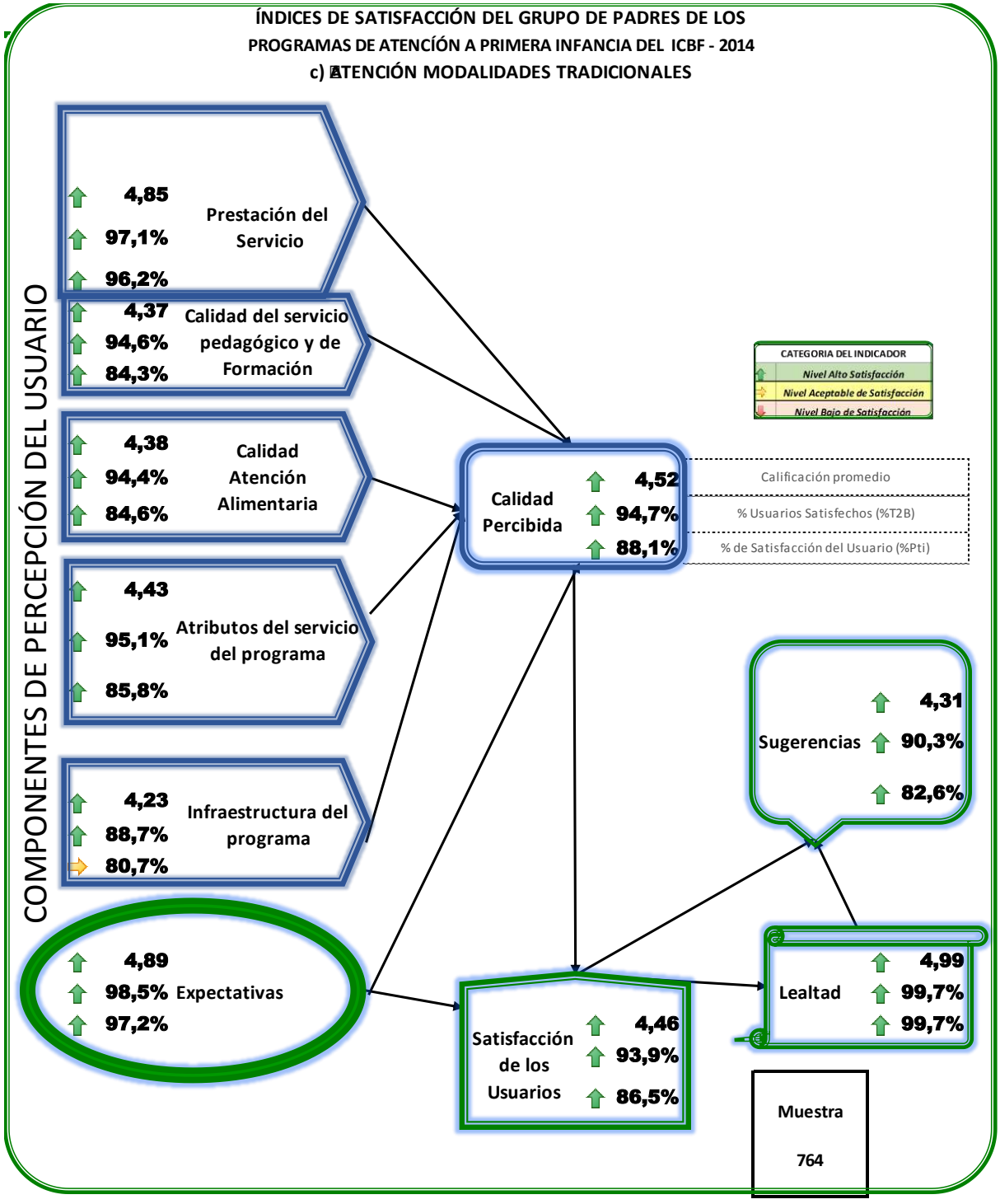
Est. Grafica 23: Modalidad Atención Integral – PPI 2014

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

b) ATENCIÓN INTEGRAL							
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	1247	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	1235	4,71	94,3%	2,8%	92,7%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	1225	4,39	94,4%	0,6%	84,7%
	La formación en valores	Preg_5b	1229	4,30	93,5%	0,5%	82,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	1229	4,30	93,2%	0,6%	82,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	1232	4,25	92,3%	0,7%	81,4%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	1231	4,26	93,7%	0,6%	81,5%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	1231	4,28	92,9%	1,7%	82,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	1234	4,38	95,4%	1,1%	84,6%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	1168	4,32	94,3%	0,6%	82,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	1213	4,23	90,8%	2,1%	80,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	1231	4,40	94,9%	0,6%	84,9%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	1227	4,30	93,5%	0,6%	82,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	1232	4,18	89,0%	3,7%	79,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	1236	4,43	96,7%	0,5%	85,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	1240	4,41	96,4%	0,3%	85,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	1224	4,22	91,3%	1,7%	80,6%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	1234	4,22	88,7%	3,7%	80,4%
	La señalización	Preg_9b	1213	4,08	83,0%	2,4%	77,1%
	Los Baños	Preg_9c	1124	4,17	86,1%	3,6%	79,2%
	El comedor	Preg_9d	1172	4,13	85,6%	3,9%	78,3%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	1237	4,29	91,4%	0,5%	82,2%
	La seguridad	Preg_9f	1233	4,22	89,2%	2,5%	80,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	1228	3,99	80,0%	7,4%	74,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	1221	4,15	87,1%	1,6%	78,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	1247	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	1238	4,81	98,0%	0,2%	95,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	1247	4,98	99,6%	0,4%	99,6%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	1247	5,00	99,9%	0,1%	99,9%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**1247**		**10,0%**	**90,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	123	3,87	77,2%	15,4%	71,7%
TOTAL SATISFACCIÓN ATENCIÓN INTEGRAL			**1222**	**4,39**	**92,4%**	**1,7%**	**84,7%**

Est. Tabla 14: Modalidad Atención Integral – PPI 2014

c. Atención Modalidades Tradicionales.



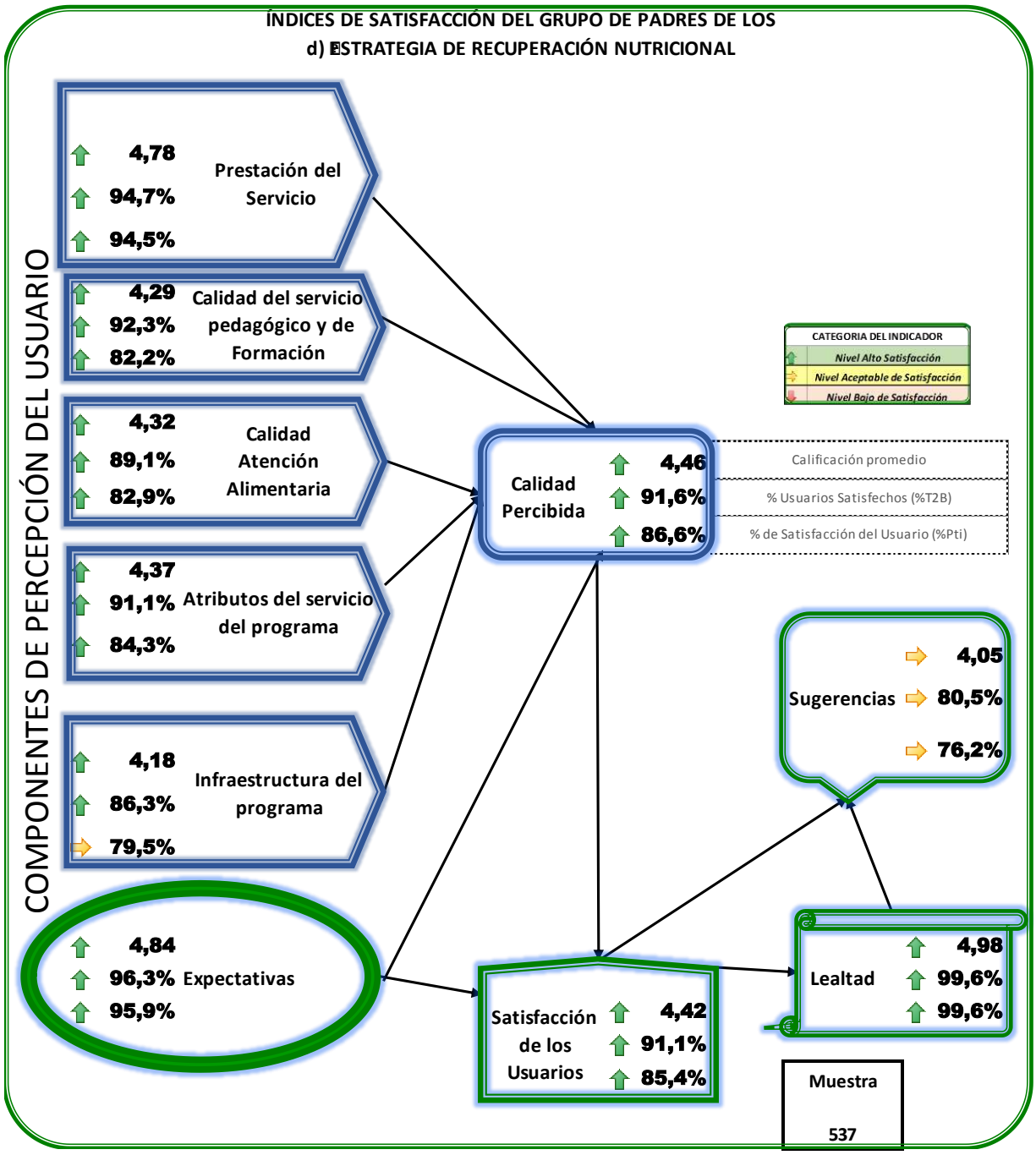
Est. Grafica 24: Modalidad atención modalidades tradicionales – PPI 2014.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

c) ATENCIÓN MODALIDADES TRADICIONALES							
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			**n-Muestra**	**CALIF**	**%T2B**	**%B2B**	**%Pti**
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	786	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	779	4,78	96,3%	1,7%	94,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	771	4,50	96,9%	0,3%	87,4%
	La formación en valores	Preg_5b	775	4,32	93,9%	0,2%	82,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	780	4,27	91,7%	0,2%	81,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	779	4,38	95,3%	0,1%	84,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	781	4,38	95,0%	0,5%	84,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	779	4,39	95,1%	0,4%	84,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	757	4,47	96,6%	0,8%	86,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	702	4,41	95,3%	0,0%	85,2%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	724	4,27	91,2%	1,4%	81,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	773	4,53	97,4%	0,1%	88,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	783	4,43	95,8%	0,0%	85,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	772	4,25	89,9%	1,8%	81,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	784	4,53	98,5%	0,1%	88,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	781	4,50	97,3%	0,3%	87,6%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	757	4,33	91,7%	0,3%	83,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	785	4,29	90,4%	2,7%	82,2%
	La señalización	Preg_9b	758	4,06	80,9%	3,8%	76,6%
	Los Baños	Preg_9c	681	4,21	88,1%	2,3%	80,4%
	El comedor	Preg_9d	705	4,24	91,2%	1,7%	81,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	780	4,43	96,2%	0,5%	85,8%
	La seguridad	Preg_9f	781	4,38	94,4%	1,0%	84,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	740	4,06	83,0%	5,7%	76,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	749	4,13	84,8%	1,3%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	786	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	782	4,83	98,5%	0,1%	95,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	786	4,99	99,7%	0,3%	99,7%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	786	4,98	99,6%	0,4%	99,6%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	**Preg_14**	**786**		**9,2%**	**90,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	72	4,31	90,3%	2,8%	82,6%
TOTAL SATISFACCIÓN ATENCIÓN MODALIDADES TRADICIONALES			**764**	**4,46**	**93,9%**	**1,1%**	**86,5%**

Est. Tabla 15: Modalidad Atención Integral – PPI 2014

d. Estrategia de Recuperación Nutricional.



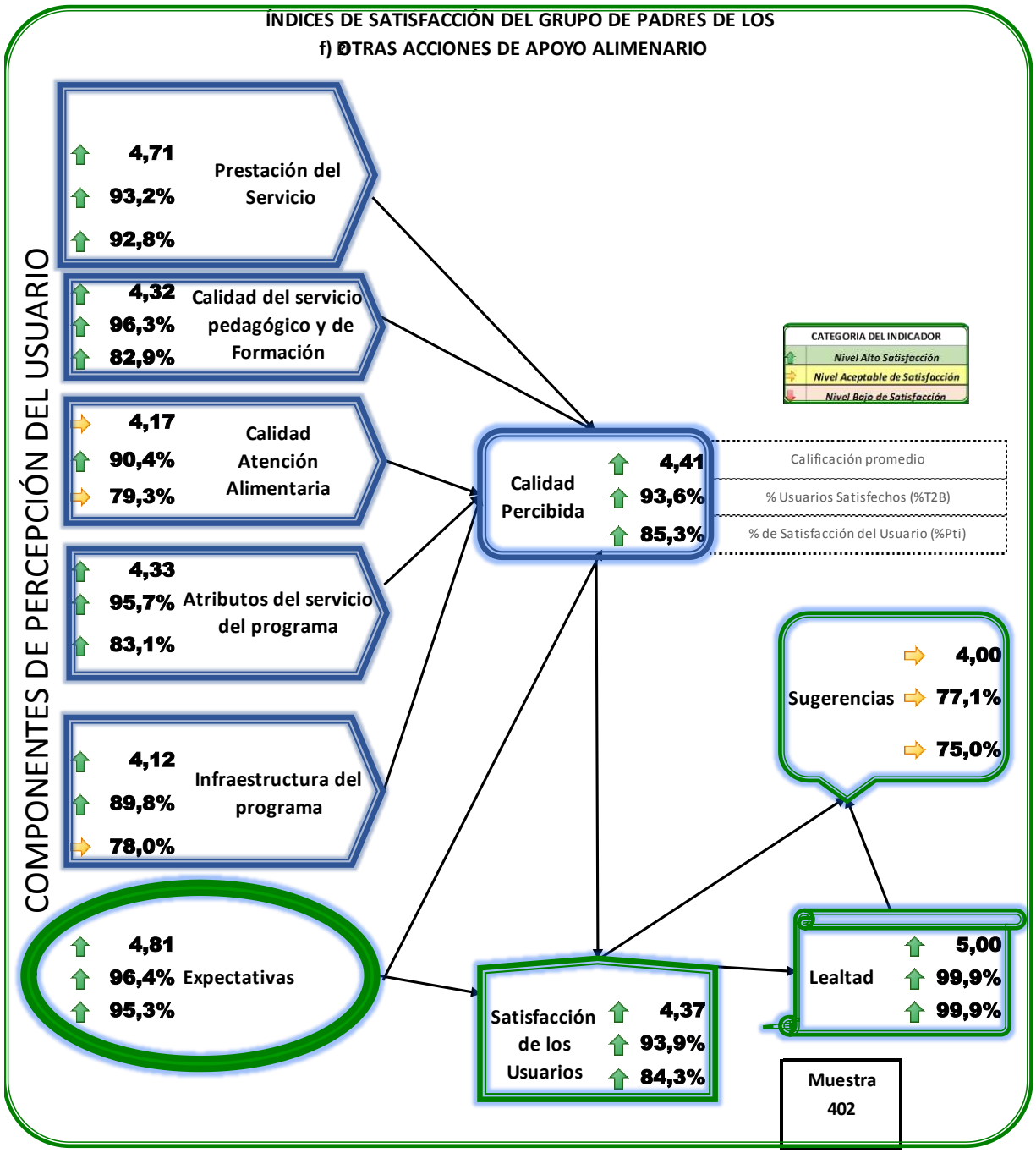
Est. Grafica 25: Modalidad estrategia de recuperación nutricional.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

d) ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL							
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	608	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	591	4,64	91,2%	5,8%	90,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	423	4,37	95,3%	0,9%	84,3%
	La formación en valores	Preg_5b	428	4,32	93,9%	0,2%	82,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	459	4,27	91,7%	0,2%	81,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	462	4,22	90,5%	1,1%	80,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	462	4,25	92,0%	0,0%	81,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	458	4,31	90,6%	0,9%	82,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	601	4,44	92,5%	0,8%	86,1%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	488	4,29	90,4%	0,4%	82,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	586	4,21	84,6%	3,4%	80,2%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	490	4,47	92,4%	0,4%	86,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	522	4,37	92,3%	0,2%	84,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	535	4,17	86,0%	2,2%	79,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	550	4,49	93,5%	0,5%	87,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	566	4,45	92,4%	0,0%	86,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	560	4,30	90,2%	0,0%	82,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	567	4,29	87,7%	2,8%	82,2%
	La señalización	Preg_9b	550	4,14	86,0%	2,0%	78,5%
	Los Baños	Preg_9c	495	4,13	84,8%	3,8%	78,3%
	El comedor	Preg_9d	431	4,11	85,8%	1,9%	77,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	559	4,30	91,2%	1,3%	82,6%
	La seguridad	Preg_9f	558	4,30	91,4%	0,7%	82,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	424	3,95	78,1%	6,6%	73,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	523	4,12	83,0%	0,8%	78,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	608	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	594	4,81	96,1%	0,0%	95,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	608	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	608	4,99	99,8%	0,2%	99,8%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	**Preg_14**	**608**		**6,7%**	**93,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	41	4,05	80,5%	17,1%	76,2%
TOTAL SATISFACCIÓN ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL			**537**	**4,42**	**91,1%**	**1,5%**	**85,4%**

Est. Tabla 16: Modalidad estrategia de recuperación nutricional – PPI 2014.

e. Otras acciones de apoyo alimentario.



Est. Grafica 26: Modalidad Otras acciones de apoyo alimentario – PPI 2014

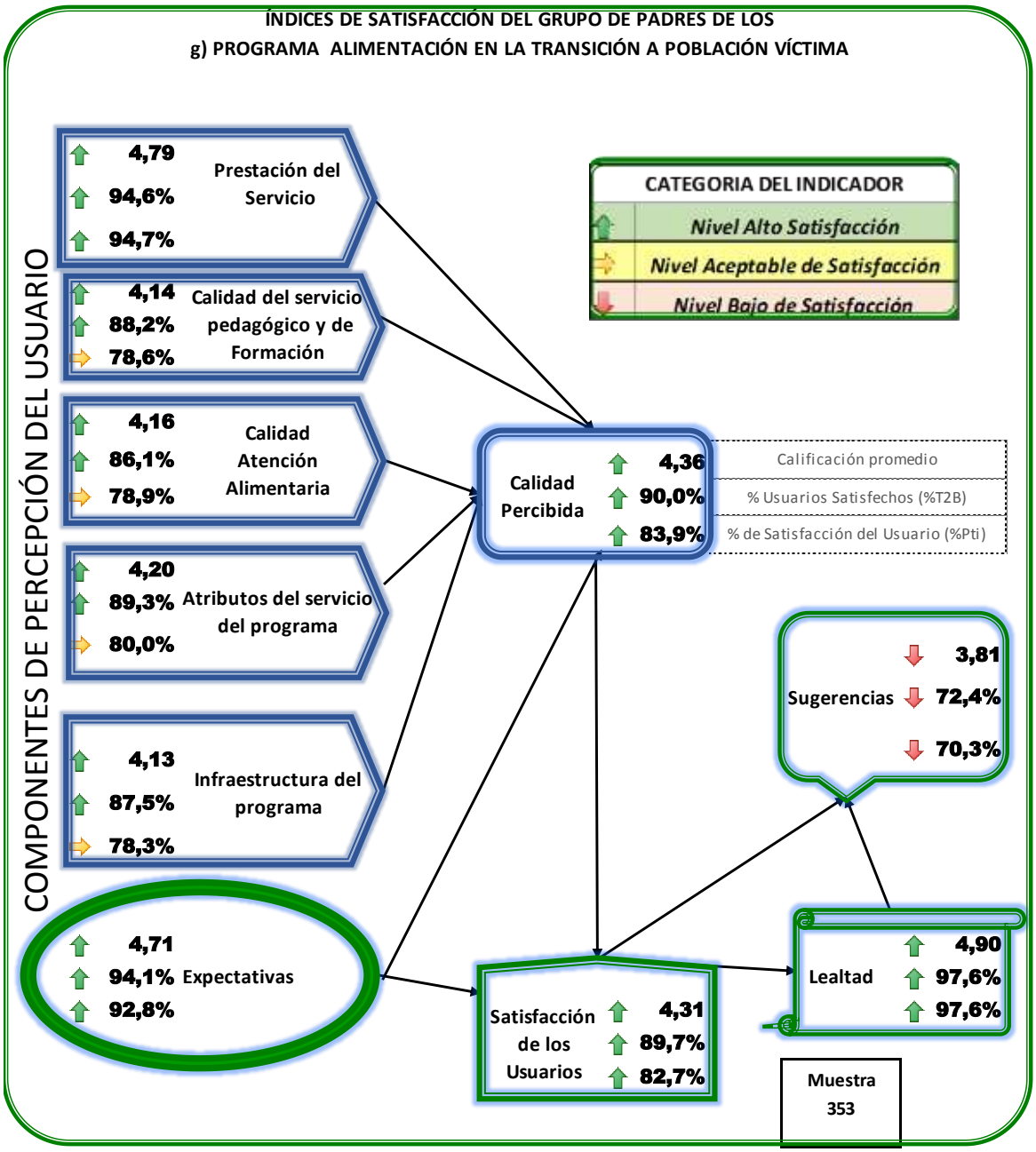
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

f) OTRAS ACCIONES DE APOYO ALIMENARIO							
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	451	4,75	93,8%	6,2%	93,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	446	4,67	92,6%	5,8%	91,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	392	4,42	96,7%	0,5%	85,5%
	La formación en valores	Preg_5b	387	4,34	96,9%	0,3%	83,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	395	4,29	94,9%	0,3%	82,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	390	4,28	96,2%	0,5%	82,1%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	390	4,28	96,4%	0,3%	82,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	385	4,29	96,6%	0,0%	82,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	411	4,27	92,0%	1,5%	81,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	372	4,26	94,9%	0,0%	81,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	399	3,99	84,5%	8,0%	74,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	392	4,40	97,2%	0,3%	84,9%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	400	4,36	97,3%	0,0%	83,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	414	4,25	94,2%	0,2%	81,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	410	4,39	97,3%	0,2%	84,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	417	4,37	95,0%	0,2%	84,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	396	4,19	93,4%	2,0%	79,7%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	382	4,12	86,9%	1,8%	78,0%
	La señalización	Preg_9b	375	4,02	86,7%	1,6%	75,6%
	Los Baños	Preg_9c	359	4,08	90,3%	3,1%	76,9%
	El comedor	Preg_9d	343	4,10	90,4%	2,3%	77,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	381	4,24	93,2%	0,3%	81,0%
	La seguridad	Preg_9f	377	4,21	94,2%	0,5%	80,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	356	4,03	86,8%	5,1%	75,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	372	4,14	89,8%	0,3%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	451	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	428	4,86	98,6%	0,5%	96,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	451	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	451	4,99	99,8%	0,2%	99,8%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	**Preg_14**	**451**		**8,2%**	**91,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	35	4,00	77,1%	5,7%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN OTRAS ACCIONES DE APOYO ALIMENTARIO			**402**	**4,37**	**93,9%**	**1,7%**	**84,3%**

Est. Tabla 17: Modalidad Otras acciones de apoyo alimentario – PPI 2014.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

f. Programa alimentación en la transición a población víctima.



Est. Grafica 27: Modalidad alimentación en la transición a la Población Victima – PPI 2014

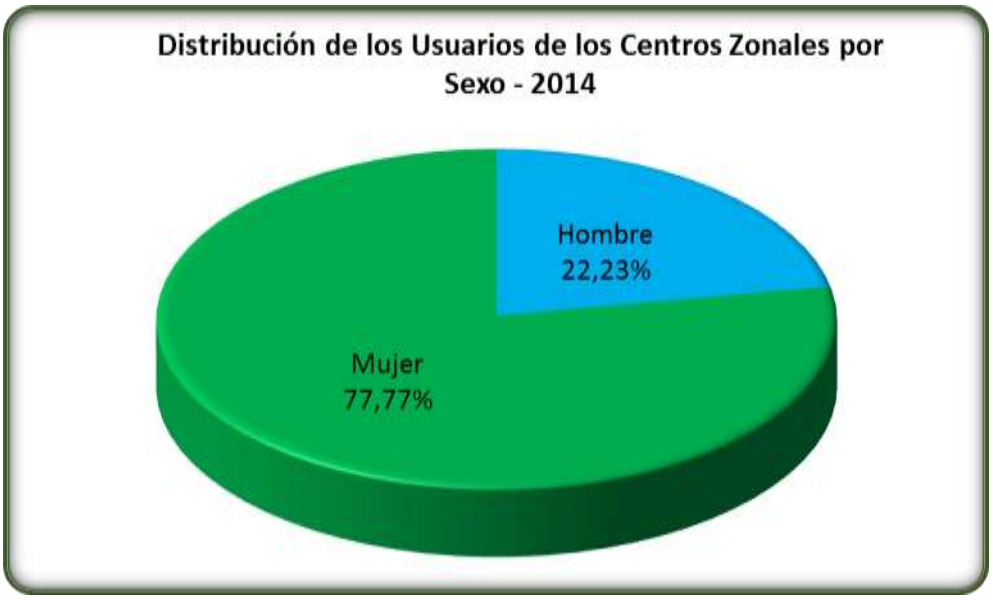
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

g) PROGRAMA ALIMENTACIÓN EN LA TRANSICIÓN A POBLACIÓN VÍCTIMA							
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	412	4,87	96,8%	3,2%	96,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	381	4,70	92,1%	4,7%	92,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	333	4,20	88,6%	1,5%	80,0%
	La formación en valores	Preg_5b	338	4,15	88,2%	1,2%	78,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	340	4,16	90,0%	0,9%	78,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	341	4,13	88,9%	0,9%	78,2%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	343	4,12	88,0%	0,3%	78,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	328	4,11	85,7%	1,8%	77,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	350	4,27	90,0%	1,1%	81,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	297	4,09	84,8%	1,3%	77,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	330	4,09	83,0%	3,6%	77,3%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	322	4,22	90,7%	0,9%	80,6%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	338	4,17	88,8%	1,2%	79,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	353	4,08	84,7%	2,5%	76,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	350	4,33	93,4%	0,3%	83,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	355	4,28	91,8%	0,6%	82,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	346	4,12	86,7%	1,7%	78,1%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	356	4,20	87,1%	1,4%	80,1%
	La señalización	Preg_9b	342	4,13	87,7%	1,2%	78,1%
	Los Baños	Preg_9c	308	4,12	87,7%	3,2%	78,1%
	El comedor	Preg_9d	292	4,12	88,0%	0,7%	78,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	350	4,20	90,9%	0,6%	80,1%
	La seguridad	Preg_9f	352	4,17	88,6%	1,4%	79,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	305	3,97	82,6%	4,6%	74,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	330	4,13	86,7%	1,5%	78,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	412	4,64	91,0%	9,0%	91,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	399	4,79	97,2%	0,8%	94,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	412	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	412	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	**Preg_14**	**412**		**14,1%**	**85,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	58	3,81	72,4%	12,1%	70,3%
TOTAL SATISFACCIÓN PROGRAMA EN ALIMENTACIÓN A POBLACIÓN VICTIMA			**353**	**4,31**	**89,7%**	**2,1%**	**82,7%**

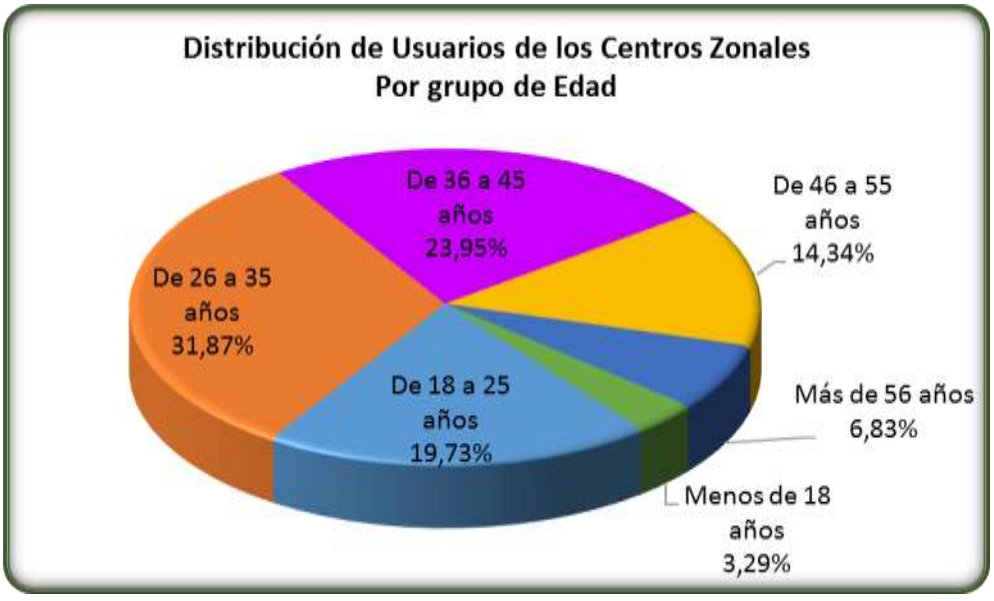
Est. Tabla 18: Modalidad Programa alimentación a población víctima – PPI 2014.

USUARIOS DE CENTRO ZONAL.

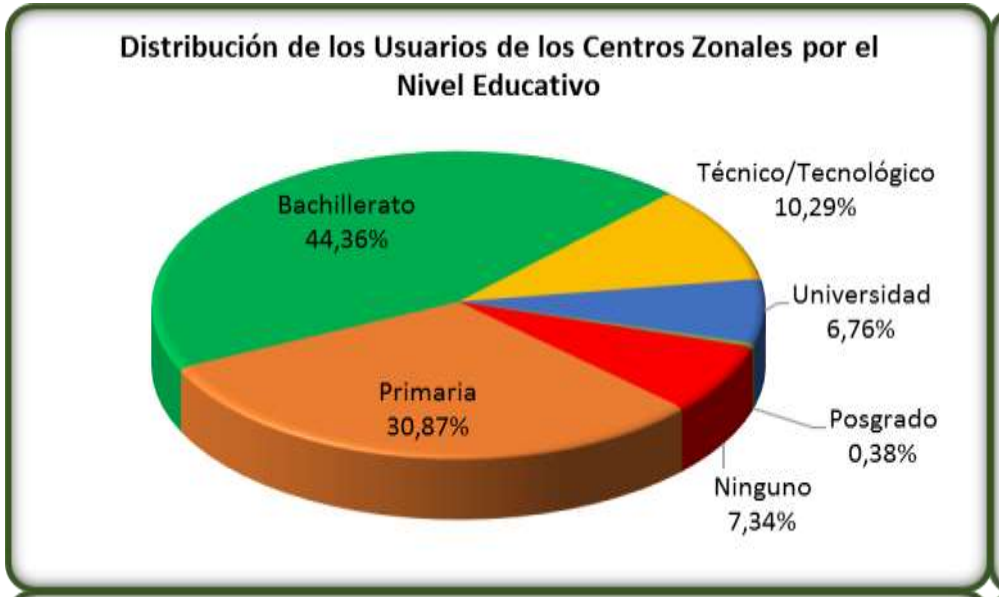
Para esta población los usuarios están identificados como los transeúntes que ingresan a los centros zonales y son atendidos por cualquier profesional del lugar, en total se realizaron una muestra de 2.915 encuestas efectivas, esta población no tiene ninguna otro nivel de estratificación.

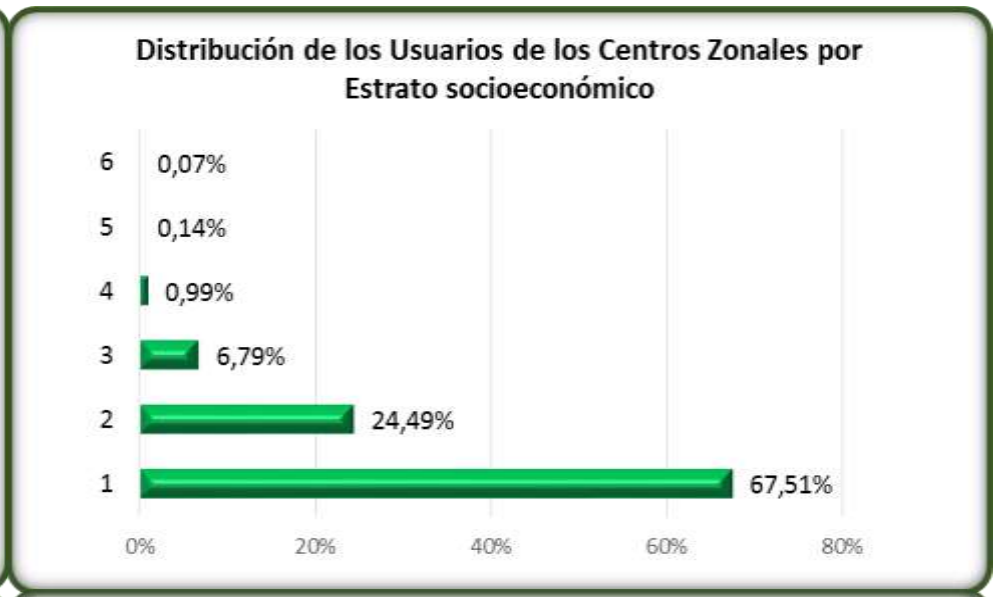


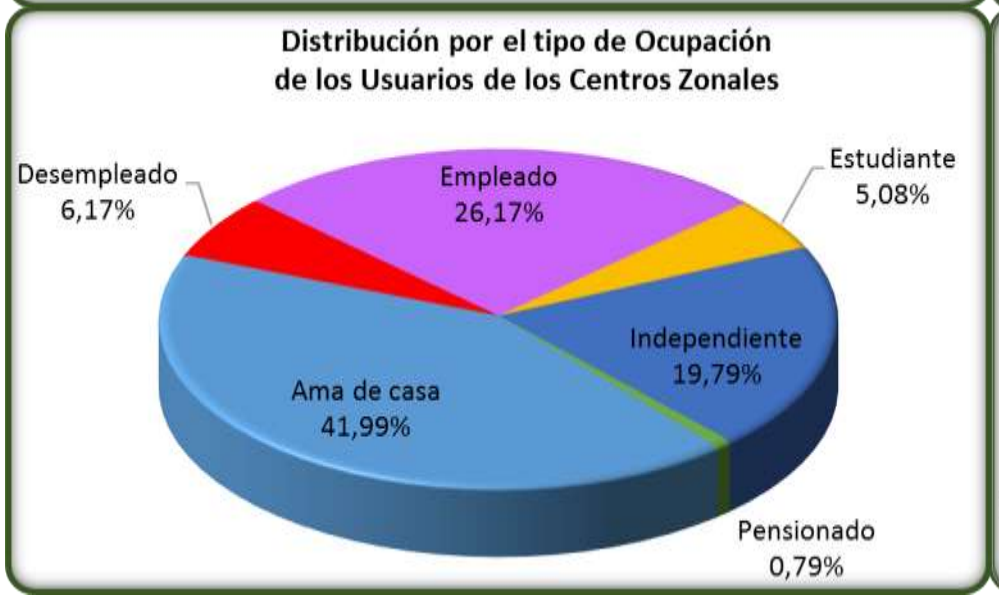
Est. Grafica 28: Distribución de la población por sexo – UCZ 2014

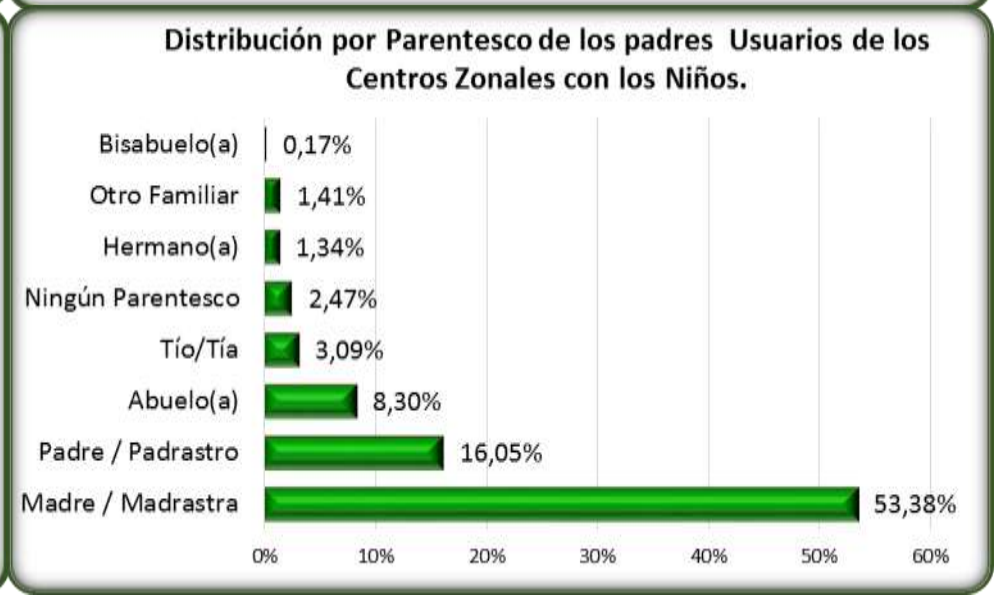


Est. Grafica 29: Distribución de la población por edad – UCZ 2014


Distribución de los Usuarios de los Centros Zonales por el Nivel Educativo
Técnico/Tecnológico 10,29%
Bachillerato 44,36%
Universidad 6,76%
Primaria 30,87%
Posgrado 0,38%
Ninguno 7,34%


Distribución de los Usuarios de los Centros Zonales por Estrato socioeconómico
6 0,07%
5 0,14%
4 0,99%
3 6,79%
2 24,49%
1 67,51%
0% 20% 40% 60% 80%


Distribución por el tipo de Ocupación de los Usuarios de los Centros Zonales
Desempleado 6,17%
Empleado 26,17%
Estudiante 5,08%
Independiente 19,79%
Ama de casa 41,99%
Pensionado 0,79%

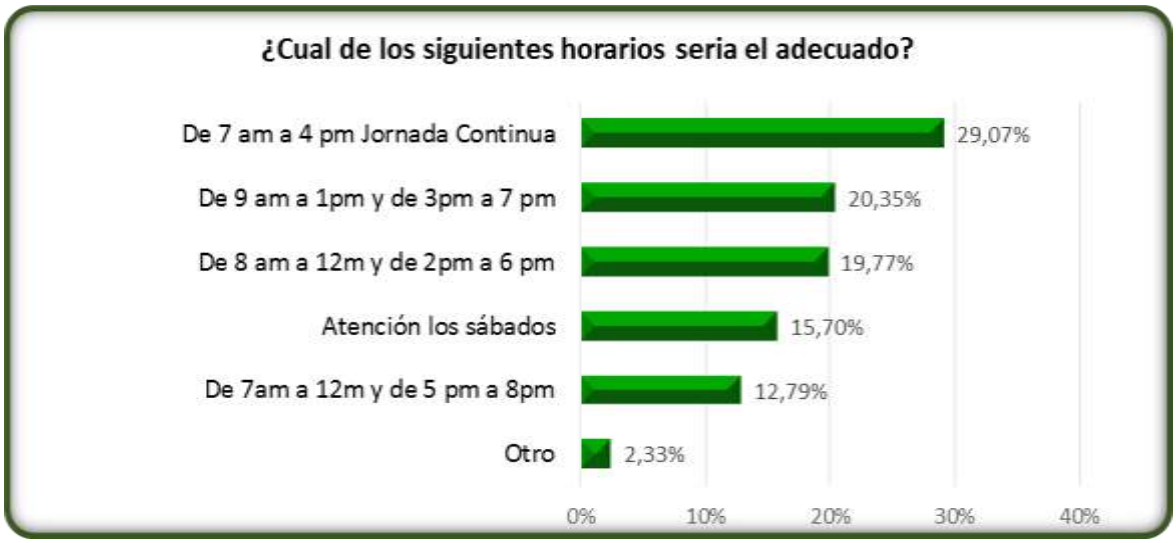

Distribución por Parentesco de los padres Usuarios de los Centros Zonales con los Niños.
Bisabuelo(a) 0,17%
Otro Familiar 1,41%
Hermano(a) 1,34%
Ningún Parentesco 2,47%
Tío/Tía 3,09%
Abuelo(a) 8,30%
Padre / Padrastro 16,05%
Madre / Madrastra 53,38%
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%


Los Usuarios de los Centros Zonales
¿Cómo se enteró del servicio del ICBF?
Línea de Bienestar /Telefónicamente
2,85%
Internet
0,51%
Juzgado
1,48%
Institución Educativa (Jardín/Colegio/etc)
5,76%
Policía
2,81%
Comisaria
6,83%
Alcaldía
5,04%
Citación del ICBF
8,27%
Divulgación en Medios (TV-Radio-Prensa-etc)
13,00%
Referencia de una persona.(vecinos-amigos-...
46,00%
0%
10%
20%
30%
40%
50%

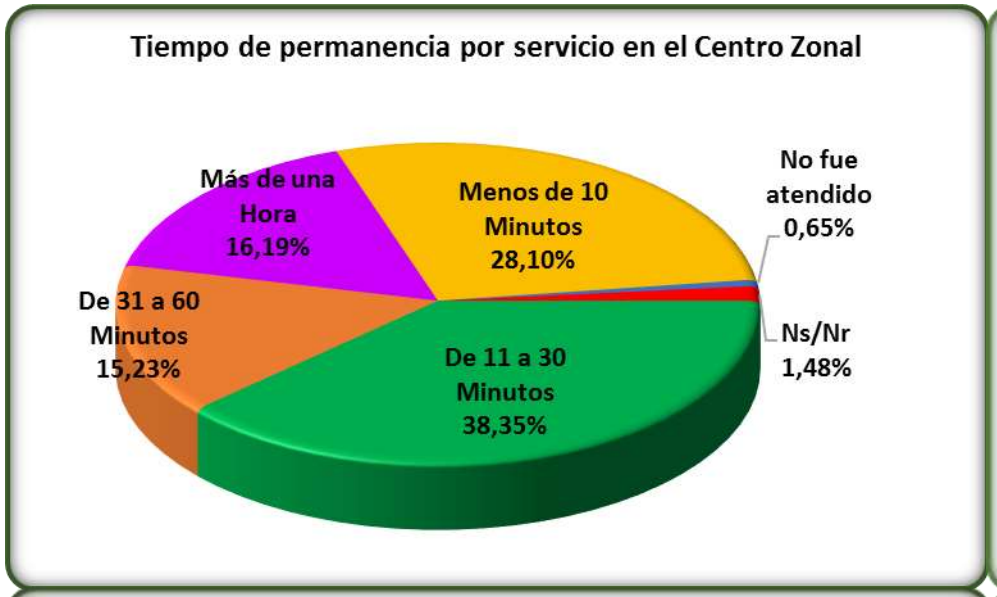

Encuesta - UCZ ¿Quién atendió de fondo las solicitudes de los Usuarios en el Centro Zonal del ICBF?
La persona del módulo de atención
29,67%
Un Profesional
58,35%
Vigilante
8,47%
Recepcionista
3,51%


El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?
Si
2753
94,44%
No
162
5,56%





*la gráfica que indica el horario de atención sugerido, se determinó de la población que afirmaron "NO" estar de acuerdo con los horarios actuales.


Tiempo de permanencia por servicio en el Centro Zonal
Más de una Hora 16,19%
Menos de 10 Minutos 28,10%
No fue atendido 0,65%
De 31 a 60 Minutos 15,23%
De 11 a 30 Minutos 38,35%
Ns/Nr 1,48%

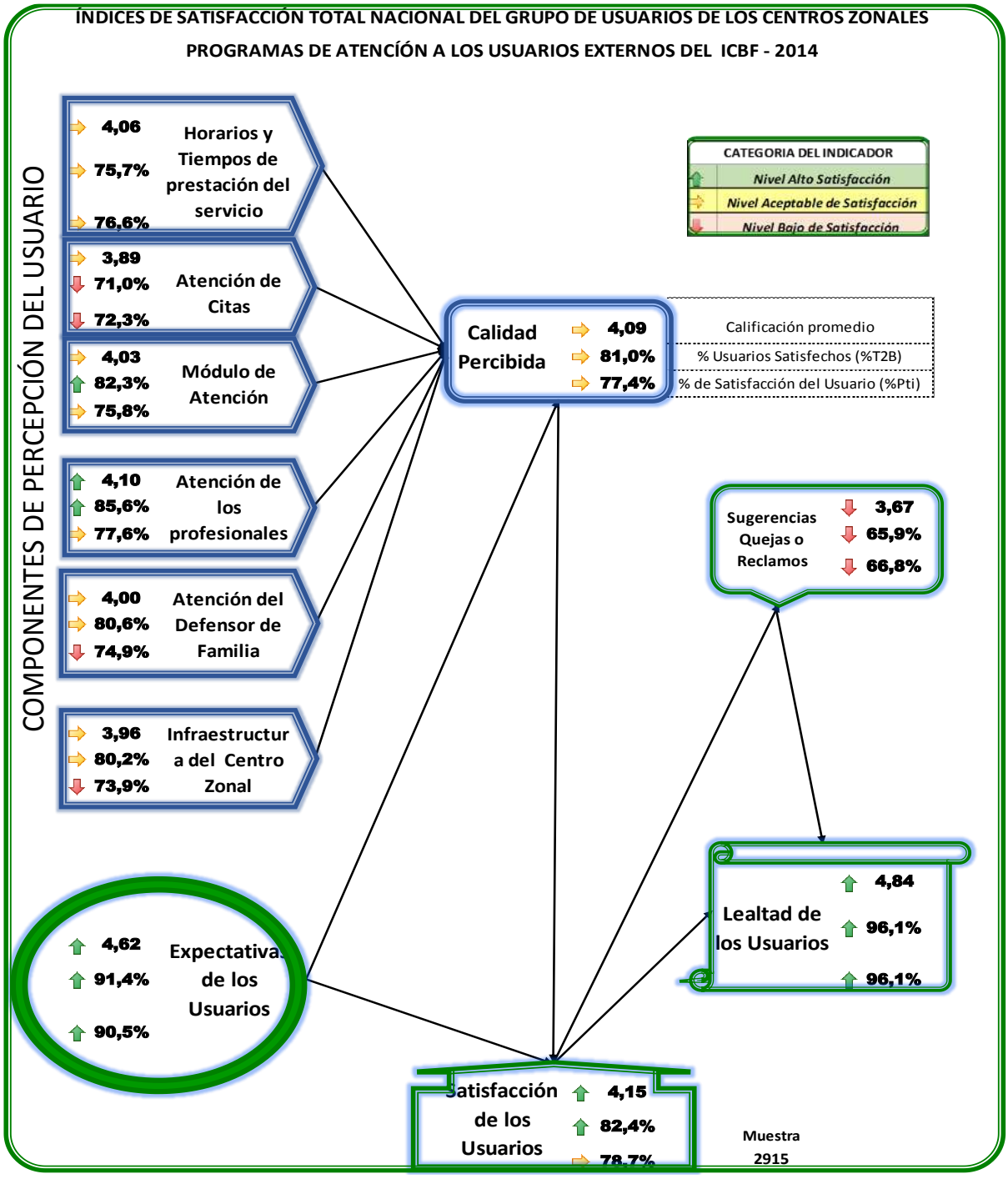

Número de Visitas de los Usuarios al Centro Zonal para recibir atención.
2-3 veces 41,85%
4 o más veces 21,27%
Primera vez 36,88%


Asignación de citas a los usuarios del Centro Zonal
No 42,64%
SI 57,36%


Tiempo de asignación de las citas a los usuarios del Centro Zonal
Menos de 5 días 33,43%
30 a 60 días 5,98%
11 a 30 días 25,42%
6 a 10 días 33,31%
Más de 60 días 1,85%

A continuación se presenta la tabla de indicadores a nivel nacional, la cual condensa los resultados por regionales.

Es importante aclarar que en el formulario de Usuarios de centro zonal hay preguntas condicionales que definen el flujo de respuestas e identifican si los servicios fueron recibidos o no, estas preguntas no están sujetas a análisis de satisfacción por lo que en las tablas de respuestas se ven espacios en blanco.



Est. Grafica 30: Modelo resultados generales usuarios de centro zonal -2014

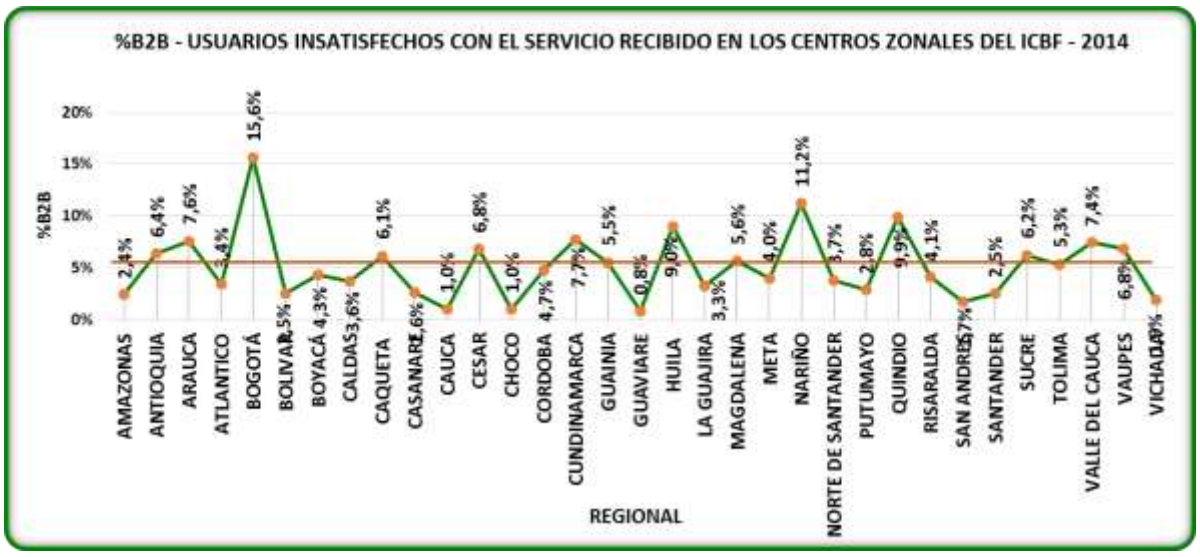
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

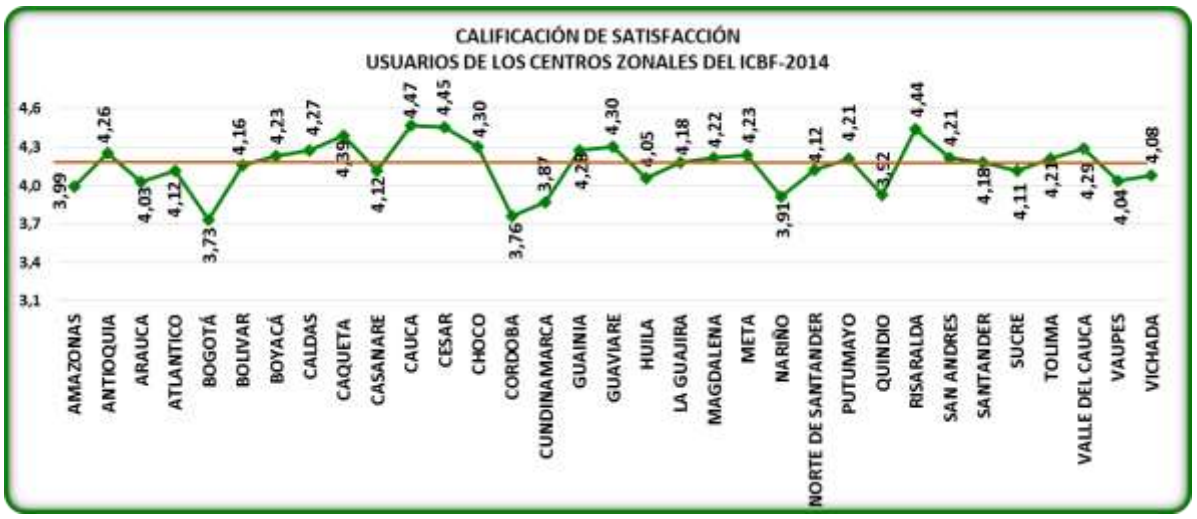
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	2915	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	2872	3,78	67,4%	17,1%	69,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	2898	3,62	64,9%	12,7%	65,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**2915**		**57,4%**	**42,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	1672	3,90	66,7%	7,8%	72,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	1624	3,88	75,4%	8,1%	71,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	2866	3,99	81,1%	5,9%	74,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	2864	3,92	78,3%	5,8%	73,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	2893	4,19	87,6%	2,6%	79,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**2915**		**65,6%**	**34,4%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	22	3,05	90,9%	4,5%	51,1%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	1895	4,01	81,7%	4,5%	75,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	1907	4,21	89,3%	2,1%	80,2%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**2915**		**31,7%**	**68,3%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	917	4,04	83,6%	5,8%	76,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	869	3,82	73,5%	9,9%	70,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	915	4,12	84,2%	3,7%	78,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	2898	3,90	77,6%	4,4%	72,6%
	La señalización	Preg_12b	2817	3,89	76,6%	2,4%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	1588	3,79	72,8%	8,0%	69,7%
	La limpieza	Preg_12d	2881	4,06	86,3%	1,4%	76,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	2908	4,12	88,4%	1,1%	78,1%
	La organización	Preg_12f	2861	4,01	83,4%	2,1%	75,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	2656	3,83	72,5%	3,6%	70,7%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	2915	4,59	89,7%	10,3%	89,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	2847	4,65	93,1%	1,6%	91,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	2915	4,83	95,8%	4,2%	95,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	2915	4,85	96,3%	3,7%	96,3%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**2915**		**6,1%**	**93,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	176	3,67	65,9%	16,5%	66,8%
TOTAL SATISFACCIÓN NACIONAL			**2653**	**4,15**	**82,4%**	**5,5%**	**78,7%**

Est. Tabla 19: Resultados generales nacionales – UCZ 2014.







Est. Grafica 31: Porcentajes de satisfacción Regionales – UCZ 2014.

Comparación entre periodos 2013 – 2014 UCZ.

Siendo este el segundo periodo en el cual se implementa este instrumento para Usuarios de centro zonal, a continuación se presenta el comparativo entre en periodo 2013 y el periodo actual 2014.

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

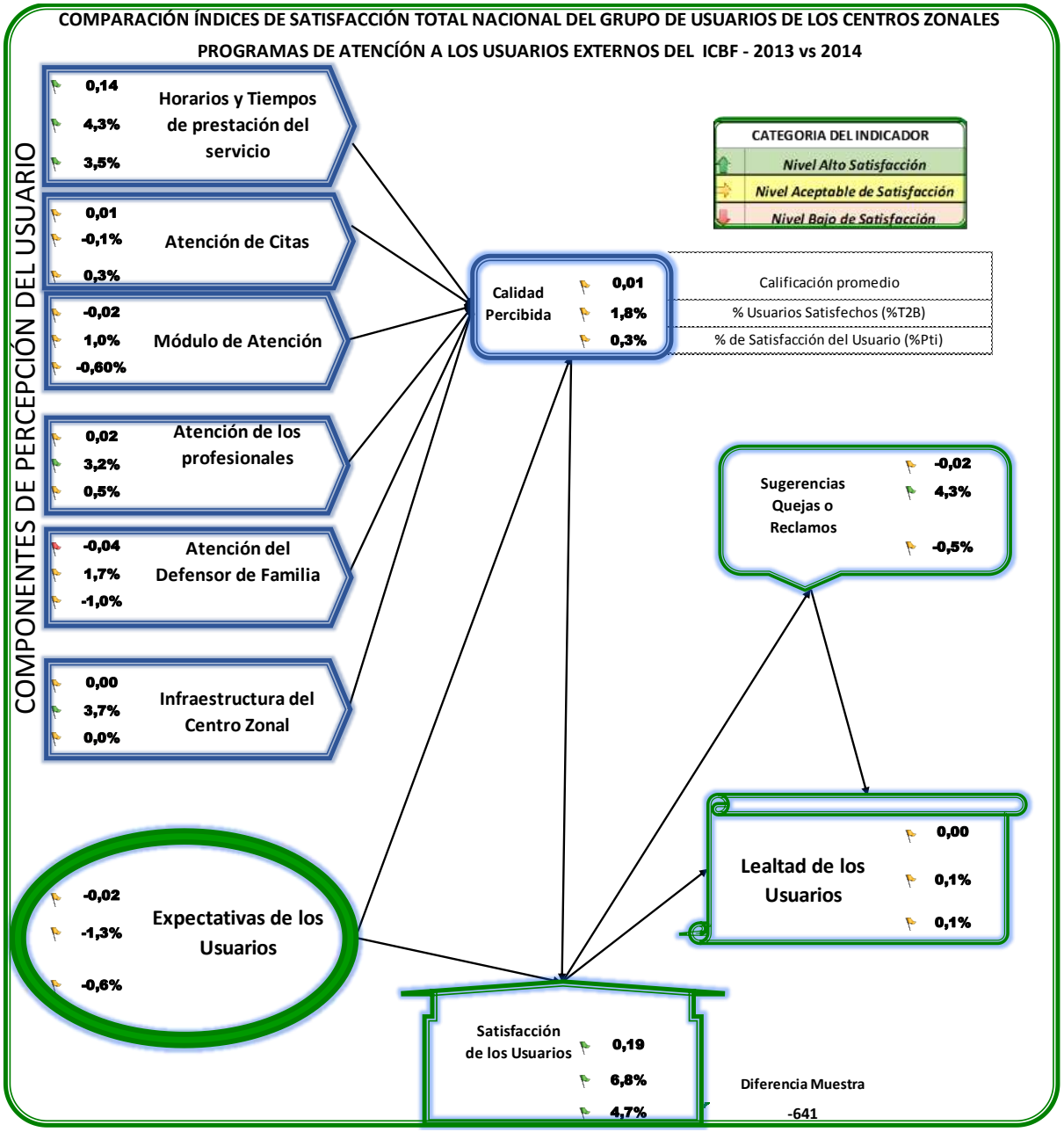
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	3556	4,27	81,7%	18,3%	81,7%	2915	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	3556	3,72	63,3%	17,7%	68,1%	2872	3,78	67,4%	17,1%	69,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	3556	3,78	69,0%	10,7%	69,4%	2898	3,62	64,9%	12,7%	65,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	2186	4,26	81,4%	18,6%	81,4%	**2915**		**57,4%**	**42,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	3556	3,86	67,5%	3,9%	71,5%	1672	3,90	66,7%	7,8%	72,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	3556	3,90	74,8%	7,3%	72,4%	1624	3,88	75,4%	8,1%	71,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	3556	4,00	80,0%	4,4%	75,1%	2866	3,99	81,1%	5,9%	74,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	3556	3,98	79,1%	4,6%	74,6%	2864	3,92	78,3%	5,8%	73,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	3556	4,18	84,9%	2,5%	79,5%	2893	4,19	87,6%	2,6%	79,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	3556	3,80	70,0%	30,0%	70,0%	**2915**		**65,6%**	**34,4%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	3556	4,02	79,0%	4,1%	75,5%	22	3,05	90,9%	4,5%	51,1%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	3556	4,01	80,5%	5,0%	75,3%	1895	4,01	81,7%	4,5%	75,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	3556	4,22	87,7%	2,0%	80,5%	1907	4,21	89,3%	2,1%	80,2%

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	3556	3,93	75,7%	3,6%	73,3%	2898	3,90	77,6%	4,4%	72,6%
	La señalización	Preg_12b	3556	3,94	75,8%	2,7%	73,4%	2817	3,89	76,6%	2,4%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	3556	3,74	65,4%	8,4%	68,4%	1588	3,79	72,8%	8,0%	69,7%
	La limpieza	Preg_12d	3556	4,02	79,4%	1,9%	75,6%	2881	4,06	86,3%	1,4%	76,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	3556	4,14	84,6%	1,4%	78,4%	2908	4,12	88,4%	1,1%	78,1%
	La organización	Preg_12f	3556	4,02	80,9%	2,2%	75,6%	2861	4,01	83,4%	2,1%	75,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	3556	3,90	73,7%	5,0%	72,4%	2656	3,83	72,5%	3,6%	70,7%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	3556	4,73	93,2%	6,8%	93,2%	2915	4,59	89,7%	10,3%	89,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	3556	4,56	92,3%	2,6%	89,0%	2847	4,65	93,1%	1,6%	91,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	3556	4,84	95,9%	4,1%	95,9%	2915	4,83	95,8%	4,2%	95,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	3549	4,84	96,0%	4,0%	96,0%	2915	4,85	96,3%	3,7%	96,3%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?	**Preg_17**	3556	1,46	11,4%	88,6%	11,4%	**2915**		**6,1%**	**93,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3556	3,69	61,6%	14,6%	67,3%	176	3,67	65,9%	16,5%	66,8%
TOTAL SATISFACCIÓN NACIONAL			**3527**	**3,959**	**75,6%**	**11,3%**	**74,0%**	**2653**	**4,15**	**82,4%**	**5,5%**	**78,7%**

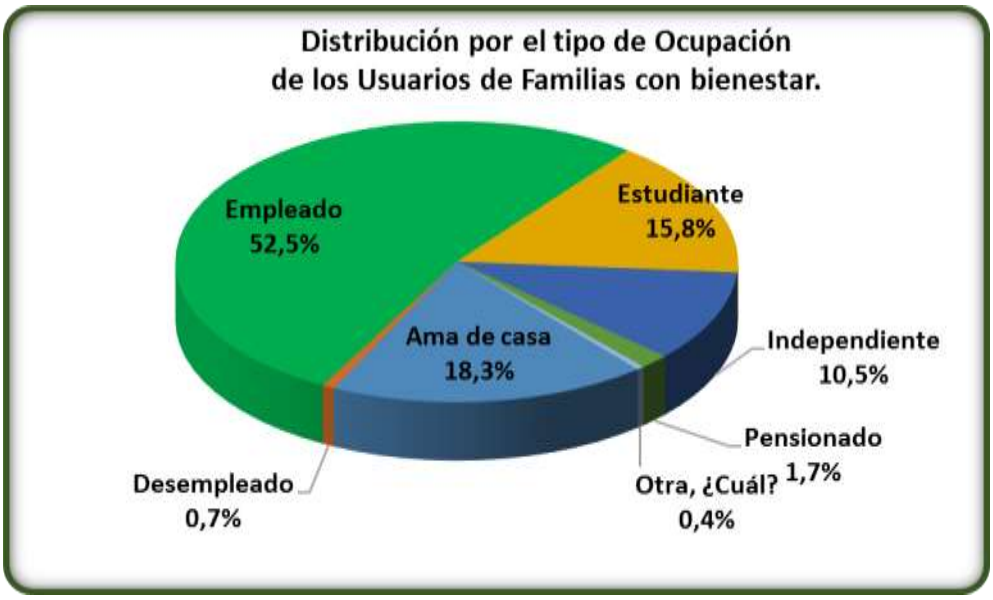
Est. Tabla 20: Comparación General 2013 vs 2014 - UCZ



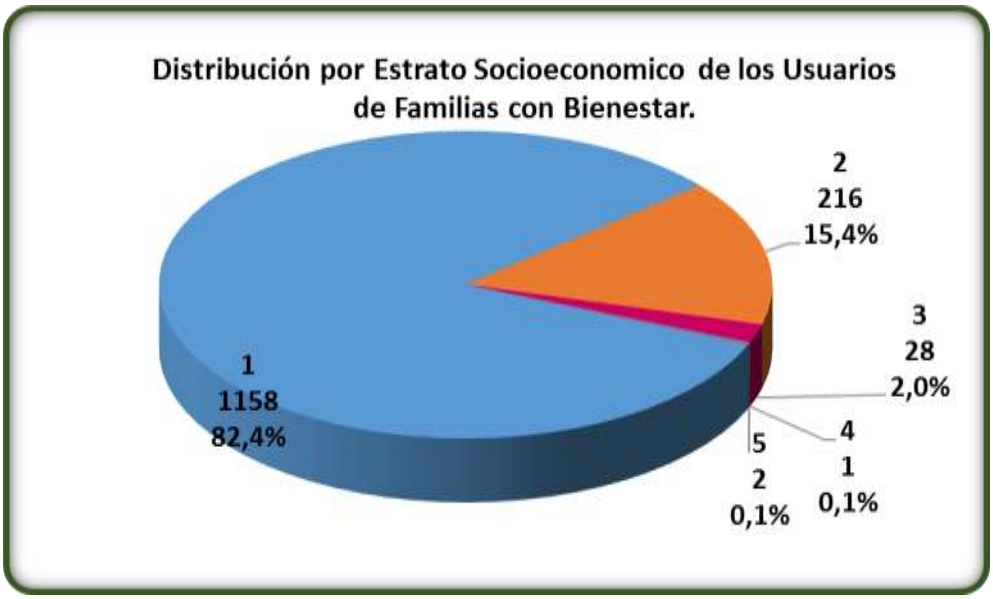
Est. Grafica 32: Modelo comparación datos generales 2013 vs 2014 – UCZ.

FAMILIAS CON BIENESTAR.

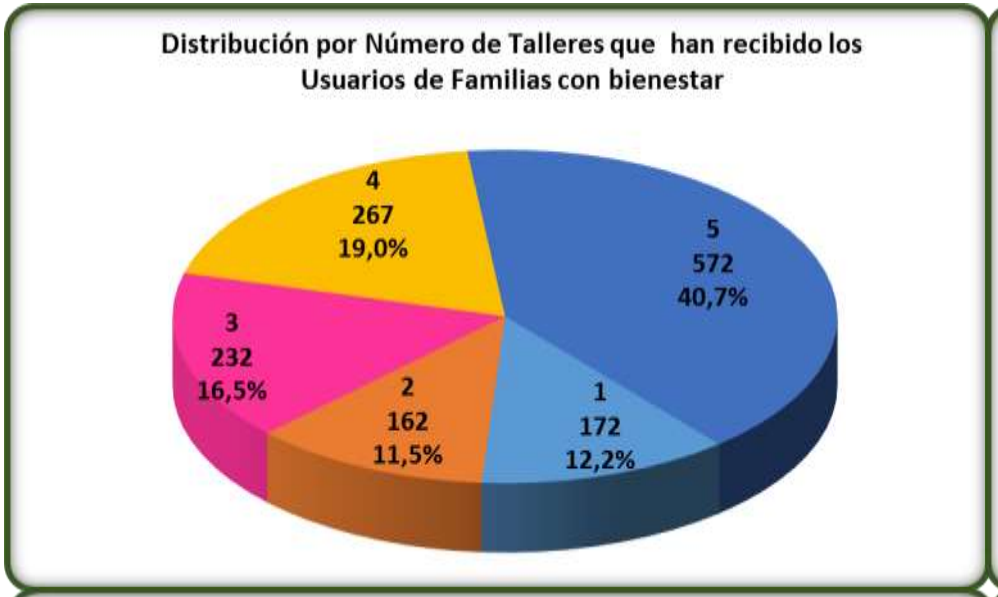
Para esta población FAMILIAS CON BIENESTAR se realizaron 1.405 encuestas efectivas, esta población estaba estratificada con un segundo nivel por tres (3) proyectos de inversión, durante la ejecución del contrato se identificó que dos de estas modalidades "apoyo y fortalecimiento a la familia" y "fortalecimiento a familias de grupos étnicos" no se encontraban disponibles para realizar la encuesta y el instrumento diseñado no aplicaba respectivamente. Por lo anterior las encuestas y análisis presentado a continuación hacen referencia a una modalidad "Apoyo y acompañamiento a familias para el fortalecimiento de los vínculos, el cuidado y la convivencia armónica."

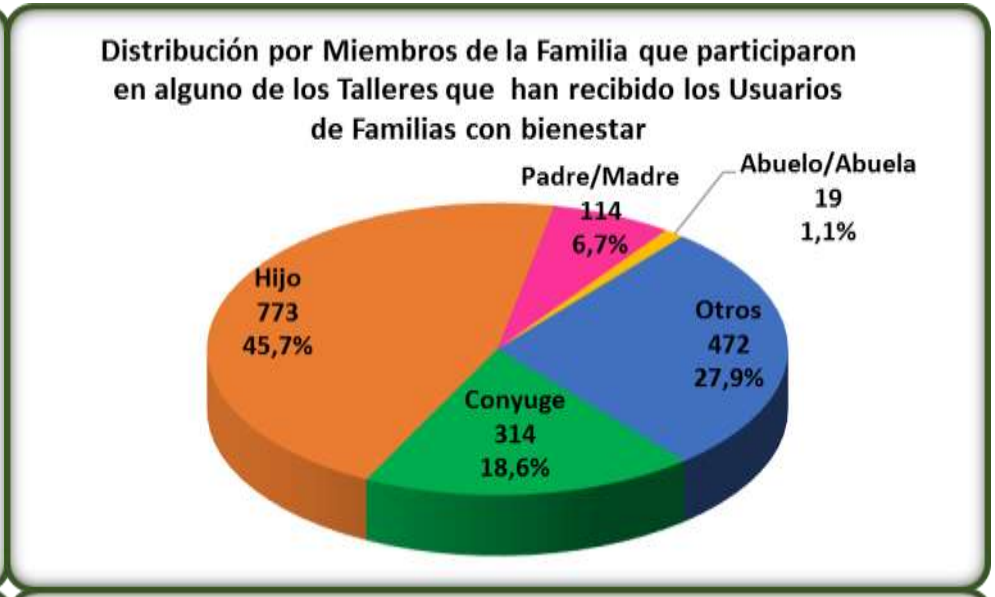


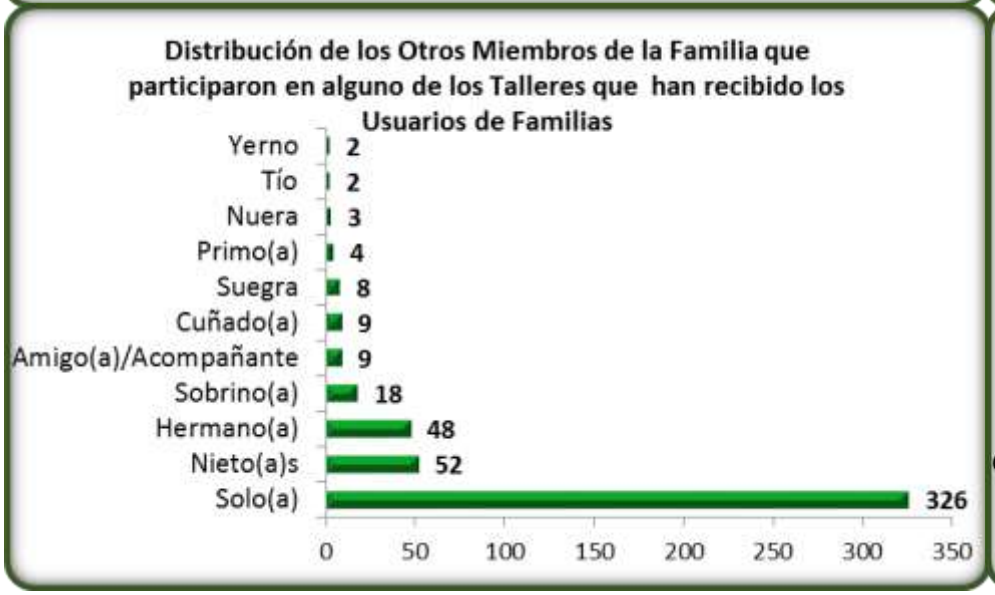
Est. Grafica 33: Distribución por ocupación – Familias con Bienestar 2014

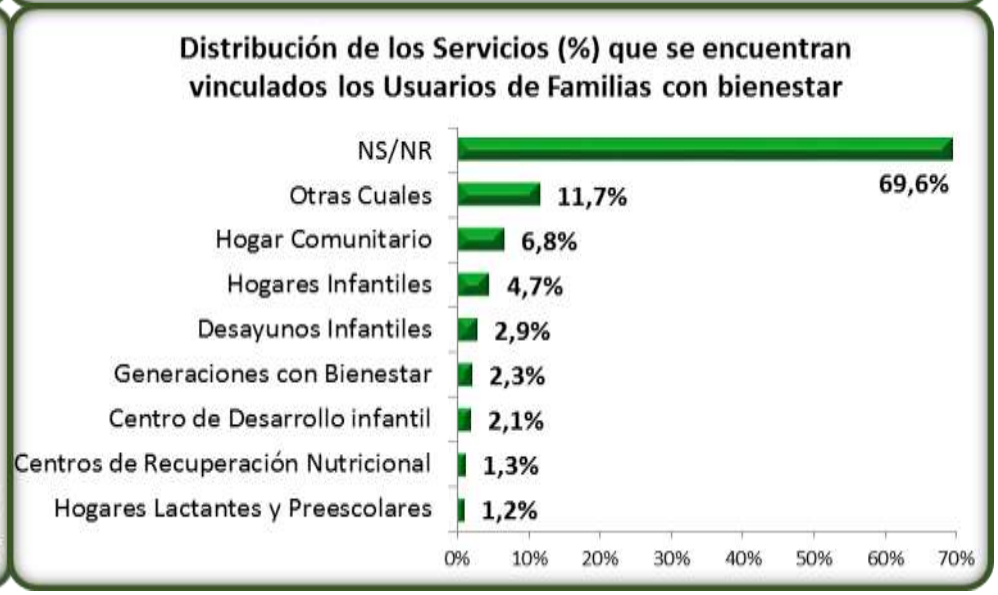


Est. Grafica 34: Distribución por estrato Socioeconómico – Familias con Bienestar 2014


Distribución por Número de Talleres que han recibido los Usuarios de Familias con bienestar
4
267
19,0%
5
572
40,7%
3
232
16,5%
2
162
11,5%
1
172
12,2%


Distribución por Miembros de la Familia que participaron en alguno de los Talleres que han recibido los Usuarios de Familias con bienestar
Padre/Madre
114
6,7%
Abuelo/Abuela
19
1,1%
Hijo
773
45,7%
Otros
472
27,9%
Conyuge
314
18,6%


Distribución de los Otros Miembros de la Familia que participaron en alguno de los Talleres que han recibido los Usuarios de Familias
Yerno 2
Tío 2
Nuera 3
Primo(a) 4
Suegra 8
Cuñado(a) 9
Amigo(a)/Acompañante 9
Sobrino(a) 18
Hermano(a) 48
Nieto(a)s 52
Solo(a) 326
0 50 100 150 200 250 300 350


Distribución de los Servicios (%) que se encuentran vinculados los Usuarios de Familias con bienestar
NS/NR 69,6%
Otras Cuales 11,7%
Hogar Comunitario 6,8%
Hogares Infantiles 4,7%
Desayunos Infantiles 2,9%
Generaciones con Bienestar 2,3%
Centro de Desarrollo infantil 2,1%
Centros de Recuperación Nutricional 1,3%
Hogares Lactantes y Preescolares 1,2%
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70%

En los indicadores de satisfacción generales a nivel nacionales, se observa que la calificación es aceptable respecto a la temática implementada en los servicios de familias y comunidades, es importante tener en cuenta para el análisis de la información que el instrumento está dirigido hacia los resultados del proceso mas no a su procedimiento.

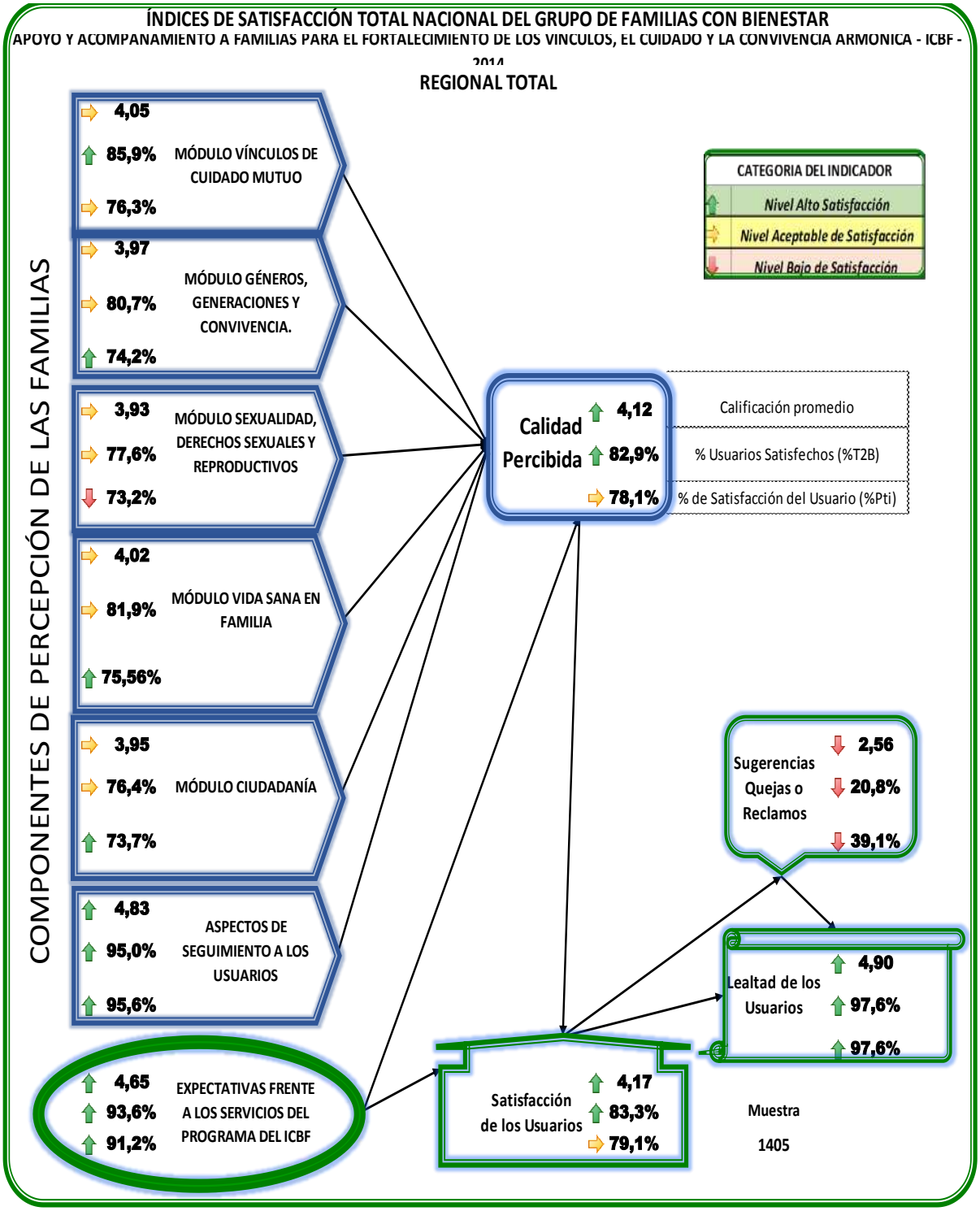
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN TOTAL NACIONAL DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

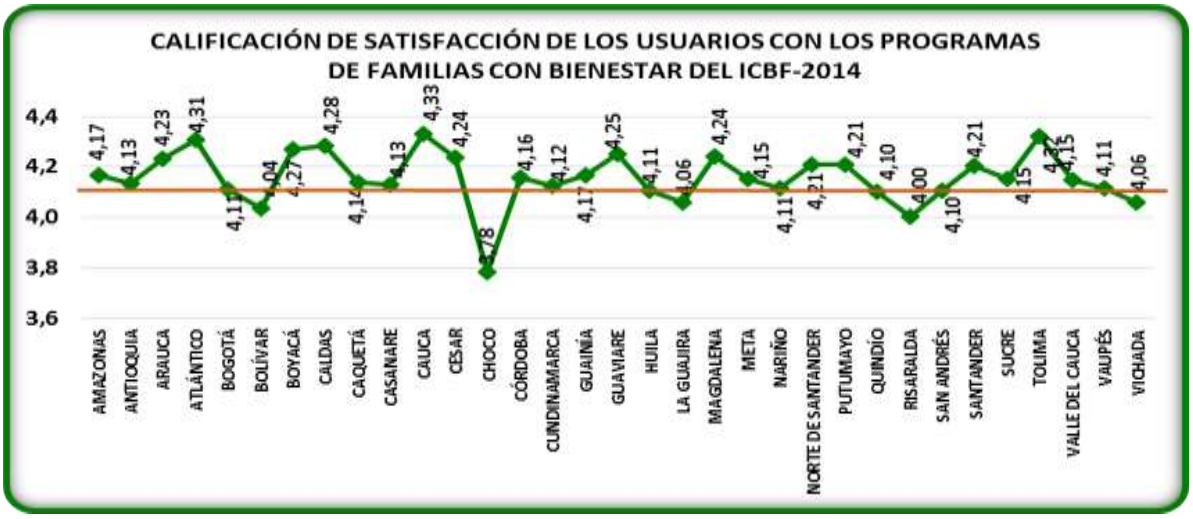
REGIONAL			TOTAL			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	1403	4,1	85,9%	0,6%	76,3%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	1397	4,0	82,2%	0,5%	74,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	1392	3,9	79,2%	0,9%	73,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	1385	4,0	80,1%	0,9%	75,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	1380	3,9	78,7%	1,0%	73,7%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	1373	3,8	73,9%	2,4%	71,0%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	1386	4,0	82,5%	0,6%	75,9%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	1383	4,0	81,3%	0,9%	75,2%
MÓDULO CIUDADANÍA	promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	1389	4,0	80,3%	0,6%	75,4%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	1387	3,9	71,6%	1,6%	71,8%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	1391	4,0	77,4%	1,5%	74,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	1405	4,9	97,3%	2,7%	97,3%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	1401	4,3	90,4%	0,4%	82,7%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	1399	4,7	93,1%	2,6%	93,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	1405	4,9	97,6%	2,4%	97,6%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**1405**		**3,4%**	**96,6%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	48	2,6	20,8%	58,3%	39,1%
TOTAL		**1405**	4,2	83,3%	1,4%	79,1%

Est. Tabla 21: indicadores de satisfacción generales – Familias con Bienestar 2014

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



Est. Grafica 35: Modelo indicadores generales a nivel nacional – Familias con bienestar 2014.



Indicadores generales a nivel nacional – Familias con bienestar 2014



Indicadores generales a nivel nacional – Familias con bienestar 2014

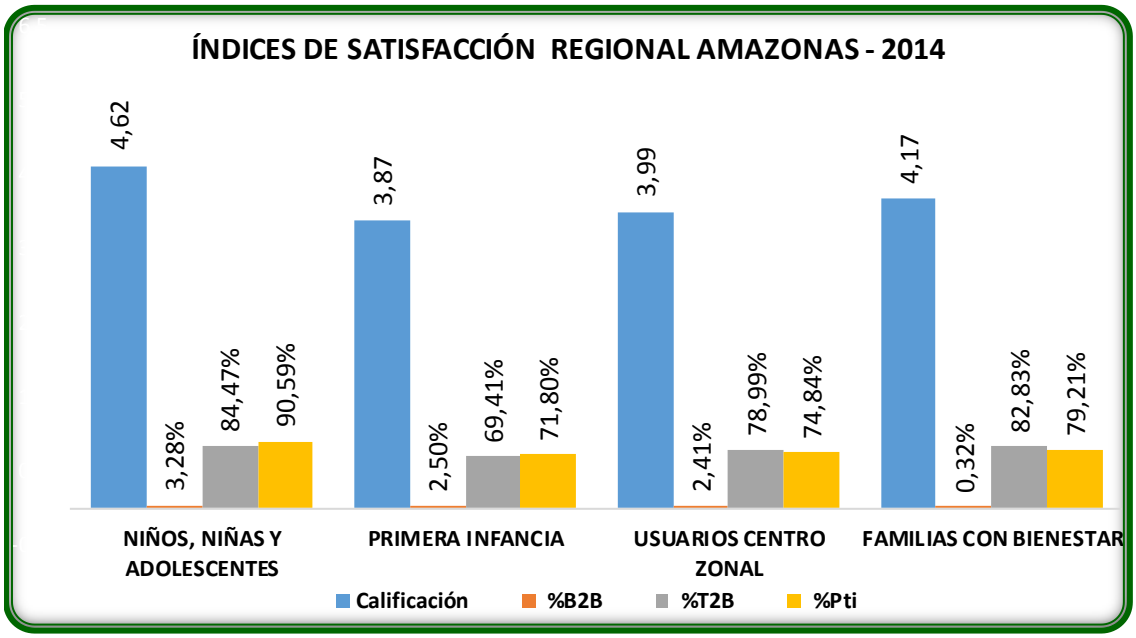


INDICADORES POR REGIONALES

REGIONAL AMAZONAS

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 275 encuestas, en las cuales se refleja una evaluación de satisfacción aceptable por parte de los usuarios con un 78,92% de usuarios satisfechos en general, a su vez se interpreta que los servicios dirigidos hacia los usuarios Niñas niños y adolescentes son más susceptibles de mejora que las demás poblaciones, ya que tiene un índice aceptable de insatisfacción % B2B de 3.28%.



REGIONAL	AMAZONAS

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	112	4,62	84,47%	3,28%	90,59%
PRIMERA INFANCIA	101	3,87	69,41%	2,50%	71,80%
USUARIOS CENTRO ZONAL	20	3,99	78,99%	2,41%	74,84%
FAMILIAS CON BIENESTAR	42	4,17	82,83%	0,32%	79,21%
Total general	**275**	**4,16**	**78,92%**	**2,13%**	**79,11%**

Est. Grafica 36: Resultados Generales – Amazonas.

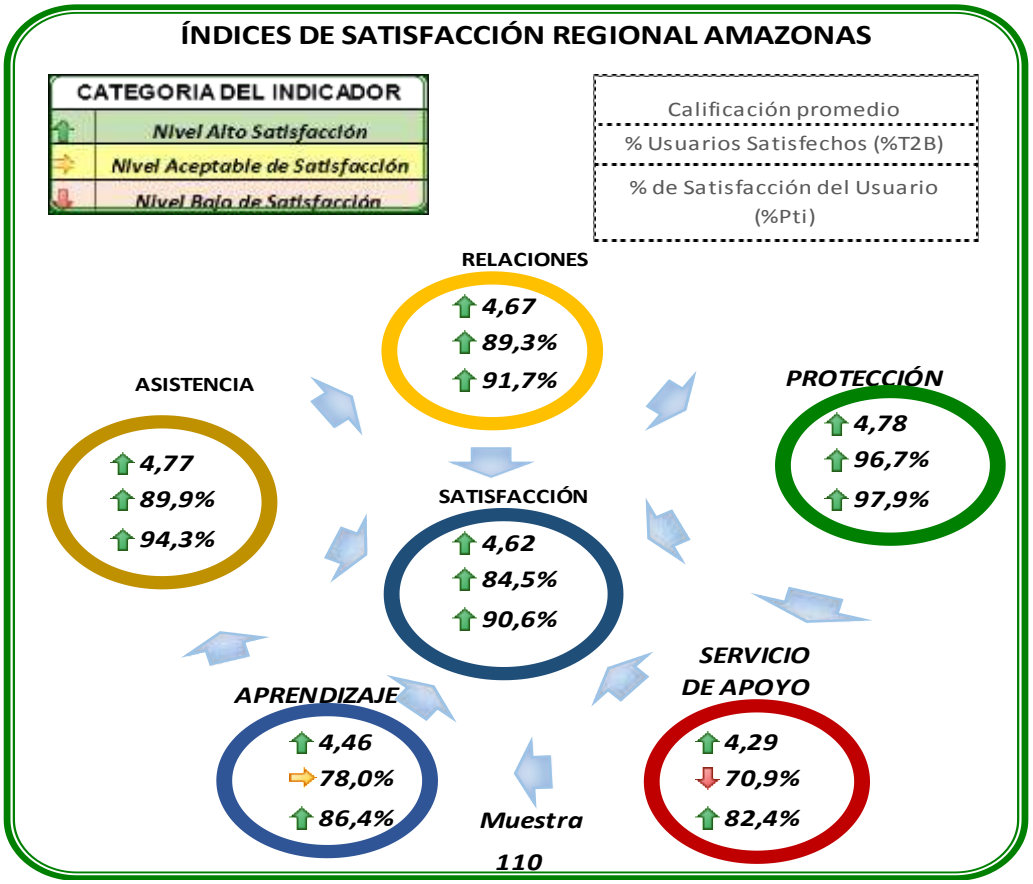
Niños, Niñas y Adolescentes - Amazonas.

Esta población se encuentra con una calificación positiva, su evaluación fue alta, se considera como un área de mejora las variables relacionadas con el módulo de "servicio de apoyo" el cual tiene la calificación más baja dentro del cuestionario con un 70,9% de usuarios satisfechos. (Ver Grafica 36.1)

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DE DEL ICBF - 2014
REGIONAL AMAZONAS

REGIONAL	AMAZO	ÍNDICES DE SATISFACCIÓN			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,89	95,5%	0,89%	97,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,91	96,4%	0,89%	97,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,41	76,8%	6,25%	85,3%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,47	79,8%	6,42%	86,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,89	95,5%	0,89%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,70	86,6%	1,79%	92,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,95	98,2%	0,90%	98,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,79	89,3%	0,00%	94,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,73	88,4%	1,79%	93,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,81	92,2%	1,94%	95,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,52	78,9%	2,75%	88,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,08	65,4%	11,21%	77,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,27	68,2%	4,67%	81,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	3,93	56,1%	9,35%	73,4%
TOTAL AMAZONAS	**TOTAL**	**4,62**	**84,5%**	**3,28%**	**90,6%**

Est. Tabla 22: Indicadores de satisfacción NNA – Amazonas.



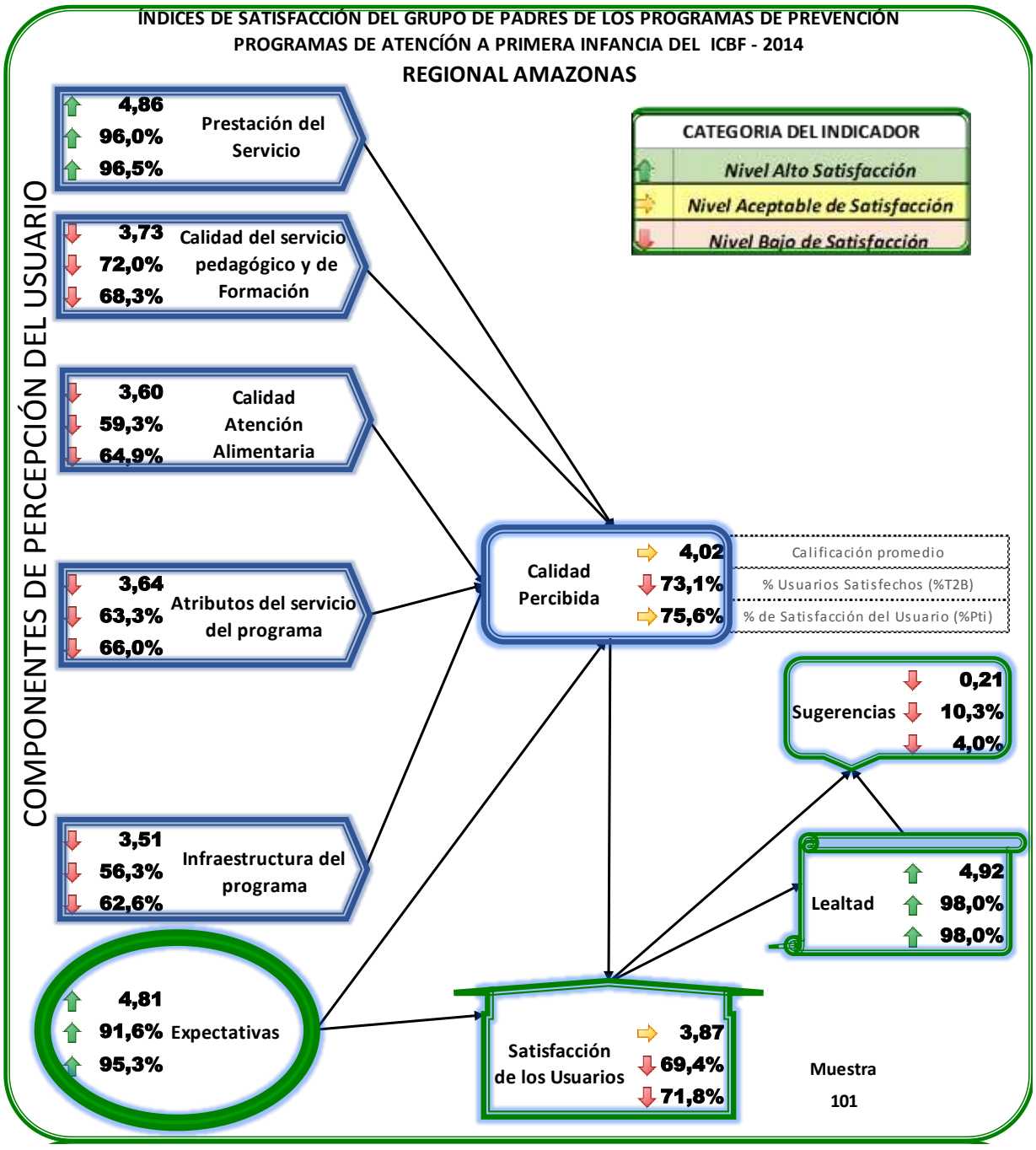
Est. Grafica 36.1: Resultados NNA – Amazonas.

Padres de Primera infancia - Amazonas.

INDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCION
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			AMAZONAS				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	101	4,88	97,0%	3,0%	97,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	101	4,84	95,0%	3,0%	96,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	100	3,91	89,0%	1,0%	72,8%
	La formación en valores	Preg_5b	100	3,79	78,0%	1,0%	69,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	100	3,66	65,0%	1,0%	66,5%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	100	3,64	65,0%	2,0%	66,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	100	3,69	67,0%	0,0%	67,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	100	3,69	68,0%	1,0%	67,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	100	3,67	66,0%	0,0%	66,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	100	3,56	55,0%	0,0%	64,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	100	3,56	57,0%	2,0%	64,0%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	100	3,66	65,0%	0,0%	66,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	100	3,64	63,0%	0,0%	66,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	100	3,62	63,0%	1,0%	65,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	100	3,67	66,0%	0,0%	66,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	100	3,64	62,0%	0,0%	66,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	100	3,62	61,0%	1,0%	65,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	100	3,51	59,0%	8,0%	62,8%
	La señalización	Preg_9b	101	3,46	53,5%	7,9%	61,4%
	Los Baños	Preg_9c	101	3,48	55,4%	7,9%	61,9%
	El comedor	Preg_9d	101	3,46	53,5%	7,9%	61,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	101	3,58	60,4%	3,0%	64,6%
	La seguridad	Preg_9f	101	3,59	63,4%	5,9%	64,9%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	101	3,39	48,5%	9,9%	59,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	101	3,58	56,4%	0,0%	64,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	101	4,66	84,2%	1,0%	91,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	101	4,88	97,0%	3,0%	97,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**101**		**5,9%**	**94,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	6	3,83	83,3%	0,0%	70,8%
TOTAL SATISFACCION AMAZONAS			**100**	**3,87**	**69,4%**	**2,5%**	**71,8%**

Est. Tabla 22.1: Indicadores de satisfacción PPI – Amazonas.



Est. Grafica 36.2: Resultados PPI – Amazonas.

El comportamiento de los usuarios frente a la satisfacción de los servicios recibidos, indica un bajo nivel de evaluación, manifiestan que son susceptibles de mejoras todas las áreas relacionadas con la calidad de los profesionales como la de los alimentos suministrados a los niños, a su vez indican un inconformismo con la infraestructura del lugar y atención por parte de los profesionales de acuerdo a los indicadores negativos de la tabla 22.3. El 79,0% de usuarios satisfechos es una evaluación baja con relación a las demás regionales.

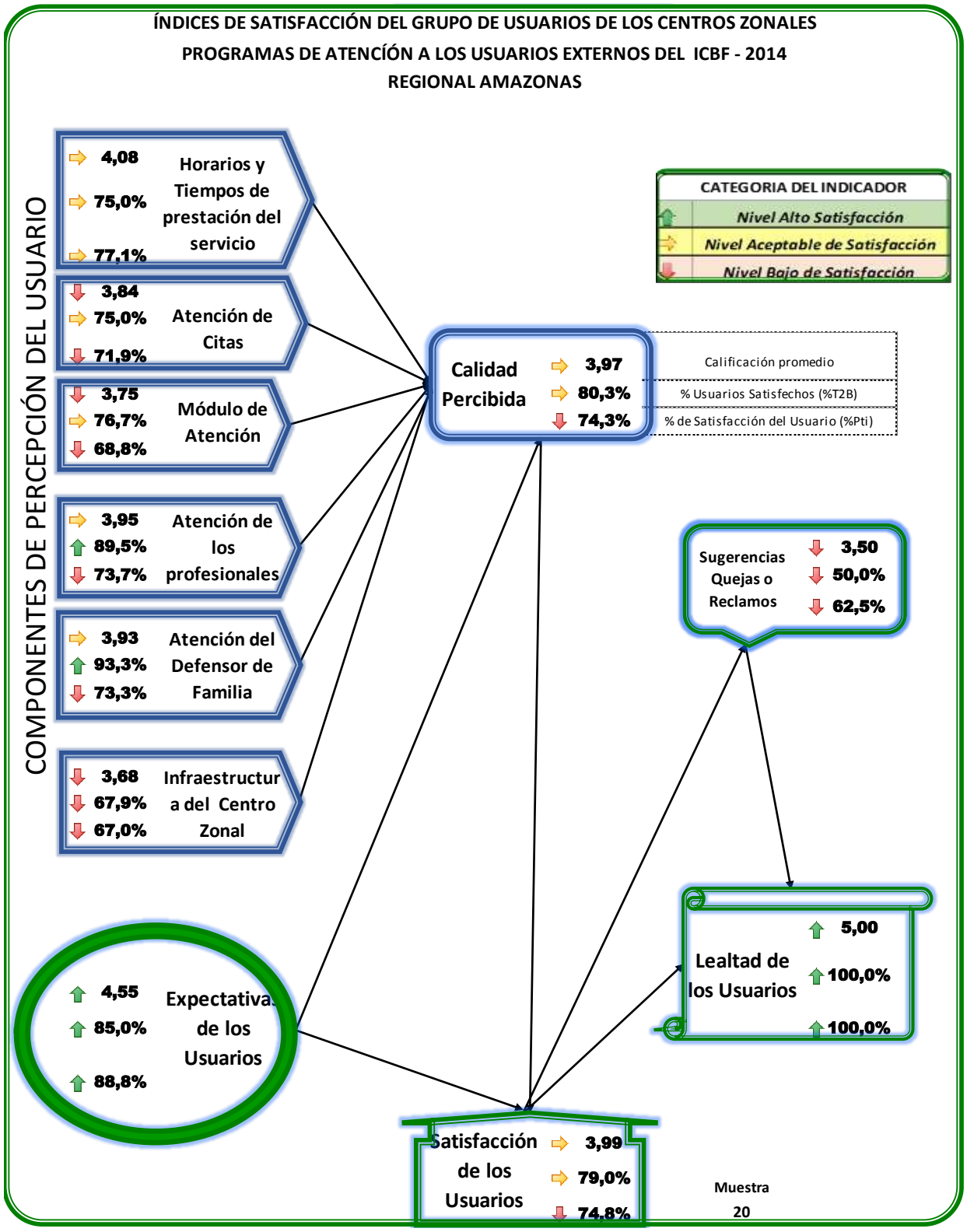
Usuarios de Centro Zonal – Amazonas.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			AMAZONAS				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	20	3,75	60,0%	15,0%	68,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	20	3,50	65,0%	15,0%	62,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**20**		**80,0%**	**20,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	16	3,94	75,0%	0,0%	75,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	16	3,75	75,0%	0,0%	68,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	20	3,75	80,0%	5,0%	68,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	20	3,80	80,0%	0,0%	70,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**20**		**95,0%**	**5,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	19	3,95	89,5%	0,0%	73,7%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	19	3,95	89,5%	0,0%	73,7%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**20**		**75,0%**	**25,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	15	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	15	3,87	86,7%	0,0%	71,7%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	15	3,93	93,3%	0,0%	73,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	20	3,65	70,0%	5,0%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	Los Baños	Preg_12c	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	La limpieza	Preg_12d	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
	La organización	Preg_12f	20	3,75	70,0%	0,0%	68,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	20	4,40	85,0%	15,0%	85,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	20	4,70	85,0%	0,0%	92,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**20**		**10,0%**	**90,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	2	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN AMAZONAS			**19**	**3,99**	**79,0%**	**2,4%**	**74,8%**

Est. Tabla 22.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Amazonas.



Est. Grafica 36.3: Modelo de Resultados UCZ – Amazonas.

La población que participo en este proceso manifiesta como área de mejorar la infraestructura del centro zonal, el servicio prestado en atención al público y los horarios en los cuales se presta el servicio.

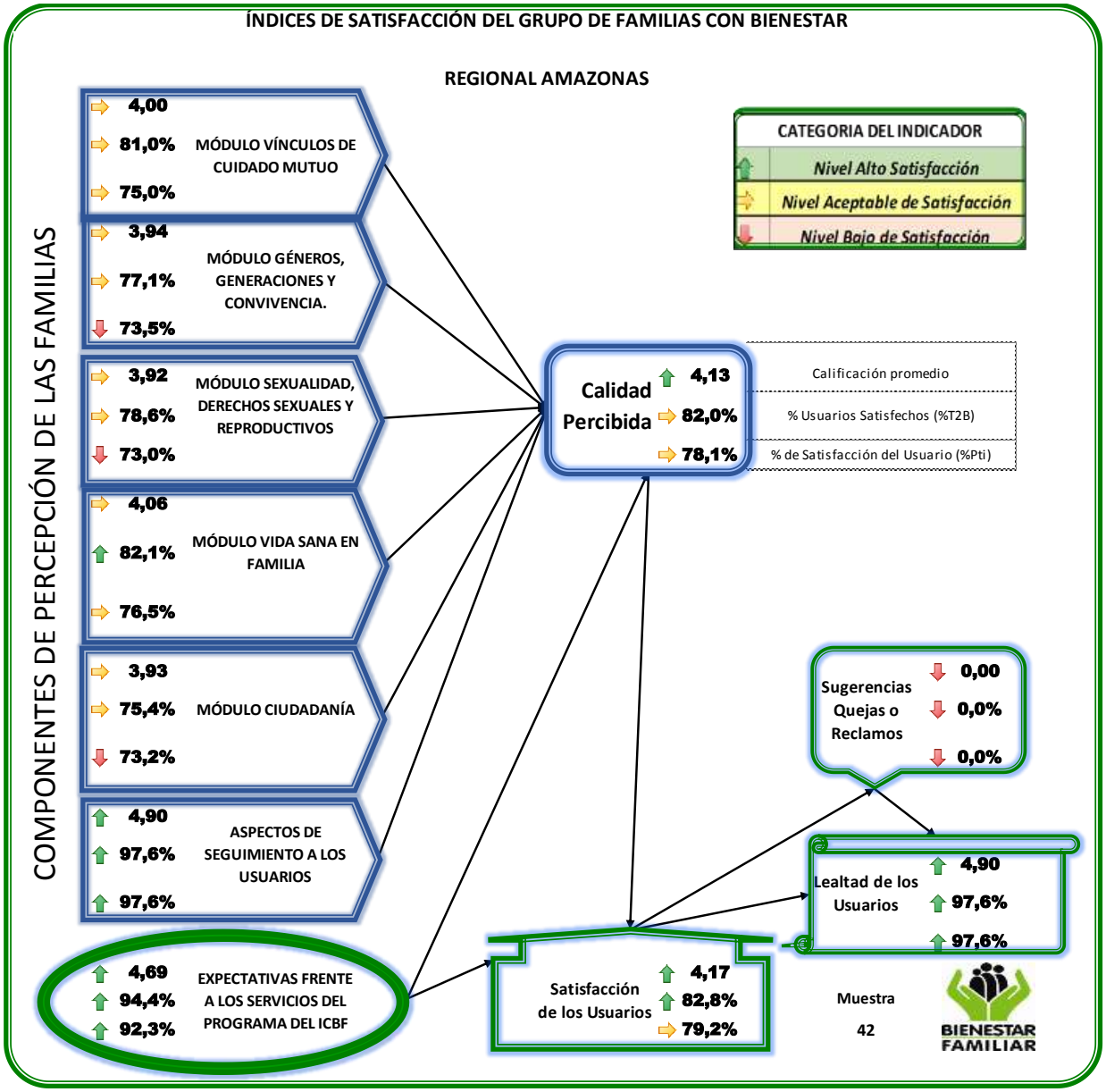
Familias con Bienestar FB – Amazonas.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

REGIONAL			AMAZONAS			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	42	4,0	81,0%	0,0%	75,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	42	4,1	88,1%	0,0%	76,8%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	41	3,8	65,9%	0,0%	70,1%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	42	4,0	83,3%	0,0%	76,2%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	42	4,0	83,3%	0,0%	75,6%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	42	3,7	69,0%	2,4%	67,3%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	42	4,2	85,7%	0,0%	80,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	42	3,9	78,6%	0,0%	72,6%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	42	3,9	76,2%	0,0%	72,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	42	3,9	69,0%	0,0%	71,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	42	4,0	81,0%	0,0%	76,2%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	42	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	42	4,3	92,9%	0,0%	83,3%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	42	4,7	90,5%	0,0%	93,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	42	4,9	97,6%	2,4%	97,6%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**42**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	**0**				
TOTAL		**42**	4,2	82,8%	0,3%	79,2%

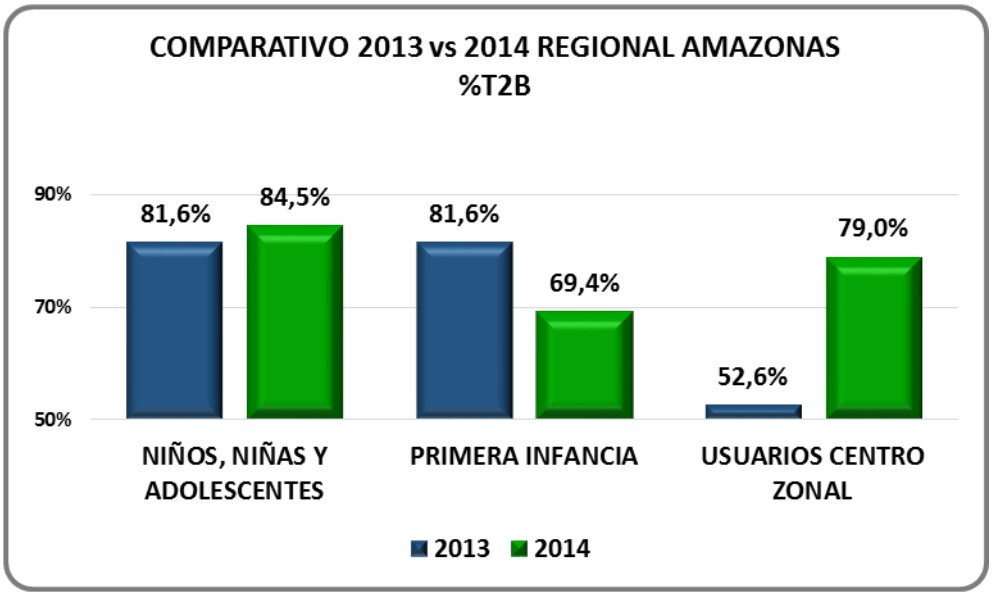
Est. Tabla 22.3: Indicadores de satisfacción FB – Amazonas.



Est. Grafica 36.4: Resultados FB – Amazonas.

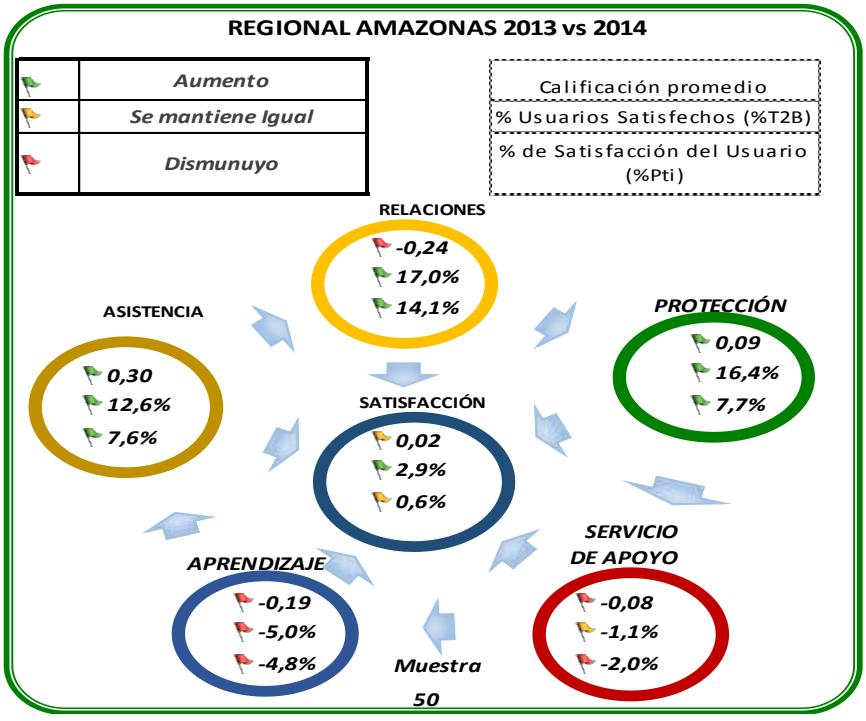
Comparativo 2013 Vs 2014 –Amazonas.

A continuación se presenta la variación que hay entre las poblaciones niños niñas y adolescentes, Padres de primera de infancia y Usuarios de centro zonal.



Est. Grafica 36.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Amazonas.

En la comparación de los resultados para la población de NNA es importante aclarar que el estudio realizado en el periodo 2013 está dirigido a los usuarios NNA que pertenecen a los programas de protección exclusivamente, en el año 2014 la cobertura se extendió a los usuarios de NNA de los programas de prevención y protección.



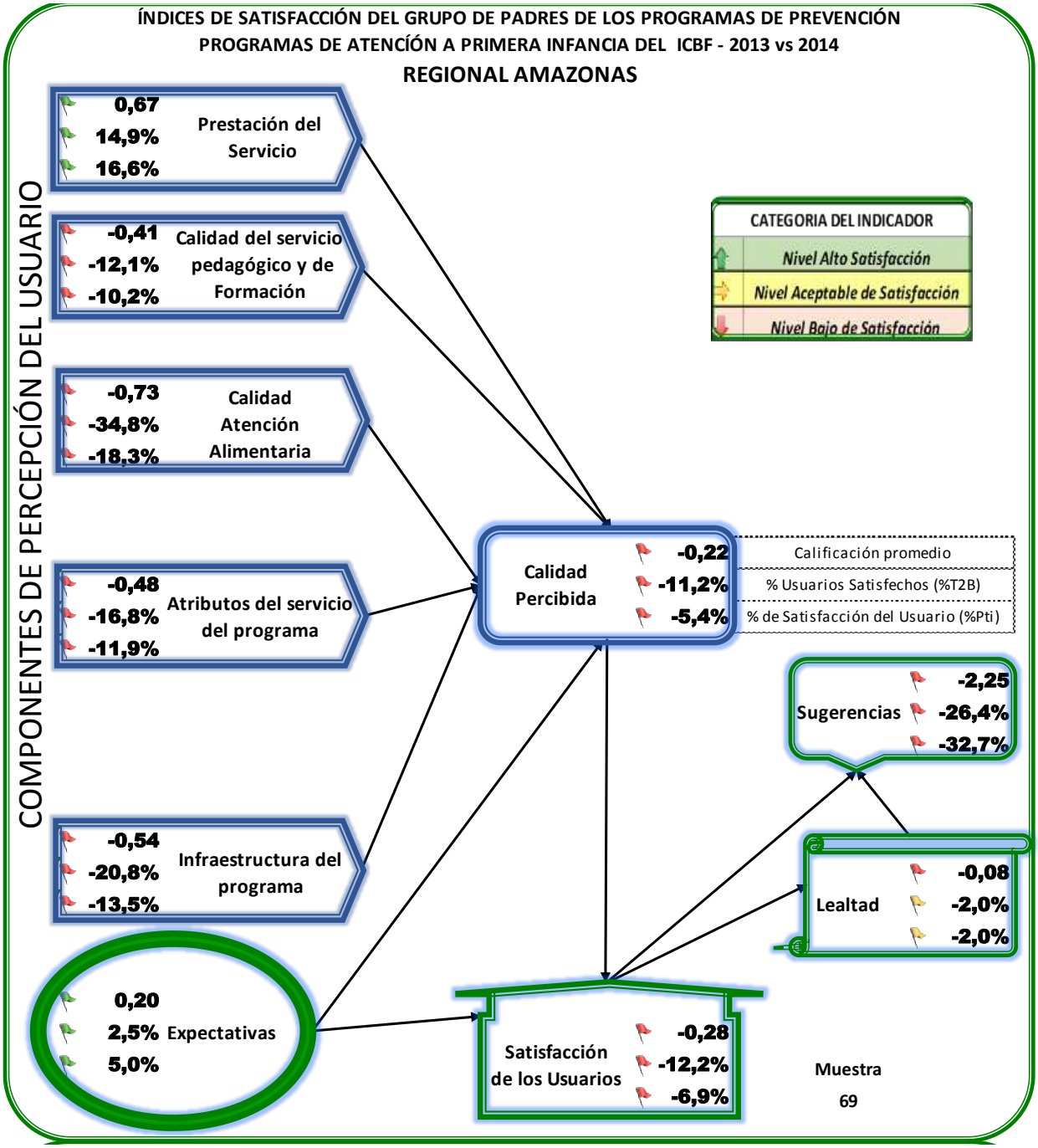
Est. Grafica 36.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Amazonas.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN NACIONAL DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DEL ICBF - 2013 VS 2014

REGIONAL AMAZONAS

REGIONAL	AMAZONAS	AÑO 2013					AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	63	4,87	93,7%	0,0%	96,8%	112	4,89	95,5%	0,89%	97,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	63	4,84	92,1%	0,0%	96,0%	112	4,91	96,4%	0,89%	97,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	63	4,97	98,4%	0,0%	99,2%	112	4,41	76,8%	6,25%	85,3%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	63	4,84	92,1%	0,0%	96,0%	109	4,47	79,8%	6,42%	86,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	63	4,62	81,0%	0,0%	90,5%	112	4,89	95,5%	0,89%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	63	4,90	95,2%	0,0%	97,6%	111	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	63	4,87	93,7%	0,0%	96,8%	112	4,70	86,6%	1,79%	92,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	42	4,24	61,9%	0,0%	81,0%	111	4,95	98,2%	0,90%	98,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	63	4,05	61,9%	9,5%	76,2%	112	4,79	89,3%	0,00%	94,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	63	4,87	93,7%	0,0%	96,8%	112	4,73	88,4%	1,79%	93,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	59	4,49	76,3%	1,7%	87,3%	103	4,81	92,2%	1,94%	95,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	63	4,30	69,8%	4,8%	82,5%	109	4,52	78,9%	2,75%	88,1%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	63	4,14	61,9%	4,8%	78,6%	107	4,08	65,4%	11,21%	77,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	63	4,68	84,1%	0,0%	92,1%	107	4,27	68,2%	4,67%	81,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	44	4,00	52,3%	2,3%	75,0%	107	3,93	56,1%	9,35%	73,4%
TOTAL AMAZONAS	**TOTAL**	**60**	**4,60**	**81,6%**	**1,6%**	**90,0%**	**110**	**4,62**	**84,5%**	**3,28%**	**90,6%**

Est. Tabla 22.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Amazonas.



Est. Grafica 36.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Amazonas.

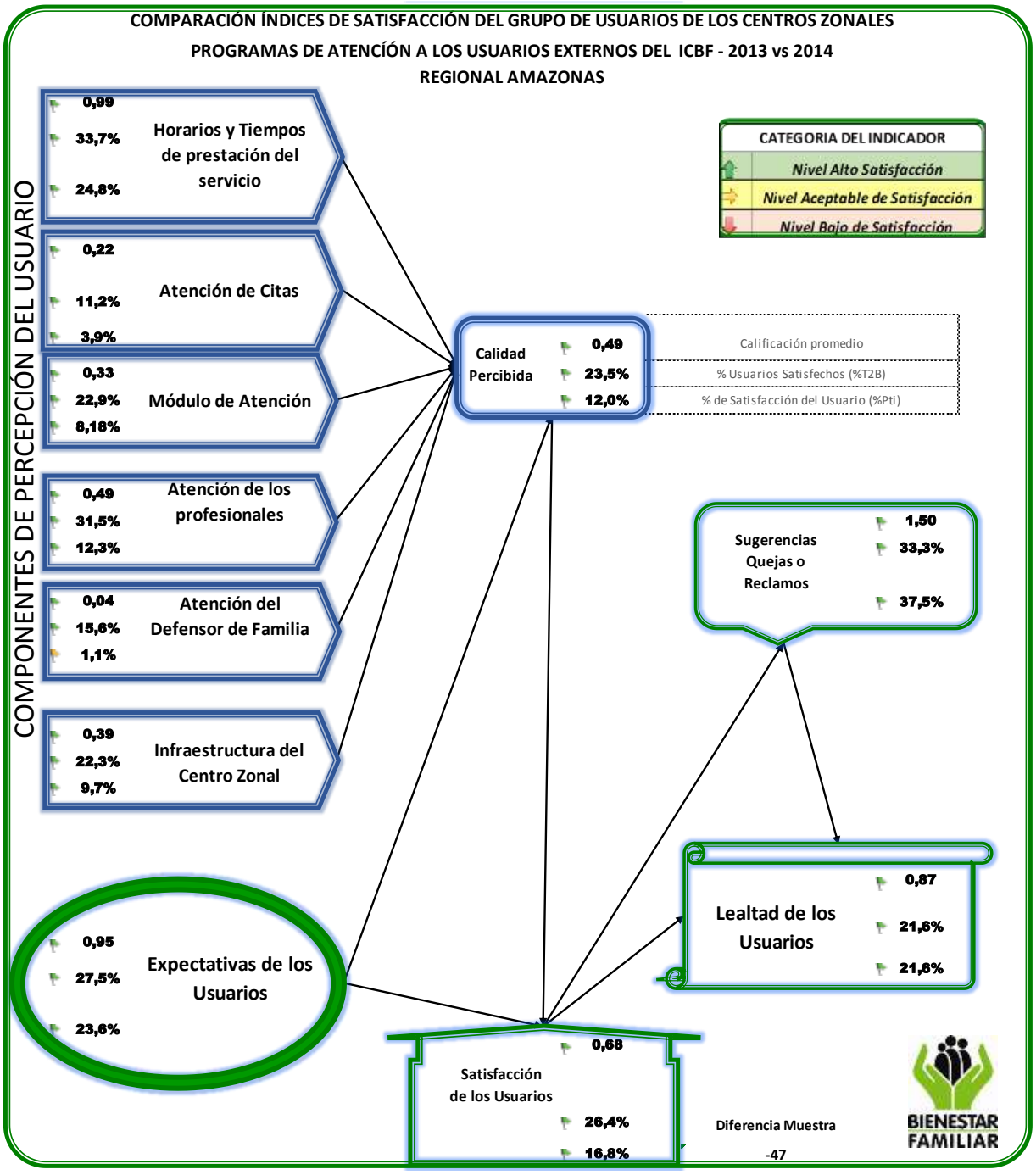
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL		AMAZONAS		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	4,01	75,4%	24,6%	75,4%	101	4,88	97,0%	3,0%	97,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,38	87,0%	0,0%	84,4%	101	4,84	95,0%	3,0%	96,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,30	92,8%	0,0%	82,6%	100	3,91	89,0%	1,0%	72,8%
	La formación en valores	Preg_5b	69	4,09	79,7%	1,4%	77,2%	100	3,79	78,0%	1,0%	69,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	3,99	72,5%	2,9%	74,6%	100	3,66	65,0%	1,0%	66,5%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	4,10	82,6%	1,4%	77,5%	100	3,64	65,0%	2,0%	66,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,19	91,3%	1,4%	79,7%	100	3,69	67,0%	0,0%	67,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	4,16	85,5%	4,3%	79,0%	100	3,69	68,0%	1,0%	67,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	68	4,40	92,6%	0,0%	84,9%	100	3,67	66,0%	0,0%	66,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	68	4,29	95,6%	0,0%	82,4%	100	3,56	55,0%	0,0%	64,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	69	4,29	94,2%	0,0%	82,2%	100	3,56	57,0%	2,0%	64,0%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	4,14	82,6%	0,0%	78,6%	100	3,66	65,0%	0,0%	66,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	3,91	68,1%	1,4%	72,8%	100	3,64	63,0%	0,0%	66,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	68	4,01	72,1%	2,9%	75,4%	100	3,62	63,0%	1,0%	65,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,25	87,0%	0,0%	81,2%	100	3,67	66,0%	0,0%	66,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,22	84,1%	0,0%	80,4%	100	3,64	62,0%	0,0%	66,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	4,17	87,0%	0,0%	79,3%	100	3,62	61,0%	1,0%	65,5%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	4,07	76,8%	4,3%	76,8%	100	3,51	59,0%	8,0%	62,8%
	La señalización	Preg_9b	67	3,94	73,1%	7,5%	73,5%	101	3,46	53,5%	7,9%	61,4%
	Los Baños	Preg_9c	69	4,14	84,1%	2,9%	78,6%	101	3,48	55,4%	7,9%	61,9%
	El comedor	Preg_9d	69	4,19	84,1%	0,0%	79,7%	101	3,46	53,5%	7,9%	61,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	4,29	89,9%	0,0%	82,2%	101	3,58	60,4%	3,0%	64,6%
	La seguridad	Preg_9f	69	4,10	76,8%	5,8%	77,5%	101	3,59	63,4%	5,9%	64,9%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	3,59	53,6%	14,5%	64,9%	101	3,39	48,5%	9,9%	59,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	4,04	78,3%	2,9%	76,1%	101	3,58	56,4%	0,0%	64,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	68	4,22	77,9%	0,0%	80,5%	101	4,66	84,2%	1,0%	91,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	4,88	97,0%	3,0%	97,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	69	1,93	23,2%	76,8%	23,2%	**101**		**5,9%**	**94,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	21	4,24	81,0%	0,0%	81,0%	6	3,83	83,3%	0,0%	70,8%
TOTAL SATISFACCION AMAZONAS			**68**	**4,15**	**81,6%**	**5,1%**	**78,7%**	**100**	**3,87**	**69,4%**	**2,5%**	**71,8%**

Est. Tabla 22.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Amazonas.



Est. Grafica 36.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Amazonas.

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

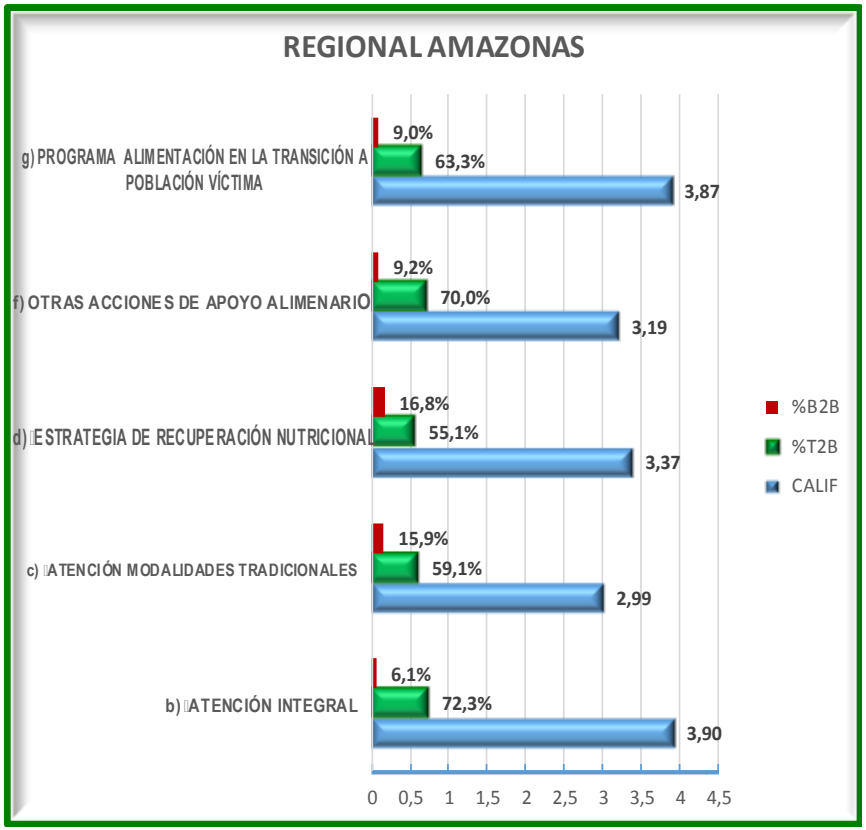
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			AMAZONAS	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	67	4,28	82,1%	17,9%	82,1%	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	67	2,84	23,9%	43,3%	45,9%	20	3,75	60,0%	15,0%	68,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	67	2,15	17,9%	64,2%	28,7%	20	3,50	65,0%	15,0%	62,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	40	3,90	72,5%	27,5%	72,5%	**20**		**80,0%**	**20,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	67	4,00	82,8%	0,0%	79,9%	16	3,94	75,0%	0,0%	75,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	67	3,24	44,8%	20,7%	56,0%	16	3,75	75,0%	0,0%	68,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	67	3,46	52,2%	7,5%	61,6%	20	3,75	80,0%	5,0%	68,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	67	3,22	49,3%	22,4%	55,6%	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	67	3,58	59,7%	4,5%	64,6%	20	3,80	80,0%	0,0%	70,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	67	3,75	68,7%	31,3%	68,7%	**20**		**95,0%**	**5,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	67	3,41	56,5%	17,4%	60,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	67	3,35	54,3%	19,6%	58,7%	19	3,95	89,5%	0,0%	73,7%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	67	3,61	63,0%	10,9%	65,2%	19	3,95	89,5%	0,0%	73,7%

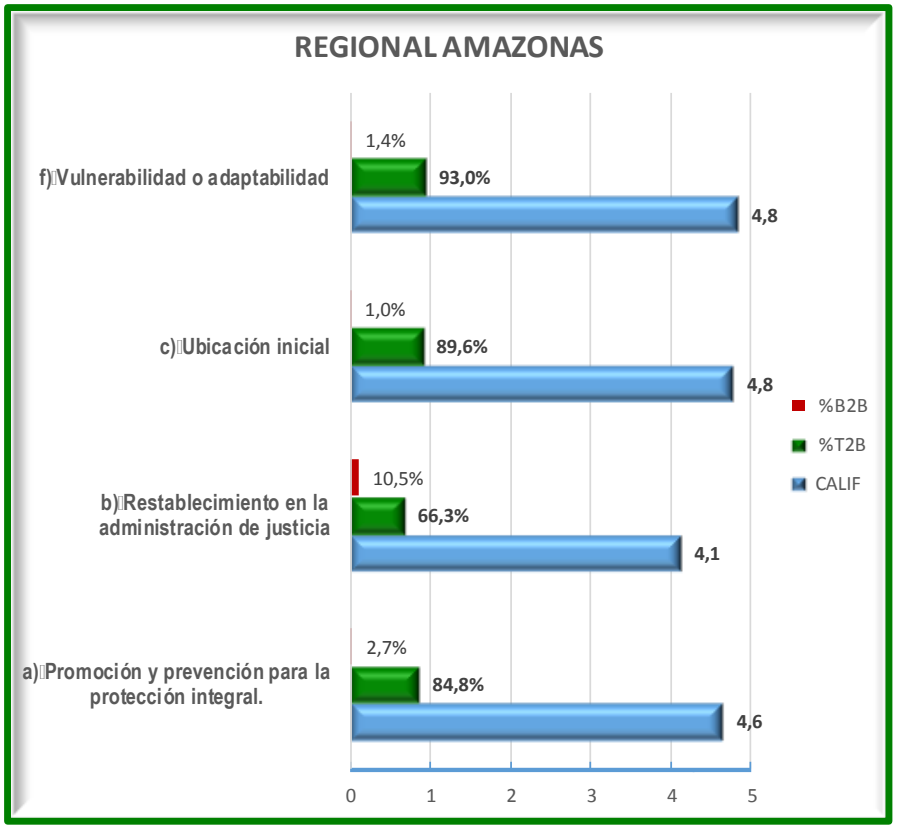
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	67	1,36	9,0%	91,0%	9,0%	**20**		**75,0%**	**25,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	67	3,83	83,3%	16,7%	70,8%	15	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	67	3,83	83,3%	16,7%	70,8%	15	3,87	86,7%	0,0%	71,7%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	67	4,00	66,7%	0,0%	75,0%	15	3,93	93,3%	0,0%	73,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	67	3,31	46,3%	10,4%	57,8%	20	3,65	70,0%	5,0%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	67	3,07	34,3%	25,4%	51,9%	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	Los Baños	Preg_12c	67	3,59	61,8%	2,9%	64,7%	20	3,70	70,0%	0,0%	67,5%
	La limpieza	Preg_12d	67	3,45	49,3%	9,0%	61,2%	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	67	3,88	76,1%	10,4%	72,0%	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
	La organización	Preg_12f	67	3,03	38,8%	28,4%	50,7%	20	3,75	70,0%	0,0%	68,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	67	2,69	12,3%	38,5%	42,3%	20	3,65	65,0%	0,0%	66,3%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	67	3,81	70,1%	29,9%	70,1%	20	4,40	85,0%	15,0%	85,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	67	3,40	44,8%	17,9%	60,1%	20	4,70	85,0%	0,0%	92,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	67	4,16	79,1%	20,9%	79,1%	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	67	4,10	77,6%	22,4%	77,6%	20	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	67	1,36	9,0%	91,0%	9,0%	**20**		**10,0%**	**90,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	67	2,00	16,7%	83,3%	25,0%	2	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN AMAZONAS			**66**	**3,315**	**52,6%**	**26,7%**	**58,0%**	**19**	**3,99**	**79,0%**	**2,4%**	**74,8%**

Est. Tabla 22.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Amazonas.

Modalidades – Proyectos de inversión - Amazonas.



Est. Grafica 36.9: Modalidades PPI – Amazonas.

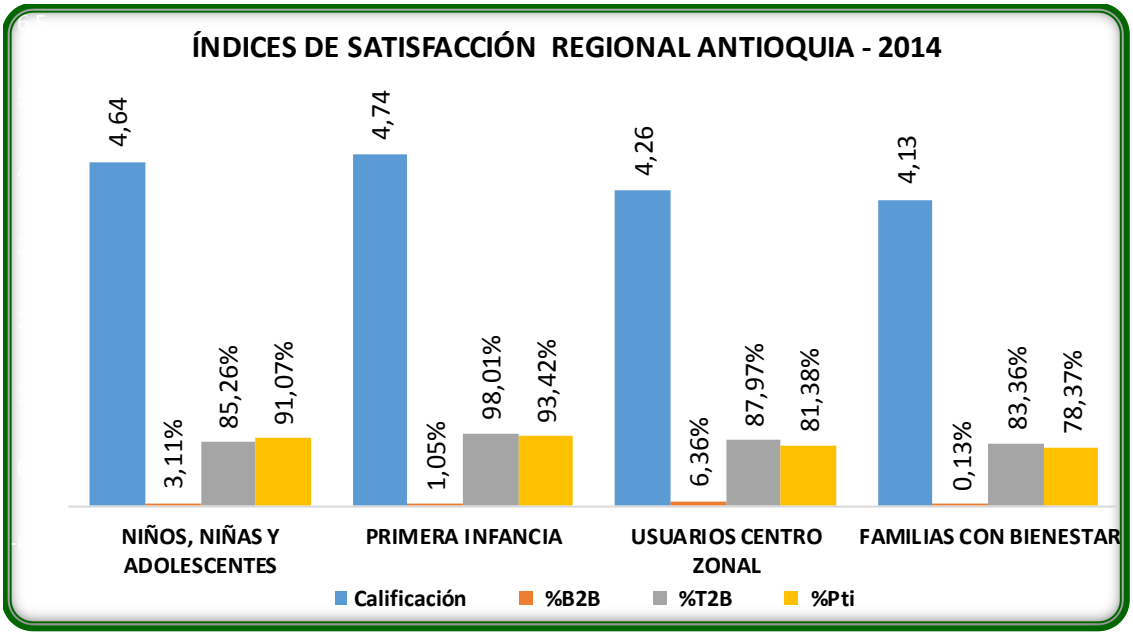


Est. Grafica 36.10: Modalidades NNA – Amazonas.

REGIONAL ANTIOQUIA

Resultados Generales

En la siguiente información se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del ICBF de la regional Antioquia, para esta población se tomó una muestra de 413 encuestas, las cuales califican positivamente en general los servicios, con un indicador consolidado (4 poblaciones) del 88,65% de usuarios satisfechos.



REGIONAL	ANTIOQUIA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	135	4,64	85,26%	3,11%	91,07%
PRIMERA INFANCIA	129	4,74	98,01%	1,05%	93,42%
USUARIOS CENTRO ZONAL	101	4,26	87,97%	6,36%	81,38%
FAMILIAS CON BIENESTAR	48	4,13	83,36%	0,13%	78,37%
Total general	**413**	**4,44**	**88,65%**	**2,66%**	**86,06%**

Est. Grafica 37: Resultados generales – Antioquia.

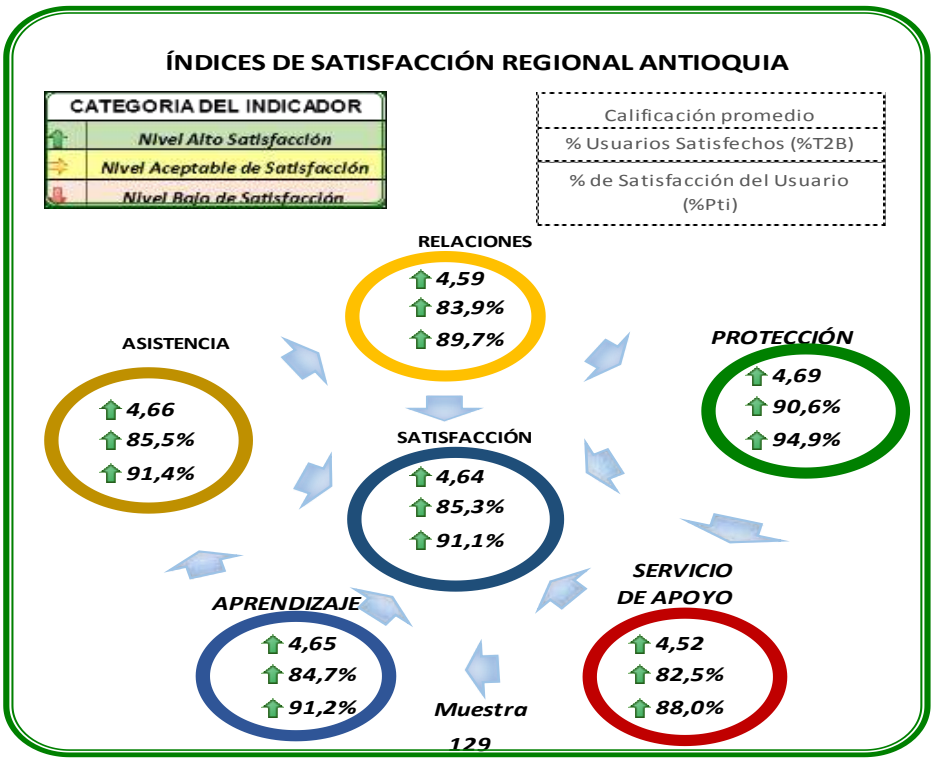
Niños, Niñas y Adolescentes – Antioquia.

Para esta población infantil se observa las oportunidades de mejora con el desarrollo de las actividades relacionadas con el "servicio de apoyo" que suministra los profesionales del ICBF a los niños en los diferentes programas, la calificación para este atributo es baja en las preguntas 13 y 14 (Est. Tabla 23) siendo relevante el 13.18% de usuarios insatisfechos (B2B%).

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
PROGRAMAS DEL ICBF - 2014 REGIONAL ANTIOQUIA

REGIONAL		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	4,90	94,8%	0,00%	97,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	4,20	67,7%	7,52%	80,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	4,42	72,6%	1,48%	85,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	4,75	88,9%	1,48%	93,7%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	4,91	95,5%	0,00%	97,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	4,68	86,3%	2,11%	92,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	4,79	90,4%	0,74%	94,8%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	4,66	84,4%	1,48%	91,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	4,53	80,9%	4,58%	88,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	4,81	92,2%	1,94%	95,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	4,81	91,1%	0,74%	95,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	4,27	76,7%	13,18%	81,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	4,47	79,4%	6,11%	86,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	4,61	86,1%	5,74%	90,2%
TOTAL ANTIOQUIA	TOTAL	**4,64**	**85,3%**	**3,11%**	**91,1%**

Est. Tabla 23: Indicadores de satisfacción NNA – Antioquia.



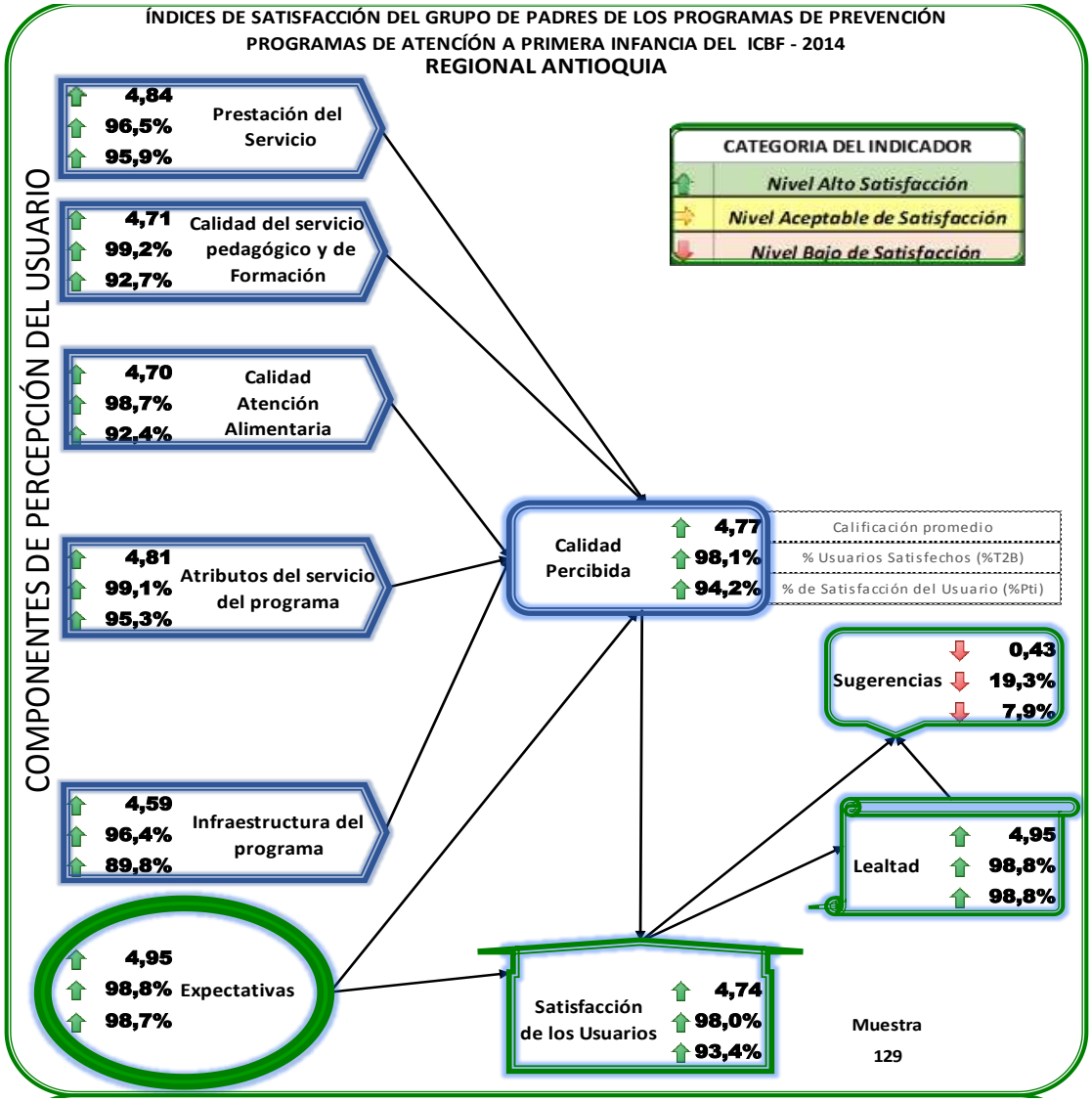
Est. Grafica 37.1: Resultados NNA – Antioquia.

Padres de Primera infancia - Antioquia.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ANTIOQUIA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	129	4,78	94,6%	5,4%	94,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	129	4,89	98,4%	1,6%	97,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	119	4,74	100,0%	0,0%	93,5%
	La formación en valores	Preg_5b	119	4,77	100,0%	0,0%	94,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	128	4,72	99,2%	0,0%	93,0%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	128	4,66	99,2%	0,0%	91,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	128	4,66	98,4%	0,8%	91,6%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	128	4,70	98,4%	0,8%	92,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	129	4,85	99,2%	0,0%	96,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	128	4,69	100,0%	0,0%	92,2%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	128	4,55	96,9%	1,6%	88,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	129	4,87	99,2%	0,8%	96,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	129	4,81	100,0%	0,0%	95,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	129	4,70	97,7%	1,6%	92,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	129	4,96	100,0%	0,0%	99,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	129	4,89	99,2%	0,0%	97,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	128	4,65	98,4%	0,0%	91,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	129	4,60	91,5%	3,1%	90,1%
	La señalización	Preg_9b	129	4,58	99,2%	0,0%	89,5%
	Los Baños	Preg_9c	122	4,56	96,7%	1,6%	88,9%
	El comedor	Preg_9d	128	4,56	96,9%	0,8%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	129	4,73	100,0%	0,0%	93,2%
	La seguridad	Preg_9f	129	4,67	98,4%	0,8%	91,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	128	4,34	88,3%	5,5%	83,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	129	4,71	100,0%	0,0%	92,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	129	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	129	4,96	99,2%	0,0%	99,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	129	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	129	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**129**		**12,4%**	**87,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	16	3,88	75,0%	18,8%	71,9%
TOTAL SATISFACCIÓN ANTIOQUIA			**127**	**4,74**	**98,0%**	**1,0%**	**93,4%**

Est. Tabla 23.1: Indicadores de satisfacción PPI – Antioquia.



Est. Grafica 37.2: Resultados PPI – Antioquia.

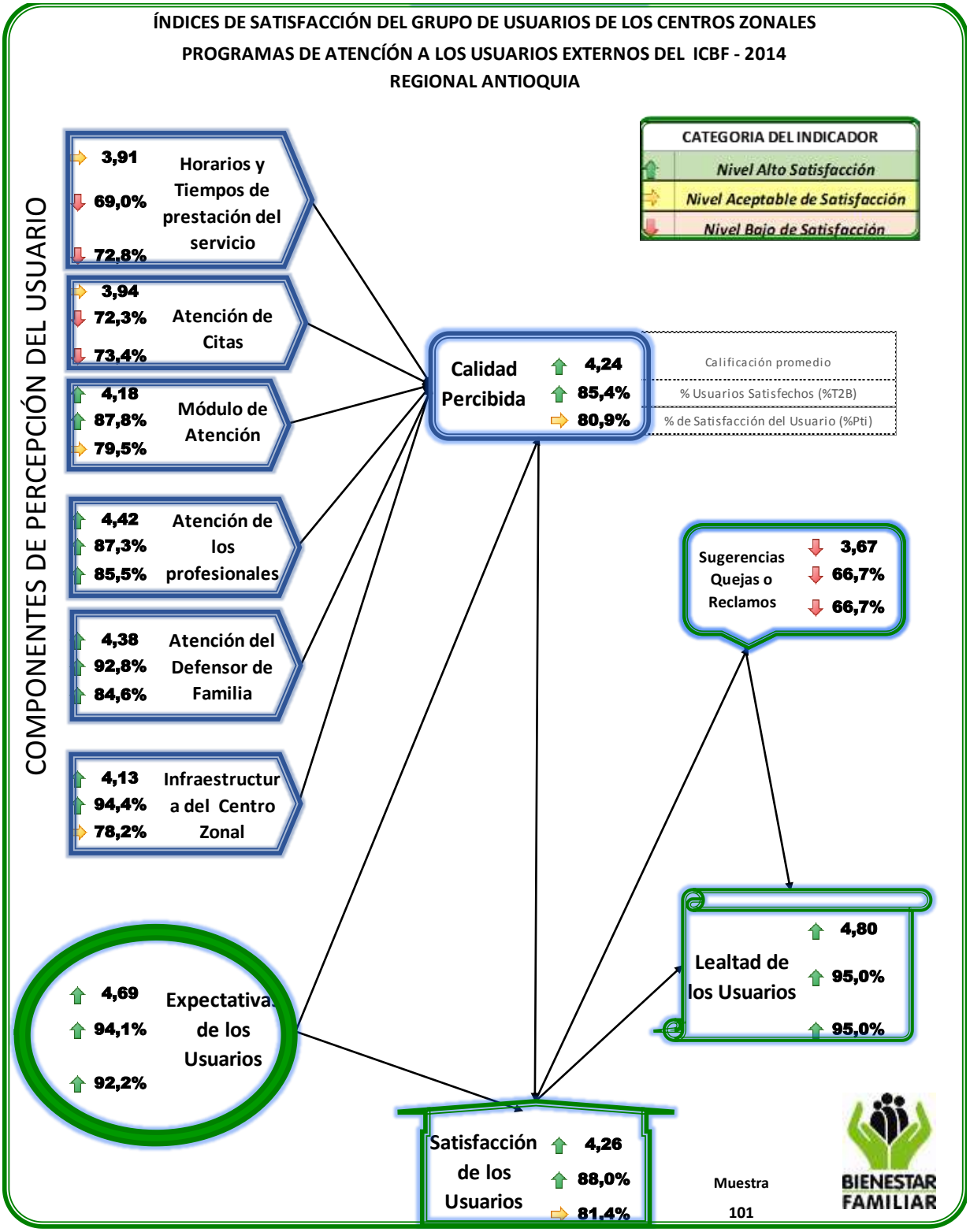
Usuarios de Centro Zonal – Antioquia.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ANTIOQUIA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	101	3,23	43,6%	33,7%	55,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	101	3,54	64,4%	17,8%	63,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**101**		**46,5%**	**53,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	47	3,96	70,2%	12,8%	73,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	47	3,91	74,5%	10,6%	72,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	101	4,05	85,1%	9,9%	76,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	101	4,02	85,1%	7,9%	75,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	101	4,48	93,1%	3,0%	86,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**101**		**82,2%**	**17,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	83	4,24	83,1%	8,4%	81,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	83	4,60	91,6%	2,4%	90,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**101**		**42,6%**	**57,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	43	4,35	90,7%	7,0%	83,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	39	4,13	89,7%	5,1%	78,2%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	43	4,65	97,7%	0,0%	91,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	101	4,30	97,0%	0,0%	82,4%
	La señalización	Preg_12b	101	4,04	92,1%	3,0%	76,0%
	Los Baños	Preg_12c	43	3,77	83,7%	11,6%	69,2%
	La limpieza	Preg_12d	101	4,25	98,0%	0,0%	81,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	101	4,18	99,0%	0,0%	79,5%
	La organización	Preg_12f	101	4,08	96,0%	1,0%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	99	4,07	88,9%	1,0%	76,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	101	4,68	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	101	4,69	96,0%	2,0%	92,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	101	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	101	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**101**		**3,0%**	**97,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	3,67	66,7%	33,3%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN ANTIOQUIA			**93**	**4,26**	**88,0%**	**6,4%**	**81,4%**

Est. Tabla 23.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Antioquia.



Est. Grafica 37.3: Modelo de Resultados UCZ – Antioquia.

Familias con Bienestar FB – Antioquia.

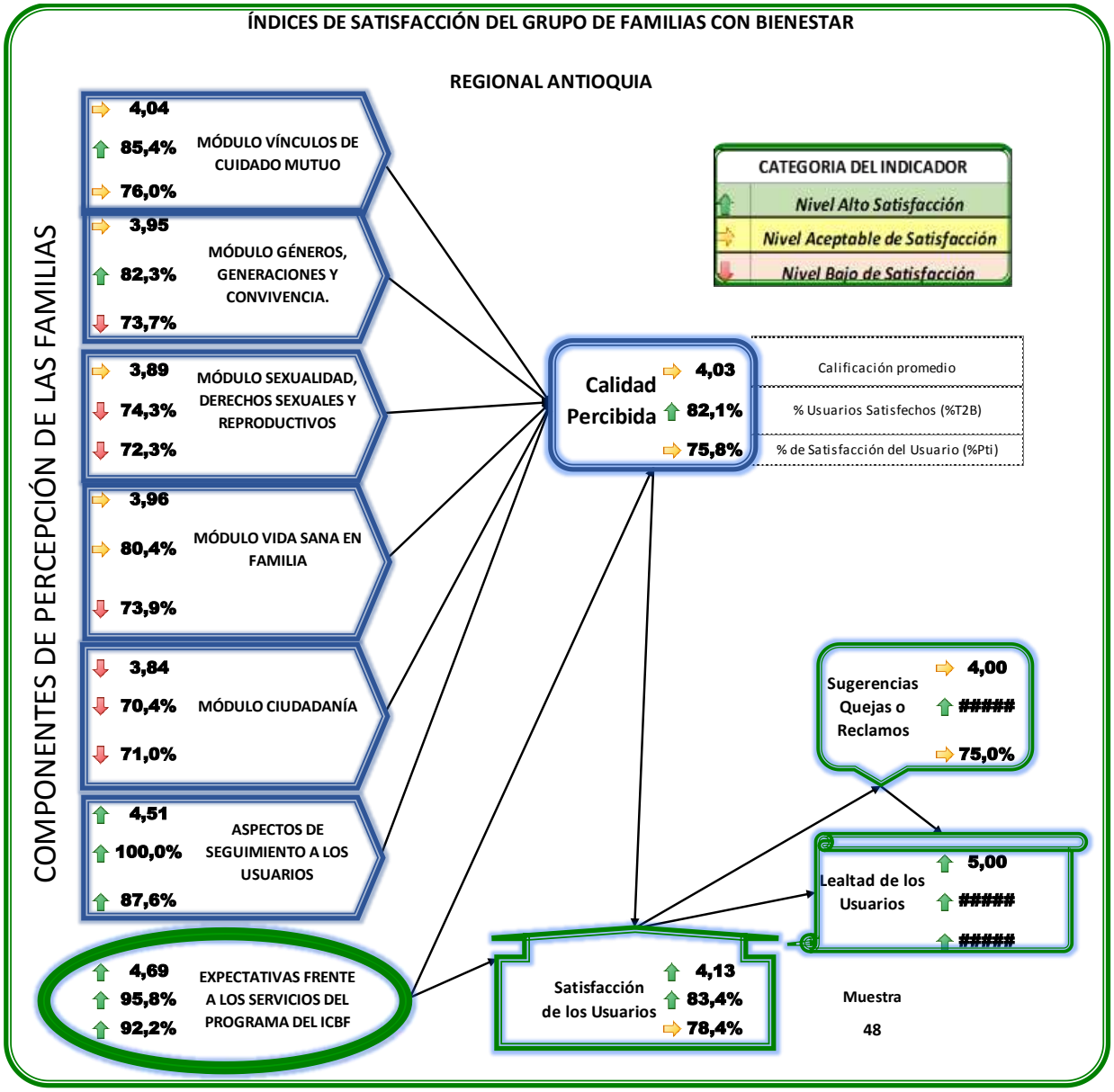
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

REGIONAL			ANTIOQUIA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	48	4,0	85,4%	0,0%	76,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	48	4,0	83,3%	0,0%	75,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	48	3,9	81,3%	0,0%	72,4%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	47	4,0	76,6%	0,0%	74,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	47	3,8	70,2%	0,0%	70,7%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	46	3,9	76,1%	0,0%	71,7%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	46	4,0	84,8%	0,0%	75,0%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	46	3,9	76,1%	0,0%	72,8%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	48	4,0	75,0%	0,0%	74,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	47	3,7	63,8%	0,0%	67,6%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	47	3,9	72,3%	0,0%	71,3%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	48	4,9	97,9%	2,1%	97,9%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	48	4,3	93,8%	0,0%	82,8%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	48	4,8	95,8%	0,0%	95,8%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	48	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**48**		**2,1%**	**97,9%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	47	4,0	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL		**48**	4,1	83,4%	0,1%	78,4%

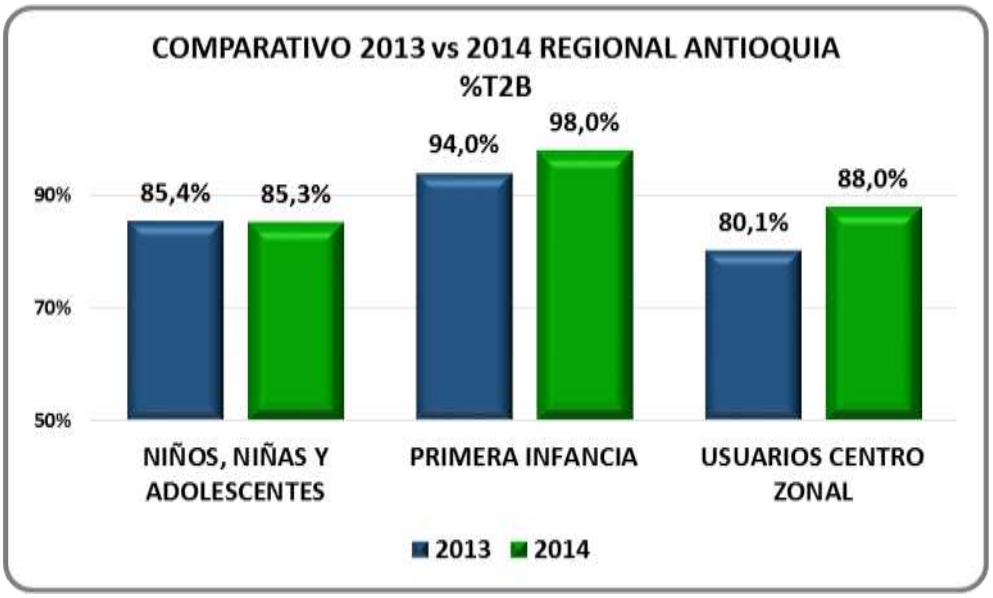
Est. Tabla 23.3: Indicadores de satisfacción FB – Antioquia.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

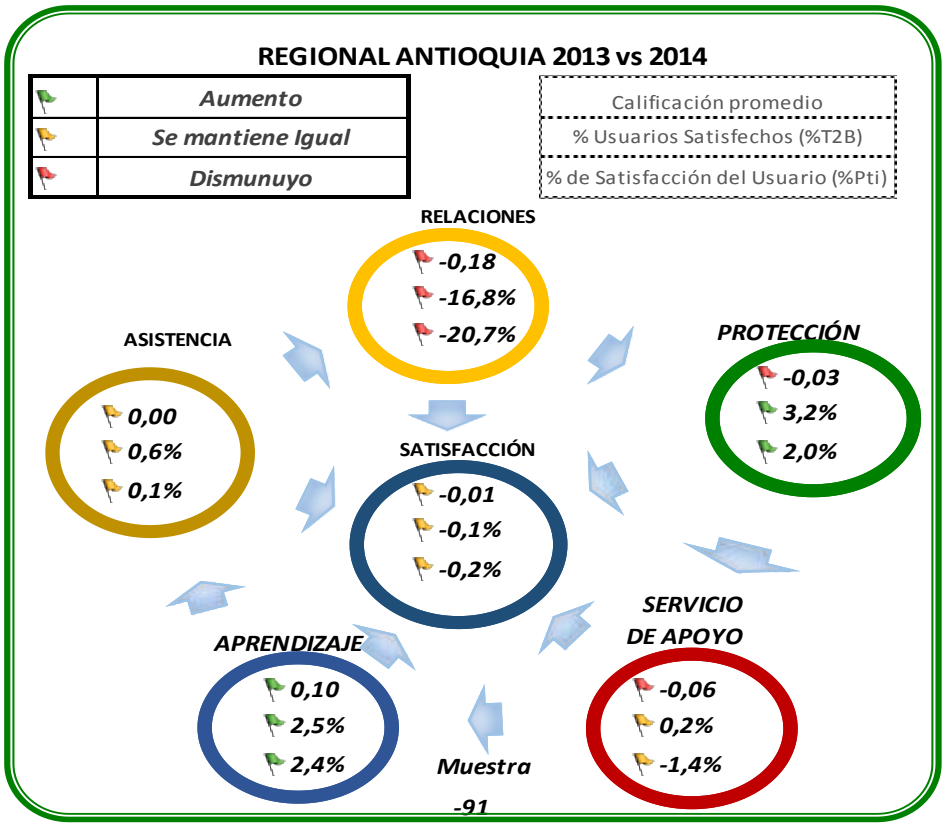


Est. Grafica 37.4: Resultados FB – Antioquia.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Antioquia.



Est. Grafica 37.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Antioquia.

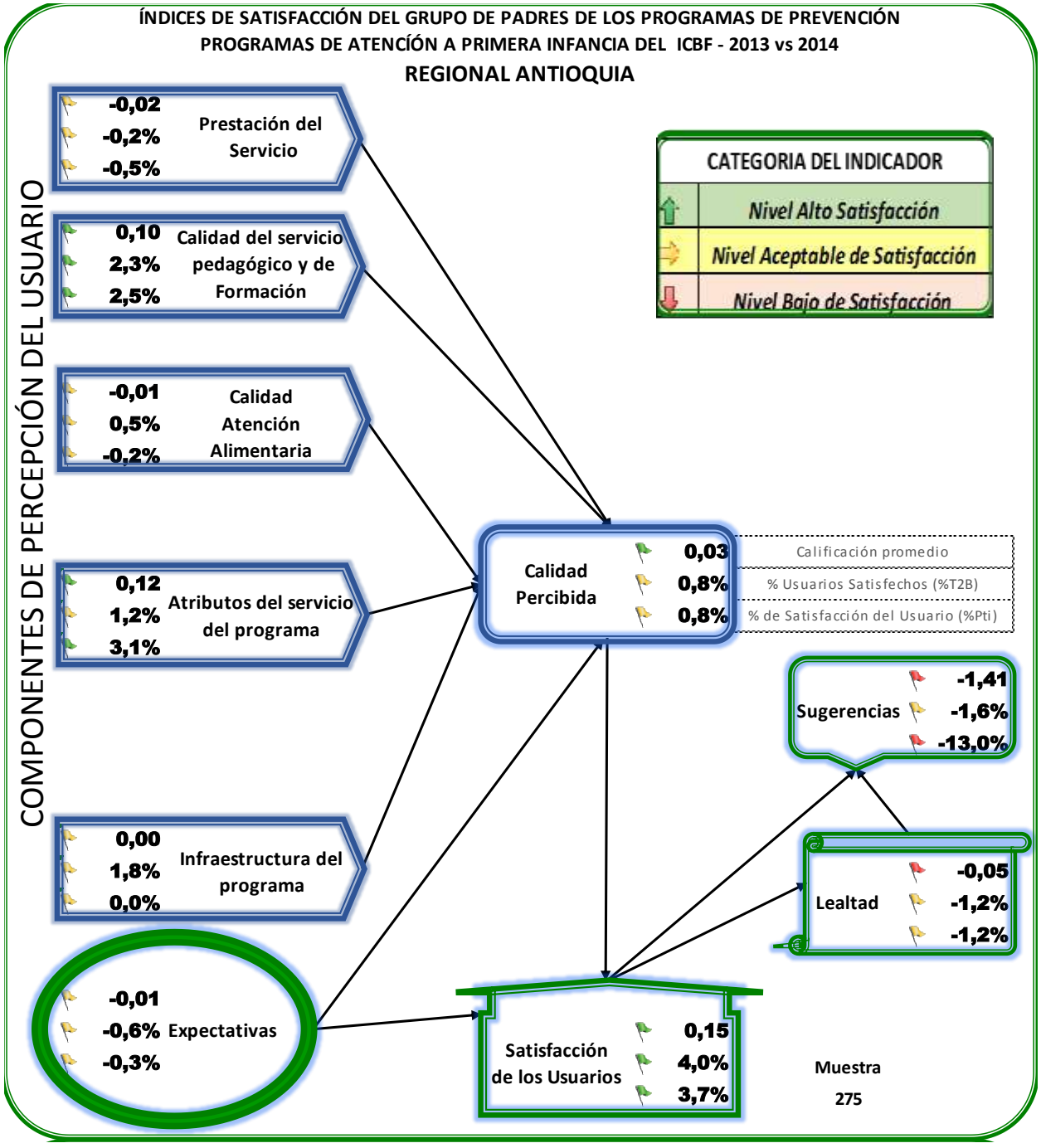


Est. Grafica 37.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Antioquia.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL ANTIOQUIA

REGIONAL	ANTIOQUIA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	238	4,91	96,6%	1,3%	97,7%	135	4,90	94,8%	0,00%	97,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	238	4,82	92,4%	1,7%	95,4%	135	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	238	4,50	78,6%	3,4%	87,6%	133	4,20	67,7%	7,52%	80,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	238	4,65	84,9%	2,5%	91,2%	135	4,42	72,6%	1,48%	85,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	238	4,64	82,4%	0,4%	91,0%	135	4,75	88,9%	1,48%	93,7%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	238	4,85	92,4%	0,0%	96,2%	134	4,91	95,5%	0,00%	97,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	236	4,88	94,9%	0,8%	97,0%	95	4,68	86,3%	2,11%	92,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	130	4,68	87,7%	3,8%	91,9%	135	4,79	90,4%	0,74%	94,8%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	238	4,82	91,2%	0,4%	95,4%	135	4,66	84,4%	1,48%	91,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	223	4,57	83,0%	4,5%	89,2%	131	4,53	80,9%	4,58%	88,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	122	4,49	76,3%	1,7%	87,3%	112	4,81	92,2%	1,94%	95,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	237	4,73	86,9%	0,4%	93,2%	135	4,81	91,1%	0,74%	95,2%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	234	4,46	79,5%	6,4%	86,5%	129	4,27	76,7%	13,18%	81,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	238	4,53	80,7%	4,2%	88,2%	131	4,47	79,4%	6,11%	86,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	209	4,10	67,5%	12,4%	77,5%	122	4,61	86,1%	5,74%	90,2%
TOTAL ANTIOQUIA	**TOTAL**	**220**	**4,65**	**85,4%**	**2,9%**	**91,3%**	**129**	**4,64**	**85,3%**	**3,11%**	**91,1%**

Est. Tabla 23.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Antioquia.

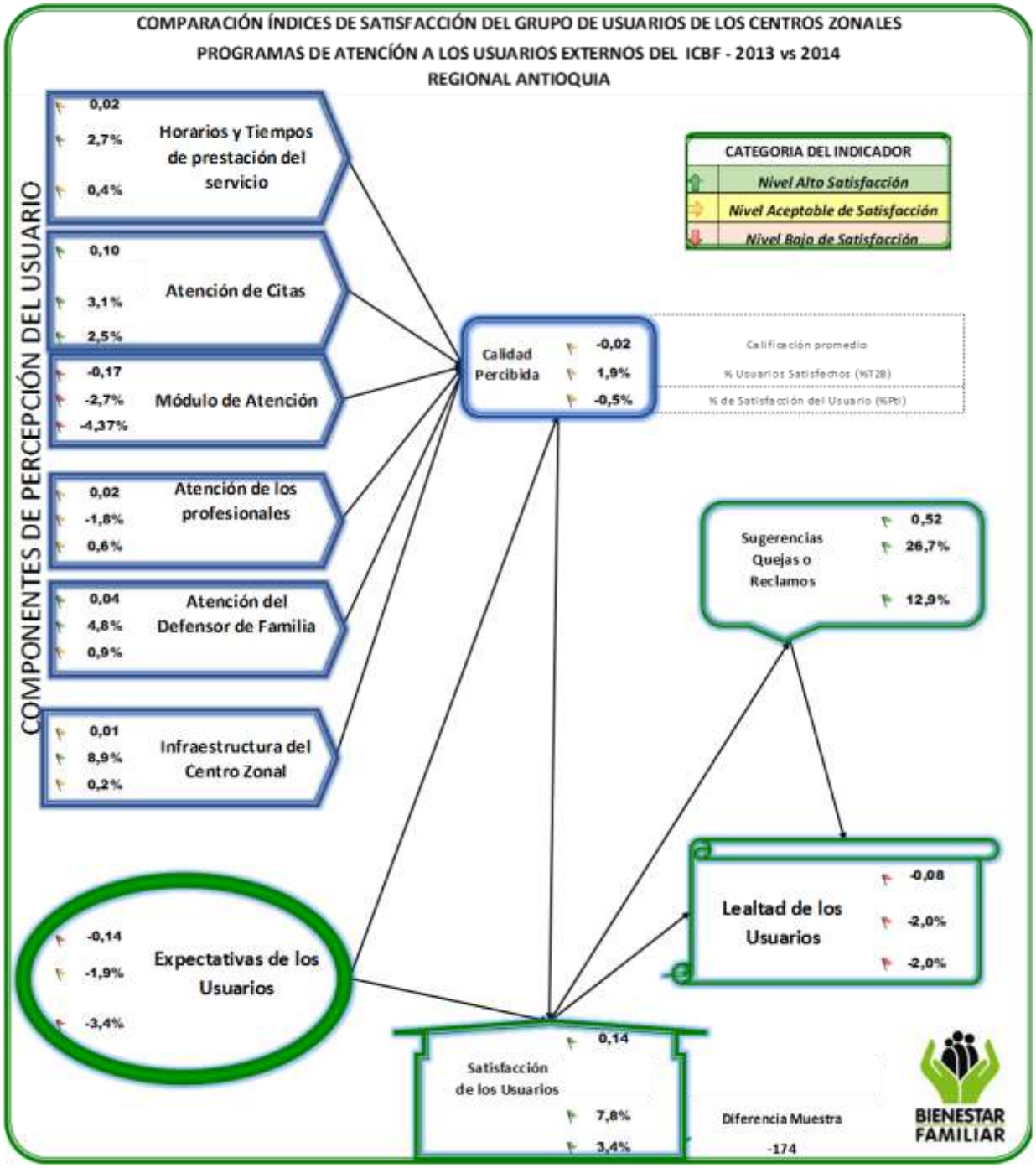


Est Grafica 37.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Antioquia.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014														
REGIONAL		ANTIOQUIA		AÑO 2013				AÑO 2014						
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti		
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	275	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	129	4,78	94,6%	5,4%	94,6%		
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	274	4,77	94,9%	2,6%	94,3%	129	4,89	98,4%	1,6%	97,3%		
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	275	4,61	97,8%	0,7%	90,2%	119	4,74	100,0%	0,0%	93,5%		
	La formación en valores	Preg_5b	275	4,65	99,3%	0,4%	91,2%	119	4,77	100,0%	0,0%	94,3%		
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	275	4,60	97,1%	0,0%	90,0%	128	4,72	99,2%	0,0%	93,0%		
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	274	4,56	94,9%	0,0%	89,1%	128	4,66	99,2%	0,0%	91,6%		
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	275	4,60	96,4%	0,4%	90,1%	128	4,66	98,4%	0,8%	91,6%		
	Las actividades recreativas	Preg_5f	275	4,63	96,0%	0,7%	90,8%	128	4,70	98,4%	0,8%	92,6%		
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	274	4,74	99,3%	0,4%	93,6%	129	4,85	99,2%	0,0%	96,3%		
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	240	4,72	98,8%	0,0%	92,9%	128	4,69	100,0%	0,0%	92,2%		
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	263	4,65	96,6%	0,8%	91,3%	128	4,55	96,9%	1,6%	88,7%		
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	275	4,73	99,3%	0,0%	93,3%	129	4,87	99,2%	0,8%	96,7%		
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	272	4,69	98,2%	0,0%	92,2%	129	4,81	100,0%	0,0%	95,3%		
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	274	4,65	97,4%	0,0%	91,2%	129	4,70	97,7%	1,6%	92,4%		
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	275	4,77	98,5%	0,0%	94,3%	129	4,96	100,0%	0,0%	99,0%		
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	275	4,74	97,8%	0,0%	93,5%	129	4,89	99,2%	0,0%	97,3%		
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	272	4,57	96,0%	0,0%	89,2%	128	4,65	98,4%	0,0%	91,2%		

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	275	4,61	96,7%	0,4%	90,2%	129	4,60	91,5%	3,1%	90,1%
	La señalización	Preg_9b	259	4,59	95,4%	0,0%	89,7%	129	4,58	99,2%	0,0%	89,5%
	Los Baños	Preg_9c	260	4,63	96,9%	0,4%	90,9%	122	4,56	96,7%	1,6%	88,9%
	El comedor	Preg_9d	272	4,62	96,0%	0,0%	90,5%	128	4,56	96,9%	0,8%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	274	4,74	99,3%	0,4%	93,4%	129	4,73	100,0%	0,0%	93,2%
	La seguridad	Preg_9f	275	4,56	92,0%	2,5%	89,1%	129	4,67	98,4%	0,8%	91,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	273	4,44	86,4%	1,5%	86,0%	128	4,34	88,3%	5,5%	83,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	273	4,56	94,5%	1,5%	89,1%	129	4,71	100,0%	0,0%	92,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	275	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	274	4,93	98,9%	0,0%	98,2%	129	4,96	99,2%	0,0%	99,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	275	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	275	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	275	1,44	10,9%	89,1%	10,9%	**129**		**12,4%**	**87,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	46	4,24	80,4%	4,3%	81,0%	16	3,88	75,0%	18,8%	71,9%
TOTAL SATISFACCIÓN ANTIOQUIA			**271**	**4,59**	**94,0%**	**3,5%**	**89,7%**	**127**	**4,74**	**98,0%**	**1,0%**	**93,4%**

Est. Tabla 23.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Antioquia.



Est Grafica 37.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Antioquia.

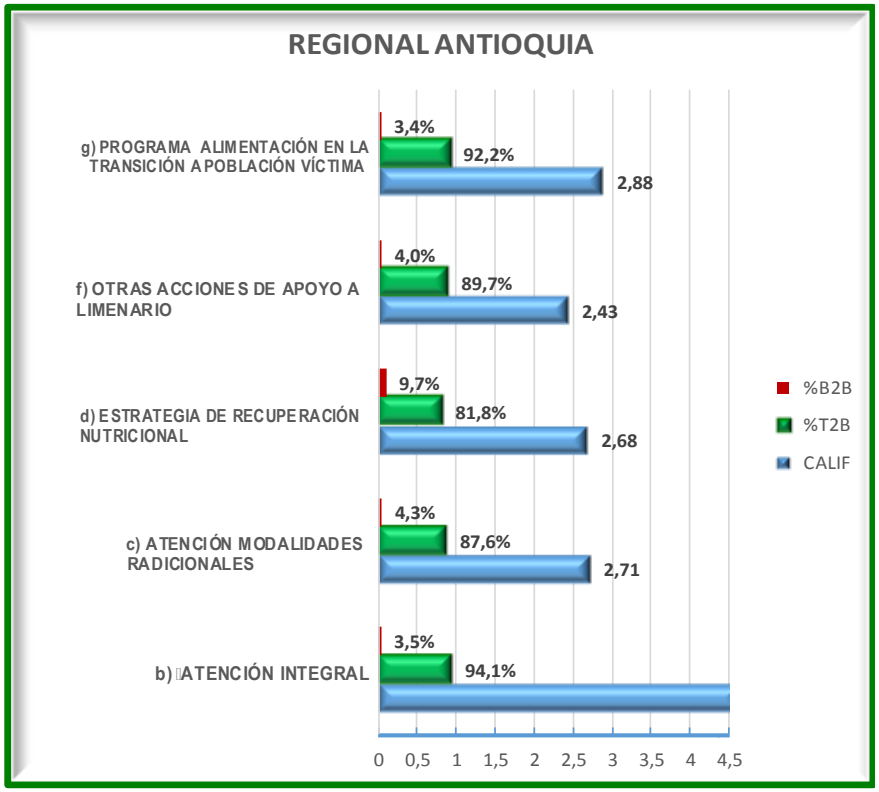
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	275	4,37	84,4%	15,6%	84,4%	101	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	275	3,45	45,8%	25,8%	61,2%	101	3,23	43,6%	33,7%	55,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	275	3,86	68,6%	7,7%	71,4%	101	3,54	64,4%	17,8%	63,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	161	4,43	85,7%	14,3%	85,7%	**101**		**46,5%**	**53,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	275	3,53	56,5%	23,9%	63,2%	47	3,96	70,2%	12,8%	73,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	275	4,14	81,9%	6,5%	78,6%	47	3,91	74,5%	10,6%	72,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	275	4,28	88,7%	1,8%	82,0%	101	4,05	85,1%	9,9%	76,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	275	4,27	87,5%	3,3%	81,7%	101	4,02	85,1%	7,9%	75,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	275	4,52	95,3%	0,7%	88,0%	101	4,48	93,1%	3,0%	86,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	275	4,13	78,2%	21,8%	78,2%	**101**		**82,2%**	**17,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	275	4,32	87,6%	5,5%	83,0%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	275	4,27	84,2%	3,7%	81,9%	83	4,24	83,1%	8,4%	81,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	275	4,60	95,8%	0,0%	90,0%	83	4,60	91,6%	2,4%	90,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	275	3,81	70,2%	29,8%	70,2%	**101**		**42,6%**	**57,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	275	4,30	85,5%	4,1%	82,4%	43	4,35	90,7%	7,0%	83,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	275	4,18	83,1%	7,9%	79,5%	39	4,13	89,7%	5,1%	78,2%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	275	4,57	95,3%	0,5%	89,2%	43	4,65	97,7%	0,0%	91,3%

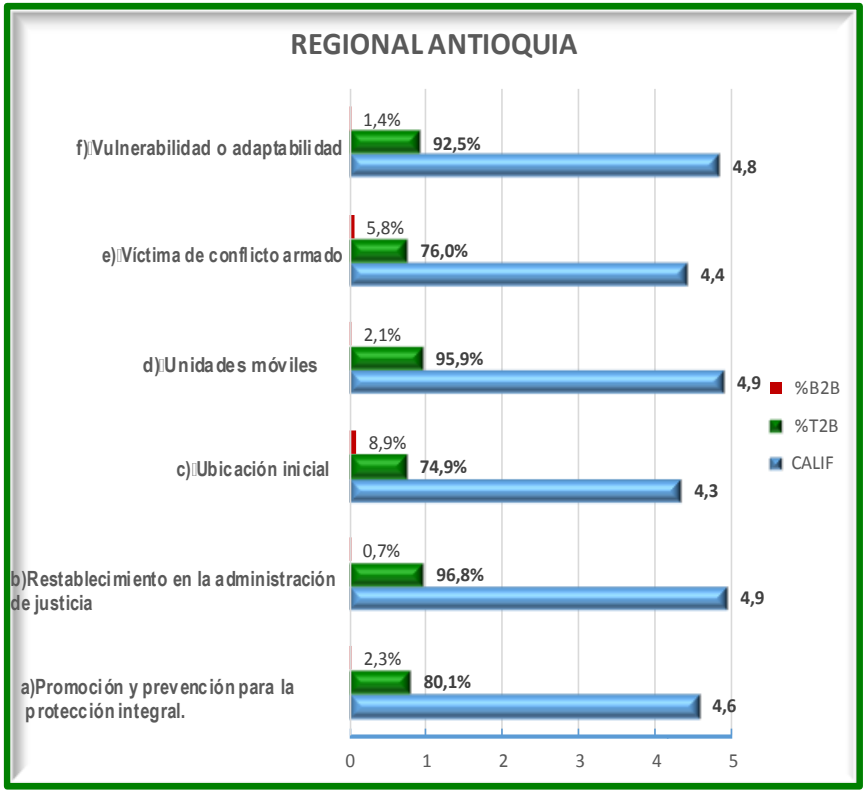
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	275	4,14	86,1%	0,4%	78,4%	101	4,30	97,0%	0,0%	82,4%
	La señalización	Preg_12b	275	4,14	89,7%	2,1%	78,6%	101	4,04	92,1%	3,0%	76,0%
	Los Baños	Preg_12c	275	3,70	62,8%	10,6%	67,5%	43	3,77	83,7%	11,6%	69,2%
	La limpieza	Preg_12d	275	4,09	85,7%	3,3%	77,2%	101	4,25	98,0%	0,0%	81,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	275	4,36	94,9%	0,7%	83,9%	101	4,18	99,0%	0,0%	79,5%
	La organización	Preg_12f	275	4,27	93,0%	1,5%	81,8%	101	4,08	96,0%	1,0%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	275	4,14	86,8%	3,0%	78,5%	99	4,07	88,9%	1,0%	76,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	275	4,78	94,5%	5,5%	94,5%	101	4,68	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	275	4,87	97,4%	1,1%	96,7%	101	4,69	96,0%	2,0%	92,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	275	4,87	96,7%	3,3%	96,7%	101	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	274	4,90	97,4%	2,6%	97,4%	101	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	275	1,29	7,3%	92,7%	7,3%	**101**		**3,0%**	**97,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	275	3,15	40,0%	40,0%	53,8%	3	3,67	66,7%	33,3%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN ANTIOQUIA			**273**	**4,12**	**80,1%**	**11,3%**	**78,0%**	**93**	**4,26**	**88,0%**	**6,4%**	**81,4%**

Est. Tabla 23.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Antioquia.

Modalidades – Proyectos de inversión - Antioquia.



Est Grafica 37.9: Modalidades NNA – Antioquia

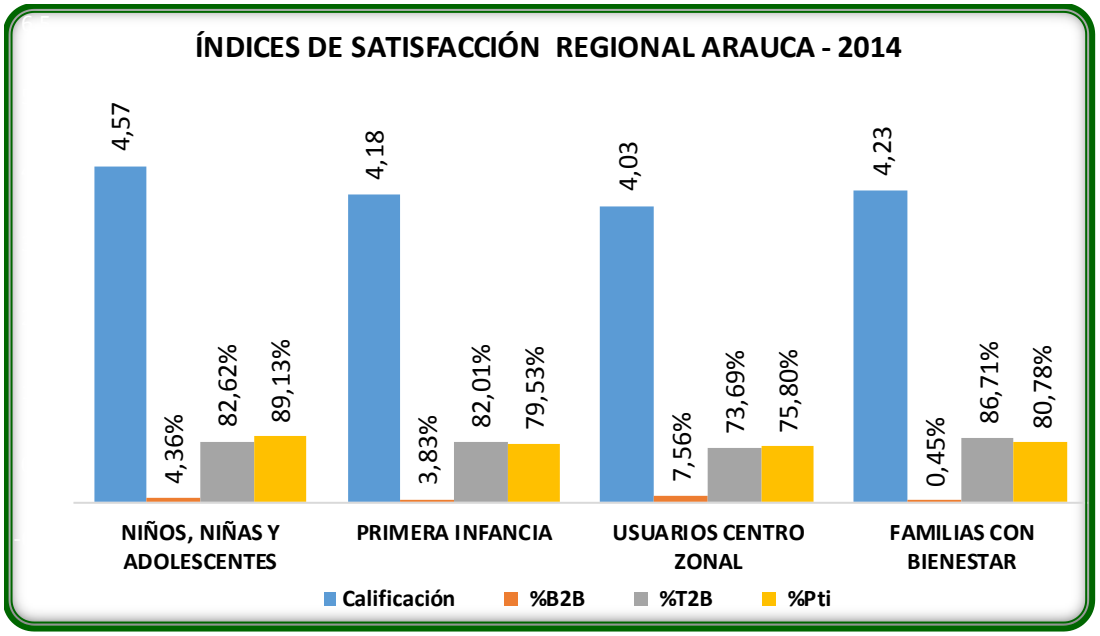


Est Grafica 37.10: Modalidades PPI – Antioquia

REGION ARAUCA

Resultados Generales

Para esta regional se realizaron en total 405 encuestas, en las cuales se refleja una evaluación de satisfacción aceptable por parte de los entrevistados con un 81.26% de usuarios satisfechos en general, a su vez se interpreta que los servicios dirigidos hacia los usuarios de Centro Zonal son más susceptibles de mejora que las demás poblaciones, ya que tiene un índice alto de insatisfacción % B2B de 7.56%.



REGIONAL	ARAUCA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	109	4,57	82,62%	4,36%	89,13%
PRIMERA INFANCIA	159	4,18	82,01%	3,83%	79,53%
USUARIOS CENTRO ZONAL	93	4,03	73,69%	7,56%	75,80%
FAMILIAS CON BIENESTAR	44	4,23	86,71%	0,45%	80,78%
Total general	**405**	**4,25**	**81,26%**	**4,05%**	**81,31%**

Est. Grafica 38: Resultado General –Arauca.

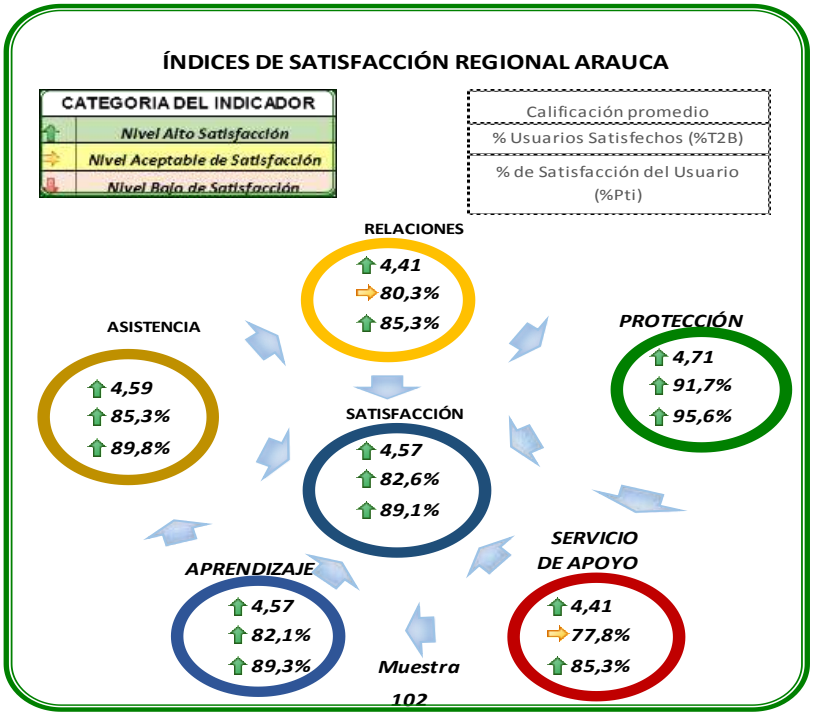
Niños Niñas y Adolescentes-Arau*ca*

Para esta población los usuarios de esta regional manifiestan en su evaluación un alto índice de insatisfacción con el consolidado de 4.36% de usuarios insatisfechos con el servicio.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL ARAUCA

REGIONAL	ARAUCA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	109	4,87	94,5%	0,92%	96,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	108	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	107	3,90	54,2%	9,35%	72,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	109	4,50	78,0%	2,75%	87,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	109	4,83	91,7%	0,00%	95,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	109	4,85	92,7%	0,00%	96,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	77	4,48	79,2%	5,19%	87,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	109	4,78	90,8%	1,83%	94,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	109	4,76	90,8%	2,75%	94,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	109	4,72	88,1%	1,83%	93,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	76	4,16	73,2%	15,18%	79,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	109	4,65	85,3%	2,75%	91,3%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	107	4,18	71,0%	12,15%	79,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	108	4,41	76,9%	6,48%	85,2%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	72	4,25	72,2%	9,72%	81,3%
TOTAL ARAUCA	**TOTAL**	**102**	**4,57**	**82,6%**	**4,36%**	**89,1%**

Est. Tabla 24: Indicadores de Satisfacción NNA-Arauca



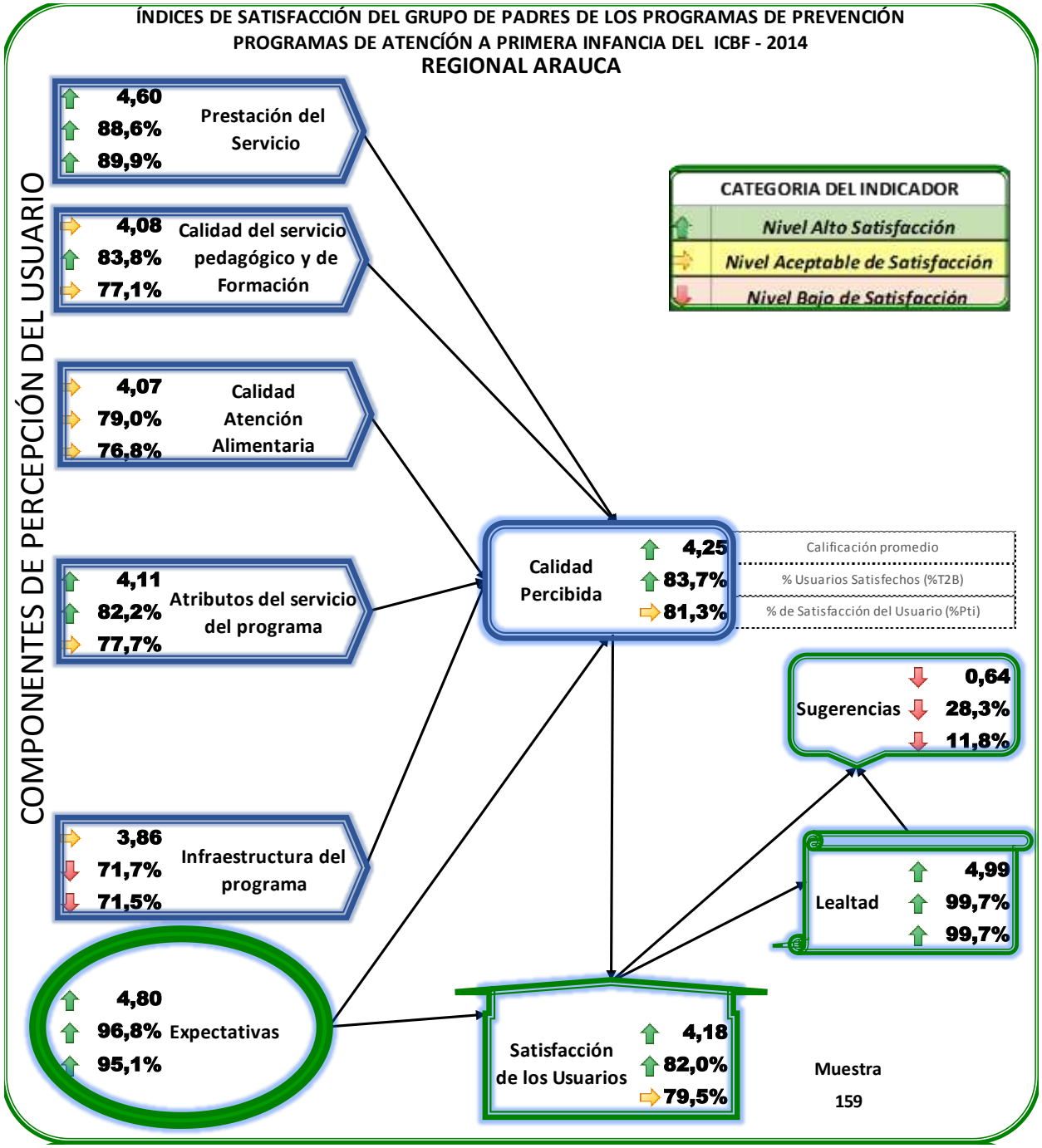
Est. Grafica 38.1: Resultados NNA-Arauca

Padres de Primera Infancia-Arauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ARAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	159	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	148	4,49	84,5%	6,8%	87,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	137	4,15	83,2%	1,5%	78,6%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,12	86,2%	0,0%	77,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	141	4,06	82,3%	0,0%	76,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	143	4,01	81,1%	2,1%	75,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	143	4,07	84,6%	0,7%	76,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	136	4,10	85,3%	0,0%	77,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	147	4,14	82,3%	4,8%	78,6%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	122	4,09	78,7%	2,5%	77,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	151	3,99	76,2%	3,3%	74,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,20	86,2%	1,4%	79,9%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	131	4,02	78,6%	2,3%	75,6%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	137	3,97	75,9%	2,9%	74,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	147	4,25	90,5%	0,7%	81,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	150	4,22	86,7%	1,3%	80,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	145	3,96	74,5%	2,8%	74,0%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	154	3,79	68,2%	9,7%	69,6%
	La señalización	Preg_9b	144	3,67	64,6%	12,5%	66,7%
	Los Baños	Preg_9c	134	3,74	64,2%	11,2%	68,5%
	El comedor	Preg_9d	135	3,89	75,6%	9,6%	72,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	158	4,16	84,8%	1,3%	79,0%
	La seguridad	Preg_9f	157	3,99	77,7%	4,5%	74,8%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	137	3,66	61,3%	10,9%	66,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	144	3,95	75,0%	2,1%	73,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	159	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	150	4,81	98,7%	0,7%	95,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	159	4,97	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	159	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**159**		**21,4%**	**78,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	32	3,81	62,5%	15,6%	70,3%
TOTAL SATISFACCIÓN ARAUCA			**145**	**4,18**	**82,0%**	**3,8%**	**79,5%**

Est. Tabla 24.1: Indicadores de Satisfacción. PPI-Arauca



Est. Grafica 38.2: Resultado PPI-Arauca

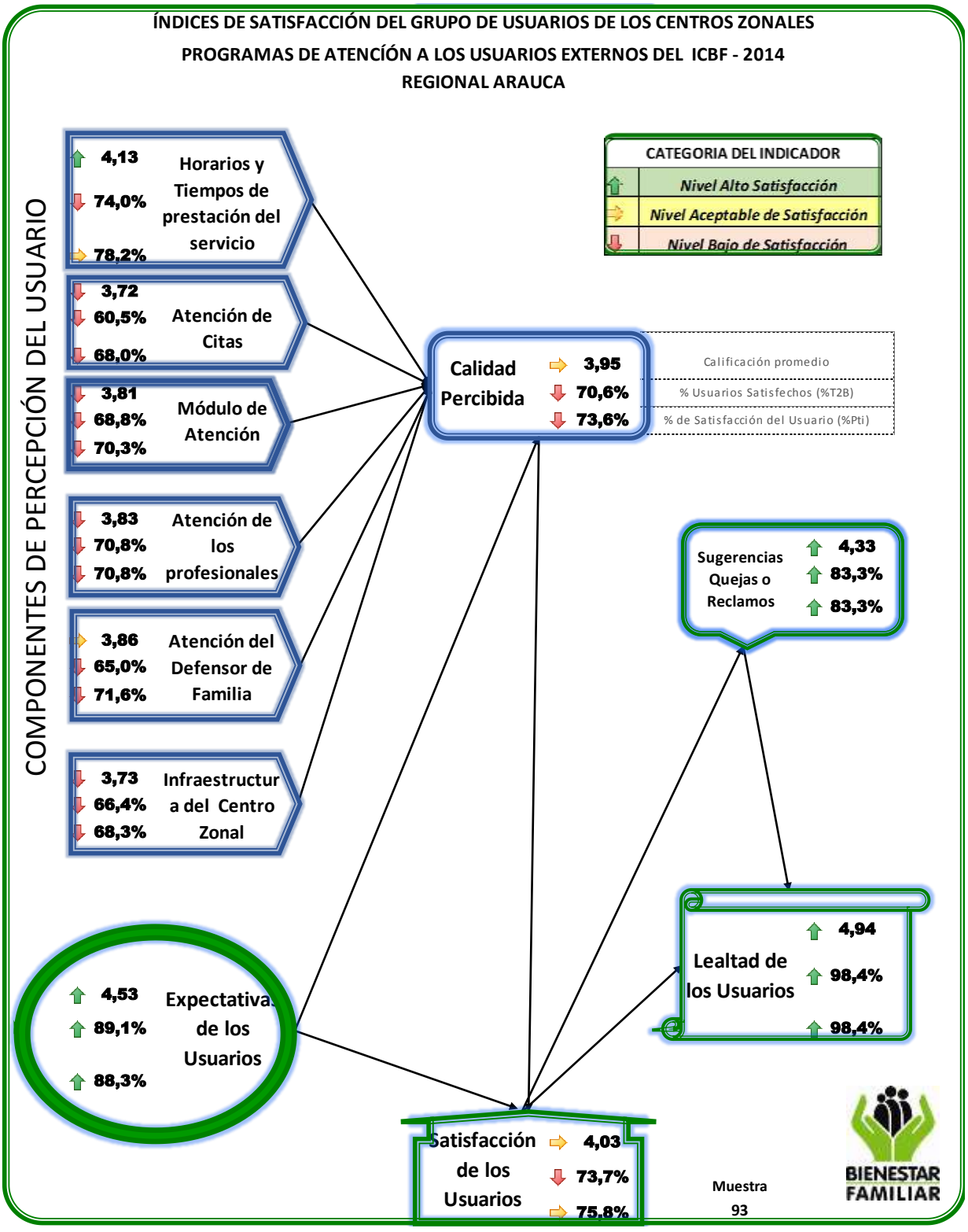
Usuarios de Centro Zonal –Arauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ARAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	93	4,78	94,6%	5,4%	94,6%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	92	4,21	80,4%	13,0%	80,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	92	3,39	46,7%	15,2%	59,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**93**		**46,2%**	**53,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	43	3,74	58,1%	20,9%	68,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	43	3,70	62,8%	14,0%	67,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	93	3,72	66,7%	12,9%	68,0%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	93	3,77	67,7%	6,5%	69,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	93	3,94	72,0%	3,2%	73,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**93**		**58,1%**	**41,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	1	3,00	100,0%	0,0%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	51	3,69	62,7%	7,8%	67,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	54	3,98	77,8%	1,9%	74,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**93**		**29,0%**	**71,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	27	3,78	66,7%	7,4%	69,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	26	3,69	53,8%	7,7%	67,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	27	4,11	74,1%	0,0%	77,8%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	91	3,56	57,1%	12,1%	64,0%
	La señalización	Preg_12b	69	3,80	68,1%	5,8%	69,9%
	Los Baños	Preg_12c	47	3,81	66,0%	0,0%	70,2%
	La limpieza	Preg_12d	91	4,04	86,8%	1,1%	76,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	93	3,84	73,1%	1,1%	71,0%
	La organización	Preg_12f	79	3,78	67,1%	3,8%	69,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	86	3,34	45,3%	22,1%	58,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	93	4,53	88,2%	11,8%	88,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	91	4,54	90,1%	4,4%	88,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	93	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	93	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**93**		**6,5%**	**93,5%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	4,33	83,3%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN ARAUCA			**83**	**4,03**	**73,7%**	**7,6%**	**75,8%**

Est. Tabla 24.2: Indicadores de Satisfacción UCZ- Arauca



Est.Grafica 38.3: Modelo de Resultado UCZ- Arauca.

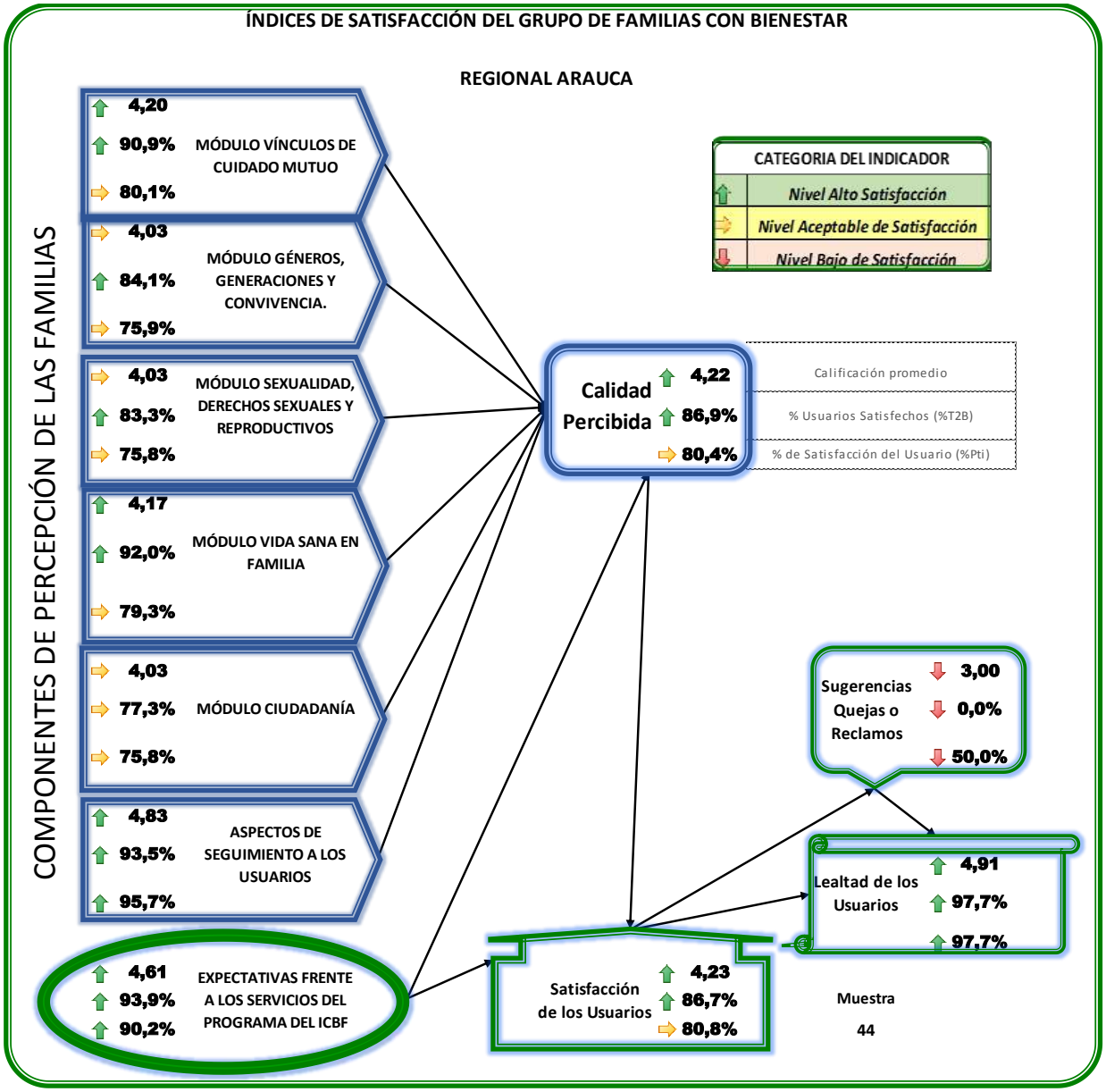
Familias con Bienestar FB-Arauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

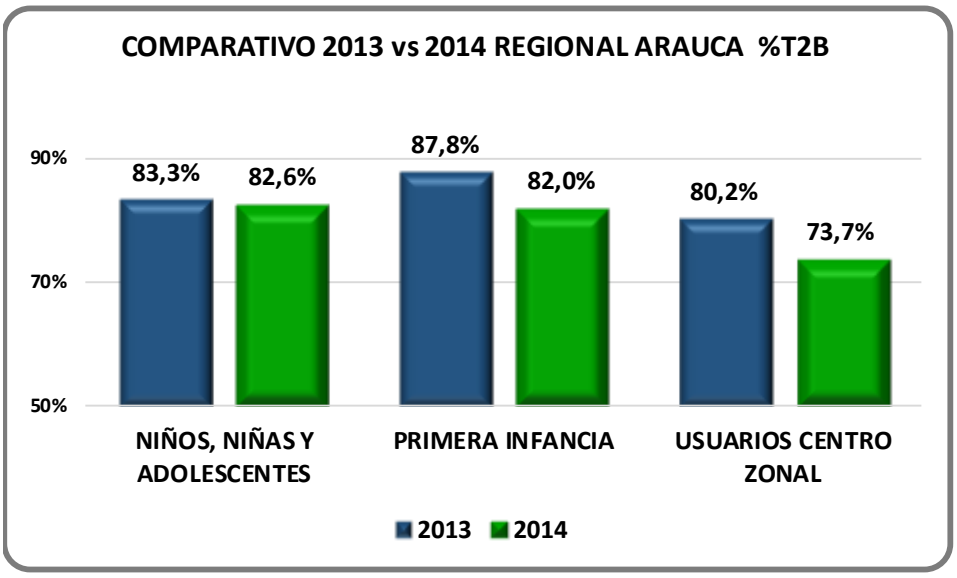
REGIONAL			ARAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	44	4,2	90,9%	0,0%	80,1%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	44	4,1	84,1%	0,0%	76,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	44	4,0	84,1%	0,0%	75,0%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	44	4,1	88,6%	0,0%	77,3%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	44	4,2	88,6%	0,0%	80,1%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	44	3,8	72,7%	0,0%	69,9%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	44	4,1	90,9%	0,0%	78,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	44	4,2	93,2%	0,0%	80,1%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	44	4,1	81,8%	0,0%	77,8%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	44	4,0	77,3%	0,0%	75,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	44	4,0	72,7%	0,0%	74,4%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	44	4,8	95,5%	4,5%	95,5%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	44	4,4	95,5%	0,0%	84,7%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	44	4,6	90,9%	0,0%	90,3%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	44	4,9	97,7%	2,3%	97,7%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**44**		**4,5%**	**95,5%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	3,0	0,0%	0,0%	50,0%
TOTAL		**44**	4,2	86,7%	0,5%	80,8%

Est. Tabla 24.3: Indicadores de Satisfacción FB - Arauca

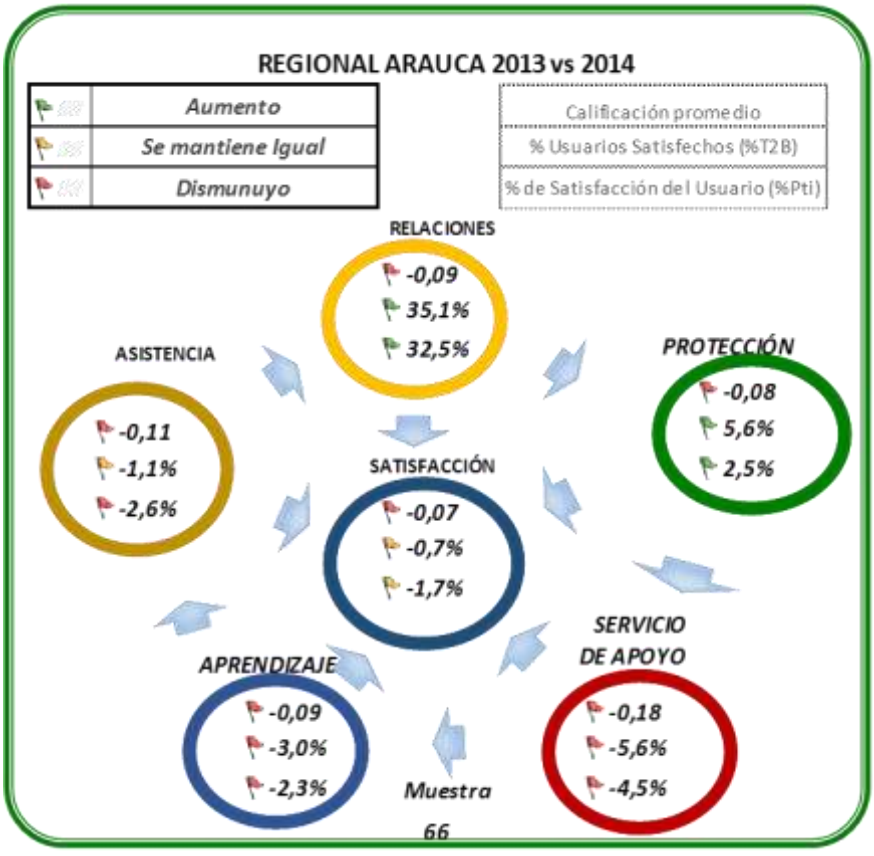


Est.-Grafica 38.4: Resultado FB - Arauca

Comparación 2013 Vs 2014-Arauca



Est Grafica 38.5: Comparativo Resultados Generales 2013 Vs 2014-Arauca

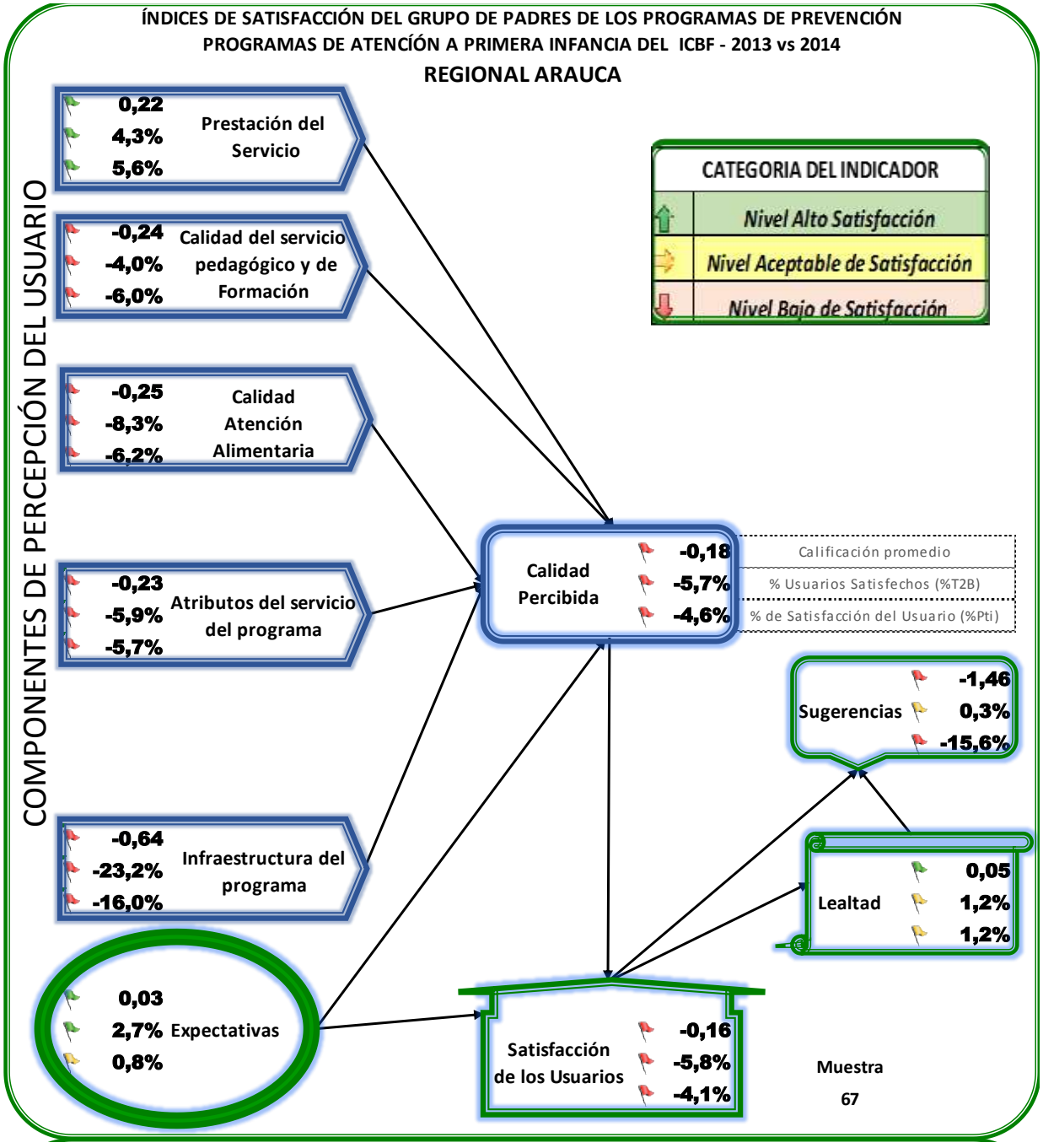


Est. Grafica 38.6: Comparativo resultad .NNA 2013 Vs 2014-Arauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL ARAUCA

REGIONAL	ARAUCA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	36	4,72	86,1%	0,0%	93,1%	109	4,87	94,5%	0,92%	96,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	36	4,78	88,9%	0,0%	94,4%	108	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	36	4,22	61,1%	0,0%	80,6%	107	3,90	54,2%	9,35%	72,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	36	4,78	88,9%	0,0%	94,4%	109	4,50	78,0%	2,75%	87,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	36	4,56	77,8%	0,0%	88,9%	109	4,83	91,7%	0,00%	95,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	36	4,78	88,9%	0,0%	94,4%	109	4,85	92,7%	0,00%	96,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	36	4,56	80,6%	2,8%	88,9%	77	4,48	79,2%	5,19%	87,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	36	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	109	4,78	90,8%	1,83%	94,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	36	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	109	4,76	90,8%	2,75%	94,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	36	4,44	75,0%	2,8%	86,1%	109	4,72	88,1%	1,83%	93,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	35	4,82	92,6%	1,6%	95,5%	76	4,16	73,2%	15,18%	79,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	36	4,89	94,4%	0,0%	97,2%	109	4,65	85,3%	2,75%	91,3%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	36	4,33	75,0%	8,3%	83,3%	107	4,18	71,0%	12,15%	79,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	36	4,56	80,6%	2,8%	88,9%	108	4,41	76,9%	6,48%	85,2%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	35	4,43	77,1%	5,7%	85,7%	72	4,25	72,2%	9,72%	81,3%
TOTAL ARAUCA	**TOTAL**	**36**	**4,64**	**83,3%**	**1,6%**	**90,9%**	**102**	**4,57**	**82,6%**	**4,36%**	**89,1%**

Est. Tabla 24.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014 - Arauca



Est. Grafica 38.7: Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014 - Arauca

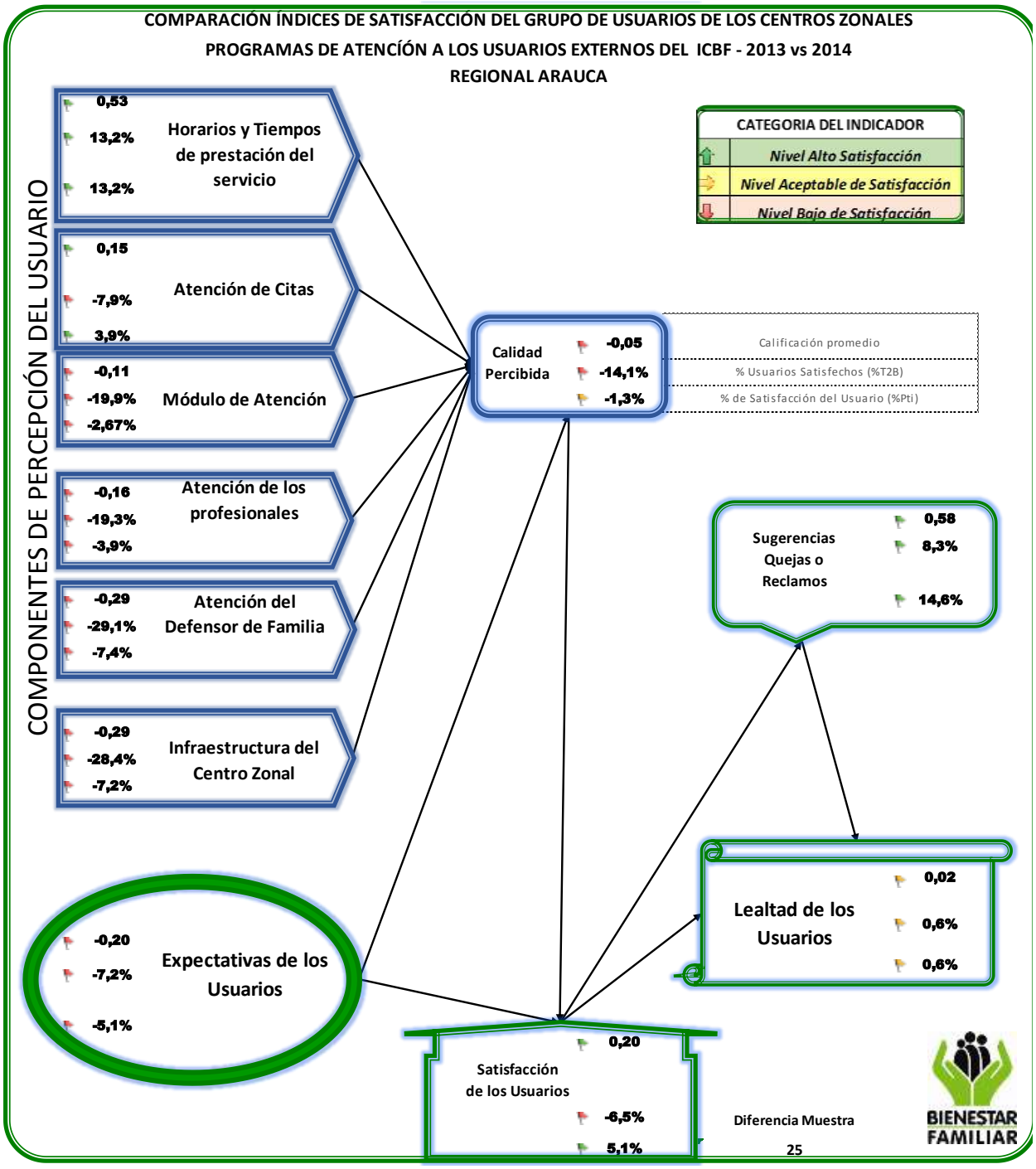
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL		ARAUCA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	67	↑ 4,46	↑ 86,6%	13,4%	↑ 86,6%	159	↑ 4,70	↑ 92,5%	7,5%	↑ 92,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	67	↑ 4,28	↑ 82,1%	1,5%	↑ 82,1%	148	↑ 4,49	↑ 84,5%	6,8%	↑ 87,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	67	↑ 4,33	↑ 85,1%	1,5%	↑ 83,2%	137	↑ 4,15	↑ 83,2%	1,5%	→ 78,6%
	La formación en valores	Preg_5b	67	↑ 4,30	↑ 86,6%	3,0%	↑ 82,5%	138	↑ 4,12	↑ 86,2%	0,0%	→ 77,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	↑ 4,37	↑ 92,5%	3,0%	↑ 84,3%	141	→ 4,06	↑ 82,3%	0,0%	→ 76,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	67	↑ 4,27	↑ 88,1%	1,5%	→ 81,7%	143	→ 4,01	→ 81,1%	2,1%	→ 75,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	67	↑ 4,25	↑ 85,1%	3,0%	→ 81,3%	143	→ 4,07	↑ 84,6%	0,7%	→ 76,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	67	↑ 4,42	↑ 89,6%	0,0%	↑ 85,4%	136	↑ 4,10	↑ 85,3%	0,0%	→ 77,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	66	↑ 4,38	↑ 86,4%	1,5%	↑ 84,5%	147	↑ 4,14	↑ 82,3%	4,8%	→ 78,6%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	66	↑ 4,30	↑ 89,4%	1,5%	↑ 82,6%	122	→ 4,09	→ 78,7%	2,5%	→ 77,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	66	↑ 4,27	↑ 86,4%	3,0%	→ 81,8%	151	→ 3,99	→ 76,2%	3,3%	↓ 74,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	67	↑ 4,33	↑ 89,6%	3,0%	↑ 83,2%	138	↑ 4,20	↑ 86,2%	1,4%	→ 79,9%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	↑ 4,25	↑ 86,6%	1,5%	→ 81,3%	131	→ 4,02	→ 78,6%	2,3%	→ 75,6%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	67	↑ 4,36	↑ 86,6%	0,0%	↑ 84,0%	137	→ 3,97	→ 75,9%	2,9%	↓ 74,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	67	↑ 4,31	↑ 86,6%	1,5%	↑ 82,8%	147	↑ 4,25	↑ 90,5%	0,7%	→ 81,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	67	↑ 4,39	↑ 89,6%	0,0%	↑ 84,7%	150	↑ 4,22	↑ 86,7%	1,3%	→ 80,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	67	↑ 4,36	↑ 89,6%	1,5%	↑ 84,0%	145	→ 3,96	↓ 74,5%	2,8%	↓ 74,0%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,48	94,0%	0,0%	86,9%	154	3,79	68,2%	9,7%	69,6%
	La señalización	Preg_9b	67	4,40	92,5%	0,0%	85,1%	144	3,67	64,6%	12,5%	66,7%
	Los Baños	Preg_9c	67	4,55	98,5%	0,0%	88,8%	134	3,74	64,2%	11,2%	68,5%
	El comedor	Preg_9d	66	4,56	97,0%	0,0%	89,0%	135	3,89	75,6%	9,6%	72,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	4,60	98,5%	0,0%	89,9%	158	4,16	84,8%	1,3%	79,0%
	La seguridad	Preg_9f	67	4,57	95,5%	0,0%	89,2%	157	3,99	77,7%	4,5%	74,8%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	67	4,42	92,5%	0,0%	85,4%	137	3,66	61,3%	10,9%	66,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,45	91,0%	0,0%	86,2%	144	3,95	75,0%	2,1%	73,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	159	4,80	95,0%	5,0%	95,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	67	4,60	89,6%	0,0%	89,9%	150	4,81	98,7%	0,7%	95,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	159	4,97	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	159	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	67	1,24	6,0%	94,0%	6,0%	**159**		**21,4%**	**78,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	26	4,31	84,6%	7,7%	82,7%	32	3,81	62,5%	15,6%	70,3%
TOTAL SATISFACCIÓN ARAUCA			**66**	**4,34**	**87,8%**	**4,7%**	**83,6%**	**145**	**4,18**	**82,0%**	**3,8%**	**79,5%**

Est. Tabla 24.5: Comparativo resultados PPI 2013 Vs 2014-Arauca



Est.Grafica 28.8: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Arauca

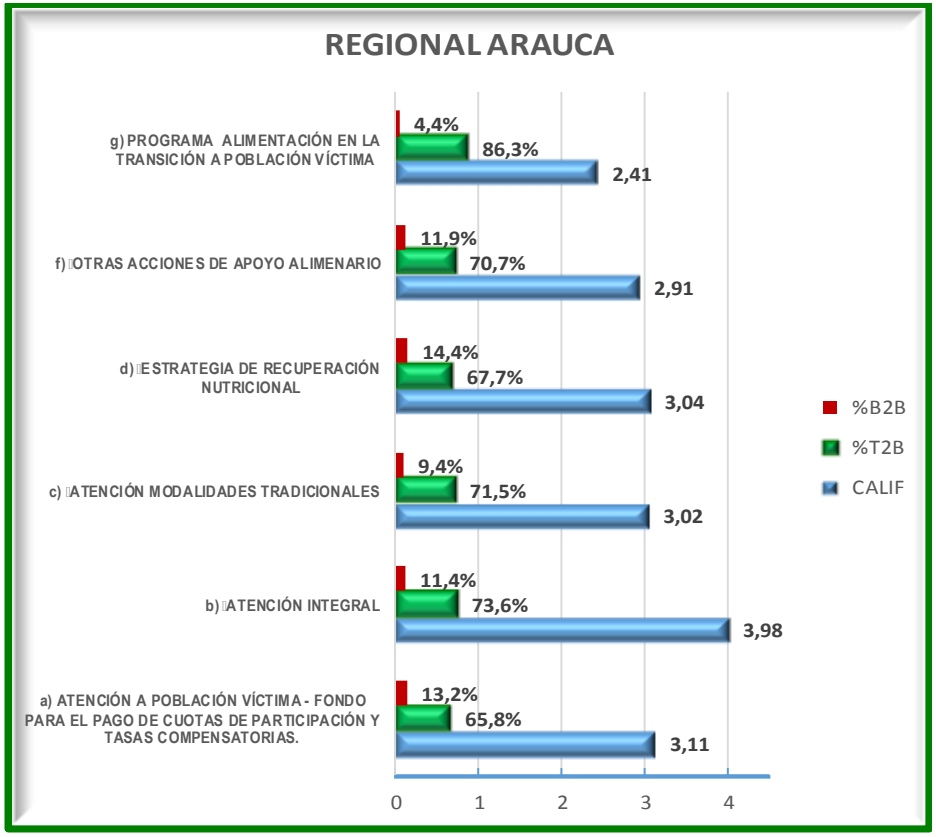
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			ARAUCA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	68	4,06	76,5%	23,5%	76,5%	93	4,78	94,6%	5,4%	94,6%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	68	3,31	48,5%	30,9%	57,7%	92	4,21	80,4%	13,0%	80,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	68	3,44	57,4%	17,6%	61,0%	92	3,39	46,7%	15,2%	59,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	45	3,67	66,7%	33,3%	66,7%	**93**		**46,2%**	**53,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	68	3,40	56,7%	20,0%	60,0%	43	3,74	58,1%	20,9%	68,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	68	3,73	80,0%	6,7%	68,3%	43	3,70	62,8%	14,0%	67,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	68	3,87	88,2%	4,4%	71,7%	93	3,72	66,7%	12,9%	68,0%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	68	3,90	86,8%	2,9%	72,4%	93	3,77	67,7%	6,5%	69,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	68	3,99	91,2%	1,5%	74,6%	93	3,94	72,0%	3,2%	73,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	68	2,59	39,7%	60,3%	39,7%	**93**		**58,1%**	**41,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	68	4,04	96,2%	0,0%	76,0%	1	3,00	100,0%	0,0%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	68	3,93	85,2%	0,0%	73,1%	51	3,69	62,7%	7,8%	67,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	68	4,00	88,9%	0,0%	75,0%	54	3,98	77,8%	1,9%	74,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	68	2,00	25,0%	75,0%	25,0%	**93**		**29,0%**	**71,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	68	4,12	94,1%	0,0%	77,9%	27	3,78	66,7%	7,4%	69,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	68	4,06	88,2%	0,0%	76,5%	26	3,69	53,8%	7,7%	67,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	68	4,29	100,0%	0,0%	82,4%	27	4,11	74,1%	0,0%	77,8%

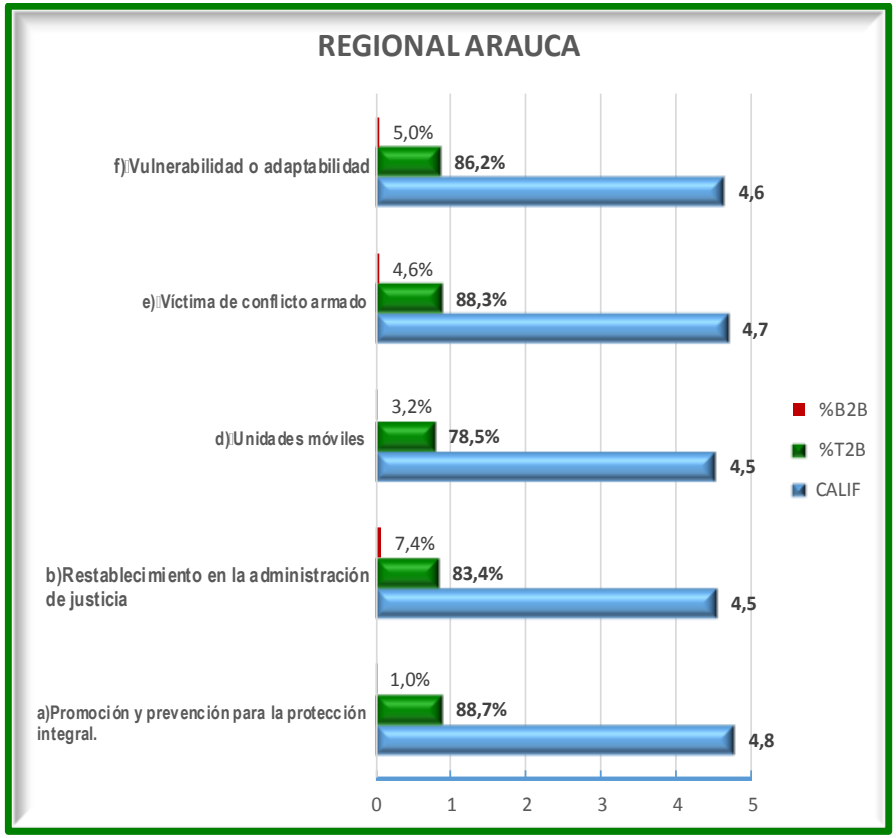
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	68	4,06	97,1%	0,0%	76,5%	91	3,56	57,1%	12,1%	64,0%
	La señalización	Preg_12b	68	3,96	92,6%	0,0%	73,9%	69	3,80	68,1%	5,8%	69,9%
	Los Baños	Preg_12c	68	3,97	88,6%	0,0%	74,3%	47	3,81	66,0%	0,0%	70,2%
	La limpieza	Preg_12d	68	4,06	95,6%	0,0%	76,5%	91	4,04	86,8%	1,1%	76,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	68	4,06	97,1%	0,0%	76,5%	93	3,84	73,1%	1,1%	71,0%
	La organización	Preg_12f	68	4,03	97,1%	0,0%	75,7%	79	3,78	67,1%	3,8%	69,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	68	4,03	95,1%	0,0%	75,8%	86	3,34	45,3%	22,1%	58,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	68	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	93	4,53	88,2%	11,8%	88,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	68	4,59	95,6%	0,0%	89,7%	91	4,54	90,1%	4,4%	88,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	93	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	68	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	93	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	68	1,24	5,9%	94,1%	5,9%	**93**		**6,5%**	**93,5%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	68	3,75	75,0%	25,0%	68,8%	6	4,33	83,3%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN ARAUCA			**67**	**3,83**	**80,2%**	**13,2%**	**70,7%**	**83**	**4,03**	**73,7%**	**7,6%**	**75,8%**

Est. Tabla 24.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Arauca

Modalidades-Proyectos de inversión – Arauca.



Est. Grafica 28.9: Modalidad PPI-Arauca

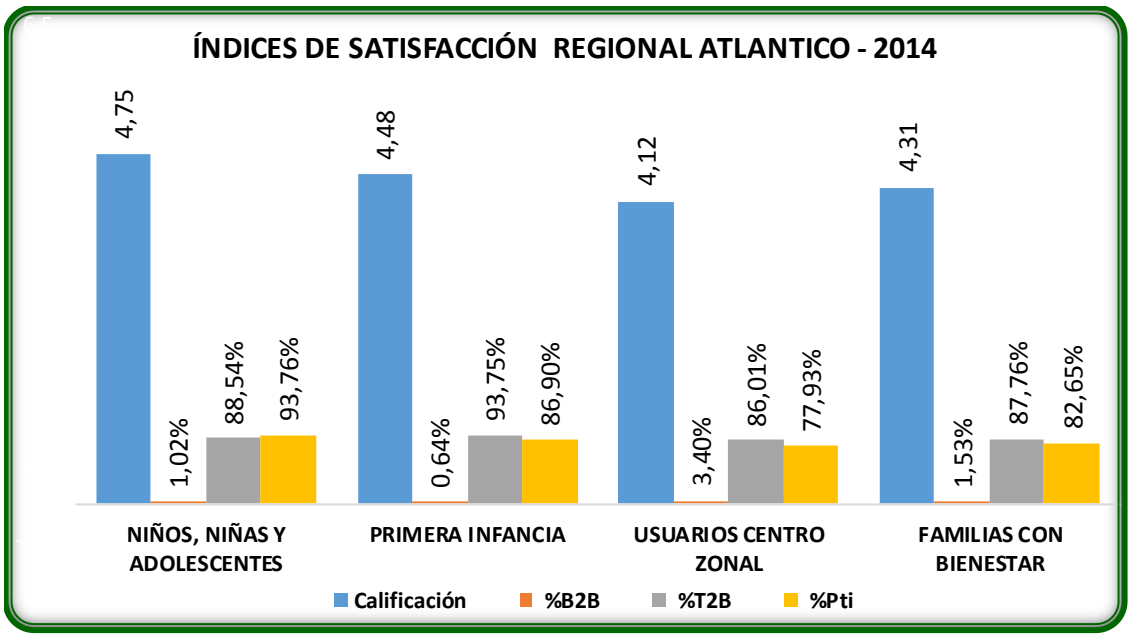


Est. Grafica 28.10: Modalidad NNA-Arauca

REGIONAL ATLANTICO

Resultados Generales

En la siguiente información se evidencia el resultado de 392 encuestas, los usuarios calificaron en general de forma positiva los servicios recibidos, pues se observa un indicador consolidado de 89.02% de usuarios satisfechos (T2B).



REGIONAL	ATLANTICO

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	118	4,75	88,54%	1,02%	93,76%
PRIMERA INFANCIA	140	4,48	93,75%	0,64%	86,90%
USUARIOS CENTRO ZONAL	99	4,12	86,01%	3,40%	77,93%
FAMILIAS CON BIENESTAR	35	4,31	87,76%	1,53%	82,65%
Total general	**392**	**4,41**	**89,02%**	**1,64%**	**85,31%**

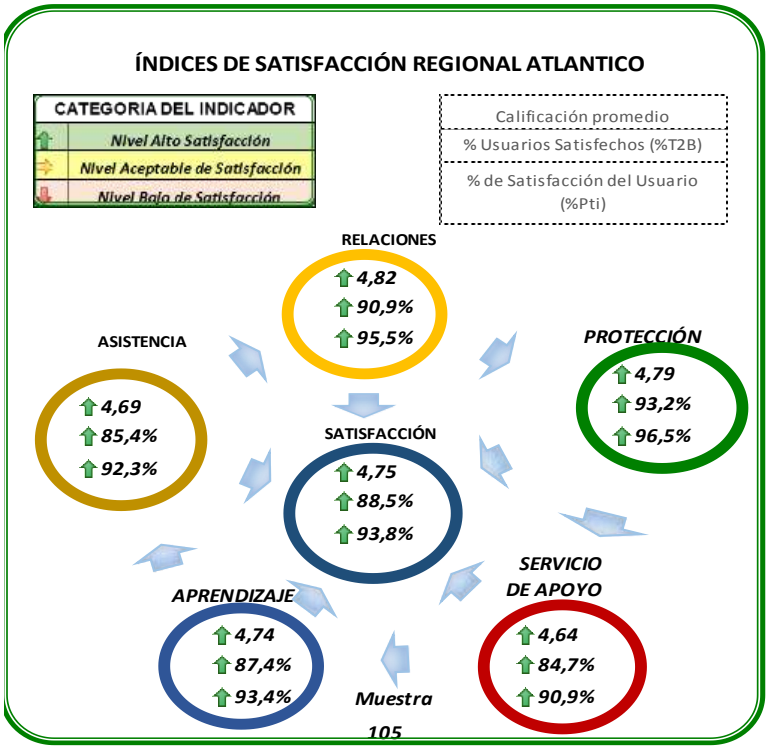
Est. Grafica 39: Resultado General –Atlántico.

Niños, Niñas y Adolescentes – Atlántico

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DEL ICBF -2014
REGIONAL ATLANTICO

REGIONAL	ATLANTICO		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	118	4,95	97,5%	0,00%	98,7%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	118	4,90	94,9%	0,00%	97,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	116	4,67	83,6%	0,00%	91,8%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	118	4,61	81,4%	0,85%	90,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	118	4,81	91,5%	0,85%	95,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	118	4,85	92,4%	0,00%	96,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	57	4,86	94,7%	1,75%	96,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	118	4,86	93,2%	0,00%	96,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	105	4,50	75,2%	0,00%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	103	4,75	89,3%	1,94%	93,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	53	4,96	98,1%	0,00%	99,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	116	4,69	85,3%	0,86%	92,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	117	4,59	82,9%	3,42%	89,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	114	4,63	86,0%	4,39%	90,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	82	4,76	89,0%	1,22%	93,9%
TOTAL ATLANTICO	TOTAL	105	4,75	88,5%	1,02%	93,8%

Est. Tabla 25: Indicadores de satisfacción NNA – Atlántico.



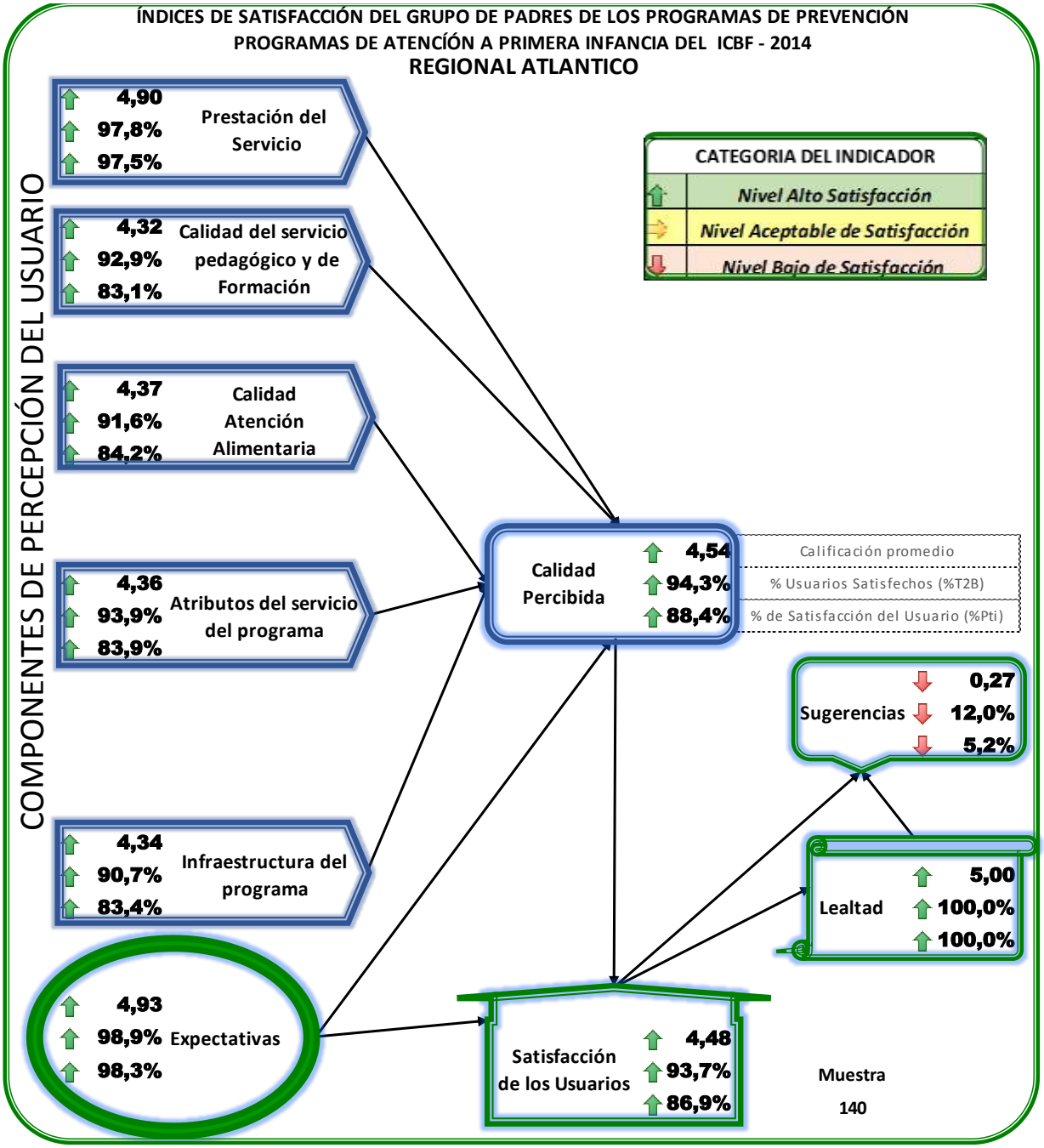
Est.Grafica 39.1: Resultados NNA-Atlántico.

Padres de Primera Infancia –Atlántico

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ATLANTICO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	135	4,80	95,6%	3,7%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,39	93,5%	0,0%	84,8%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,33	94,2%	0,0%	83,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	137	4,36	94,2%	0,0%	83,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,28	90,6%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,28	92,8%	0,0%	82,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	124	4,31	91,9%	0,8%	82,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	131	4,41	91,6%	0,8%	85,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	115	4,38	92,2%	0,9%	84,6%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	122	4,31	91,0%	1,6%	82,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	140	4,45	95,0%	0,0%	86,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	140	4,35	92,9%	0,0%	83,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	140	4,21	88,6%	0,7%	80,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	140	4,45	97,1%	0,7%	86,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	140	4,41	96,4%	0,7%	85,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	4,28	93,5%	0,0%	82,1%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	127	4,35	93,7%	2,4%	83,9%
	La señalización	Preg_9b	123	4,24	88,6%	0,8%	81,1%
	Los Baños	Preg_9c	116	4,38	92,2%	0,9%	84,5%
	El comedor	Preg_9d	87	4,39	93,1%	0,0%	84,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	124	4,43	95,2%	0,0%	85,7%
	La seguridad	Preg_9f	125	4,50	94,4%	0,0%	87,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	92	4,15	79,3%	2,2%	78,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	117	4,21	86,3%	0,9%	80,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	140	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	139	4,92	99,3%	0,0%	98,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**140**		**7,1%**	**92,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	10	4,10	80,0%	10,0%	77,5%
TOTAL SATISFACCIÓN ATLANTICO			**131**	**4,48**	**93,7%**	**0,6%**	**86,9%**

Est. Tabla 25.1: Indicadores de satisfacción PPI – Atlántico.



Est.Grafica 39.2: Resultados PPI-Atlántico.

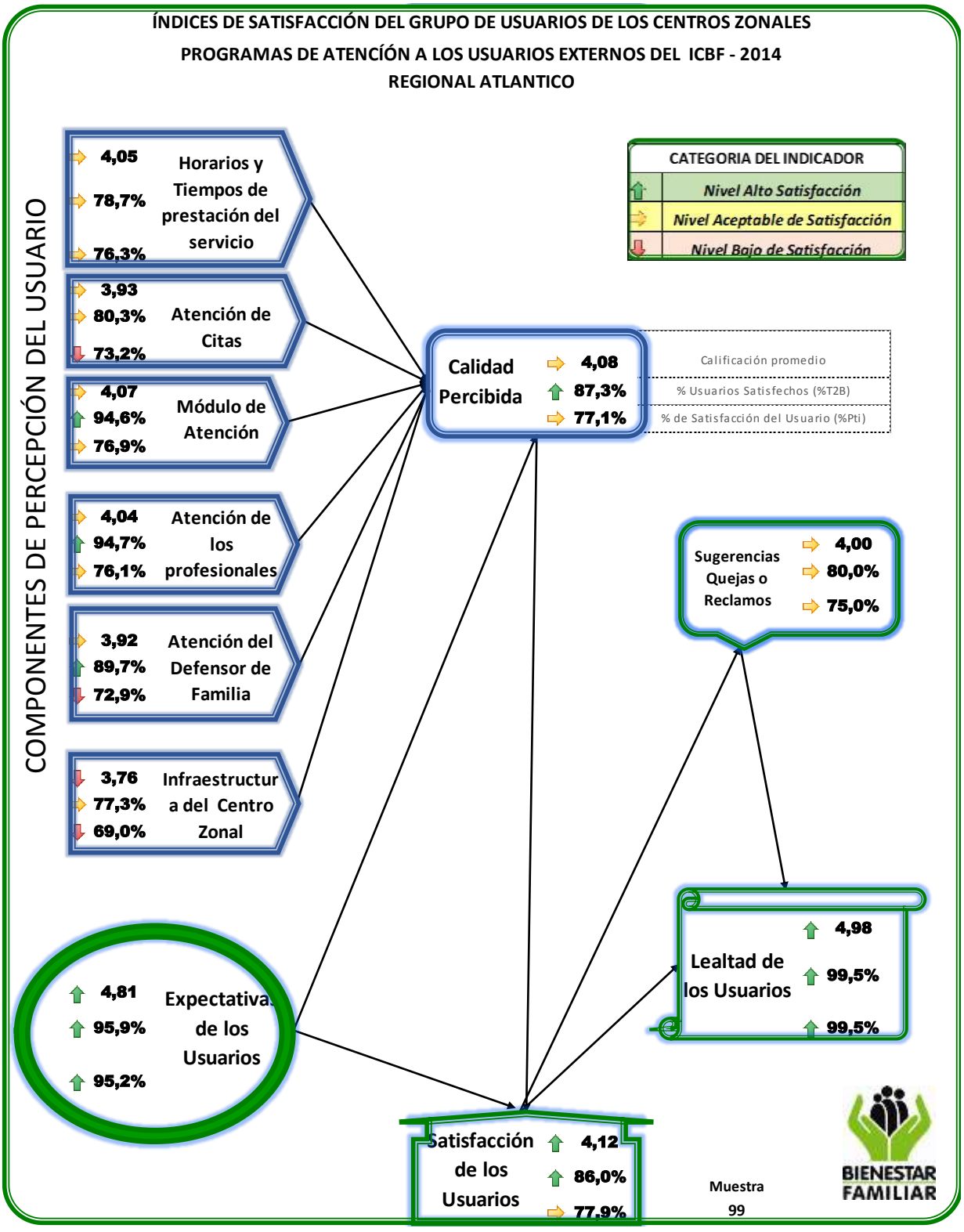
Usuario de Centro Zonal –Atlántico

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			ATLANTICO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	99	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	99	3,37	52,5%	25,3%	59,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	98	3,86	85,7%	4,1%	71,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**99**		**76,8%**	**23,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	76	3,92	69,7%	6,6%	73,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	76	3,93	90,8%	3,9%	73,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	99	4,03	92,9%	2,0%	75,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	99	4,03	91,9%	1,0%	75,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	99	4,16	99,0%	0,0%	79,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**99**		**47,5%**	**52,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	47	4,02	91,5%	0,0%	75,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	47	4,06	97,9%	0,0%	76,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**99**		**33,3%**	**66,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	33	4,09	100,0%	0,0%	77,3%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	31	3,65	71,0%	6,5%	66,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	33	4,00	97,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	99	3,81	79,8%	1,0%	70,2%
	La señalización	Preg_12b	99	3,76	79,8%	3,0%	68,9%
	Los Baños	Preg_12c	27	3,89	88,9%	0,0%	72,2%
	La limpieza	Preg_12d	99	3,77	76,8%	0,0%	69,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	99	3,82	79,8%	1,0%	70,5%
	La organización	Preg_12f	99	3,71	74,7%	4,0%	67,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	86	3,64	68,6%	4,7%	66,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	99	4,72	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	98	4,90	99,0%	1,0%	97,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	99	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	99	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**99**		**5,1%**	**94,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	5	4,00	80,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN ATLANTICO			**91**	**4,12**	**86,0%**	**3,4%**	**77,9%**

Est. Tabla 25.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Atlántico.



Est. Grafica 39.3: Resultados UCZ-Atlántico.

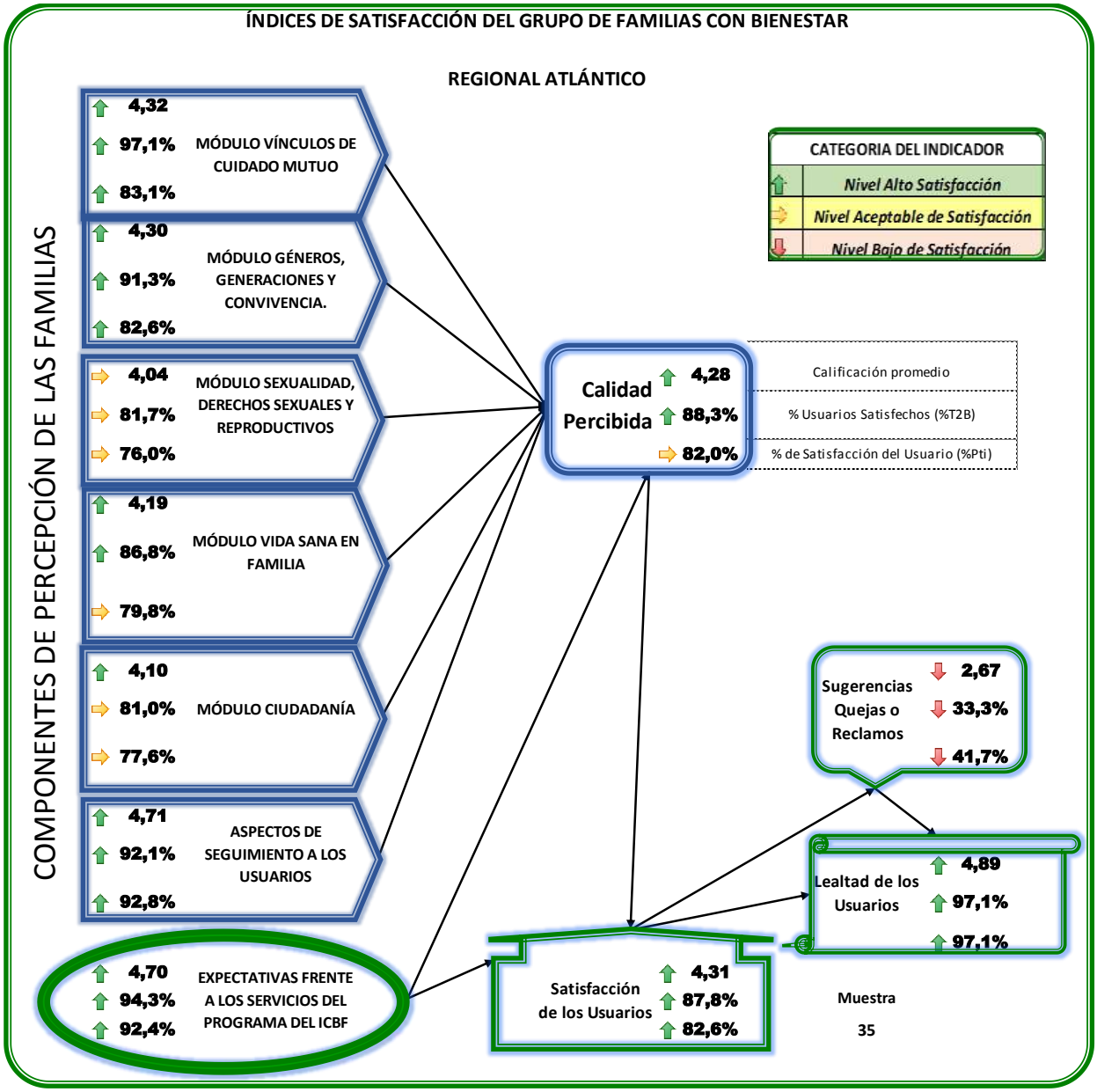
Familias con Bienestar FB-Atlántico

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

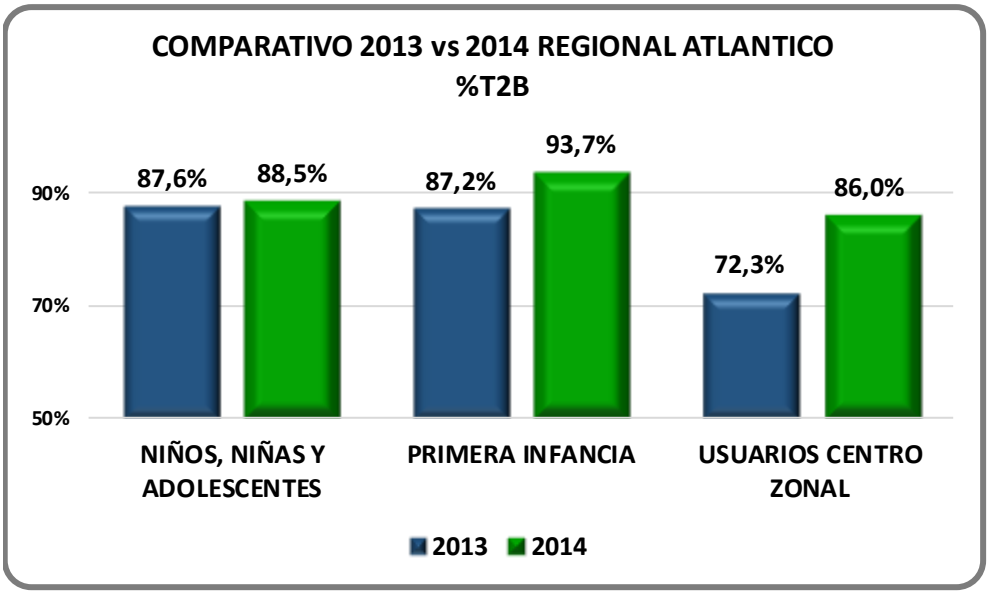
REGIONAL			ATLÁNTICO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	34	4,3	97,1%	0,0%	83,1%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	35	4,4	97,1%	0,0%	85,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	34	4,2	85,3%	2,9%	80,1%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	35	4,1	88,6%	0,0%	78,6%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	34	4,0	82,4%	0,0%	75,7%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	35	3,9	74,3%	2,9%	73,6%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	34	4,2	91,2%	0,0%	80,9%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	34	4,1	82,4%	0,0%	78,7%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	35	4,1	88,6%	2,9%	78,6%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	35	4,0	71,4%	0,0%	74,3%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	35	4,2	82,9%	0,0%	80,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	35	4,8	94,3%	5,7%	94,3%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	35	4,4	88,6%	0,0%	85,7%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	35	4,9	100,0%	0,0%	97,1%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	35	4,9	97,1%	2,9%	97,1%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**35**		**8,6%**	**91,4%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	3	2,7	33,3%	66,7%	41,7%
TOTAL		**35**	4,3	87,8%	1,5%	82,6%

Est. Tabla 25.3: Indicadores de satisfacción FB – Atlántico.

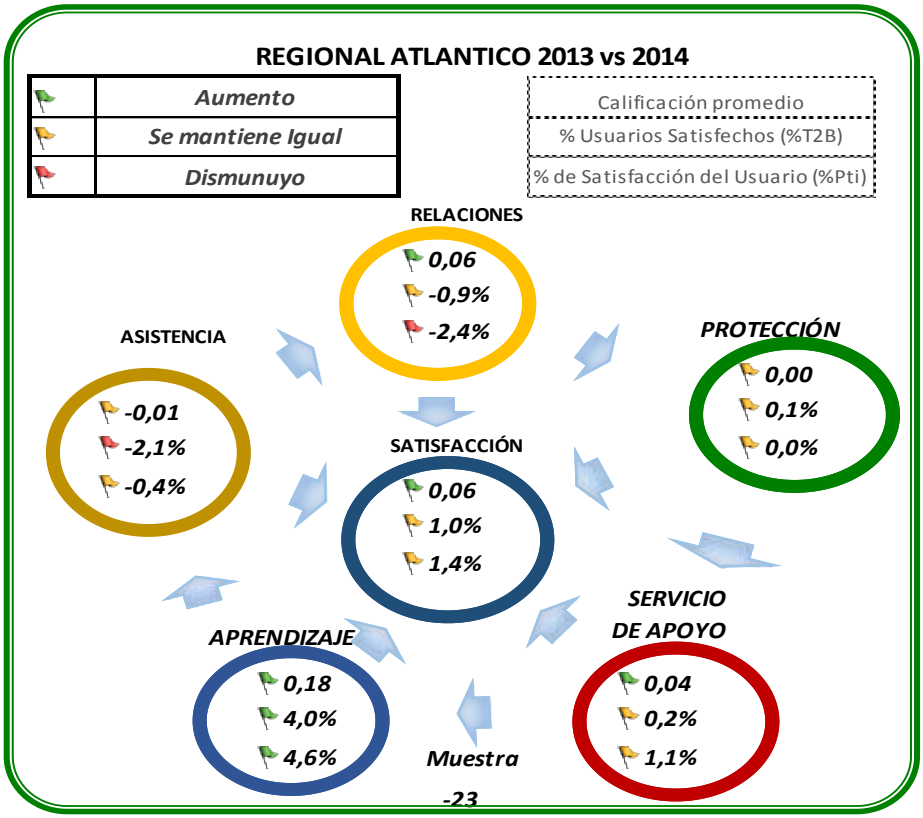


Est. Grafica 39.4: Resultados FB-Atlántico.

Comparativo 2013 Vs 2014-Atlantico



Est. Grafica 39.5: Comparativo resultados generales 2013 Vs 2014- Atlántico.

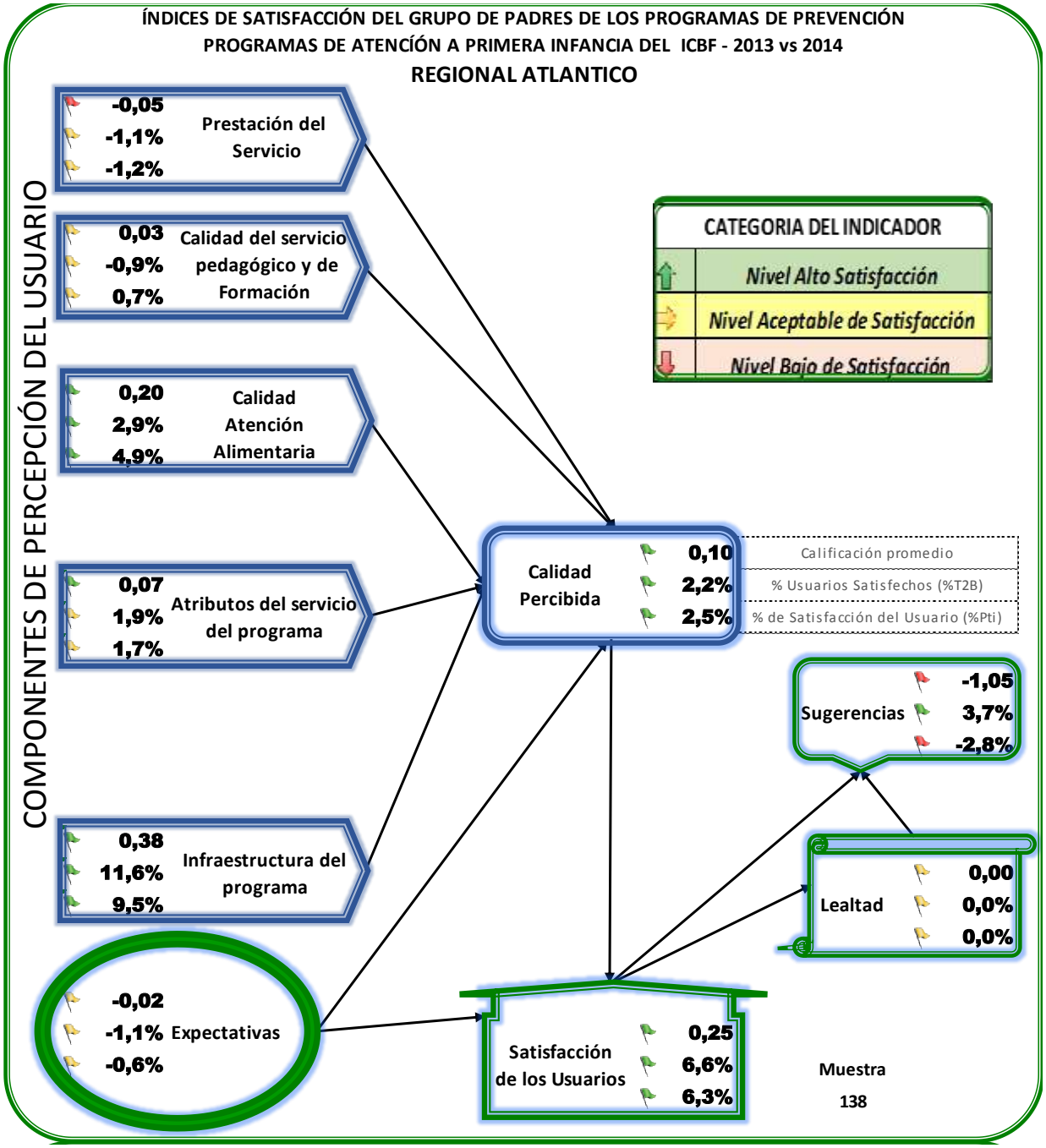


Est. Grafica 39.6: Comparativo resultados NNA 2013 Vs 2014-Atlántico.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL ATLANTICO

REGIONAL	ATLANTICO	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	132	4,92	96,2%	0,0%	98,1%	118	4,95	97,5%	0,00%	98,7%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	132	4,91	96,2%	0,8%	97,7%	118	4,90	94,9%	0,00%	97,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	132	4,53	80,3%	3,8%	88,3%	116	4,67	83,6%	0,00%	91,8%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	132	4,58	82,6%	3,8%	89,4%	118	4,61	81,4%	0,85%	90,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	132	4,76	87,9%	0,0%	93,9%	118	4,81	91,5%	0,85%	95,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	132	4,89	96,2%	1,5%	97,3%	118	4,85	92,4%	0,00%	96,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	132	4,82	90,9%	0,0%	95,5%	57	4,86	94,7%	1,75%	96,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	115	4,91	95,7%	0,0%	97,8%	118	4,86	93,2%	0,00%	96,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	132	4,68	84,1%	0,0%	92,0%	105	4,50	75,2%	0,00%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	131	4,77	90,8%	2,3%	94,3%	103	4,75	89,3%	1,94%	93,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	114	4,67	87,7%	4,4%	91,7%	53	4,96	98,1%	0,00%	99,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	132	4,80	91,7%	1,5%	95,1%	116	4,69	85,3%	0,86%	92,2%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	125	4,38	76,8%	8,0%	84,4%	117	4,59	82,9%	3,42%	89,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	131	4,59	84,7%	5,3%	89,7%	114	4,63	86,0%	4,39%	90,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	111	4,12	69,4%	13,5%	77,9%	82	4,76	89,0%	1,22%	93,9%
TOTAL ATLANTICO	**TOTAL**	**128**	**4,69**	**87,6%**	**2,9%**	**92,3%**	**105**	**4,75**	**88,5%**	**1,02%**	**93,8%**

Est. Tabla 25.4: Comparativo resultados NNA 2013 Vs 2014– Atlántico.



Est. Grafica 39.7: Comparativo resultados PPI 2013 Vs 2014-Atlántico.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

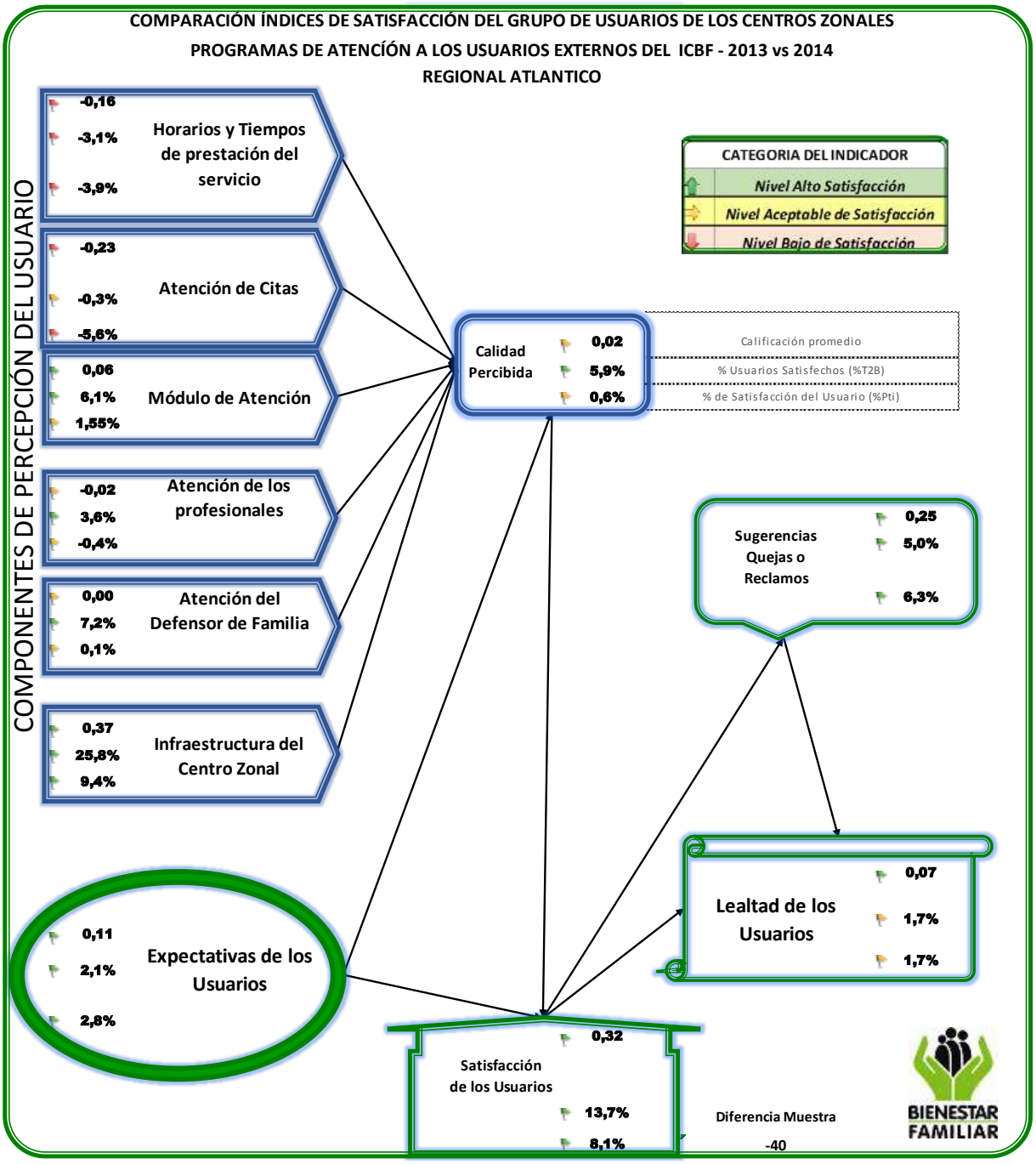
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL		ATLANTICO		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	137	4,93	98,5%	0,7%	98,2%	135	4,80	95,6%	3,7%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,46	94,9%	2,2%	86,6%	138	4,39	93,5%	0,0%	84,8%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,31	94,9%	0,0%	82,8%	138	4,33	94,2%	0,0%	83,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	138	4,28	92,8%	0,7%	81,9%	137	4,36	94,2%	0,0%	83,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,27	93,5%	1,4%	81,7%	138	4,28	90,6%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,26	94,2%	0,0%	81,5%	138	4,28	92,8%	0,0%	82,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	138	4,21	92,0%	0,0%	80,3%	124	4,31	91,9%	0,8%	82,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	137	4,30	94,2%	0,0%	82,5%	131	4,41	91,6%	0,8%	85,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	131	4,21	90,8%	0,0%	80,2%	115	4,38	92,2%	0,9%	84,6%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	131	4,01	80,9%	4,6%	75,2%	122	4,31	91,0%	1,6%	82,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,38	96,4%	1,4%	84,4%	140	4,45	95,0%	0,0%	86,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	138	4,17	91,3%	0,0%	79,3%	140	4,35	92,9%	0,0%	83,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	137	4,12	89,1%	2,2%	78,1%	140	4,21	88,6%	0,7%	80,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	138	4,56	98,6%	0,0%	88,9%	140	4,45	97,1%	0,7%	86,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	138	4,57	99,3%	0,0%	89,1%	140	4,41	96,4%	0,7%	85,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	3,95	77,5%	0,7%	73,7%	138	4,28	93,5%	0,0%	82,1%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	138	3,93	76,8%	7,2%	73,4%	127	4,35	93,7%	2,4%	83,9%
	La señalización	Preg_9b	138	3,91	77,5%	2,2%	72,6%	123	4,24	88,6%	0,8%	81,1%
	Los Baños	Preg_9c	135	3,95	80,0%	2,2%	73,7%	116	4,38	92,2%	0,9%	84,5%
	El comedor	Preg_9d	137	3,93	77,4%	2,2%	73,2%	87	4,39	93,1%	0,0%	84,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	138	4,19	92,0%	0,0%	79,7%	124	4,43	95,2%	0,0%	85,7%
	La seguridad	Preg_9f	136	4,01	79,4%	0,0%	75,2%	125	4,50	94,4%	0,0%	87,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	138	3,79	71,0%	8,0%	69,7%	92	4,15	79,3%	2,2%	78,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	138	3,94	78,3%	0,0%	73,6%	117	4,21	86,3%	0,9%	80,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	140	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	138	4,91	100,0%	0,0%	97,8%	139	4,92	99,3%	0,0%	98,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	140	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	138	1,17	4,3%	95,7%	4,3%	**140**		**7,1%**	**92,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	6	4,67	100,0%	0,0%	91,7%	10	4,10	80,0%	10,0%	77,5%
TOTAL SATISFACCIÓN ATLANTICO			**137**	**4,22**	**87,2%**	**4,4%**	**80,6%**	**131**	**4,48**	**93,7%**	**0,6%**	**86,9%**

Est. Tabla 25.5: Comparativo resultados NNAA 2013 Vs 2014-Atlántico.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



Est. Grafica 39.8: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Atlántico.

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

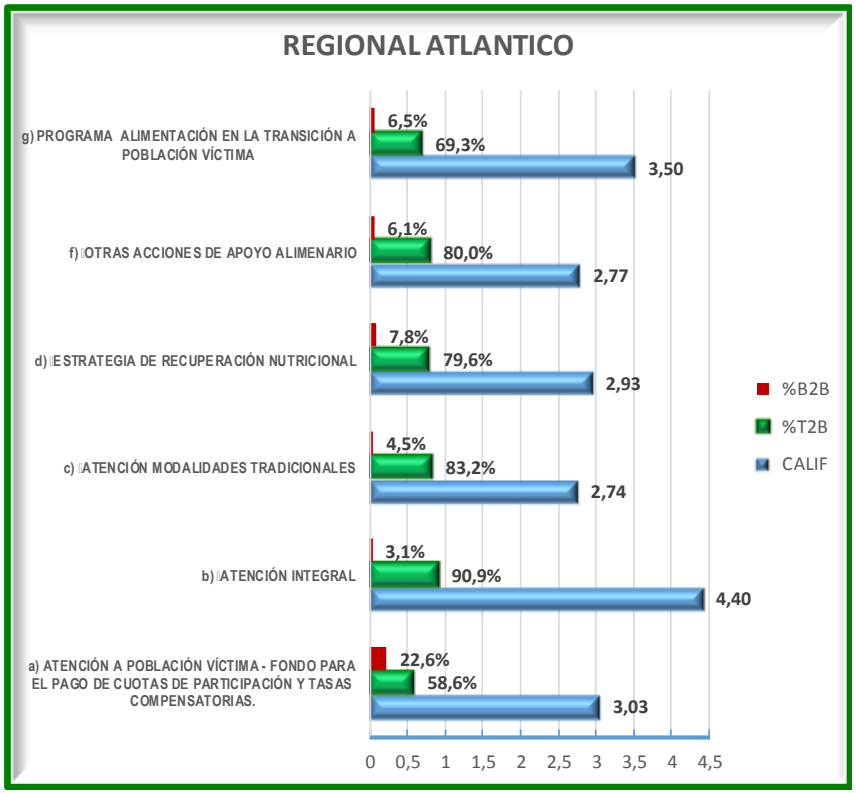
REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	139	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	99	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	139	3,71	63,3%	19,4%	67,8%	99	3,37	52,5%	25,3%	59,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	139	4,02	84,9%	1,4%	75,5%	98	3,86	85,7%	4,1%	71,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	53	4,70	92,5%	7,5%	92,5%	**99**		**76,8%**	**23,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	139	4,08	67,3%	2,0%	77,0%	76	3,92	69,7%	6,6%	73,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	139	4,22	93,9%	2,0%	80,6%	76	3,93	90,8%	3,9%	73,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	139	3,96	84,2%	4,3%	73,9%	99	4,03	92,9%	2,0%	75,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	139	3,88	86,3%	4,3%	72,1%	99	4,03	91,9%	1,0%	75,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	139	4,19	95,0%	0,7%	79,9%	99	4,16	99,0%	0,0%	79,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	139	2,70	42,4%	57,6%	42,4%	**99**		**47,5%**	**52,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	139	4,02	88,4%	0,0%	75,6%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	139	3,98	88,1%	1,7%	74,6%	47	4,02	91,5%	0,0%	75,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	139	4,17	96,6%	0,0%	79,2%	47	4,06	97,9%	0,0%	76,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	139	2,29	32,4%	67,6%	32,4%	**99**		**33,3%**	**66,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	139	3,96	84,4%	4,4%	73,9%	33	4,09	100,0%	0,0%	77,3%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	139	3,67	69,8%	14,0%	66,9%	31	3,65	71,0%	6,5%	66,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	139	4,11	93,3%	0,0%	77,8%	33	4,00	97,0%	0,0%	75,0%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

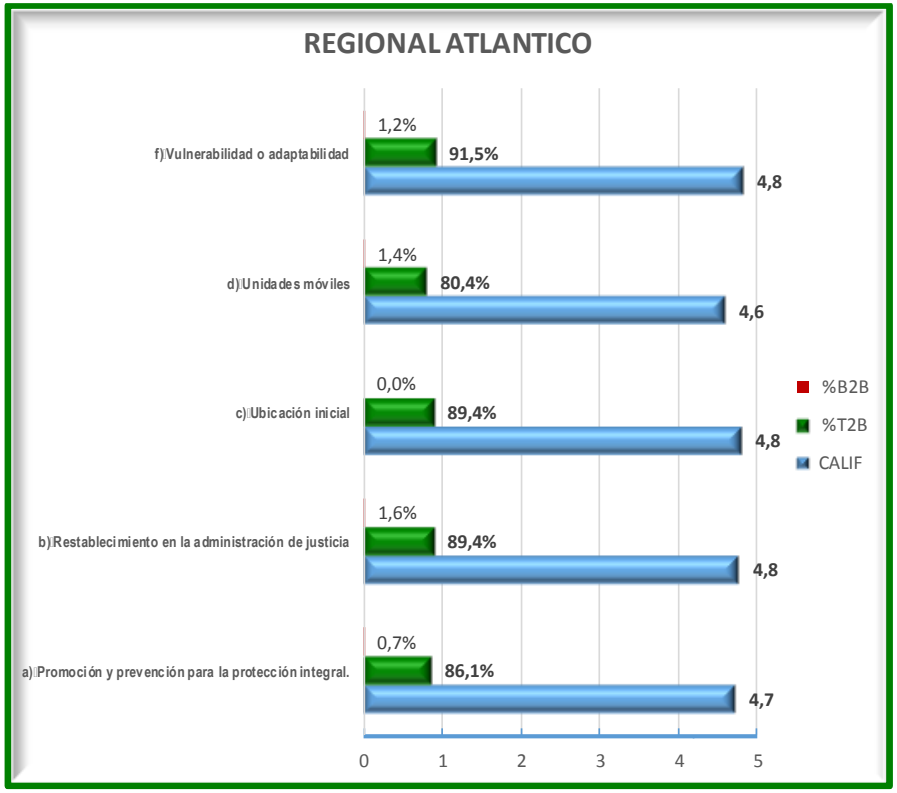
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	139	3,68	62,6%	1,4%	66,9%	99	3,81	79,8%	1,0%	70,2%
	La señalización	Preg_12b	139	3,54	50,4%	2,2%	63,5%	99	3,76	79,8%	3,0%	68,9%
	Los Baños	Preg_12c	139	2,33	26,2%	59,5%	33,3%	27	3,89	88,9%	0,0%	72,2%
	La limpieza	Preg_12d	139	3,55	48,9%	0,7%	63,8%	99	3,77	76,8%	0,0%	69,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	139	3,80	70,5%	0,0%	70,0%	99	3,82	79,8%	1,0%	70,5%
	La organización	Preg_12f	139	3,50	49,6%	1,4%	62,4%	99	3,71	74,7%	4,0%	67,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	139	3,29	52,0%	19,4%	57,1%	86	3,64	68,6%	4,7%	66,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	139	4,63	90,6%	9,4%	90,6%	99	4,72	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	139	4,76	97,1%	1,4%	94,1%	98	4,90	99,0%	1,0%	97,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	139	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	99	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	139	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	99	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	139	1,12	2,9%	97,1%	2,9%	**99**		**5,1%**	**94,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	139	3,75	75,0%	25,0%	68,8%	5	4,00	80,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN ATLANTICO			**138**	**3,79**	**72,3%**	**13,9%**	**69,8%**	**91**	**4,12**	**86,0%**	**3,4%**	**77,9%**

Est. Tabla25.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Atlántico.

Modalidades-proyectos de inversión – Atlántico.



Est Grafica 39.9:Modalidades PPI – Atlántico

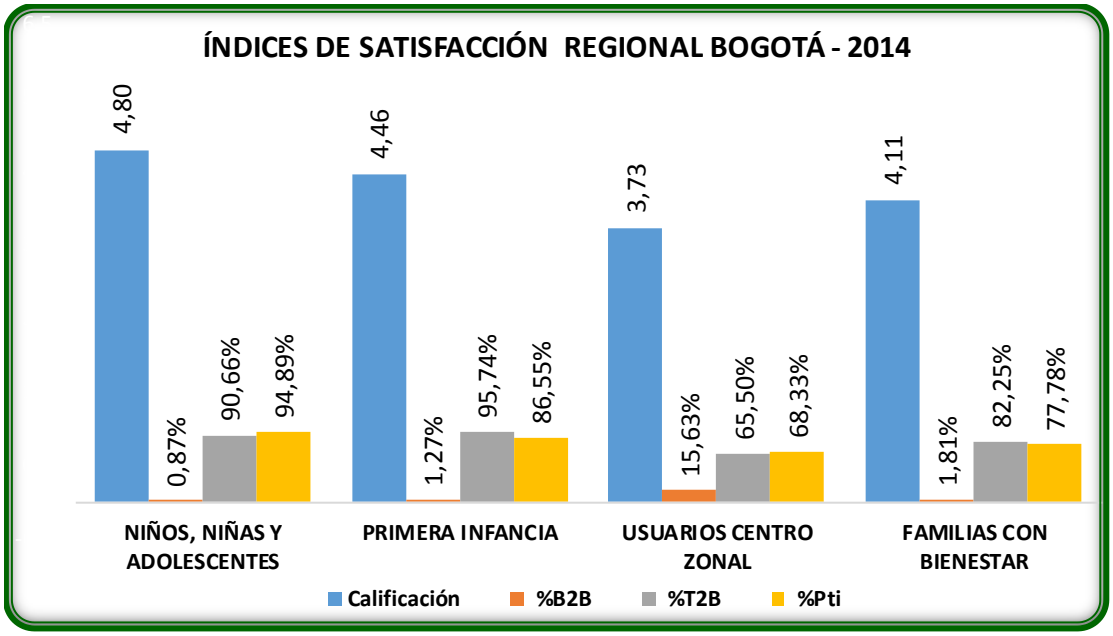


Est. Grafica 39.10: Modalidades NNA- Atlántico

REGIONAL BOGOTÁ

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 346 encuestas, en las cuales se observa un nivel de satisfacción alto con un 83.54 % de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal son considerablemente más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto %B2B de 15.63%.



REGIONAL	BOGOTÁ

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	114	4,80	90,66%	0,87%	94,89%
PRIMERA INFANCIA	60	4,46	95,74%	1,27%	86,55%
USUARIOS CENTRO ZONAL	120	3,73	65,50%	15,63%	68,33%
FAMILIAS CON BIENESTAR	52	4,11	82,25%	1,81%	77,78%
Total general	**346**	**4,28**	**83,54%**	**4,89%**	**81,89%**

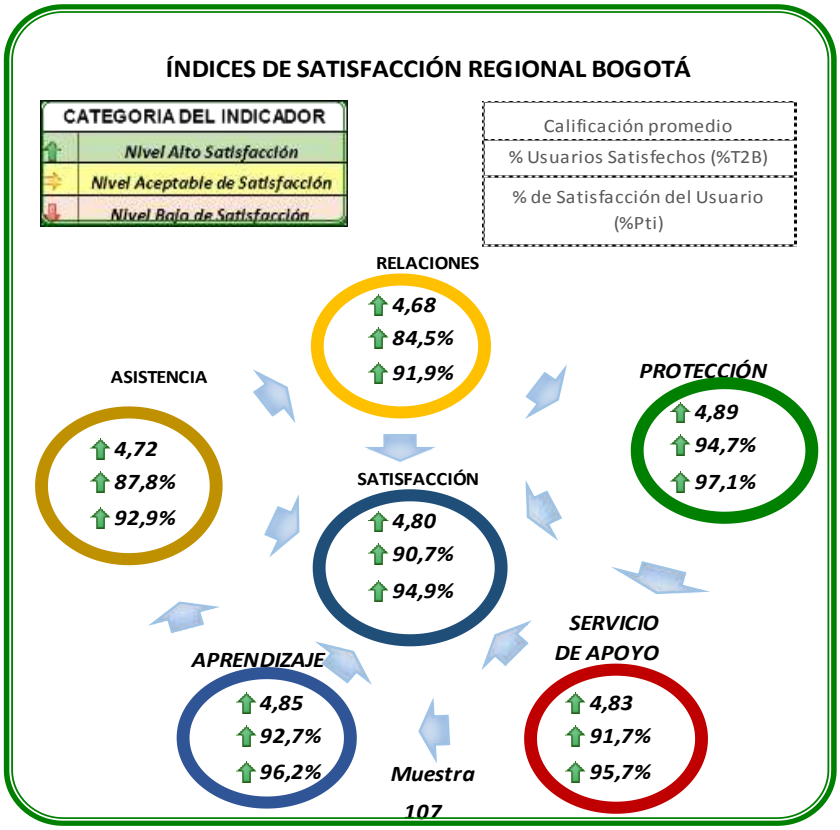
Est. Gráfica 40: Resultados Generales – Bogotá.

Niños, Niñas y Adolescentes – Bogotá

Para esta población se observa un nivel de satisfacción alto con un 90.7% de usuarios satisfechos. Se considera como área de mejora la variable correspondiente al trato entre los niños, ya que presenta un nivel de satisfacción bajo, con un 65.8% de usuarios satisfechos.

REGIONAL	BOGOTÁ		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	114	4,98	99,1%	0,00%	99,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	114	4,25	65,8%	3,51%	81,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	114	4,77	89,5%	0,88%	94,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	114	4,75	89,5%	1,75%	93,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	114	4,95	97,4%	0,00%	98,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	57	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	114	4,91	95,6%	0,00%	97,8%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	114	4,54	78,9%	1,75%	88,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	112	4,89	94,6%	0,00%	97,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	86	4,72	90,7%	4,65%	93,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	114	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	111	4,78	89,2%	0,00%	94,6%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	111	4,80	91,0%	0,90%	95,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	103	4,83	91,3%	0,00%	95,6%
TOTAL BOGOTÁ	TOTAL	107	4,80	90,7%	0,87%	94,9%

Est. Tabla 26: Indicadores de satisfacción NNA – Bogotá.



Est. Gráfica 40.1: Resultados NNA – Bogotá.

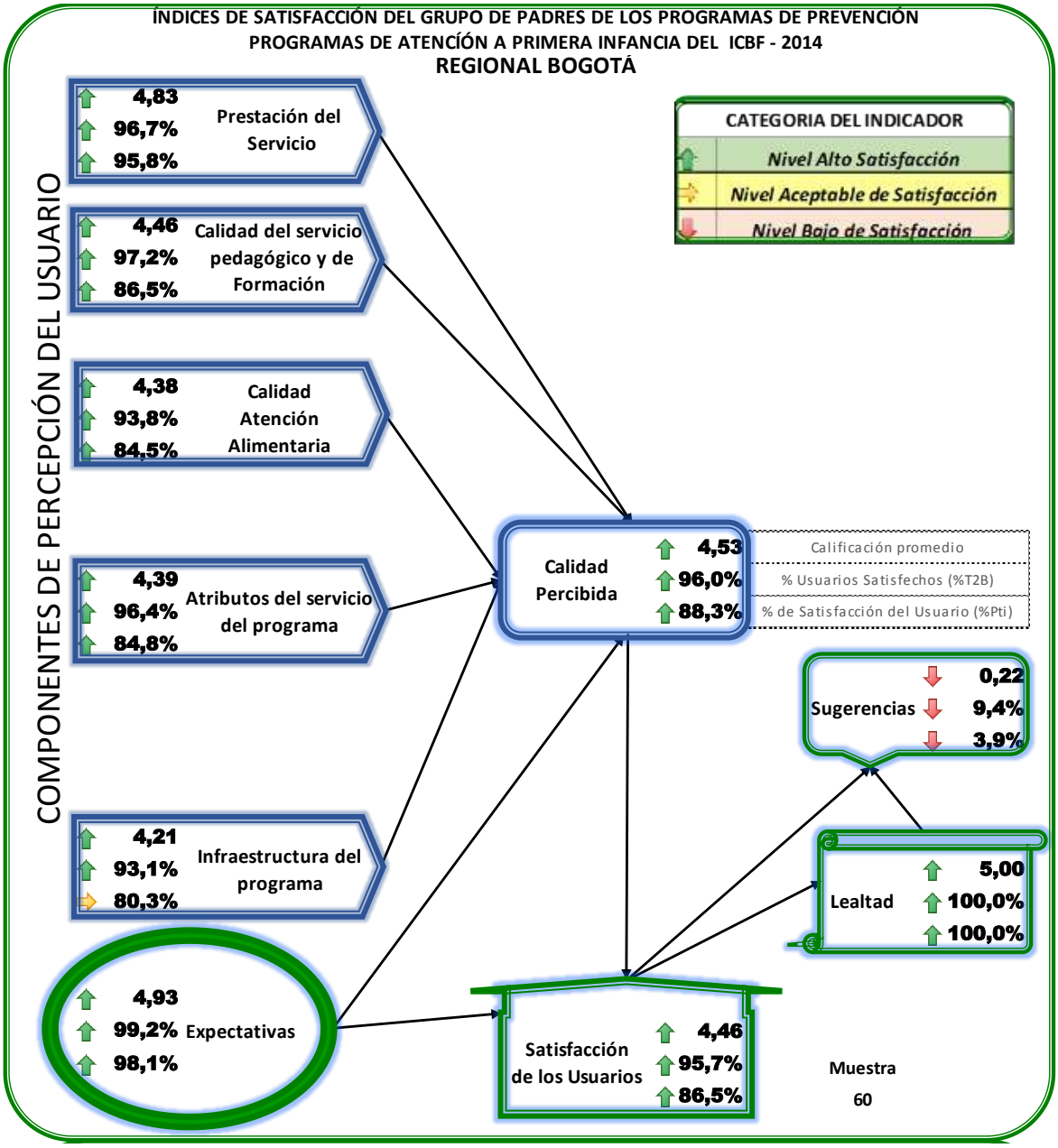
Padres de Primera Infancia – Bogotá.

Para esta población se observa un nivel de satisfacción alto con un 95. 7% de usuarios satisfechos. Se considera como área de mejora la variable correspondiente a la satisfacción de los usuarios frente a la infraestructura del lugar ya que tiende a una calificación aceptable en general.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOGOTÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	60	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	60	4,80	96,7%	3,3%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	60	4,53	93,3%	0,0%	88,3%
	La formación en valores	Preg_5b	60	4,48	98,3%	0,0%	87,1%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	60	4,45	100,0%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	60	4,38	95,0%	0,0%	84,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	60	4,43	96,7%	0,0%	85,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	60	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	60	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	59	4,47	94,9%	0,0%	86,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	58	4,14	87,9%	6,9%	78,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	60	4,48	95,0%	1,7%	87,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	60	4,40	98,3%	0,0%	85,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	60	4,35	98,3%	0,0%	83,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	60	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	60	4,47	98,3%	0,0%	86,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	59	4,14	89,8%	1,7%	78,4%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	60	4,32	93,3%	3,3%	82,9%
	La señalización	Preg_9b	60	4,08	91,7%	3,3%	77,1%
	Los Baños	Preg_9c	56	4,23	91,1%	0,0%	80,8%
	El comedor	Preg_9d	60	4,10	95,0%	3,3%	77,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	60	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
	La seguridad	Preg_9f	60	4,33	98,3%	0,0%	83,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	60	4,07	86,7%	3,3%	76,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	60	4,08	88,3%	5,0%	77,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	60	4,85	98,3%	0,0%	96,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**60**		**6,7%**	**93,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4	3,50	50,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOGOTÁ			**60**	**4,46**	**95,7%**	**1,3%**	**86,5%**

Est. Tabla 26.1: Indicadores de satisfacción PPI – Bogotá.



Est. Gráfica 40.2: Resultados PPI – Bogotá

Usuarios de Centro Zonal – Bogotá.

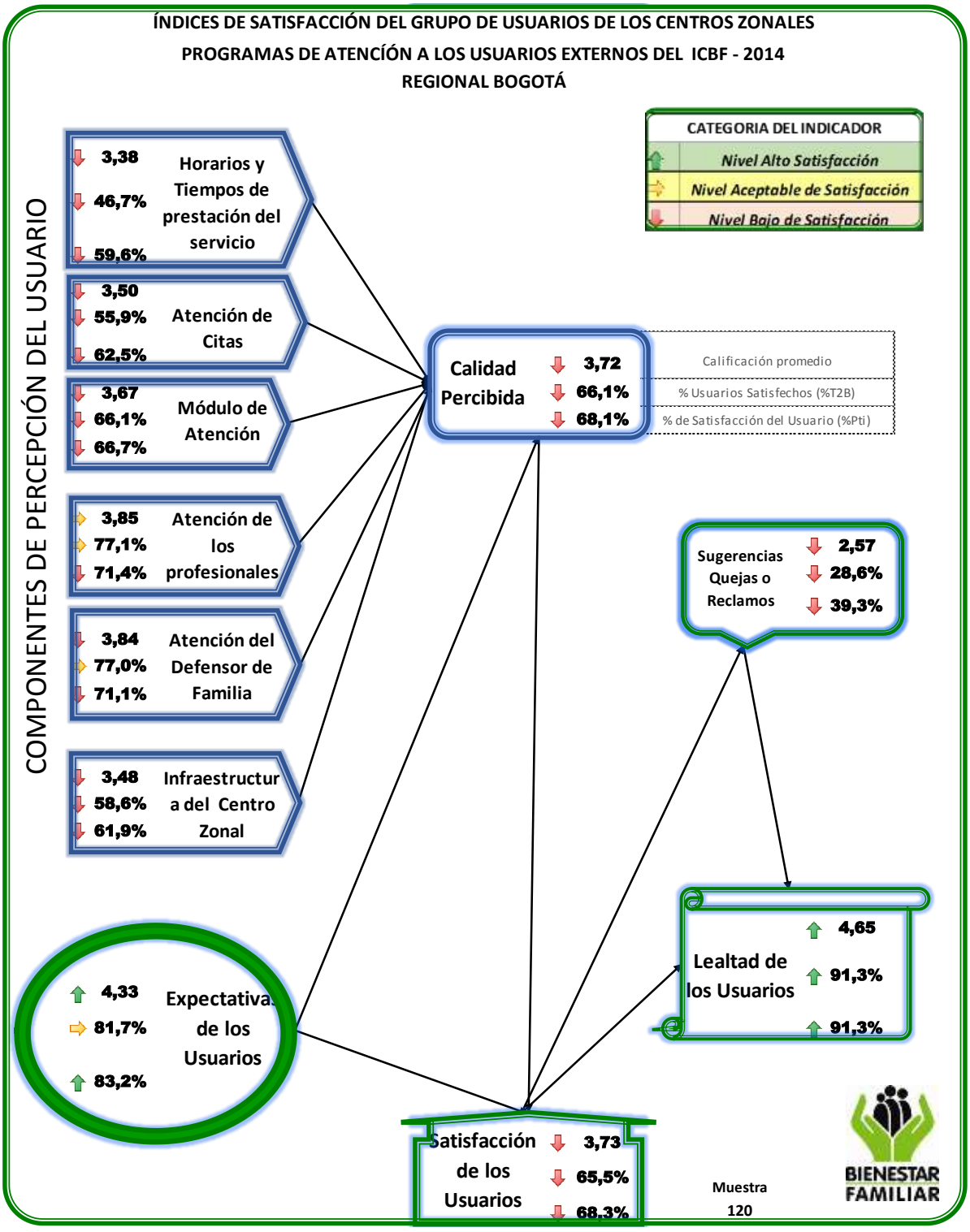
Para esta población se observa un nivel de satisfacción bajo con un 65.5% de usuarios satisfechos. Se consideran como áreas de mejora las variables relacionadas con: horario y tiempo de prestación del servicio, atención de citas, módulo de atención en el centro zonal, atención de los profesionales, atención del defensor de familia, infraestructura del centro zonal y sugerencias, ya que presentan un nivel de satisfacción bajo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOGOTÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	120	4,37	84,2%	15,8%	84,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	120	2,86	25,0%	47,5%	46,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	120	2,93	30,8%	36,7%	48,1%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**120**		**56,7%**	**43,3%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	68	3,65	54,4%	14,7%	66,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	68	3,35	57,4%	25,0%	58,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	120	3,58	61,7%	14,2%	64,4%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	120	3,57	60,8%	14,2%	64,2%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	120	3,86	75,8%	12,5%	71,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**120**		**80,0%**	**20,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	96	3,72	70,8%	11,5%	68,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	96	3,99	83,3%	7,3%	74,7%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**120**		**37,5%**	**62,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	45	3,87	77,8%	13,3%	71,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	45	3,64	68,9%	20,0%	66,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	45	4,02	84,4%	8,9%	75,6%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	120	3,46	53,3%	9,2%	61,5%
	La señalización	Preg_12b	120	3,57	64,2%	9,2%	64,2%
	Los Baños	Preg_12c	106	2,78	19,8%	37,7%	44,6%
	La limpieza	Preg_12d	120	3,70	74,2%	5,8%	67,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	120	3,86	81,7%	1,7%	71,5%
	La organización	Preg_12f	120	3,61	65,8%	6,7%	65,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	120	3,28	46,7%	18,3%	57,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	120	4,10	77,5%	22,5%	77,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	120	4,56	85,8%	2,5%	89,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	120	4,63	90,8%	9,2%	90,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	120	4,67	91,7%	8,3%	91,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**120**		**5,8%**	**94,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	7	2,57	28,6%	71,4%	39,3%
TOTAL SATISFACCIÓN BOGOTÁ			**112**	**3,73**	**65,5%**	**15,6%**	**68,3%**

Est. Tabla 26.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Bogotá.



Est. Gráfica 40.3: Resultados UCZ – Bogotá.

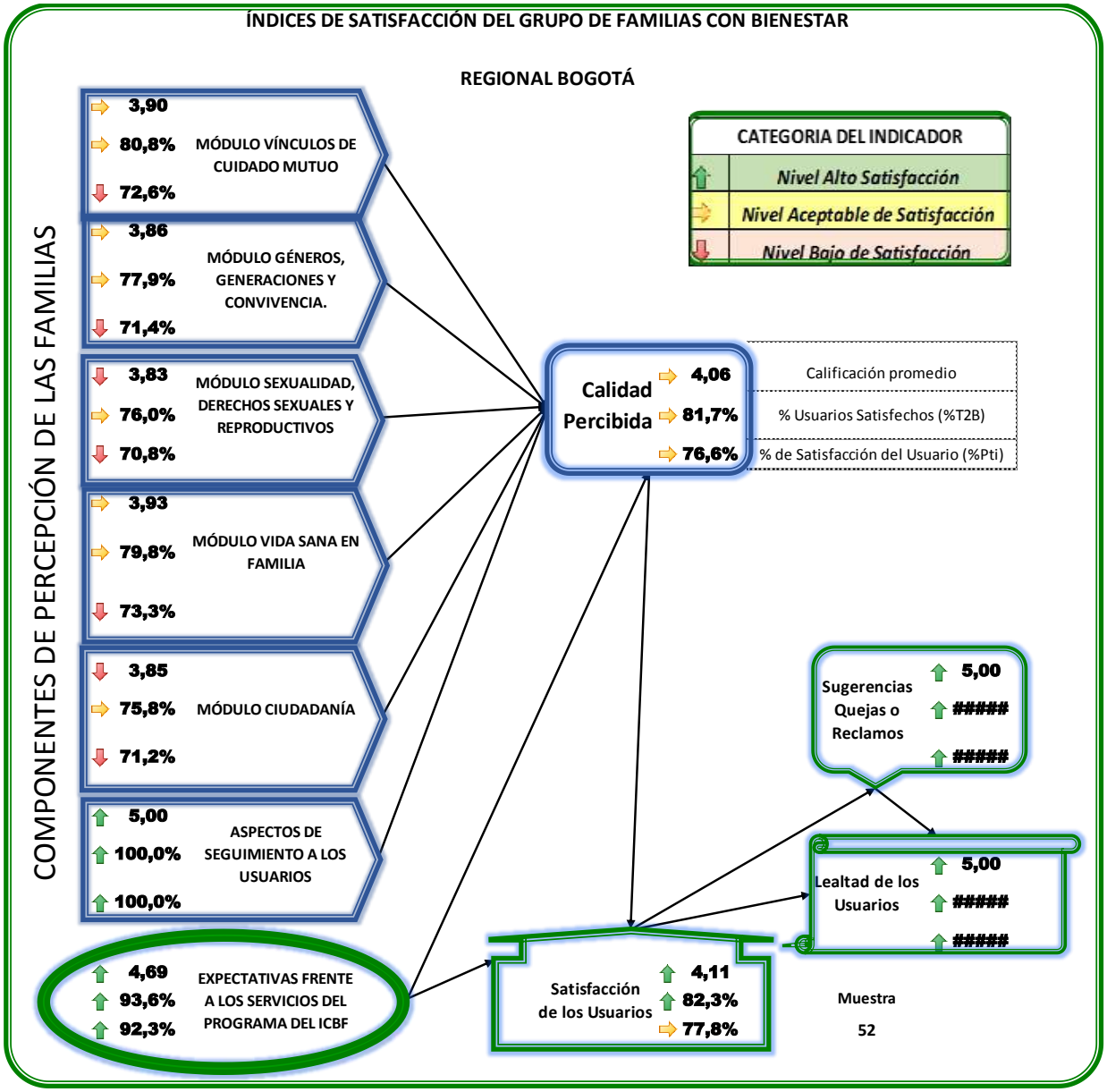
Familias con bienestar – Bogotá.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

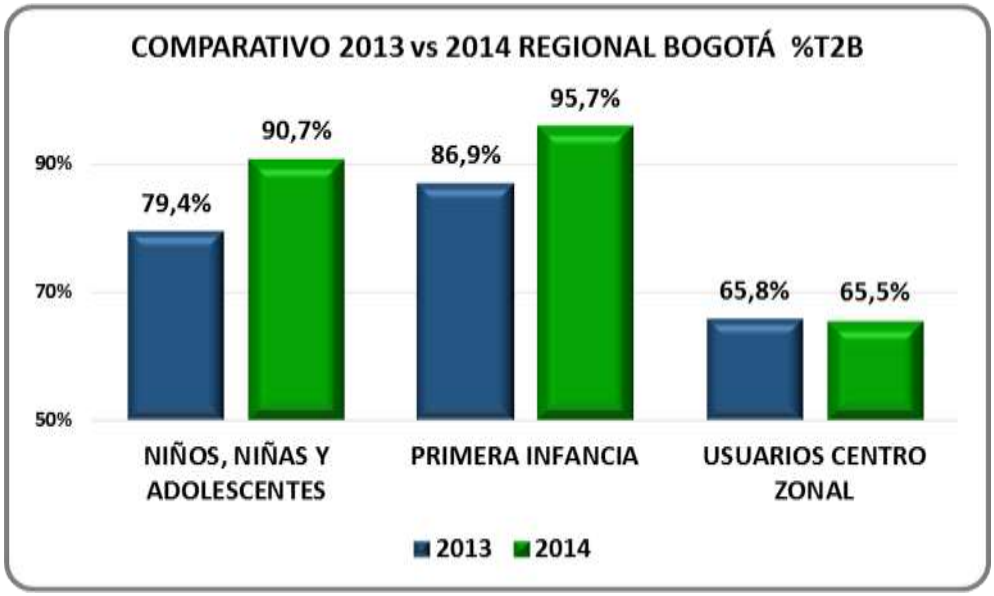
REGIONAL			BOGOTÁ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	52	3,9	80,8%	0,0%	72,6%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	52	3,9	80,8%	0,0%	73,1%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	52	3,8	75,0%	3,8%	69,7%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	50	3,9	76,0%	2,0%	72,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	50	3,9	80,0%	2,0%	73,0%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	50	3,7	72,0%	8,0%	67,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	52	4,0	82,7%	0,0%	75,0%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	52	3,9	76,9%	1,9%	71,6%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	51	4,0	82,4%	2,0%	74,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	51	3,7	70,6%	2,0%	68,1%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	51	3,9	74,5%	2,0%	71,6%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	52	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	52	4,3	88,5%	0,0%	82,7%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	52	4,8	92,3%	3,8%	94,2%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	52	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**52**		**1,9%**	**98,1%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL		**52**	4,1	82,3%	1,8%	77,8%

Est. Tabla 26.3: Indicadores de satisfacción FB – Bogotá.

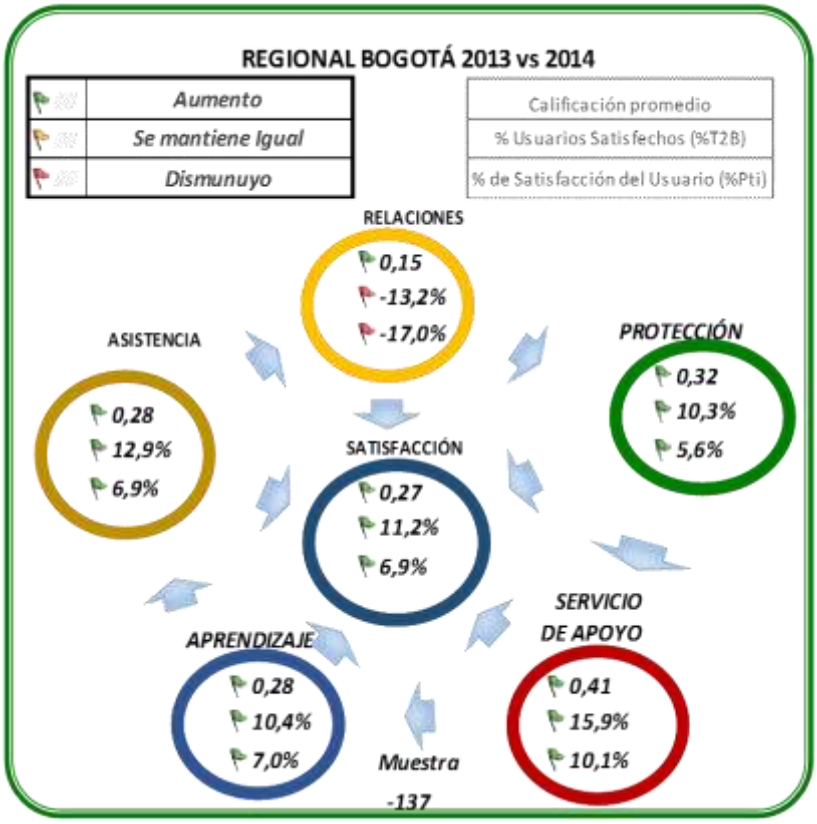


Est. Gráfica 40.4: Resultados FB – Bogotá.

Comparativo 2013 Vs 2014 – Bogotá.



Est. Gráfica 40.5: Comparativo general – Bogotá.

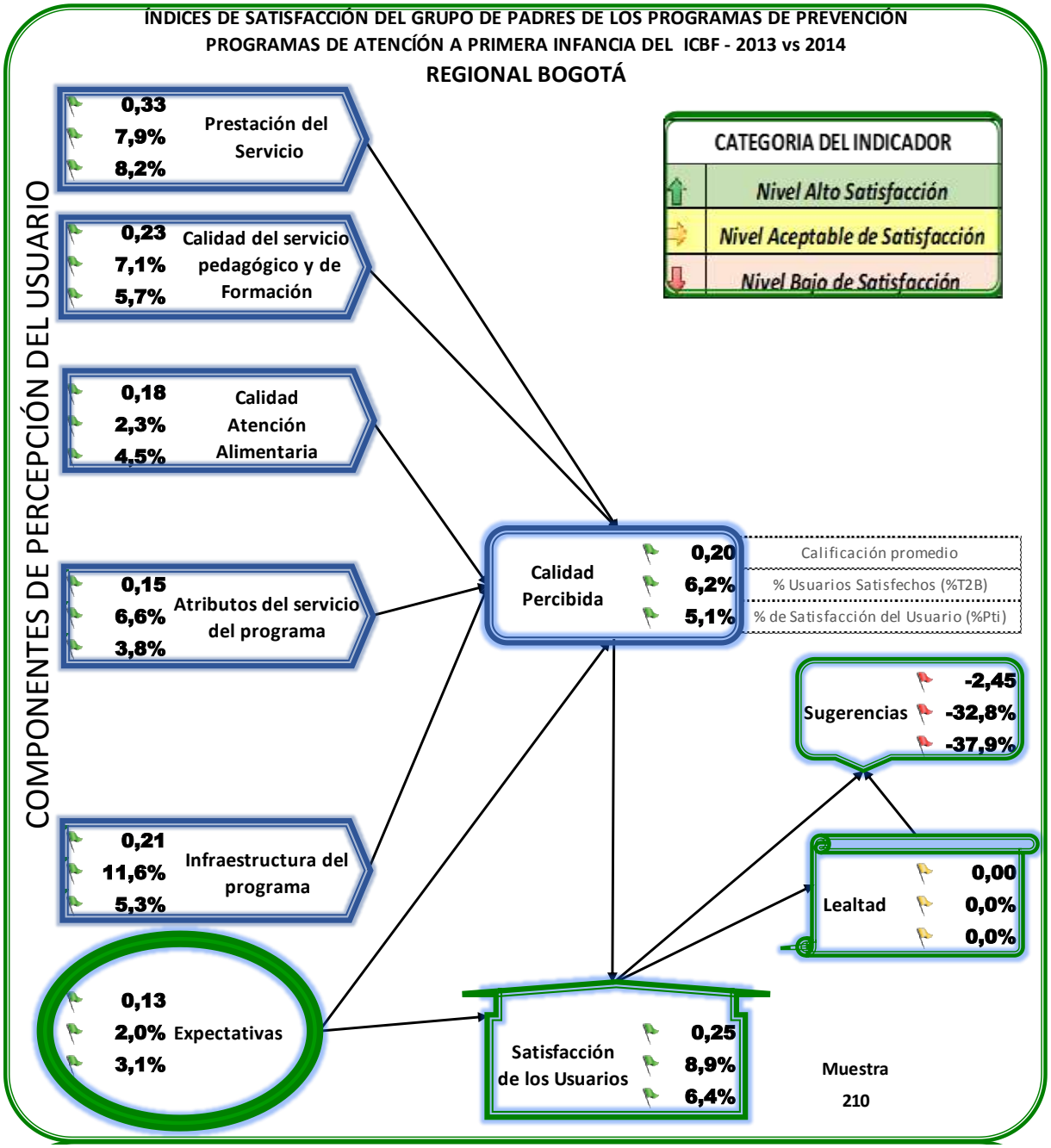


Est. Gráfica 40.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bogotá.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL BOGOTÁ

REGIONAL	BOGOTÁ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	265	4,74	89,1%	1,9%	93,6%	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	265	4,63	83,0%	1,5%	90,8%	114	4,98	99,1%	0,00%	99,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	265	4,15	63,8%	6,0%	78,9%	114	4,25	65,8%	3,51%	81,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	265	4,43	75,8%	4,2%	85,8%	114	4,77	89,5%	0,88%	94,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	265	4,66	84,5%	1,5%	91,5%	114	4,75	89,5%	1,75%	93,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	265	4,79	90,9%	1,5%	94,7%	114	4,95	97,4%	0,00%	98,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	265	4,69	87,5%	3,0%	92,3%	57	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	100	4,74	88,0%	1,0%	93,5%	114	4,91	95,6%	0,00%	97,8%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	265	4,32	67,9%	1,9%	83,0%	114	4,54	78,9%	1,75%	88,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	261	4,43	76,2%	4,6%	85,8%	112	4,89	94,6%	0,00%	97,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	131	4,71	86,3%	0,8%	92,7%	86	4,72	90,7%	4,65%	93,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	265	4,55	79,2%	1,5%	88,9%	114	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	265	4,31	72,8%	7,2%	82,8%	111	4,78	89,2%	0,00%	94,6%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	265	4,40	75,1%	5,3%	84,9%	111	4,80	91,0%	0,90%	95,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	256	4,48	80,1%	5,9%	87,1%	103	4,83	91,3%	0,00%	95,6%
TOTAL BOGOTÁ	**TOTAL**	**244**	**4,52**	**79,4%**	**3,4%**	**88,0%**	**107**	**4,80**	**90,7%**	**0,87%**	**94,9%**

Est. Tabla 26.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bogotá



Est. Gráfica 40.7 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bogotá.

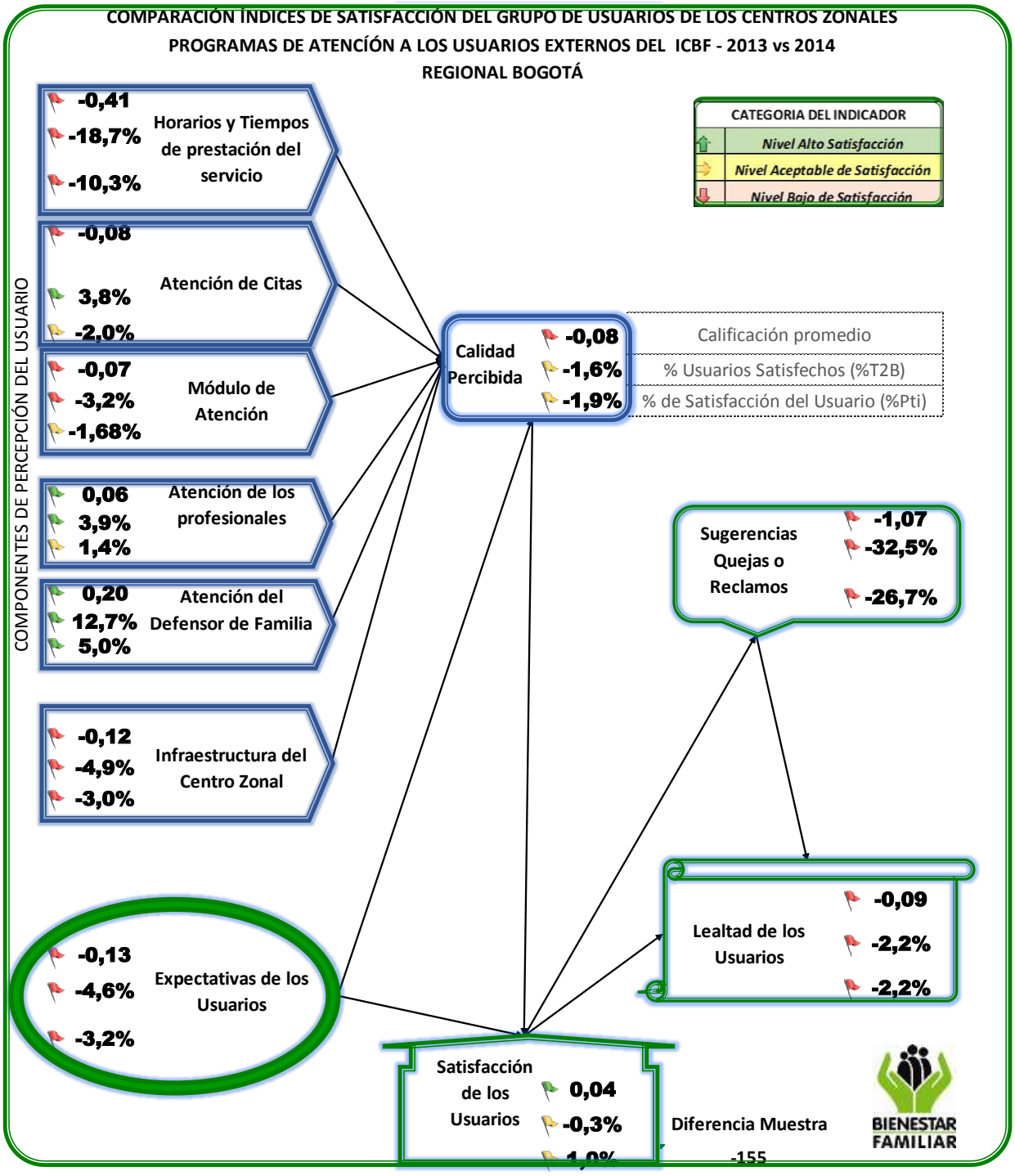
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL		BOGOTÁ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	210	4,73	93,3%	6,7%	93,3%	60	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	209	4,27	84,2%	2,4%	81,8%	60	4,80	96,7%	3,3%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	210	4,30	92,4%	1,0%	82,5%	60	4,53	93,3%	0,0%	88,3%
	La formación en valores	Preg_5b	210	4,21	88,1%	0,5%	80,4%	60	4,48	98,3%	0,0%	87,1%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	210	4,22	89,5%	0,0%	80,6%	60	4,45	100,0%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	210	4,22	90,5%	0,0%	80,6%	60	4,38	95,0%	0,0%	84,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	210	4,16	88,1%	1,9%	78,9%	60	4,43	96,7%	0,0%	85,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	210	4,27	92,4%	0,0%	81,8%	60	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	208	4,20	88,9%	0,5%	79,9%	60	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	197	4,23	92,4%	0,5%	80,7%	59	4,47	94,9%	0,0%	86,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	207	4,17	93,2%	0,0%	79,2%	58	4,14	87,9%	6,9%	78,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	210	4,25	90,5%	0,5%	81,2%	60	4,48	95,0%	1,7%	87,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	210	4,25	93,3%	0,0%	81,3%	60	4,40	98,3%	0,0%	85,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	210	4,19	89,0%	1,9%	79,8%	60	4,35	98,3%	0,0%	83,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	210	4,37	92,9%	0,5%	84,2%	60	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	210	4,30	89,0%	1,0%	82,5%	60	4,47	98,3%	0,0%	86,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	207	4,10	84,1%	1,9%	77,4%	59	4,14	89,8%	1,7%	78,4%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	210	4,00	80,5%	2,4%	75,1%	60	4,32	93,3%	3,3%	82,9%
	La señalización	Preg_9b	210	4,00	82,4%	3,3%	75,0%	60	4,08	91,7%	3,3%	77,1%
	Los Baños	Preg_9c	208	3,97	80,8%	5,3%	74,3%	56	4,23	91,1%	0,0%	80,8%
	El comedor	Preg_9d	208	4,01	79,8%	1,4%	75,2%	60	4,10	95,0%	3,3%	77,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	210	4,04	83,8%	2,9%	76,1%	60	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
	La seguridad	Preg_9f	210	4,03	83,8%	3,3%	75,8%	60	4,33	98,3%	0,0%	83,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	209	3,94	79,9%	3,8%	73,6%	60	4,07	86,7%	3,3%	76,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	209	3,97	80,4%	3,3%	74,3%	60	4,08	88,3%	5,0%	77,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	210	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	210	4,62	94,8%	0,0%	90,5%	60	4,85	98,3%	0,0%	96,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	210	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	210	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	60	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	210	2,24	31,0%	69,0%	31,0%	**60**		**6,7%**	**93,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	65	4,08	78,5%	4,6%	76,9%	4	3,50	50,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOGOTÁ			**208**	**4,21**	**86,9%**	**3,8%**	**80,2%**	**60**	**4,46**	**95,7%**	**1,3%**	**86,5%**

Est. Tabla 26.5 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bogotá



Est. Gráfica 40.8 Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Bogotá.

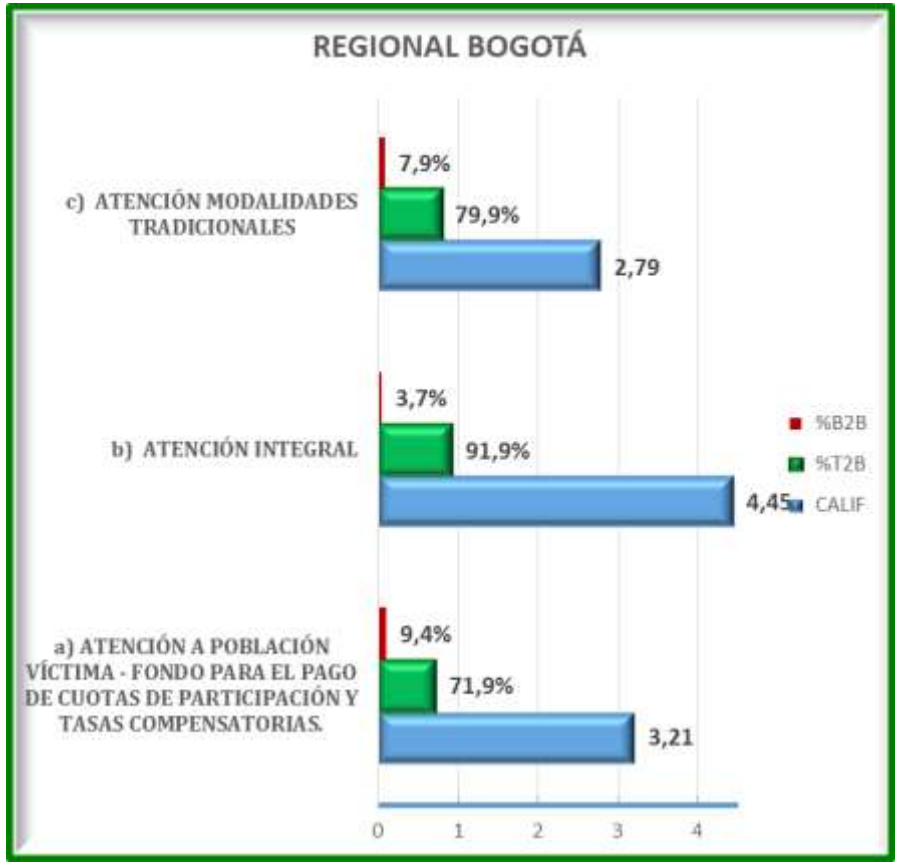
PROGRAMAS DE ATENCÍON A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			BOGOTÁ	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	275	4,33	83,3%	16,7%	83,3%	120	4,37	84,2%	15,8%	84,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	275	3,62	56,7%	18,2%	65,5%	120	2,86	25,0%	47,5%	46,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	275	3,43	56,0%	13,2%	60,8%	120	2,93	30,8%	36,7%	48,1%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	181	4,23	80,7%	19,3%	80,7%	**120**		**56,7%**	**43,3%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	275	3,63	43,8%	3,4%	65,8%	68	3,65	54,4%	14,7%	66,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	275	3,53	60,3%	10,3%	63,2%	68	3,35	57,4%	25,0%	58,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	275	3,66	67,6%	6,6%	66,5%	120	3,58	61,7%	14,2%	64,4%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	275	3,67	68,3%	6,3%	66,8%	120	3,57	60,8%	14,2%	64,2%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	275	3,87	72,2%	4,8%	71,8%	120	3,86	75,8%	12,5%	71,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	275	3,47	61,8%	38,2%	61,8%	**120**		**80,0%**	**20,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	275	3,72	69,5%	6,5%	68,0%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	275	3,73	72,9%	7,1%	68,2%	96	3,72	70,8%	11,5%	68,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	275	3,95	77,1%	4,1%	73,7%	96	3,99	83,3%	7,3%	74,7%

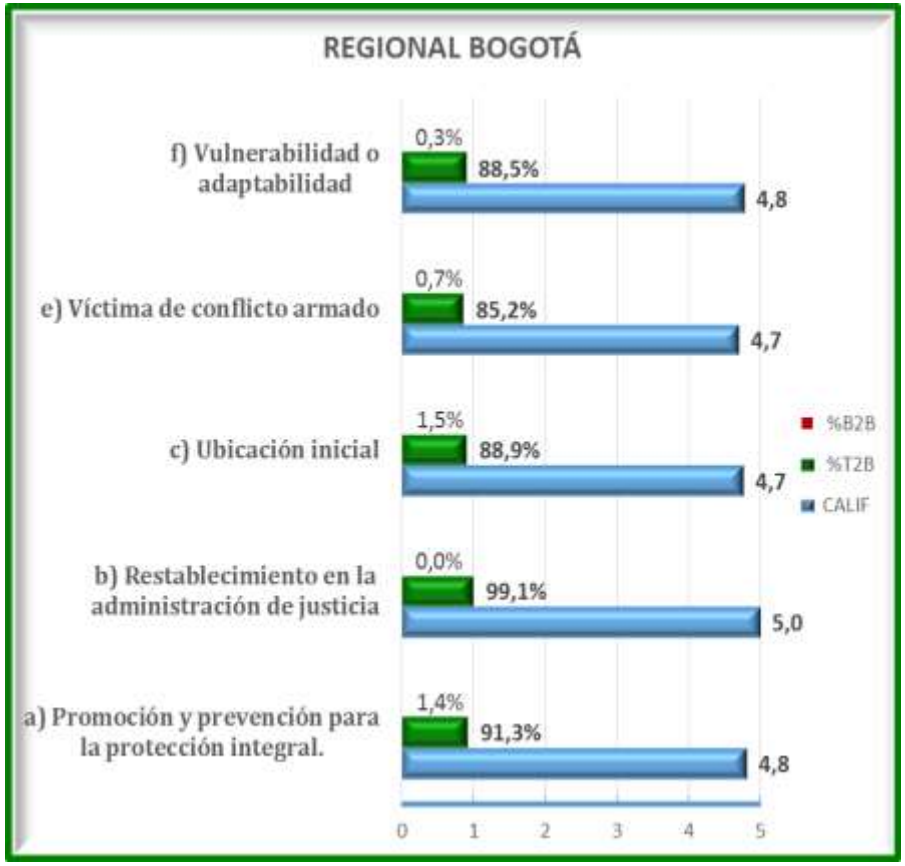
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	275	2,54	38,5%	61,5%	38,5%	**120**		**37,5%**	**62,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	275	3,66	64,2%	7,5%	66,5%	45	3,87	77,8%	13,3%	71,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	275	3,50	57,3%	14,6%	62,4%	45	3,64	68,9%	20,0%	66,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	275	3,77	71,7%	8,5%	69,3%	45	4,02	84,4%	8,9%	75,6%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	275	3,61	62,9%	4,4%	65,2%	120	3,46	53,3%	9,2%	61,5%
	La señalización	Preg_12b	275	3,62	61,9%	4,8%	65,6%	120	3,57	64,2%	9,2%	64,2%
	Los Baños	Preg_12c	275	3,40	54,8%	15,1%	60,0%	106	2,78	19,8%	37,7%	44,6%
	La limpieza	Preg_12d	275	3,67	65,5%	2,9%	66,6%	120	3,70	74,2%	5,8%	67,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	275	3,78	73,6%	2,9%	69,6%	120	3,86	81,7%	1,7%	71,5%
	La organización	Preg_12f	275	3,68	68,6%	4,7%	67,1%	120	3,61	65,8%	6,7%	65,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	275	3,40	56,9%	15,4%	60,1%	120	3,28	46,7%	18,3%	57,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	275	4,69	92,4%	7,6%	92,4%	120	4,10	77,5%	22,5%	77,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	275	4,22	80,2%	2,9%	80,4%	120	4,56	85,8%	2,5%	89,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	275	4,74	93,5%	6,5%	93,5%	120	4,63	90,8%	9,2%	90,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	275	4,74	93,5%	6,5%	93,5%	120	4,67	91,7%	8,3%	91,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	275	1,52	13,1%	86,9%	13,1%	**120**		**5,8%**	**94,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	275	3,64	61,1%	13,9%	66,0%	7	2,57	28,6%	71,4%	39,3%
TOTAL SATISFACCIÓN BOGOTÁ			**273**	**3,69**	**65,8%**	**14,0%**	**67,4%**	**112**	**3,73**	**65,5%**	**15,6%**	**68,3%**

Est. Tabla 26.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Bogotá.

Modalidades – Proyectos de inversión Bogotá



Est. Gráfica 40.9: Modalidades NNA– Bogotá.

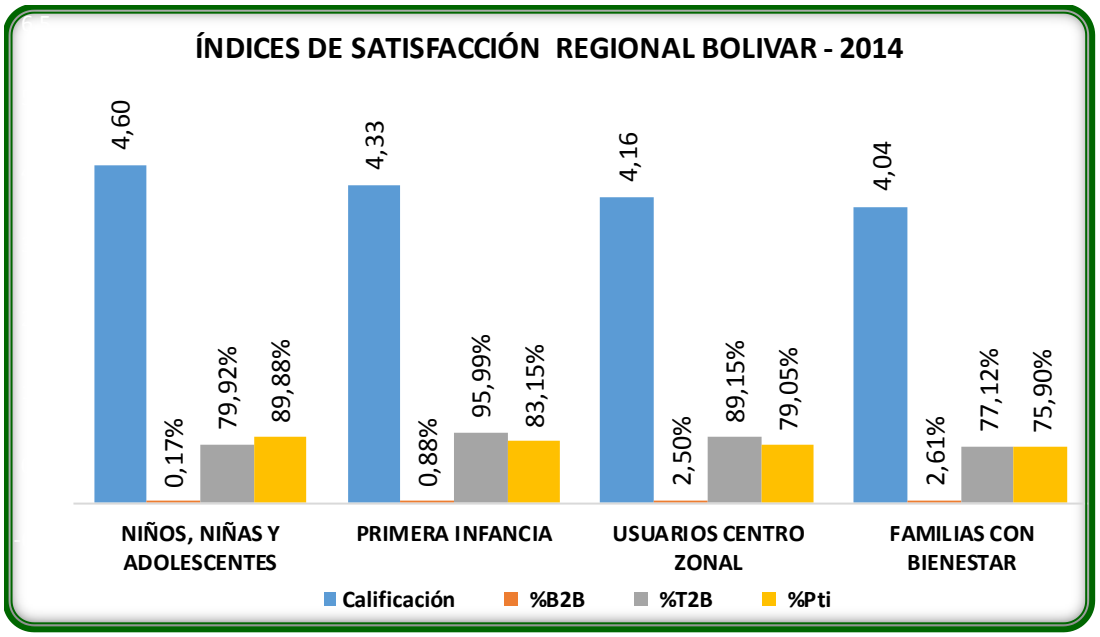


Est. Gráfica 40.10: Modalidades PPI – Bogotá.

REGIONAL BOLÍVAR

Resultados Generales:

Para identificar los índices de satisfacción en esta población se realizaron 418 encuestas efectivas, las cuales en un contexto general informan que son el 85.54% de usuarios satisfechos y presentan conformidad consolidado de las 4 poblaciones.



REGIONAL	BOLIVAR

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	140	4,60	79,92%	0,17%	89,88%
PRIMERA INFANCIA	134	4,33	95,99%	0,88%	83,15%
USUARIOS CENTRO ZONAL	103	4,16	89,15%	2,50%	79,05%
FAMILIAS CON BIENESTAR	41	4,04	77,12%	2,61%	75,90%
Total general	**418**	**4,28**	**85,54%**	**1,54%**	**81,99%**

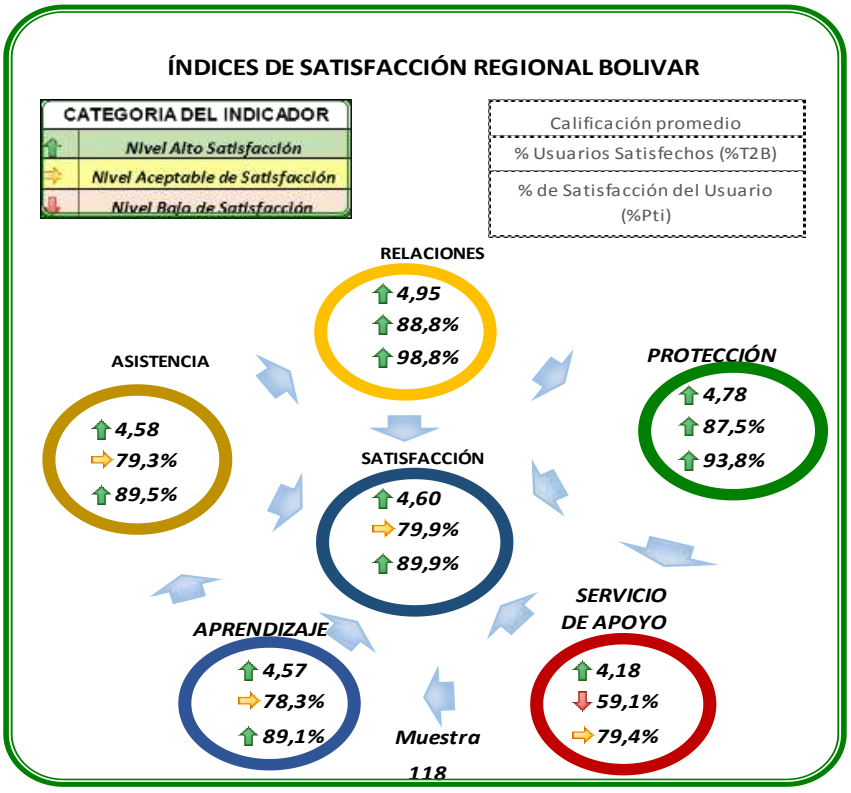
Est. Grafica 41: Resultados generales – Bolívar.

Niños, Niñas y Adolescentes – Bolívar.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL BOLIVAR

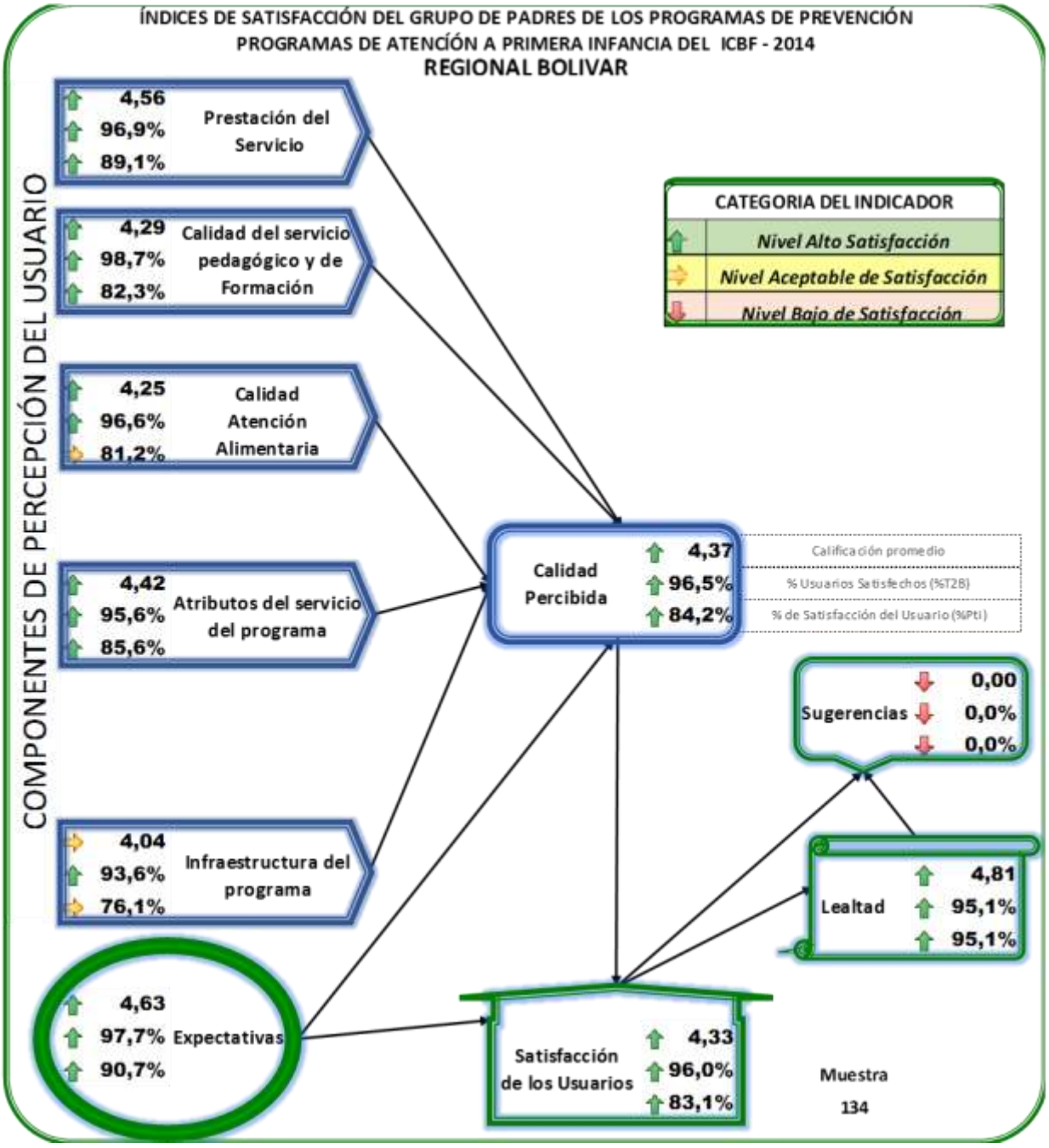
REGIONAL	BOLIVAR		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	140	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	129	4,91	95,3%	0,00%	97,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	130	4,97	98,5%	0,00%	99,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	140	4,53	76,4%	0,00%	88,2%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	132	4,41	70,5%	0,00%	85,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	127	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	55	4,93	98,2%	1,82%	98,2%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	139	4,93	96,4%	0,00%	98,2%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	107	4,98	99,1%	0,00%	99,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	132	4,30	65,9%	0,76%	82,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	41	4,41	70,7%	0,00%	85,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	119	4,55	77,3%	0,00%	88,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	132	4,17	58,3%	0,00%	79,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	135	3,86	43,7%	0,74%	71,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	115	4,20	60,0%	0,00%	80,0%
TOTAL BOLIVAR	**TOTAL**	**118**	**4,60**	**79,9%**	**0,17%**	**89,9%**

Est. Tabla 27: Indicadores de satisfacción NNA – Bolívar.



Est. Grafica 41.1: Resultado NNA – Bolívar.

Padres de Primera Infancia – Bolívar.



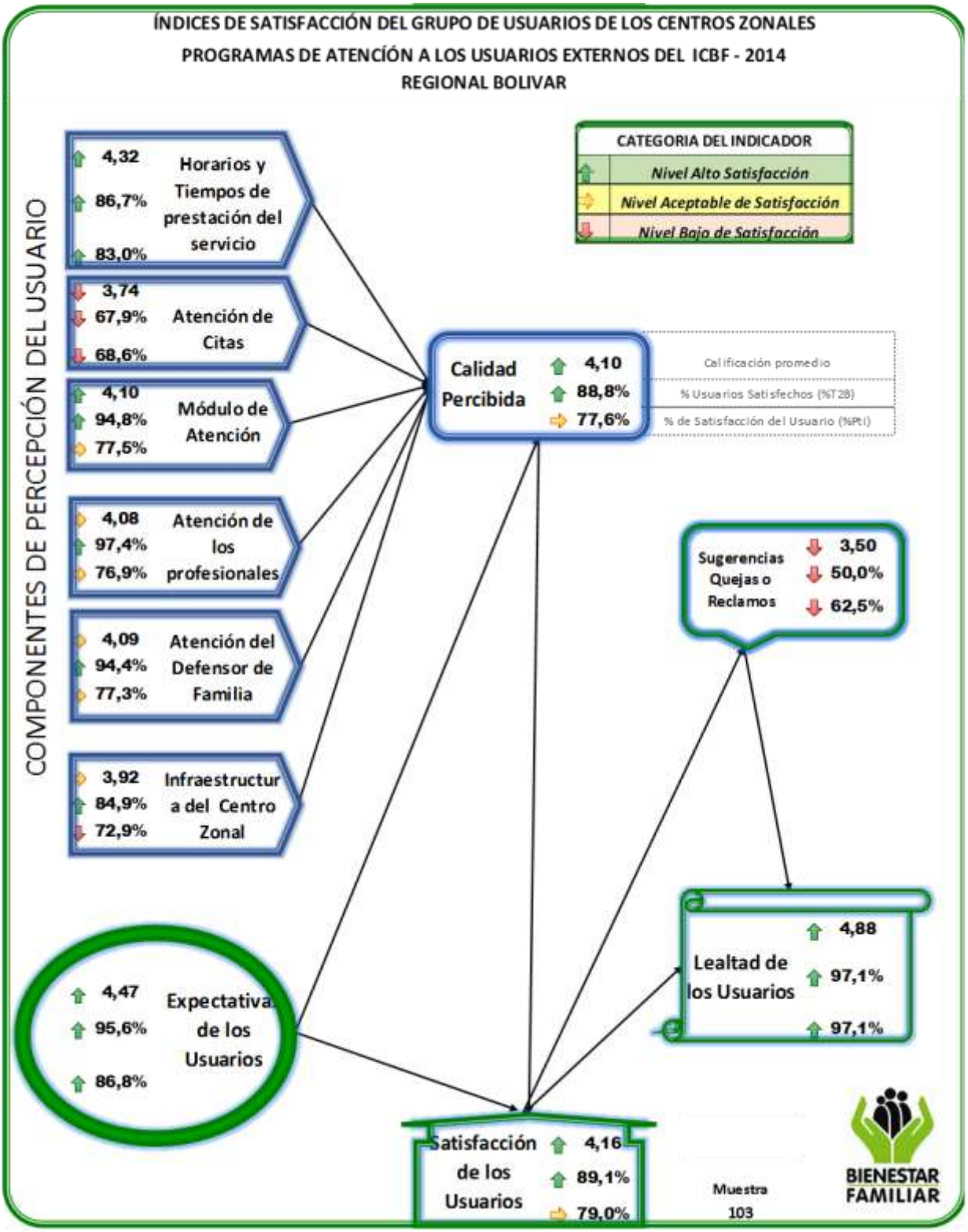
Est. Grafica 41.2: Resultados PPI – Bolívar.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOLIVAR				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	128	4,17	95,3%	3,9%	79,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	127	4,71	100,0%	0,0%	92,7%
	La formación en valores	Preg_5b	128	4,20	100,0%	0,0%	79,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	128	4,30	100,0%	0,0%	82,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	128	4,21	97,7%	0,0%	80,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	128	4,16	97,7%	0,0%	78,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	128	4,19	96,9%	1,6%	79,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	128	4,47	97,7%	0,0%	86,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	128	4,13	96,1%	0,0%	78,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	128	4,15	96,1%	0,8%	78,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	128	4,83	99,2%	0,0%	95,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	128	4,33	99,2%	0,0%	83,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	128	4,13	89,8%	0,8%	78,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	128	4,66	98,4%	0,0%	91,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	128	4,65	99,2%	0,0%	91,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	127	3,93	87,4%	0,0%	73,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	129	4,21	96,9%	0,0%	80,2%
	La señalización	Preg_9b	129	3,84	82,9%	0,0%	71,1%
	Los Baños	Preg_9c	128	4,05	97,7%	0,0%	76,4%
	El comedor	Preg_9d	128	4,05	96,9%	0,0%	76,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	129	4,29	100,0%	0,0%	82,2%
	La seguridad	Preg_9f	129	4,05	98,4%	0,0%	76,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	128	4,08	98,4%	1,6%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	128	3,78	77,3%	0,8%	69,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	134	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	128	4,43	100,0%	0,0%	85,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	134	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	134	4,79	94,8%	5,2%	94,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	**134**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	0				
TOTAL SATISFACCIÓN BOLIVAR			**129**	**4,33**	**96,0%**	**0,9%**	**83,1%**

Est. Tabla 27.1: Indicadores de satisfacción PPI – Bolívar.

Usuarios de centro zonal – Bolívar.



Est. Grafica 41.3: Repuestas UCZ – Bolívar.

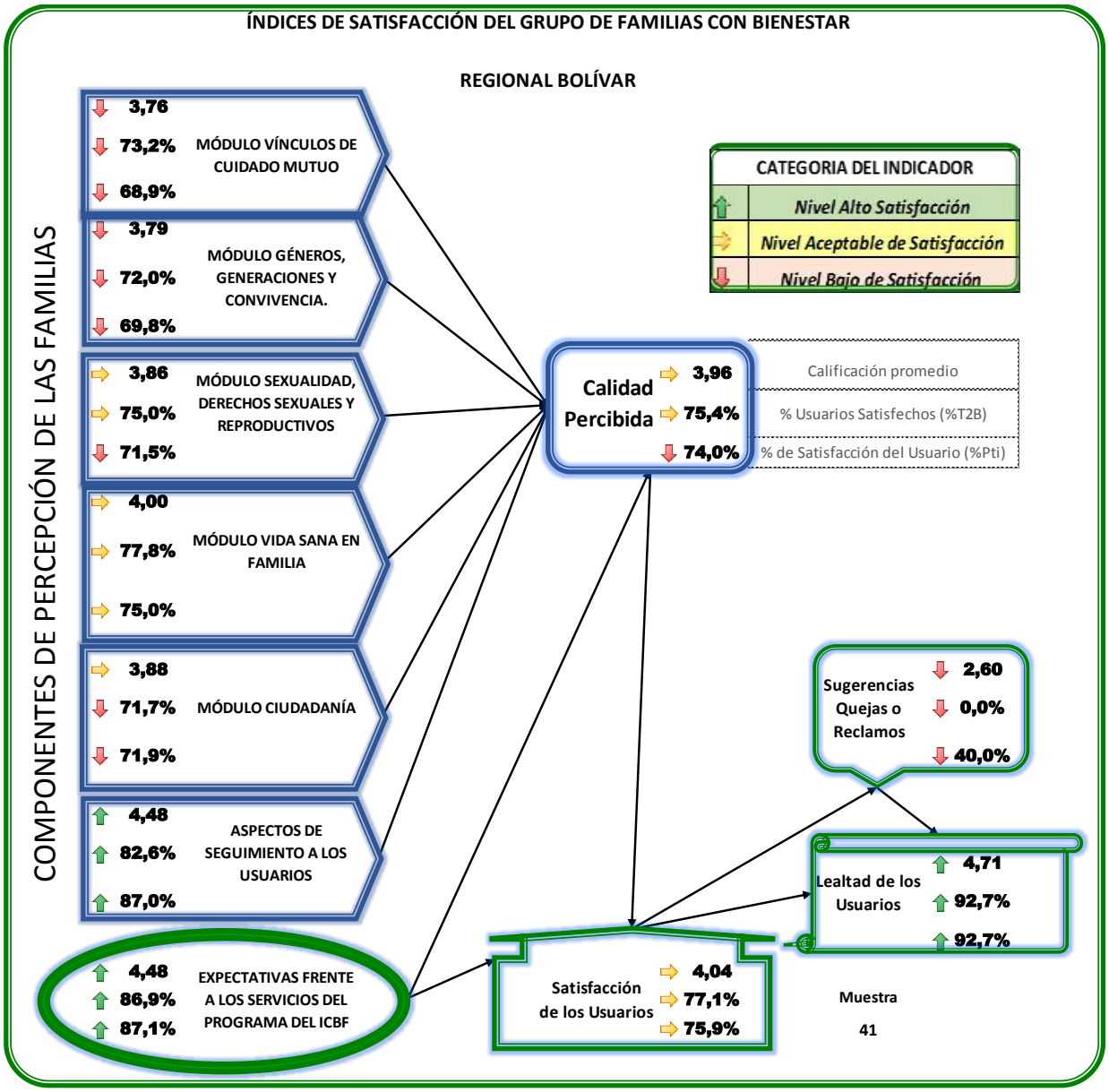
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOLIVAR				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	103	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	102	4,29	87,3%	2,9%	82,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	103	3,71	73,8%	8,7%	67,7%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**103**		**68,0%**	**32,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	70	3,69	60,0%	5,7%	67,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	70	3,80	75,7%	7,1%	70,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	103	4,13	94,2%	3,9%	78,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	103	3,91	91,3%	2,9%	72,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	103	4,26	99,0%	0,0%	81,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**103**		**95,1%**	**4,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	98	3,97	95,9%	1,0%	74,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	98	4,18	99,0%	0,0%	79,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**103**		**19,4%**	**80,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	18	4,17	100,0%	0,0%	79,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	18	3,94	88,9%	5,6%	73,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	18	4,17	94,4%	0,0%	79,2%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	103	3,88	81,6%	1,0%	72,1%
	La señalización	Preg_12b	102	3,75	73,5%	0,0%	68,9%
	Los Baños	Preg_12c	55	3,96	90,9%	1,8%	74,1%
	La limpieza	Preg_12d	103	4,02	92,2%	1,0%	75,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	102	4,01	98,0%	0,0%	75,2%
	La organización	Preg_12f	102	4,22	98,0%	0,0%	80,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	94	3,56	60,6%	4,3%	64,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	103	4,73	93,2%	6,8%	93,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	103	4,21	98,1%	0,0%	80,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	103	4,84	96,1%	3,9%	96,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	103	4,92	98,1%	1,9%	98,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**103**		**1,9%**	**98,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	2	3,50	50,0%	50,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOLIVAR			**97**	**4,16**	**89,1%**	**2,5%**	**79,0%**

Est. Tabla 27.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Bolívar.

Familias con Bienestar FB-Bolívar



Est. Grafica 41.4: Resultados FB – Bolívar.

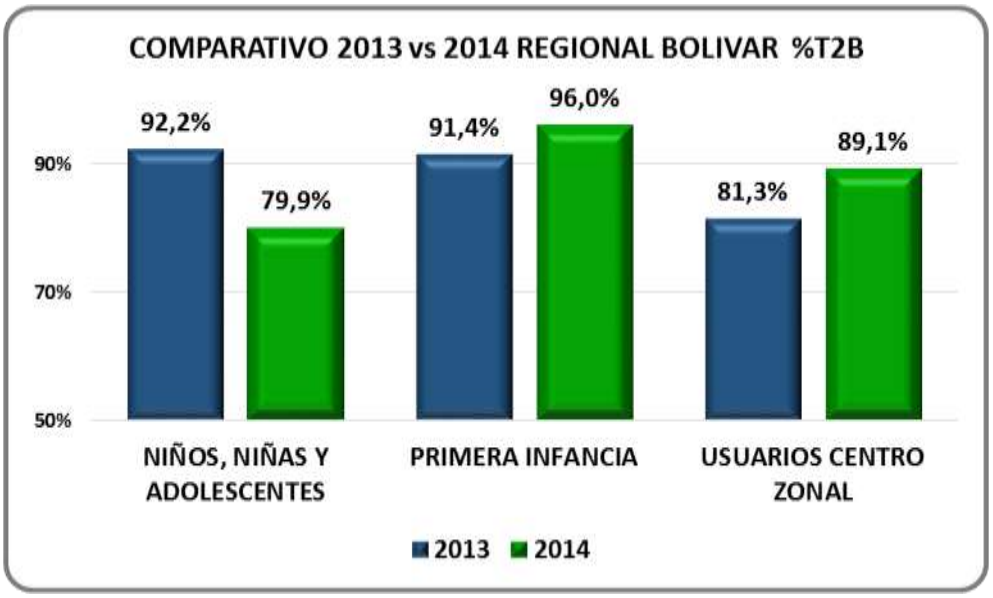
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

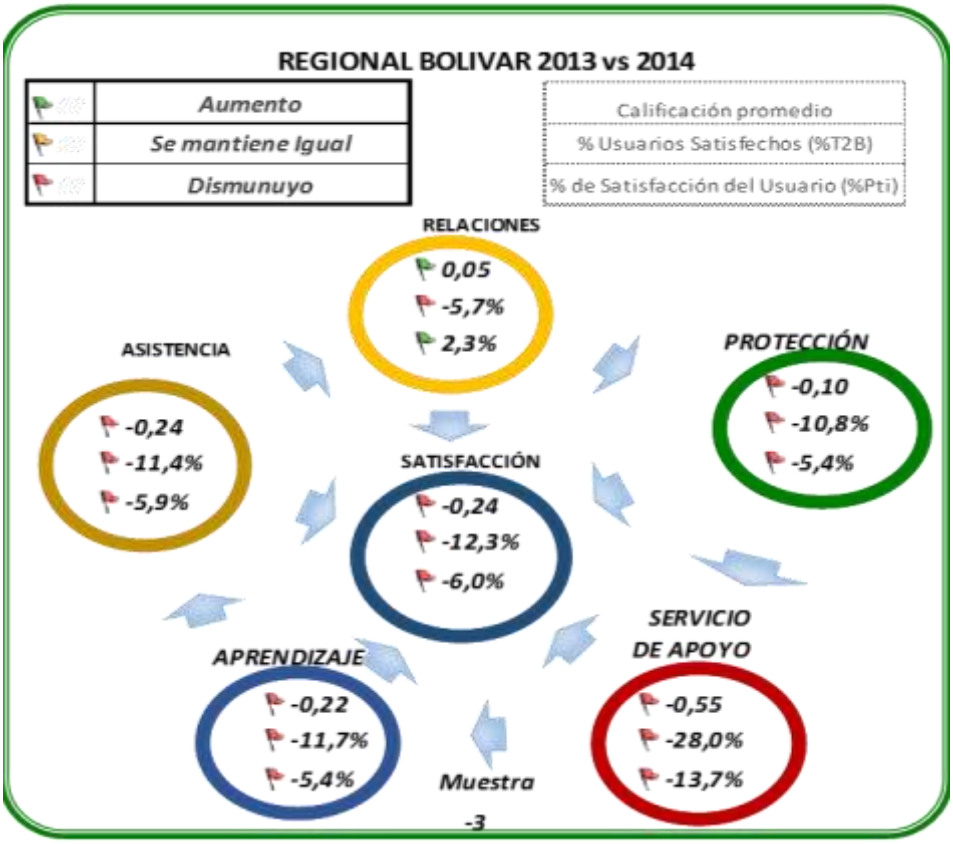
REGIONAL			BOLÍVAR			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	41	3,8	73,2%	2,4%	68,9%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	41	3,8	75,6%	0,0%	70,1%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	41	3,8	68,3%	2,4%	69,5%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	40	4,0	82,5%	2,5%	75,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	40	3,9	72,5%	2,5%	71,3%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	40	3,7	70,0%	5,0%	68,1%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	41	4,0	75,6%	0,0%	75,0%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	40	4,0	80,0%	2,5%	75,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	41	4,0	80,5%	0,0%	73,8%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	39	3,7	59,0%	0,0%	67,9%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	40	4,0	75,0%	0,0%	73,8%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	41	4,8	95,1%	4,9%	95,1%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	41	4,2	82,9%	0,0%	79,3%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	40	4,5	82,5%	5,0%	86,9%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	41	4,7	92,7%	7,3%	92,7%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**41**		**12,2%**	**87,8%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	5	2,6	0,0%	40,0%	40,0%
TOTAL		**41**	4,0	77,1%	2,6%	75,9%

Est. Tabla 27.3: Indicadores de satisfacción FB – Bolívar.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Bolívar.



Est. Grafica 41.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Bolívar.

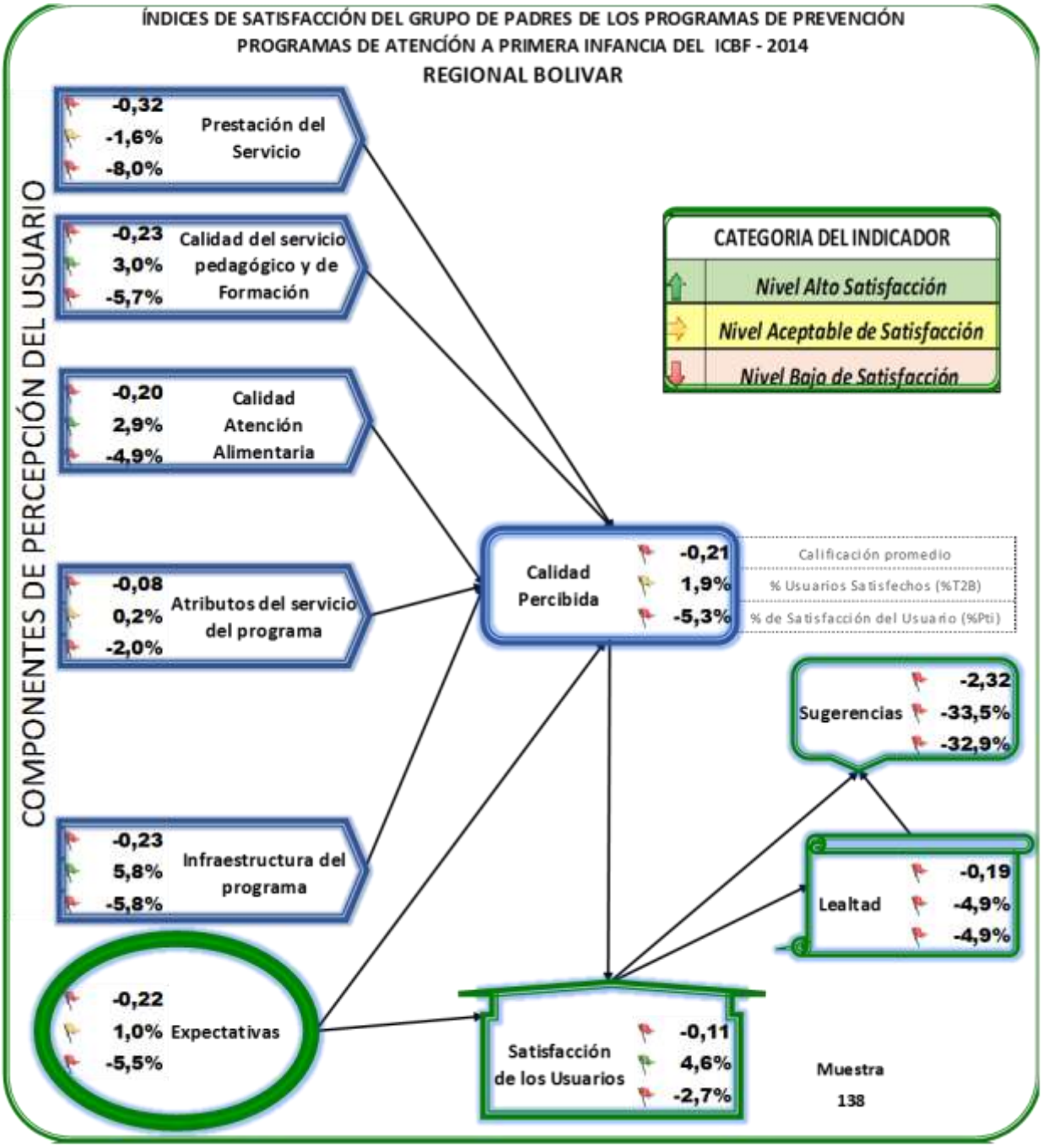


Est. Grafica 41.6: Comparativo resultados NNA – Bolívar.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL BOLIVAR

REGIONAL	BOLIVAR	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	126	4,97	98,4%	0,0%	99,2%	140	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	126	4,95	97,6%	0,0%	98,8%	129	4,91	95,3%	0,00%	97,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	126	4,79	90,5%	0,8%	94,8%	130	4,97	98,5%	0,00%	99,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	126	4,73	88,1%	1,6%	93,3%	140	4,53	76,4%	0,00%	88,2%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	126	4,95	97,6%	0,0%	98,8%	132	4,41	70,5%	0,00%	85,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	126	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	127	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	126	4,94	96,8%	0,0%	98,4%	55	4,93	98,2%	1,82%	98,2%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	139	4,93	96,4%	0,00%	98,2%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	126	4,71	85,7%	0,0%	92,9%	107	4,98	99,1%	0,00%	99,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	108	4,85	92,6%	0,0%	96,3%	132	4,30	65,9%	0,76%	82,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	100	4,90	95,0%	0,0%	97,5%	41	4,41	70,7%	0,00%	85,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	126	4,63	82,5%	0,8%	90,9%	119	4,55	77,3%	0,00%	88,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	126	4,76	88,9%	0,8%	94,0%	132	4,17	58,3%	0,00%	79,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	126	4,78	89,7%	0,8%	94,4%	135	3,86	43,7%	0,74%	71,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	126	4,62	81,7%	0,8%	90,5%	115	4,20	60,0%	0,00%	80,0%
TOTAL BOLIVAR	**TOTAL**	**121**	**4,84**	**92,2%**	**0,4%**	**95,9%**	**118**	**4,60**	**79,9%**	**0,17%**	**89,9%**

Est. Tabla 27.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bolívar.



Est. Grafica 41.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 - Bolívar

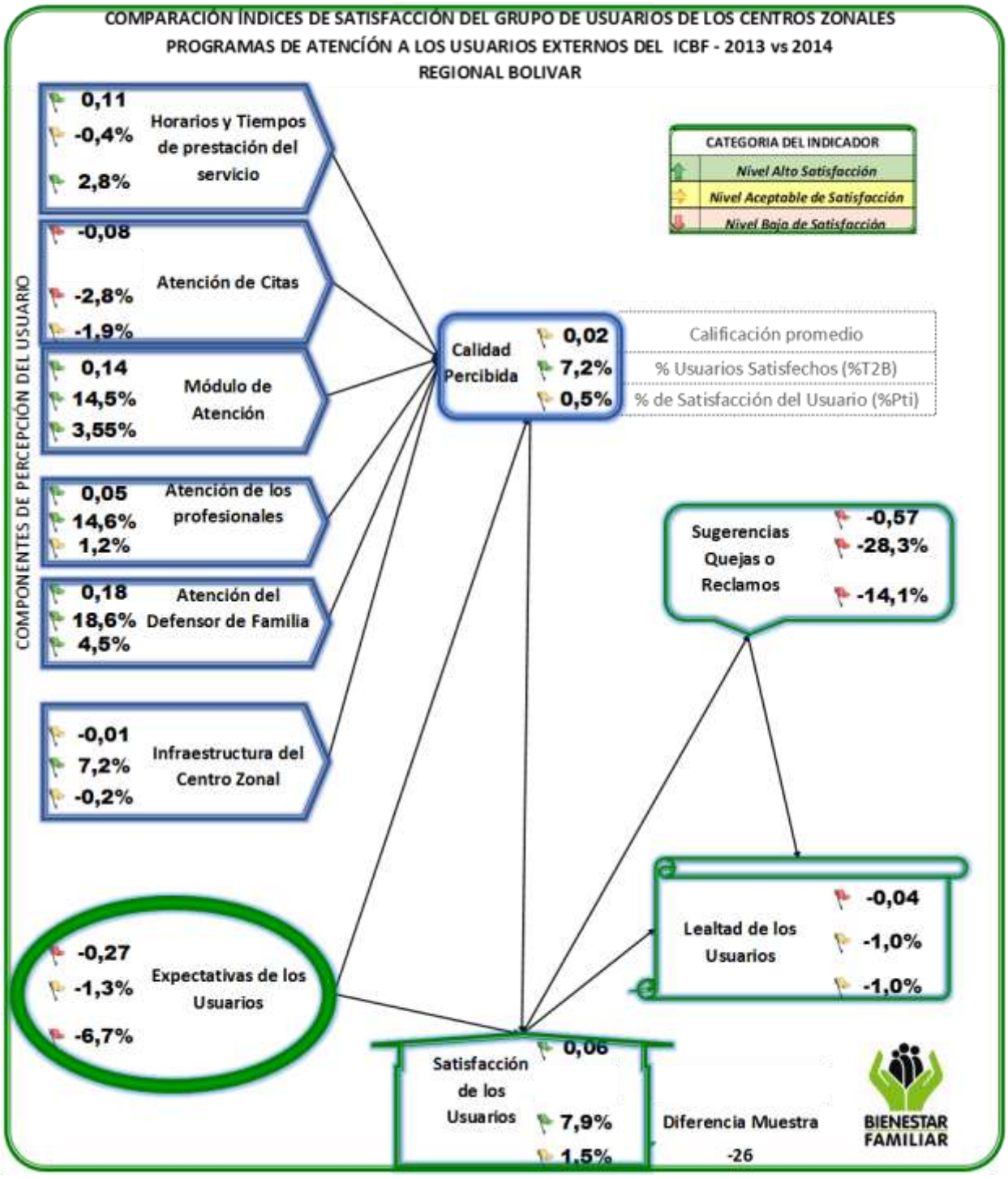
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		BOLIVAR		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	138	4,91	97,8%	2,2%	97,8%	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	138	4,86	99,3%	0,7%	96,4%	128	4,17	95,3%	3,9%	79,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,67	100,0%	0,0%	91,8%	127	4,71	100,0%	0,0%	92,7%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,54	96,4%	0,0%	88,6%	128	4,20	100,0%	0,0%	79,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	138	4,51	94,2%	0,0%	87,7%	128	4,30	100,0%	0,0%	82,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,47	94,9%	0,0%	86,8%	128	4,21	97,7%	0,0%	80,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,48	94,9%	0,0%	87,0%	128	4,16	97,7%	0,0%	78,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	138	4,45	93,5%	0,0%	86,2%	128	4,19	96,9%	1,6%	79,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	138	4,51	95,7%	0,0%	87,7%	128	4,47	97,7%	0,0%	86,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	138	4,46	94,9%	0,0%	86,6%	128	4,13	96,1%	0,0%	78,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	138	4,36	90,6%	0,7%	84,1%	128	4,15	96,1%	0,8%	78,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,50	96,4%	0,0%	87,5%	128	4,83	99,2%	0,0%	95,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	138	4,51	96,4%	0,0%	87,9%	128	4,33	99,2%	0,0%	83,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	138	4,49	95,7%	0,0%	87,3%	128	4,13	89,8%	0,8%	78,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	138	4,59	97,1%	0,0%	89,9%	128	4,66	98,4%	0,0%	91,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	138	4,57	97,8%	0,0%	89,3%	128	4,65	99,2%	0,0%	91,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	4,35	89,1%	0,0%	83,7%	127	3,93	87,4%	0,0%	73,2%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	138	4,29	89,1%	0,0%	82,2%	129	4,21	96,9%	0,0%	80,2%
	La señalización	Preg_9b	138	4,28	87,7%	0,7%	82,1%	129	3,84	82,9%	0,0%	71,1%
	Los Baños	Preg_9c	138	4,12	80,4%	1,4%	78,1%	128	4,05	97,7%	0,0%	76,4%
	El comedor	Preg_9d	138	4,17	83,3%	0,0%	79,3%	128	4,05	96,9%	0,0%	76,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	138	4,15	81,2%	0,0%	78,8%	129	4,29	100,0%	0,0%	82,2%
	La seguridad	Preg_9f	137	4,44	92,7%	0,7%	85,9%	129	4,05	98,4%	0,0%	76,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	138	4,41	93,5%	0,7%	85,1%	128	4,08	98,4%	1,6%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	138	4,34	94,2%	0,0%	83,5%	128	3,78	77,3%	0,8%	69,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	138	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	134	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	138	4,75	94,9%	0,0%	93,8%	128	4,43	100,0%	0,0%	85,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	4,79	94,8%	5,2%	94,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?**	**Preg_14**	138	1,84	21,0%	79,0%	21,0%	**134**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	29	4,59	93,1%	0,0%	89,7%	0				
TOTAL SATISFACCIÓN BOLIVAR			**137**	**4,43**	**91,4%**	**2,9%**	**85,9%**	**129**	**4,33**	**96,0%**	**0,9%**	**83,1%**

Est. Tabla 27.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bolívar.



Est. Grafica 41.8: Comparativo resultado UCZ 2013 vs 2014 – Bolívar.

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

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

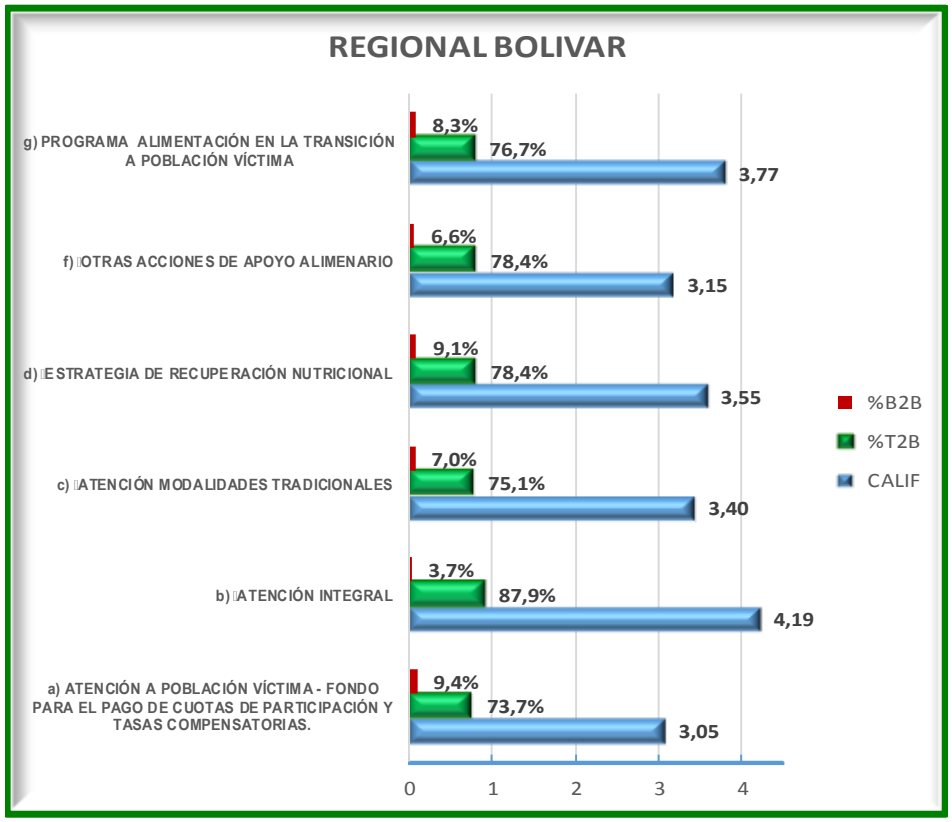
REGIONAL			BOLIVAR	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	129	4,22	80,6%	19,4%	80,6%	103	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	129	4,33	91,5%	0,8%	83,3%	102	4,29	87,3%	2,9%	82,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	129	4,06	89,2%	0,0%	76,6%	103	3,71	73,8%	8,7%	67,7%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	100	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	**103**		**68,0%**	**32,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	129	3,73	59,8%	1,0%	68,3%	70	3,69	60,0%	5,7%	67,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	129	3,91	81,4%	1,0%	72,7%	70	3,80	75,7%	7,1%	70,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	129	4,09	85,3%	0,8%	77,1%	103	4,13	94,2%	3,9%	78,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	129	3,93	81,4%	1,6%	73,3%	103	3,91	91,3%	2,9%	72,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	129	3,86	74,2%	6,3%	71,5%	103	4,26	99,0%	0,0%	81,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	129	4,78	94,6%	5,4%	94,6%	**103**		**95,1%**	**4,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	129	4,05	83,2%	1,7%	76,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	129	4,05	84,3%	3,3%	76,2%	98	3,97	95,9%	1,0%	74,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	129	3,98	81,0%	1,7%	74,6%	98	4,18	99,0%	0,0%	79,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	129	4,32	82,9%	17,1%	82,9%	**103**		**19,4%**	**80,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	129	3,67	69,2%	17,8%	66,8%	18	4,17	100,0%	0,0%	79,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	129	4,04	79,8%	1,9%	76,0%	18	3,94	88,9%	5,6%	73,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	129	4,03	78,5%	0,0%	75,7%	18	4,17	94,4%	0,0%	79,2%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

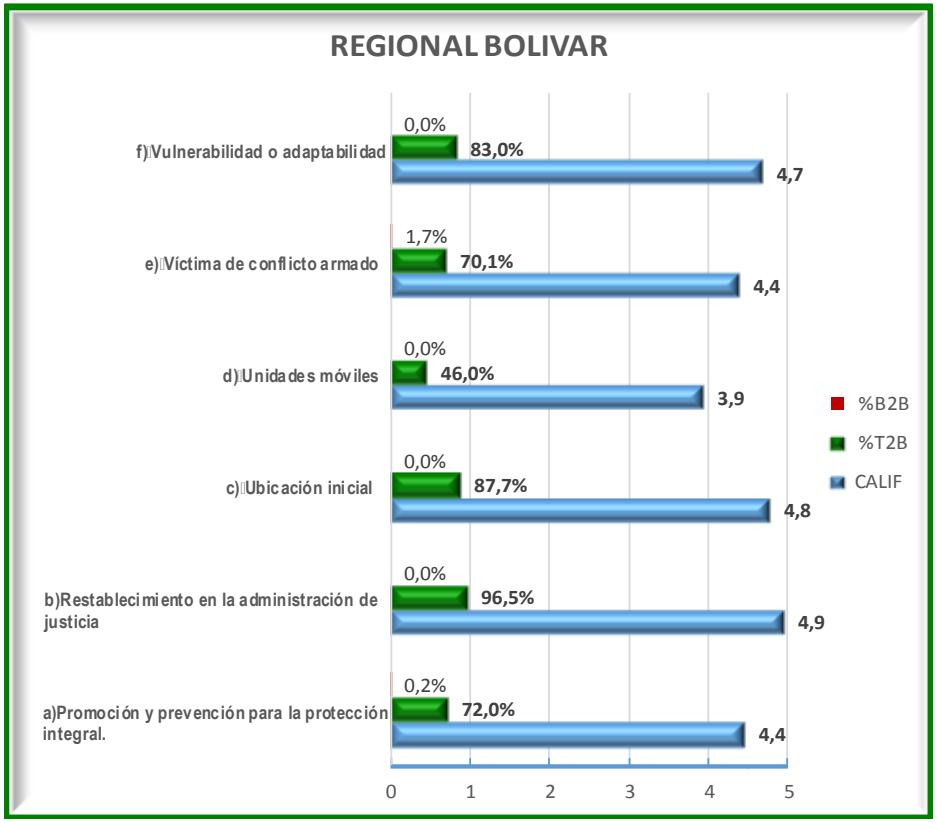
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	129	3,97	80,6%	1,6%	74,2%	103	3,88	81,6%	1,0%	72,1%
	La señalización	Preg_12b	129	3,86	76,6%	0,8%	71,6%	102	3,75	73,5%	0,0%	68,9%
	Los Baños	Preg_12c	129	3,67	62,4%	0,9%	66,7%	55	3,96	90,9%	1,8%	74,1%
	La limpieza	Preg_12d	129	3,94	76,7%	0,0%	73,4%	103	4,02	92,2%	1,0%	75,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	129	4,09	86,8%	0,0%	77,3%	102	4,01	98,0%	0,0%	75,2%
	La organización	Preg_12f	129	4,02	79,1%	0,0%	75,4%	102	4,22	98,0%	0,0%	80,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	129	3,91	81,3%	0,8%	72,9%	94	3,56	60,6%	4,3%	64,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	129	4,97	99,2%	0,8%	99,2%	103	4,73	93,2%	6,8%	93,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	129	4,51	94,6%	4,7%	87,8%	103	4,21	98,1%	0,0%	80,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	129	4,91	97,7%	2,3%	97,7%	103	4,84	96,1%	3,9%	96,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	129	4,94	98,4%	1,6%	98,4%	103	4,92	98,1%	1,9%	98,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	129	2,43	35,7%	64,3%	35,7%	**103**		**1,9%**	**98,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	129	4,07	78,3%	0,0%	76,6%	2	3,50	50,0%	50,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOLIVAR			**128**	**4,10**	**81,3%**	**5,4%**	**77,5%**	**97**	**4,16**	**89,1%**	**2,5%**	**79,0%**

Est. Tabla 27.6: Comparativo resultados UCZ 2013 VS 2014 – Bolívar.

Modalidades – Proyectos de inversión - Bolívar.



Est Grafica 41.9: Modalidades PPI – Bolívar

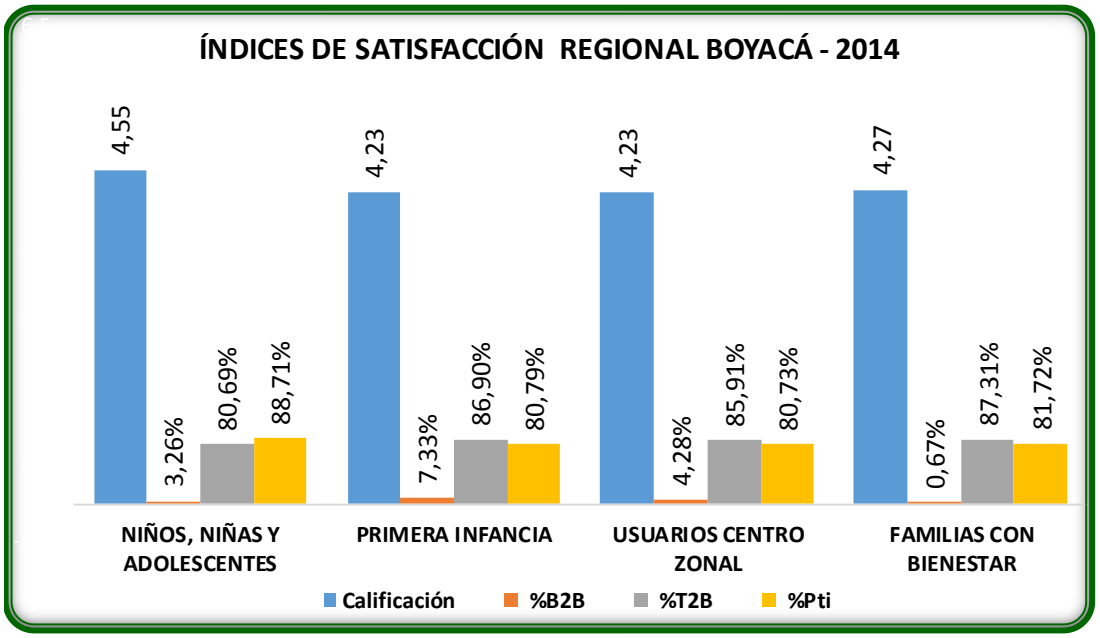


Est Grafica 41.10: Modalidades NNA – Bolívar

REGIONAL BOYACÁ

Resultados Generales

Para esta regional se observa un nivel de satisfacción alto con un 85.20 % de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal y padres de primera infancia son considerablemente más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto %B2B de 4.28% y 7.33% respectivamente.



REGIONAL	BOYACÁ

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	112	4,55	80,69%	3,26%	88,71%
PRIMERA INFANCIA	88	4,23	86,90%	7,33%	80,79%
USUARIOS CENTRO ZONAL	95	4,23	85,91%	4,28%	80,73%
FAMILIAS CON BIENESTAR	40	4,27	87,31%	0,67%	81,72%
Total general	**335**	**4,32**	**85,20%**	**3,89%**	**82,99%**

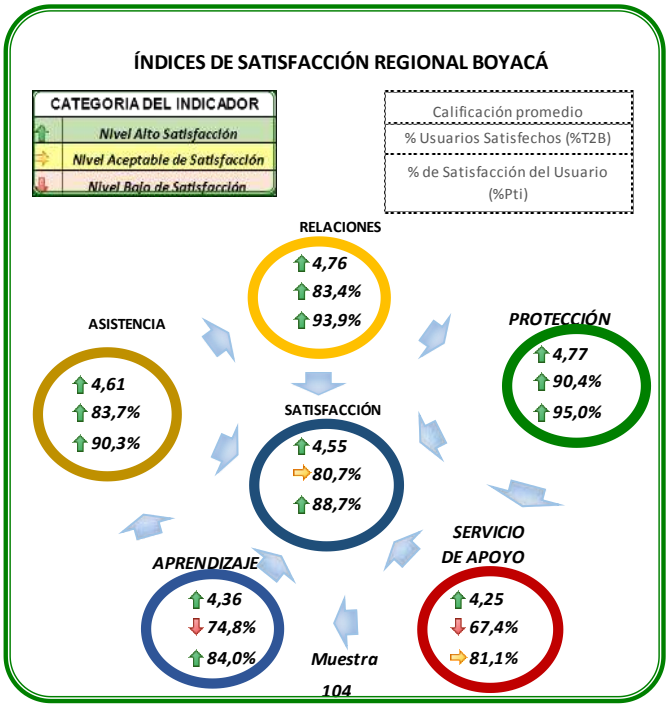
Est. Grafica 42: Resultado General –Boyacá

Niños, Niñas y Adolescentes-Boyacá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL BOYACÁ

REGIONAL	BOYACÁ		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	111	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	111	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	109	4,50	77,1%	1,83%	87,6%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	112	4,41	73,2%	2,68%	85,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	112	4,52	75,9%	0,00%	87,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	110	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	110	4,89	95,5%	0,91%	97,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	106	4,77	88,7%	0,00%	94,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	109	4,36	74,3%	6,42%	83,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	68	4,76	91,2%	2,94%	94,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	110	4,40	70,0%	0,00%	85,0%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	112	4,02	59,8%	8,93%	75,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	112	4,32	72,3%	6,25%	83,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	103	3,66	51,5%	18,45%	66,5%
TOTAL BOYACÁ	TOTAL	104	4,55	80,7%	3,26%	88,7%

Est. Tabla 28: Indicadores de satisfacción NNA-Boyacá



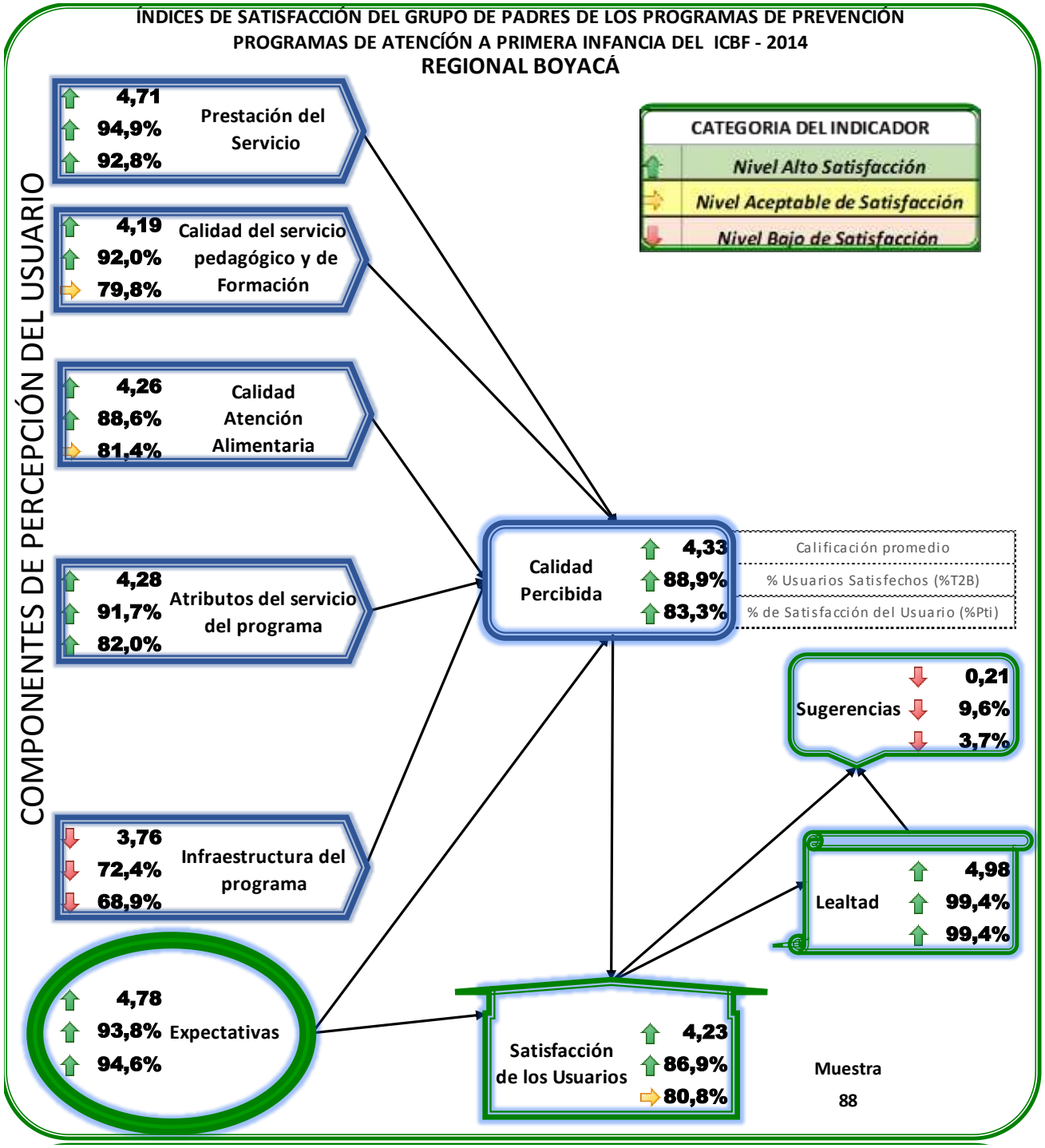
Est. Grafica 42.1: Resultados NNA-Boyacá

Padres de Primera infancia –Boyacá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOYACÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	88	4,86	96,6%	3,4%	96,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	88	4,56	93,2%	2,3%	88,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	77	4,26	94,8%	1,3%	81,5%
	La formación en valores	Preg_5b	77	4,23	94,8%	1,3%	80,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	77	4,22	93,5%	3,9%	80,5%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	77	4,16	92,2%	1,3%	78,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	77	4,23	94,8%	0,0%	80,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	77	4,05	81,8%	15,6%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	87	4,36	93,1%	1,1%	83,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	71	4,28	88,7%	2,8%	82,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	87	4,14	83,9%	4,6%	78,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	78	4,46	94,9%	1,3%	86,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	86	4,44	95,3%	1,2%	86,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	87	3,94	87,4%	9,2%	73,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	88	4,41	95,5%	3,4%	85,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	88	4,41	95,5%	1,1%	85,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	82	4,02	81,7%	11,0%	75,6%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	88	3,66	67,0%	25,0%	66,5%
	La señalización	Preg_9b	84	4,05	88,1%	3,6%	76,2%
	Los Baños	Preg_9c	82	3,56	61,0%	25,6%	64,0%
	El comedor	Preg_9d	80	3,39	57,5%	30,0%	59,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	88	4,28	90,9%	3,4%	82,1%
	La seguridad	Preg_9f	87	3,90	79,3%	13,8%	72,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	84	3,21	48,8%	34,5%	55,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	84	3,96	84,5%	4,8%	74,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	88	4,75	92,0%	0,0%	93,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	88	4,95	98,9%	1,1%	98,9%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**88**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	6	3,33	50,0%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN BOYACÁ			**84**	**4,23**	**86,9%**	**7,3%**	**80,8%**

Est Tabla 28.1: Indicadores de satisfacción PPI-Boyacá



Est Grafica 42.2: Resultados PPI-Boyacá

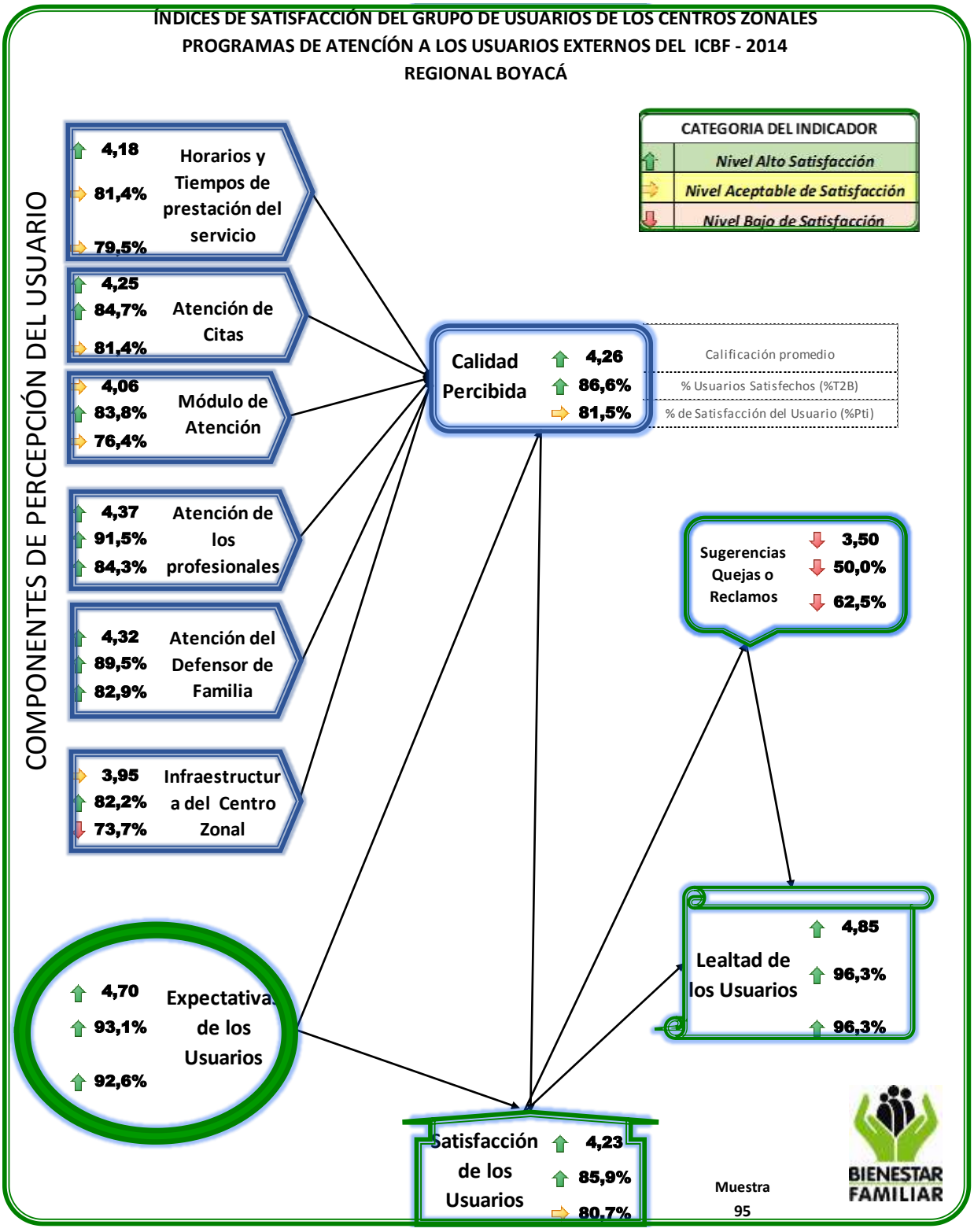
Usuarios de Centro Zonal – Boyacá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			BOYACÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	95	4,92	97,9%	2,1%	97,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	95	3,76	66,3%	14,7%	68,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	95	3,86	80,0%	5,3%	71,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**95**		**63,2%**	**36,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	60	4,58	90,0%	0,0%	89,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	58	3,91	79,3%	8,6%	72,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	94	3,89	77,7%	4,3%	72,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	95	3,99	80,0%	5,3%	74,7%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	95	4,28	93,7%	2,1%	82,1%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**95**		**62,1%**	**37,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	59	4,25	89,8%	1,7%	81,4%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	59	4,49	93,2%	1,7%	87,3%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**95**		**48,4%**	**51,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	46	4,37	93,5%	2,2%	84,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	41	3,95	78,0%	4,9%	73,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	46	4,59	95,7%	0,0%	89,7%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	95	3,65	70,5%	9,5%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	93	3,89	80,6%	2,2%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	58	3,47	60,3%	17,2%	61,6%
	La limpieza	Preg_12d	95	4,23	92,6%	3,2%	80,8%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	94	4,23	94,7%	0,0%	80,9%
	La organización	Preg_12f	95	4,04	89,5%	2,1%	76,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	87	3,94	78,2%	1,1%	73,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	95	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	93	4,66	92,5%	1,1%	91,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	95	4,92	97,9%	2,1%	97,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	95	4,79	94,7%	5,3%	94,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**95**		**4,2%**	**95,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	4	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOYACÁ			**87**	**4,23**	**85,9%**	**4,3%**	**80,7%**

Est Tabla 28.2: Indicadores de satisfacción UCZ-Boyacá



Est. Grafica 42.3: Modelo de Resultados UCZ –Boyacá

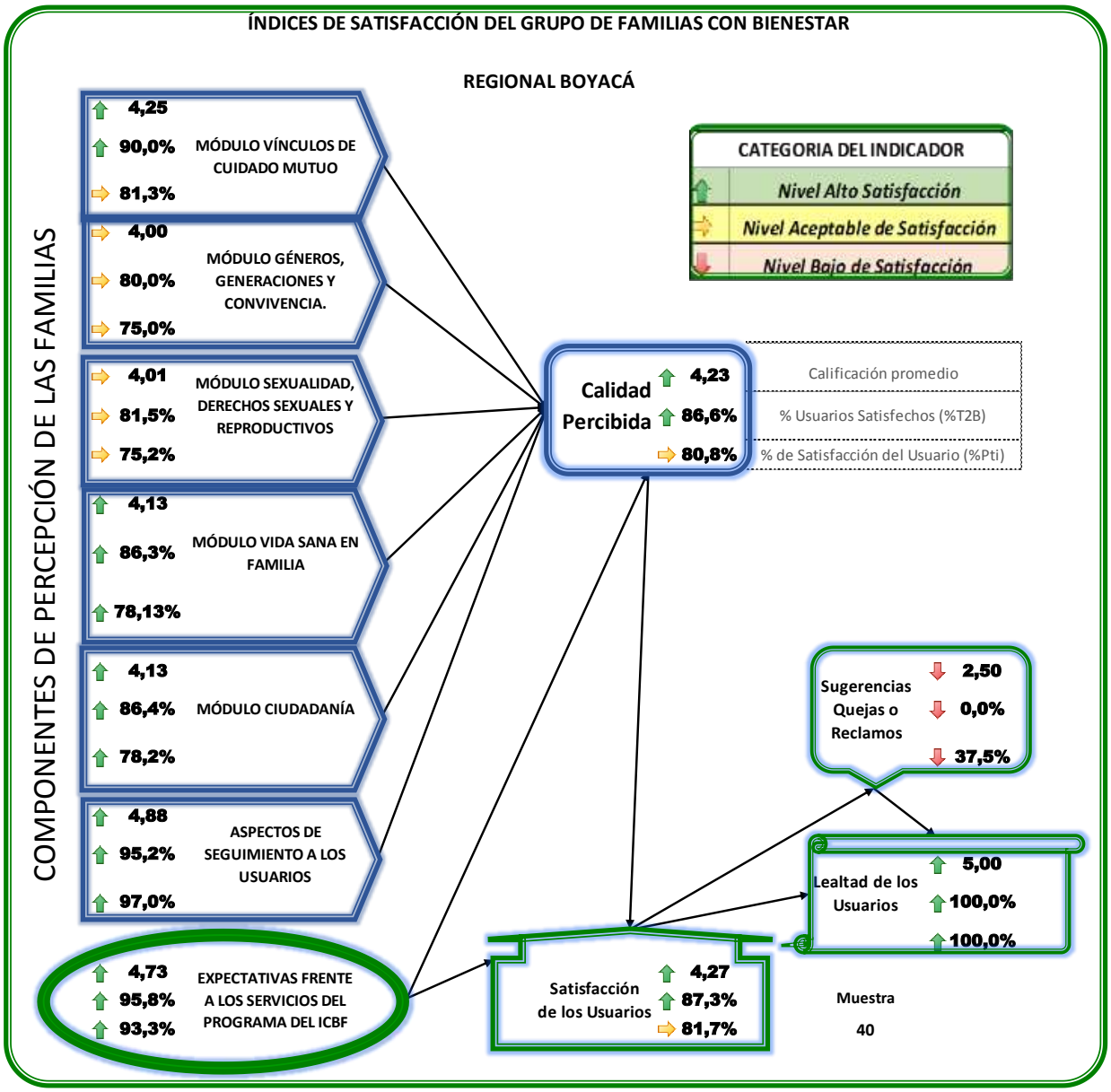
Familia con Bienestar FB-Boyacá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

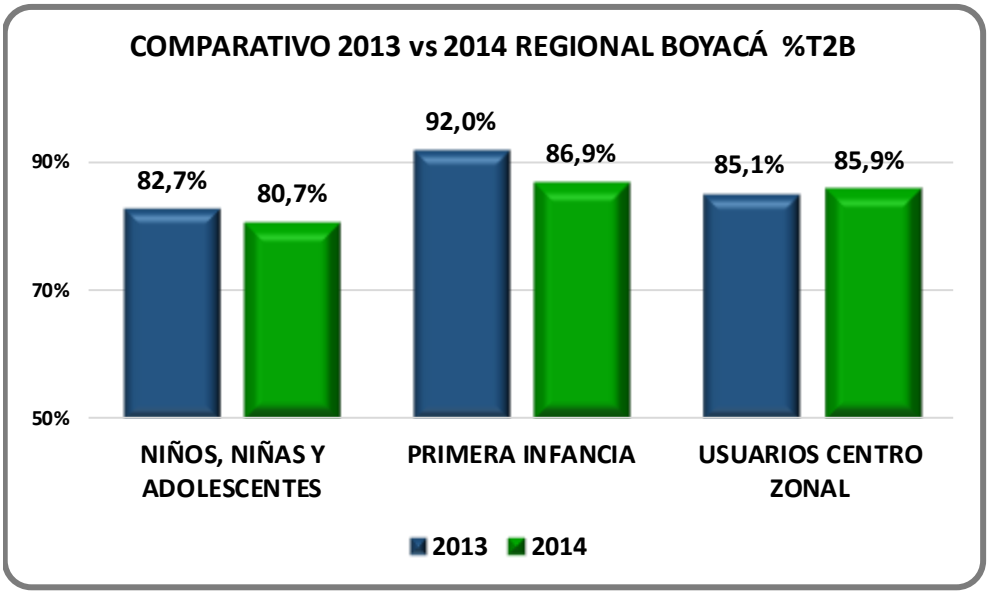
REGIONAL			BOYACÁ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	40	4,3	90,0%	0,0%	81,3%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	40	4,0	77,5%	0,0%	74,4%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	40	4,0	82,5%	5,0%	75,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	40	4,1	80,0%	0,0%	76,3%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	40	4,1	85,0%	2,5%	76,3%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	39	3,9	79,5%	0,0%	73,1%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	40	4,2	87,5%	0,0%	78,8%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	40	4,1	85,0%	0,0%	77,5%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	39	4,1	87,2%	0,0%	78,2%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	39	4,1	82,1%	0,0%	77,6%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	40	4,2	90,0%	0,0%	78,8%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	40	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	40	4,4	92,5%	0,0%	83,8%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	40	4,9	95,0%	0,0%	96,3%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	40	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**40**		**5,0%**	**95,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	2,5	0,0%	50,0%	37,5%
TOTAL		**40**	4,3	87,3%	0,7%	81,7%

Est Tabla 28.3: Indicadores de satisfacción FB-Boyacá

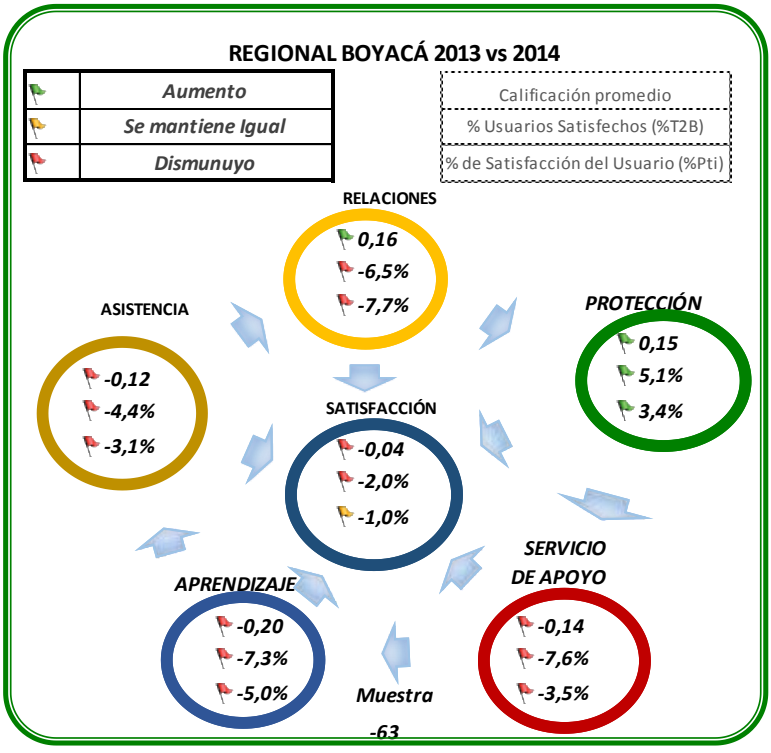


Est. Grafica 42.4: Modelo de Resultados FB –Boyacá

Comparativo 2013 Vs 2014 – Boyacá.



Est. Grafica 42.5: comparativo resultados generales 3013 Vs 2014-Boyaca

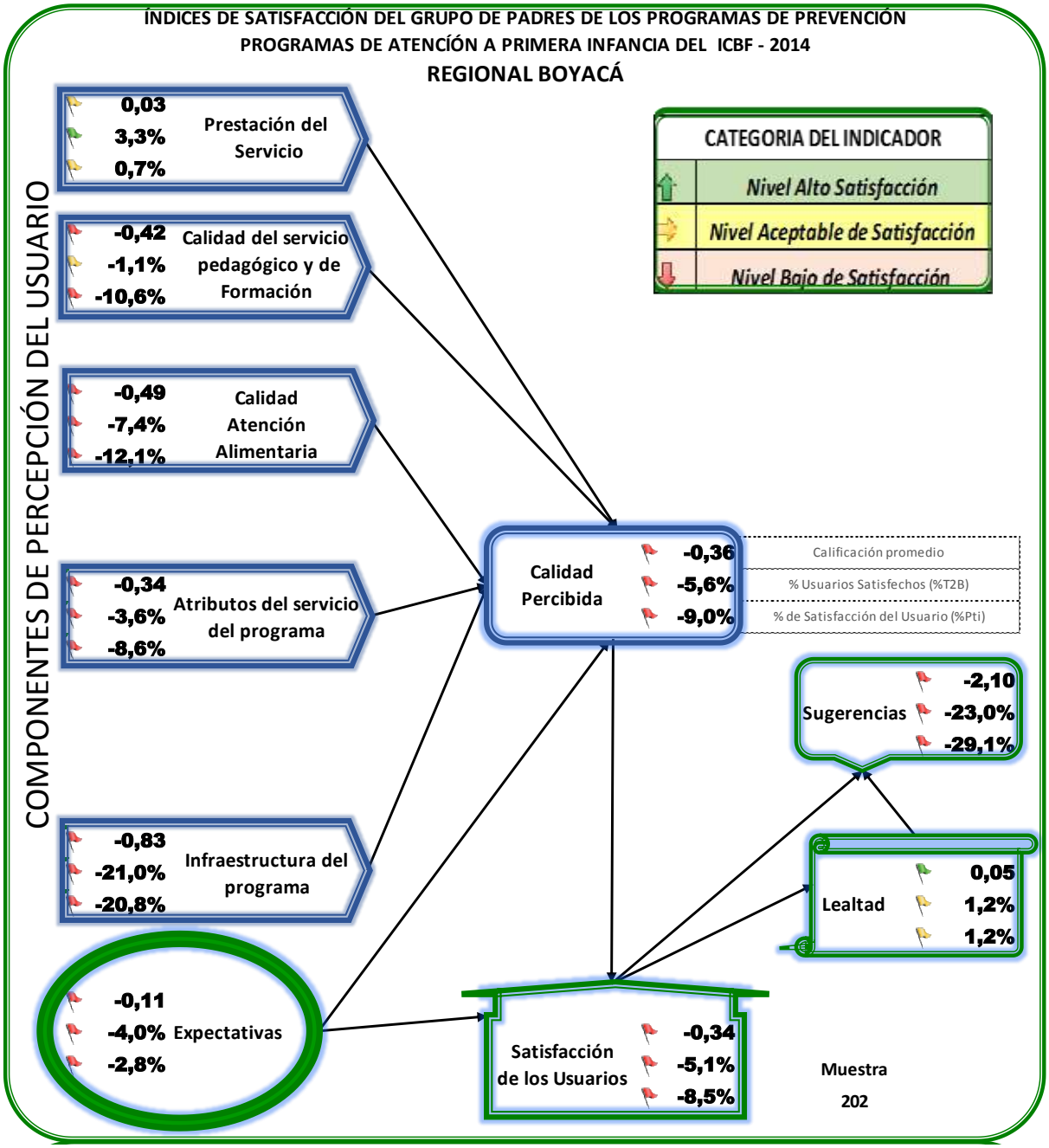


Est. Grafica 42.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Boyacá.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL BOYACÁ

REGIONAL	BOYACÁ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	170	4,78	90,6%	1,8%	94,4%	111	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	170	4,65	83,5%	1,2%	91,2%	111	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	167	4,28	69,5%	5,4%	82,0%	109	4,50	77,1%	1,83%	87,6%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	170	4,35	73,5%	5,9%	83,8%	112	4,41	73,2%	2,68%	85,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	170	4,51	78,8%	3,5%	87,6%	112	4,52	75,9%	0,00%	87,9%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	168	4,85	92,9%	0,6%	96,1%	110	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	169	4,74	89,9%	3,0%	93,5%	69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	150	4,87	94,7%	1,3%	96,7%	110	4,89	95,5%	0,91%	97,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	170	4,74	87,1%	0,0%	93,5%	106	4,77	88,7%	0,00%	94,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	169	4,64	84,0%	1,8%	91,1%	109	4,36	74,3%	6,42%	83,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	157	4,82	93,6%	2,5%	95,5%	68	4,76	91,2%	2,94%	94,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	170	4,59	80,0%	0,6%	89,7%	110	4,40	70,0%	0,00%	85,0%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	170	4,18	69,4%	10,6%	79,4%	112	4,02	59,8%	8,93%	75,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	167	4,39	75,4%	6,0%	84,7%	112	4,32	72,3%	6,25%	83,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	165	4,48	80,0%	6,1%	87,0%	103	3,66	51,5%	18,45%	66,5%
TOTAL BOYACÁ	**TOTAL**	**167**	**4,59**	**82,7%**	**3,4%**	**89,7%**	**104**	**4,55**	**80,7%**	**3,26%**	**88,7%**

Est. Tabla 28.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014-Boyaca



Est. Grafica 42.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Boyacá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

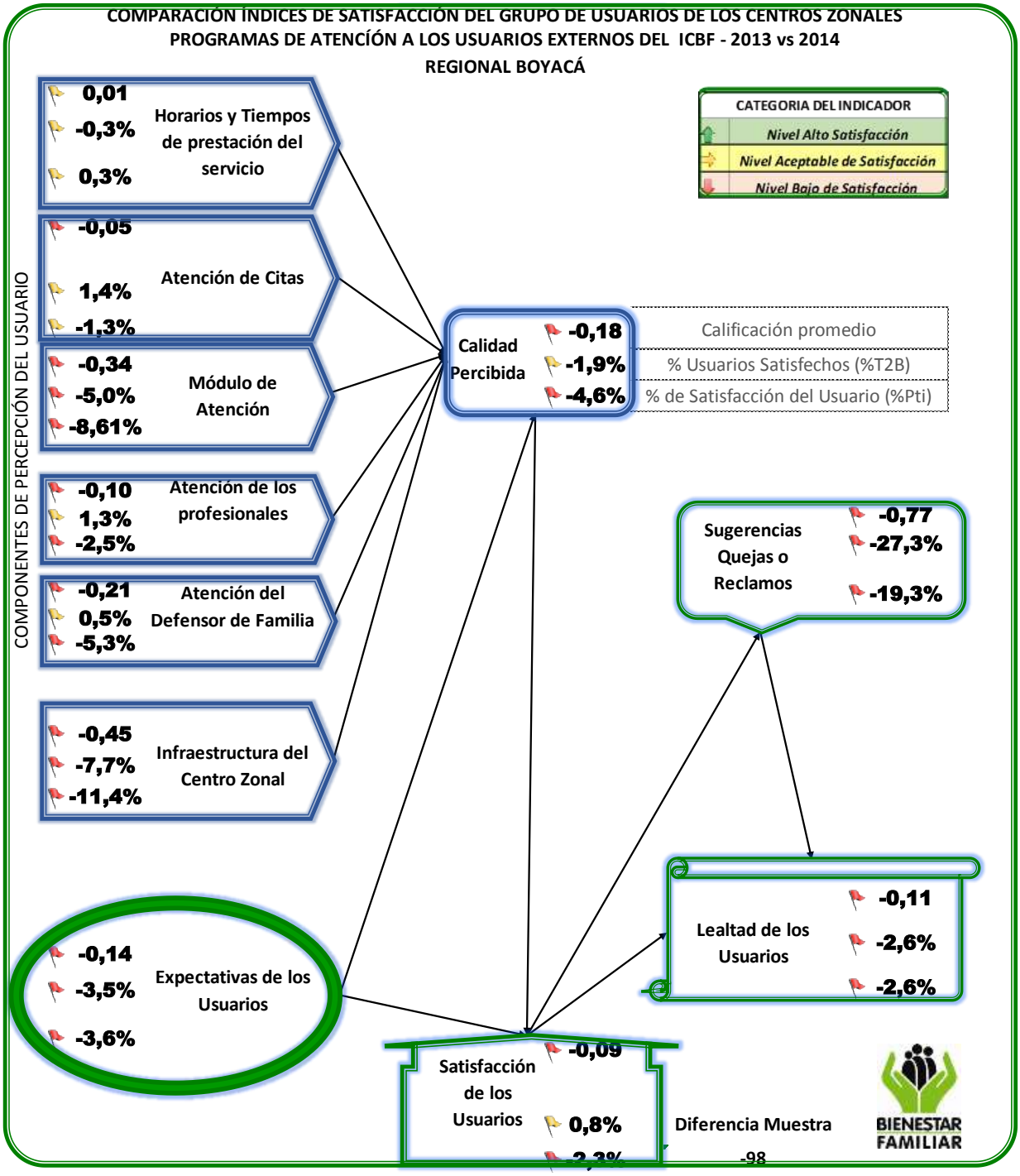
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		BOYACÁ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			N - MUESTRA	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	202	4,84	96,0%	4,0%	96,0%	88	4,86	96,6%	3,4%	96,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	202	4,52	87,1%	3,0%	88,0%	88	4,56	93,2%	2,3%	88,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	202	4,63	93,6%	0,0%	90,7%	77	4,26	94,8%	1,3%	81,5%
	La formación en valores	Preg_5b	202	4,57	91,6%	0,5%	89,4%	77	4,23	94,8%	1,3%	80,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	202	4,65	93,6%	1,0%	91,2%	77	4,22	93,5%	3,9%	80,5%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	201	4,58	92,5%	0,5%	89,4%	77	4,16	92,2%	1,3%	78,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	202	4,62	93,1%	0,5%	90,5%	77	4,23	94,8%	0,0%	80,8%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	201	4,64	94,5%	0,0%	91,0%	77	4,05	81,8%	15,6%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	202	4,81	98,0%	0,0%	95,2%	87	4,36	93,1%	1,1%	83,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	201	4,75	95,5%	0,0%	93,8%	71	4,28	88,7%	2,8%	82,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	196	4,67	94,4%	1,0%	91,7%	87	4,14	83,9%	4,6%	78,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	202	4,59	93,6%	0,5%	89,9%	78	4,46	94,9%	1,3%	86,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	201	4,64	95,0%	0,5%	90,9%	86	4,44	95,3%	1,2%	86,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	200	4,56	94,0%	1,0%	89,0%	87	3,94	87,4%	9,2%	73,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	202	4,69	98,0%	0,0%	92,3%	88	4,41	95,5%	3,4%	85,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	202	4,61	94,1%	0,5%	90,3%	88	4,41	95,5%	1,1%	85,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	202	4,64	97,5%	0,0%	91,1%	82	4,02	81,7%	11,0%	75,6%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	202	4,63	96,0%	0,0%	90,8%	88	3,66	67,0%	25,0%	66,5%
	La señalización	Preg_9b	202	4,52	92,1%	1,5%	88,1%	84	4,05	88,1%	3,6%	76,2%
	Los Baños	Preg_9c	201	4,58	93,5%	1,5%	89,4%	82	3,56	61,0%	25,6%	64,0%
	El comedor	Preg_9d	202	4,66	95,0%	0,0%	91,5%	80	3,39	57,5%	30,0%	59,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	202	4,71	96,0%	0,5%	92,8%	88	4,28	90,9%	3,4%	82,1%
	La seguridad	Preg_9f	201	4,60	93,5%	2,0%	90,0%	87	3,90	79,3%	13,8%	72,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	200	4,51	90,5%	2,0%	87,6%	84	3,21	48,8%	34,5%	55,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	202	4,50	90,1%	1,0%	87,4%	84	3,96	84,5%	4,8%	74,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	202	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	200	4,80	95,5%	0,0%	94,9%	88	4,75	92,0%	0,0%	93,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	202	4,92	98,0%	2,0%	98,0%	88	4,95	98,9%	1,1%	98,9%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	202	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	202	1,81	20,3%	79,7%	20,3%	**88**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	47	4,47	85,1%	2,1%	86,7%	6	3,33	50,0%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN BOYACÁ			**200**	**4,57**	**92,0%**	**3,5%**	**89,3%**	**84**	**4,23**	**86,9%**	**7,3%**	**80,8%**

Est. Tabla 28.5: Comparativo Resultado PPI 2013 Vs 2014- Boyacá



Est. Grafica 42.8: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Boyaca

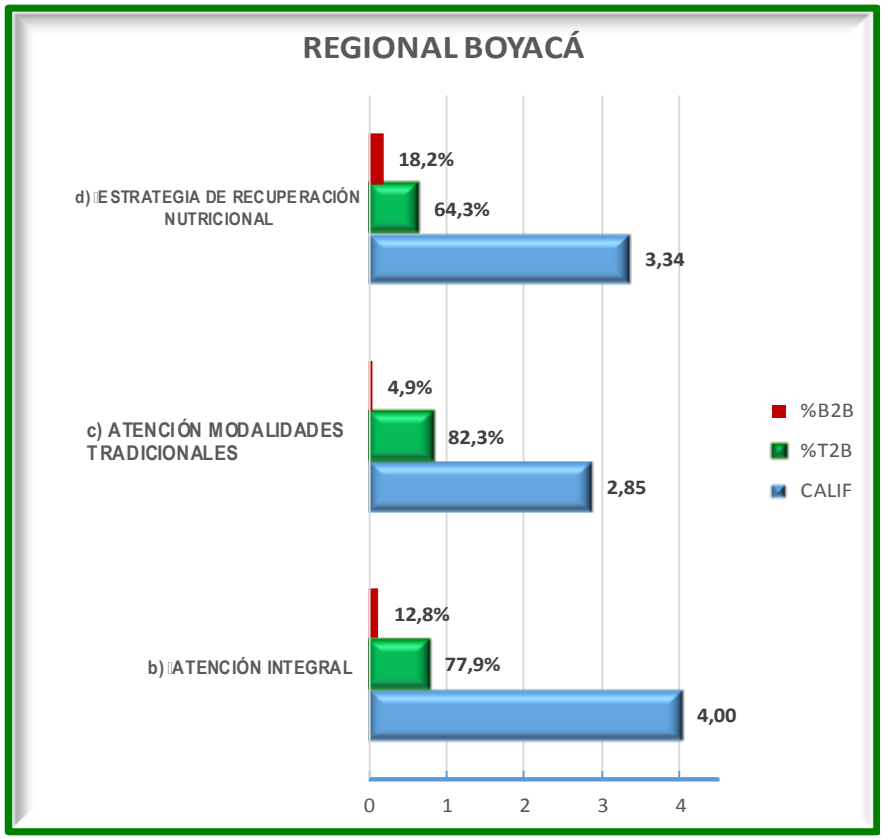
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			BOYACÁ	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	193	3,92	73,1%	26,9%	73,1%	95	4,92	97,9%	2,1%	97,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	193	4,25	86,0%	6,7%	81,3%	95	3,76	66,3%	14,7%	68,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	193	4,33	86,0%	6,2%	83,2%	95	3,86	80,0%	5,3%	71,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	136	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	**95**		**63,2%**	**36,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	193	4,04	74,2%	0,8%	75,9%	60	4,58	90,0%	0,0%	89,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	193	4,57	92,4%	1,5%	89,3%	58	3,91	79,3%	8,6%	72,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	193	4,36	89,6%	3,6%	84,1%	94	3,89	77,7%	4,3%	72,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	193	4,32	86,0%	3,6%	83,0%	95	3,99	80,0%	5,3%	74,7%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	193	4,52	90,7%	1,6%	88,0%	95	4,28	93,7%	2,1%	82,1%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	193	4,01	75,1%	24,9%	75,1%	**95**		**62,1%**	**37,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	193	4,35	86,4%	4,0%	83,8%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	193	4,43	89,3%	4,3%	85,7%	59	4,25	89,8%	1,7%	81,4%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	193	4,64	95,0%	1,4%	91,0%	59	4,49	93,2%	1,7%	87,3%

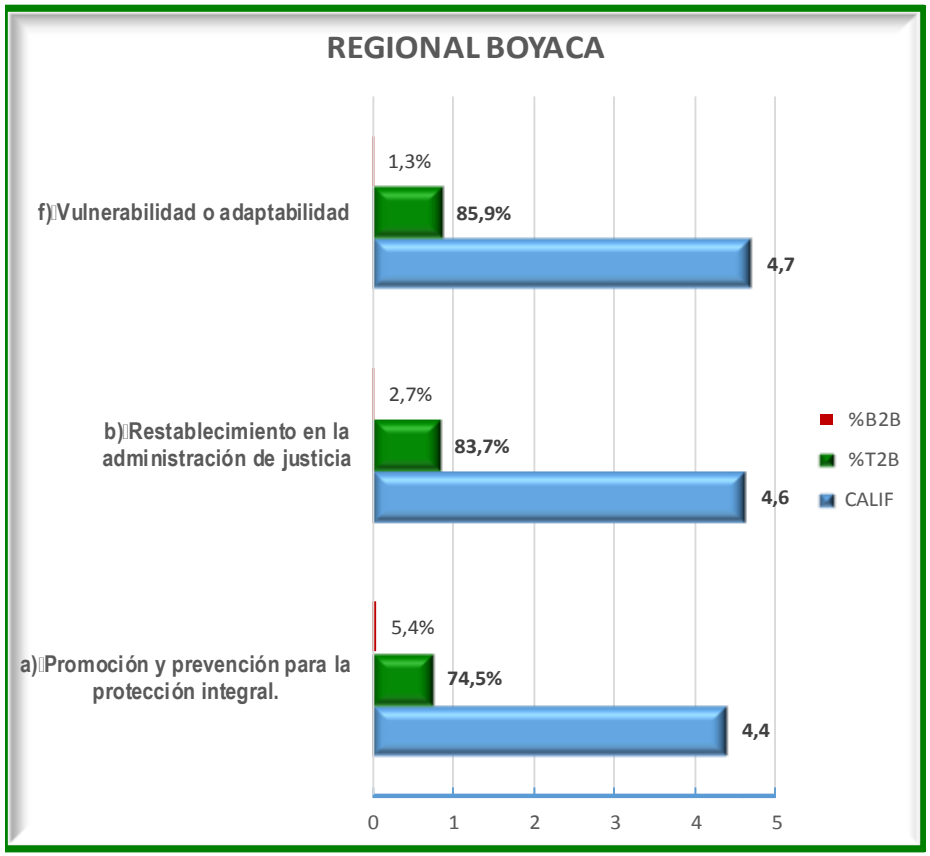
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	193	3,47	61,7%	38,3%	61,7%	**95**		**48,4%**	**51,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	193	4,50	89,9%	2,5%	87,4%	46	4,37	93,5%	2,2%	84,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	193	4,40	82,1%	5,1%	85,0%	41	3,95	78,0%	4,9%	73,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	193	4,68	95,0%	1,7%	92,0%	46	4,59	95,7%	0,0%	89,7%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	193	4,24	87,0%	3,1%	81,0%	95	3,65	70,5%	9,5%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	193	4,39	88,9%	1,6%	84,8%	93	3,89	80,6%	2,2%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	193	4,27	82,9%	5,9%	81,7%	58	3,47	60,3%	17,2%	61,6%
	La limpieza	Preg_12d	193	4,47	92,2%	2,1%	86,8%	95	4,23	92,6%	3,2%	80,8%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	193	4,55	94,8%	1,0%	88,7%	94	4,23	94,7%	0,0%	80,9%
	La organización	Preg_12f	193	4,50	94,2%	1,0%	87,4%	95	4,04	89,5%	2,1%	76,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	193	4,41	88,7%	1,1%	85,2%	87	3,94	78,2%	1,1%	73,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	193	4,88	96,9%	3,1%	96,9%	95	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	193	4,82	96,3%	0,5%	95,4%	93	4,66	92,5%	1,1%	91,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	193	4,96	99,0%	1,0%	99,0%	95	4,92	97,9%	2,1%	97,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	193	4,96	99,0%	1,0%	99,0%	95	4,79	94,7%	5,3%	94,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	193	1,46	11,4%	88,6%	11,4%	**95**		**4,2%**	**95,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	193	4,27	77,3%	9,1%	81,8%	4	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN BOYACÁ			**192**	**4,32**	**85,1%**	**8,6%**	**83,1%**	**87**	**4,23**	**85,9%**	**4,3%**	**80,7%**

Est. Tabla 28.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014- Boyacá

Modalidades proyectos de inversión – Boyacá.



Est Grafica 42.9:ModaidadesPPI-Boyaca

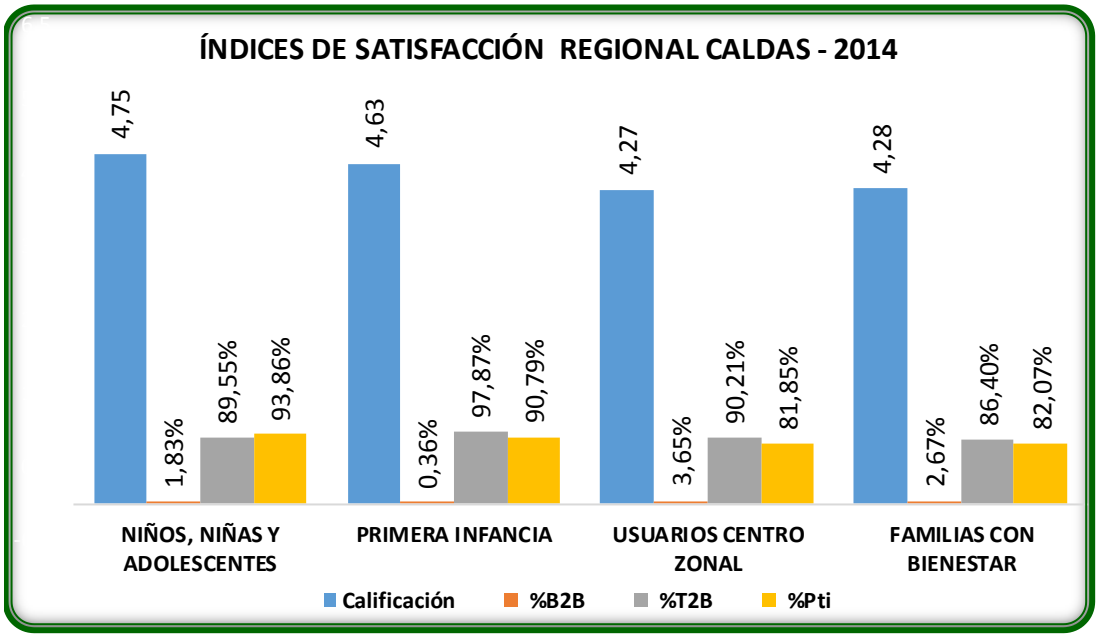


Est. Grafica 42.10: Modalidad NNA- Boyacá

REGIONAL CALDAS

Resultados Generales:

En la siguiente información se evidencia las buenas expectativas presentadas por los usuarios en la aplicación de la encuesta, se observa que en general un 91.01% de usuarios están satisfechos, a su vez se identifica que la población de Familias con bienestar tiene la calificación más baja de las 4 poblaciones con un 86.40% de usuarios satisfechos.



REGIONAL	CALDAS

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	130	4,75	89,55%	1,83%	93,86%
PRIMERA INFANCIA	132	4,63	97,87%	0,36%	90,79%
USUARIOS CENTRO ZONAL	91	4,27	90,21%	3,65%	81,85%
FAMILIAS CON BIENESTAR	25	4,28	86,40%	2,67%	82,07%
Total general	**378**	**4,49**	**91,01%**	**2,13%**	**87,14%**

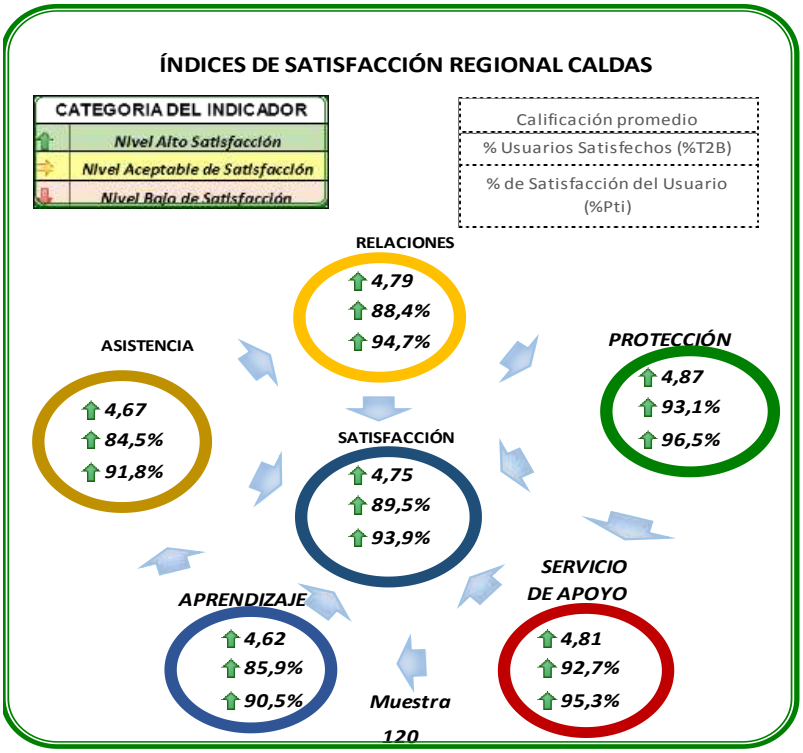
Est. Grafica 43: Resultados Generales –Caldas

Niños, Niñas y Adolescentes- Caldas

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CALDAS

REGIONAL	CALDAS		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	130	4,98	99,2%	0,00%	99,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	130	4,98	99,2%	0,00%	99,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	128	4,55	79,7%	2,34%	88,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	130	4,75	88,5%	0,77%	93,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	130	4,72	86,2%	0,00%	93,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	130	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	130	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	124	4,56	78,2%	0,00%	89,1%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	124	4,87	93,5%	0,00%	96,8%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	62	4,48	79,0%	4,84%	87,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	128	4,84	93,8%	1,56%	96,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	126	4,76	91,3%	3,17%	94,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	128	4,83	93,0%	1,56%	95,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	115	4,18	73,9%	14,78%	79,6%
TOTAL CALDAS	**TOTAL**	**120**	**4,75**	**89,5%**	**1,83%**	**93,9%**

Est. Tabla 29: Indicadores de satisfacción NNA –Caldas



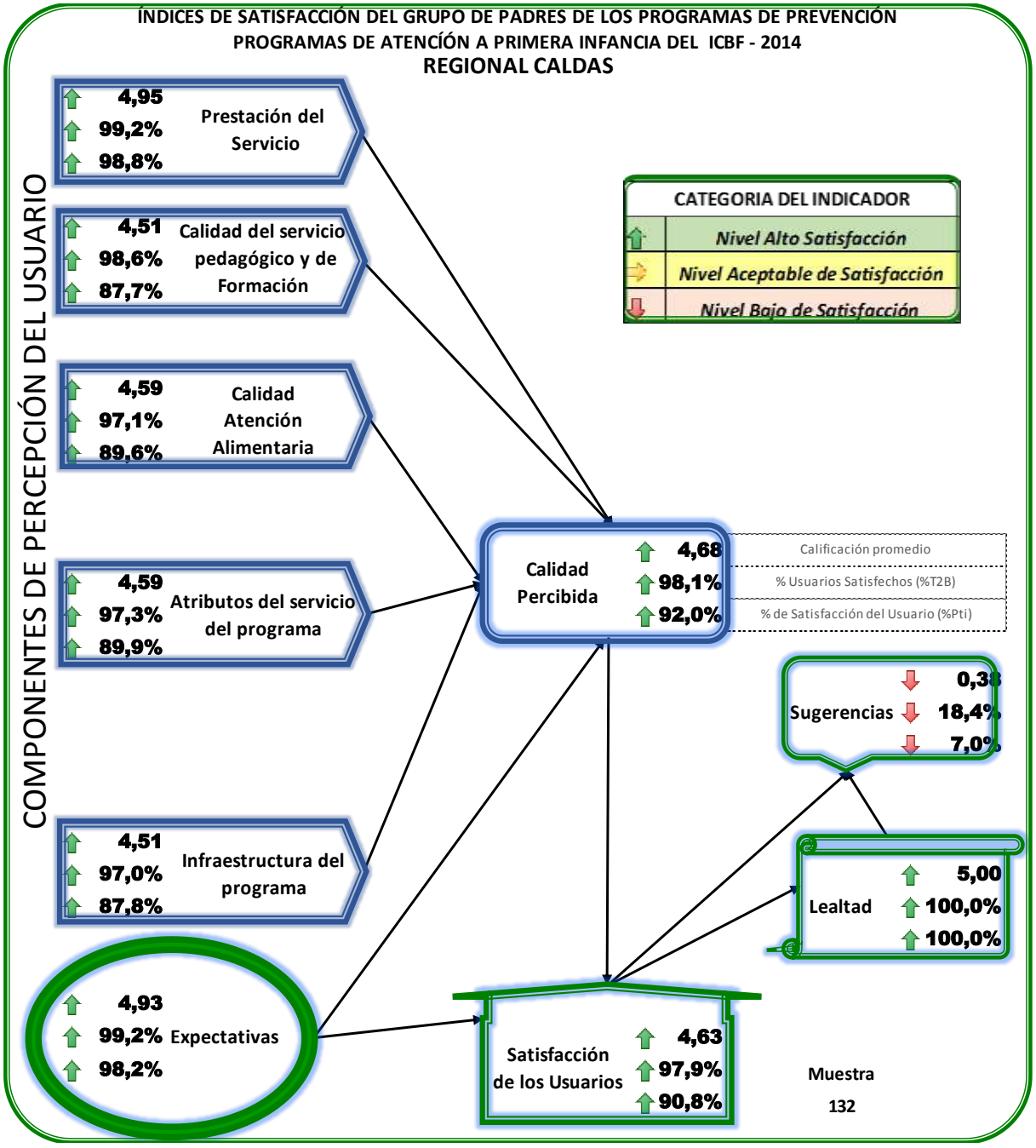
Est. Grafica 43.1: Resultados NNA-Caldas

Padres de Primera Infancia –Caldas

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CALDAS				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	132	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	129	4,93	99,2%	0,0%	98,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	118	4,53	99,2%	0,8%	88,3%
	La formación en valores	Preg_5b	118	4,51	98,3%	0,8%	87,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	118	4,52	99,2%	0,0%	87,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	118	4,47	97,5%	0,0%	86,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	118	4,47	99,2%	0,8%	86,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	118	4,54	98,3%	0,0%	88,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	131	4,61	96,9%	0,0%	90,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	126	4,56	96,8%	0,0%	89,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	127	4,58	97,6%	0,8%	89,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	132	4,68	96,2%	0,0%	92,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	131	4,62	98,5%	0,0%	90,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	131	4,39	91,6%	1,5%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	132	4,70	100,0%	0,0%	92,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	132	4,67	100,0%	0,0%	91,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	132	4,52	97,7%	0,0%	87,9%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	118	4,48	96,6%	0,8%	87,1%
	La señalización	Preg_9b	115	4,50	99,1%	0,0%	87,4%
	Los Baños	Preg_9c	116	4,53	97,4%	0,9%	88,4%
	El comedor	Preg_9d	117	4,56	100,0%	0,0%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	118	4,60	100,0%	0,0%	90,0%
	La seguridad	Preg_9f	117	4,54	94,9%	0,9%	88,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	117	4,38	89,7%	0,9%	84,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	118	4,51	98,3%	0,0%	87,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	130	4,85	98,5%	0,0%	96,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**132**		**11,4%**	**88,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	15	3,73	80,0%	13,3%	68,3%
TOTAL SATISFACCIÓN CALDAS			**125**	**4,63**	**97,9%**	**0,4%**	**90,8%**

Est. Tabla 29.1: Indicadores de satisfacción PPI –Caldas



Est. Grafica 43.2: Resultados PPI-Caldas

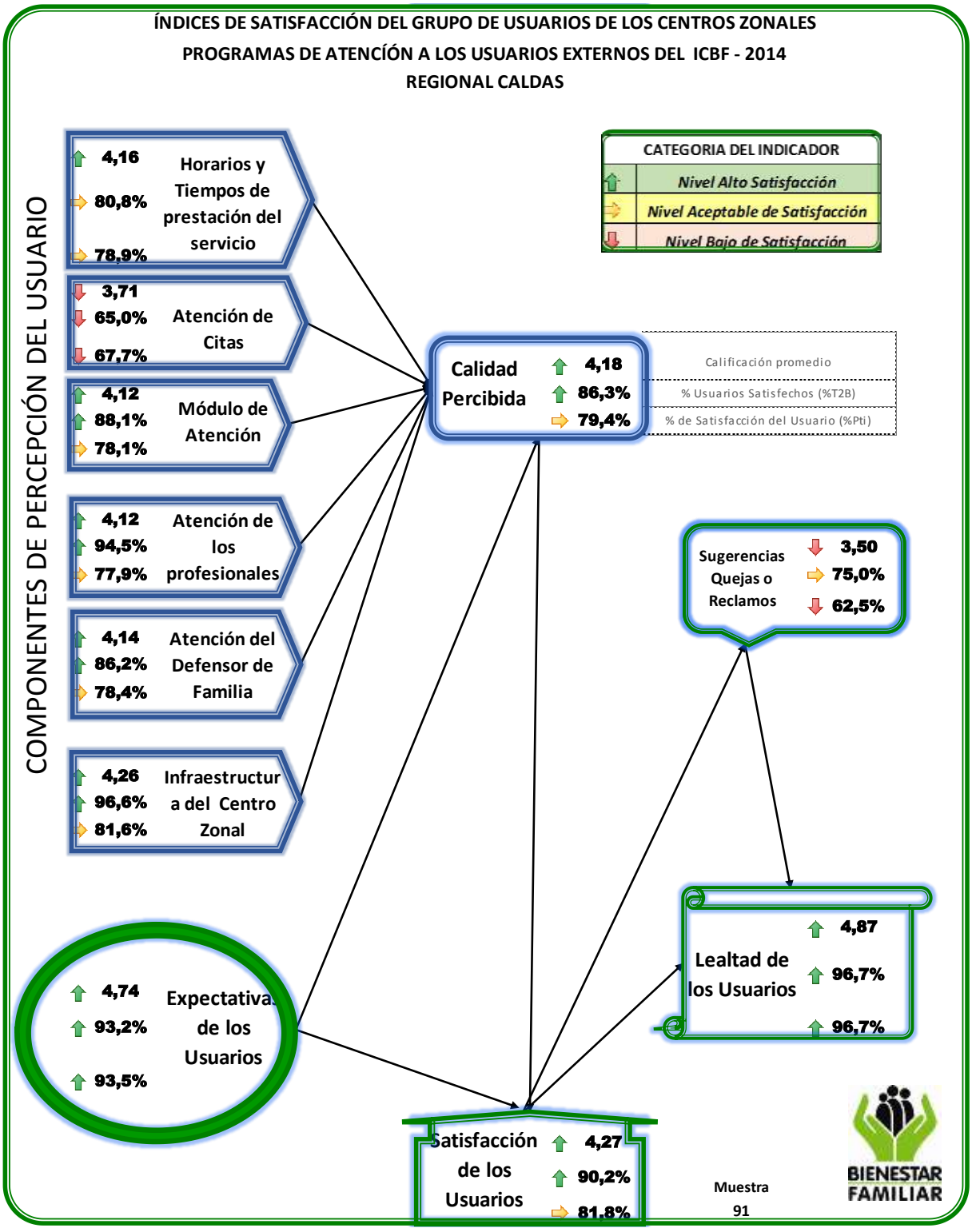
Usuarios de Centro Zonal – Caldas

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CALDAS				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	91	4,78	94,5%	5,5%	94,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	87	3,79	70,1%	10,3%	69,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	88	3,88	77,3%	6,8%	71,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**91**		**73,6%**	**26,4%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	67	3,54	55,2%	14,9%	63,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	50	3,94	78,0%	0,0%	73,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	87	4,09	85,1%	6,9%	77,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	86	4,06	87,2%	4,7%	76,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	87	4,22	92,0%	2,3%	80,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**91**		**89,0%**	**11,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	19	3,00	89,5%	5,3%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	81	4,17	92,6%	4,9%	79,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	81	4,32	97,5%	1,2%	83,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**91**		**40,7%**	**59,3%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	37	4,14	86,5%	2,7%	78,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	36	4,14	86,1%	5,6%	78,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	36	4,14	86,1%	2,8%	78,5%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	90	4,30	95,6%	0,0%	82,5%
	La señalización	Preg_12b	91	4,26	96,7%	1,1%	81,6%
	Los Baños	Preg_12c	81	4,30	97,5%	0,0%	82,4%
	La limpieza	Preg_12d	91	4,26	96,7%	1,1%	81,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	91	4,23	96,7%	0,0%	80,8%
	La organización	Preg_12f	91	4,24	96,7%	0,0%	81,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	90	4,24	96,7%	0,0%	81,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	91	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	85	4,79	94,1%	2,4%	94,7%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	91	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	91	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**91**		**4,4%**	**95,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	4	3,50	75,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CALDAS			**84**	**4,27**	**90,2%**	**3,6%**	**81,8%**

Est. Tabla 29.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Caldas



Est. Grafica 43.3: Resultados UCZ-Caldas

Familia con Bienestar FB-Caldas

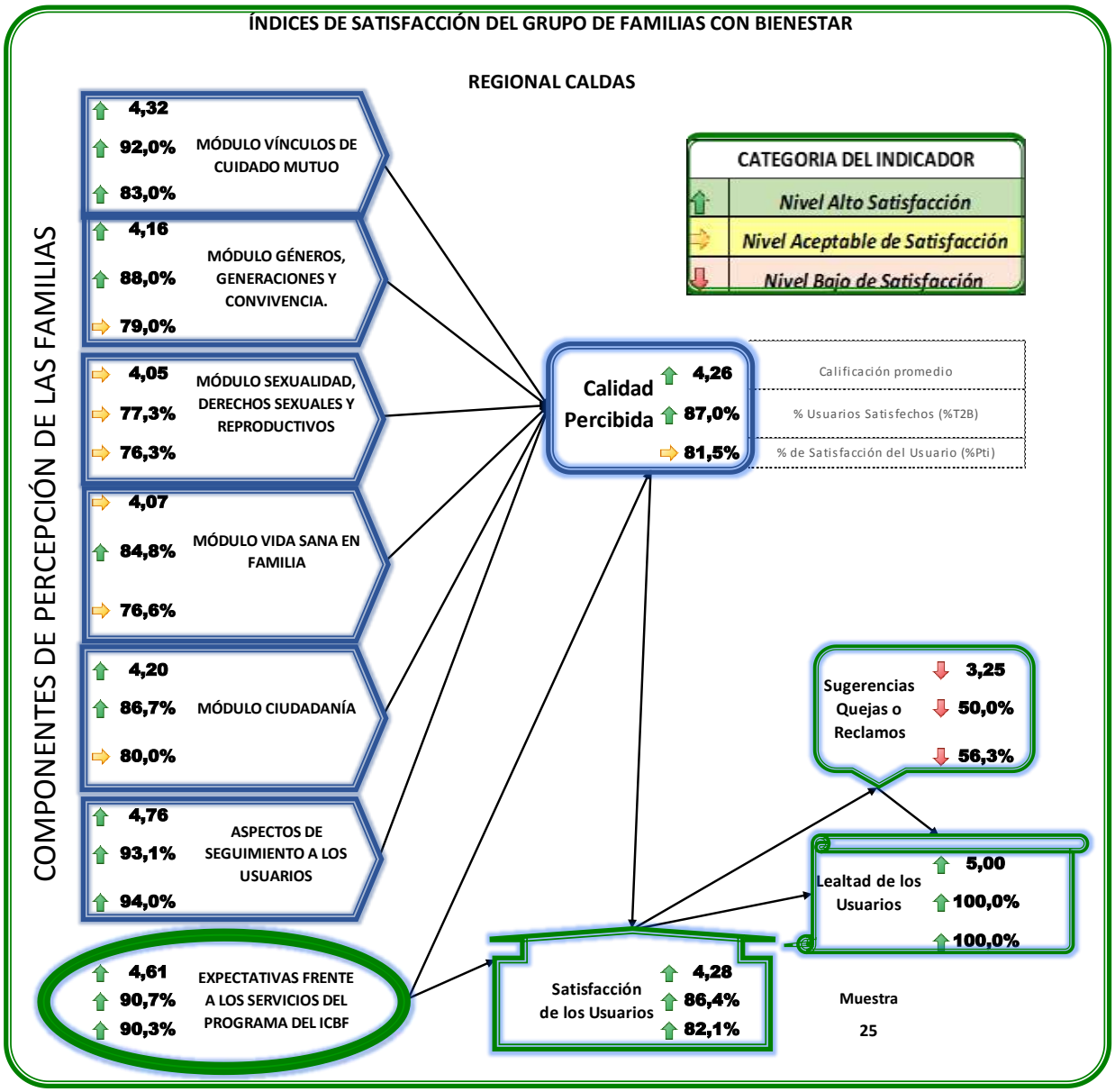
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

REGIONAL			CALDAS			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	25	4,3	92,0%	0,0%	83,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	25	4,2	88,0%	0,0%	80,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	25	4,1	88,0%	0,0%	78,0%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	25	4,2	80,0%	0,0%	80,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	25	4,1	80,0%	4,0%	77,0%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	25	3,9	72,0%	4,0%	72,0%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	23	4,2	91,3%	0,0%	79,3%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	23	4,0	78,3%	4,3%	73,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	25	4,1	80,0%	4,0%	77,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	25	4,3	92,0%	0,0%	83,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	25	4,2	88,0%	0,0%	80,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	25	4,7	92,0%	8,0%	92,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	25	4,6	96,0%	0,0%	90,0%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	25	4,6	84,0%	8,0%	89,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	25	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**25**		**16,0%**	**84,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	4	3,3	50,0%	50,0%	56,3%
TOTAL		**25**	4,3	86,4%	2,7%	82,1%

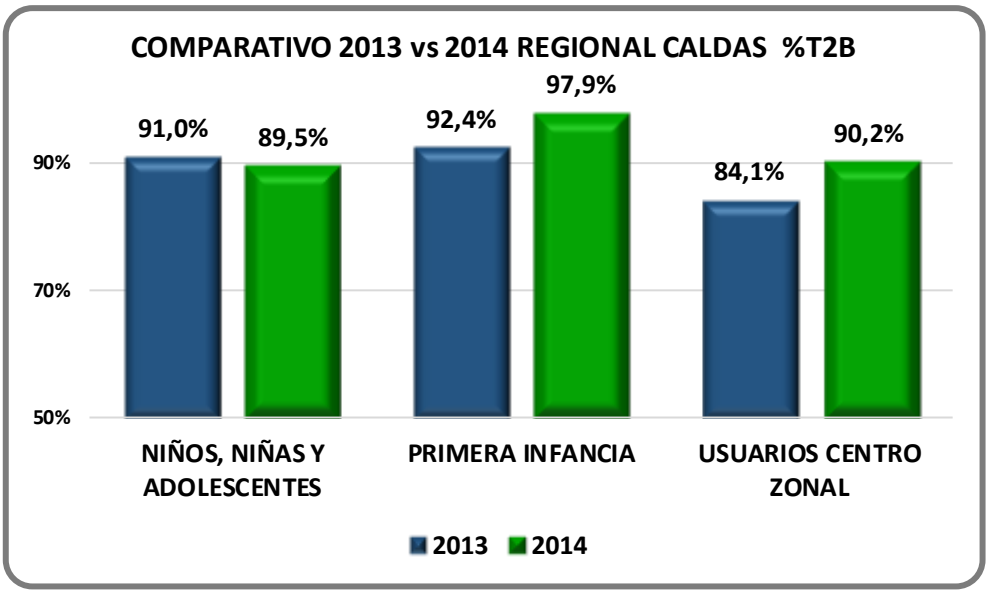
Est. Tabla 29.3: Indicadores de satisfacción FYC –Caldas

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

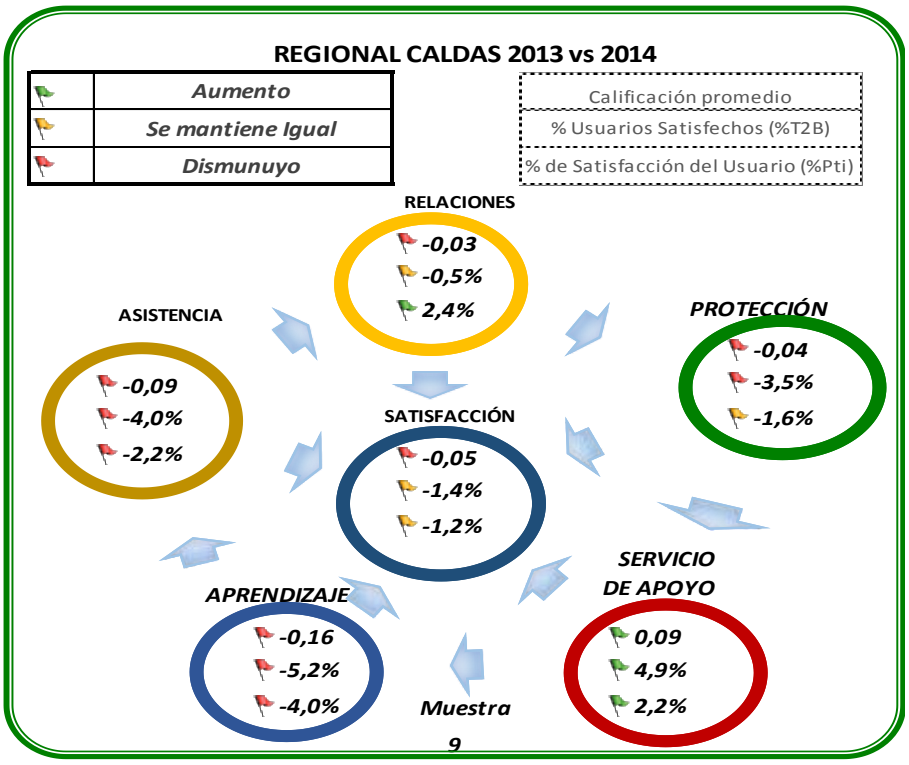


Est. Grafica 43.4: Resultados FYC-Caldas

Comparativo 2013 Vs 2014-Caldas



Est. Grafica 43.5: comparativo resultados generales 3013 Vs 2014-Caldas

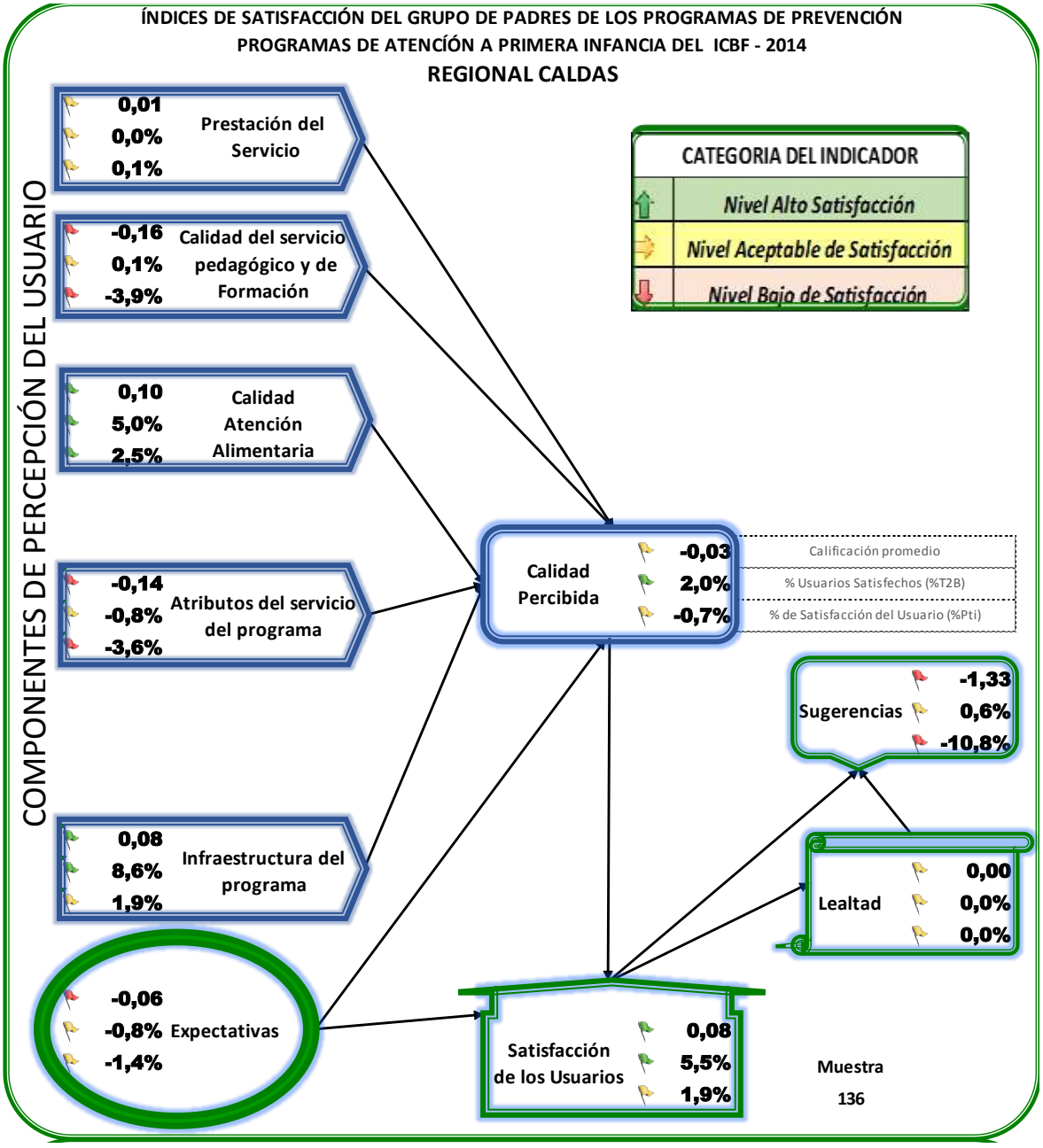


Est. Grafica 43.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Caldas.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CALDAS

REGIONAL	CALDAS		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	116	4,97	98,3%	0,0%	99,1%	130	4,98	99,2%	0,00%	99,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	116	4,95	97,4%	0,0%	98,7%	130	4,98	99,2%	0,00%	99,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	116	4,64	81,9%	0,0%	90,9%	128	4,55	79,7%	2,34%	88,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	116	4,86	94,0%	0,9%	96,6%	130	4,75	88,5%	0,77%	93,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	116	4,91	95,7%	0,0%	97,8%	130	4,72	86,2%	0,00%	93,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	116	4,88	95,7%	1,7%	97,0%	130	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	116	4,86	93,1%	0,0%	96,6%	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	91	4,91	96,7%	1,1%	97,8%	130	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	116	4,71	86,2%	0,9%	92,7%	124	4,56	78,2%	0,00%	89,1%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	102	4,73	86,3%	0,0%	93,1%	124	4,87	93,5%	0,00%	96,8%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	103	4,84	93,2%	1,0%	96,1%	62	4,48	79,0%	4,84%	87,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	116	4,76	88,8%	0,9%	94,0%	128	4,84	93,8%	1,56%	96,1%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	109	4,56	80,7%	2,8%	89,0%	126	4,76	91,3%	3,17%	94,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	102	4,86	94,1%	1,0%	96,6%	128	4,83	93,0%	1,56%	95,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	114	4,60	83,3%	3,5%	89,9%	115	4,18	73,9%	14,78%	79,6%
TOTAL CALDAS	**TOTAL**	**111**	**4,80**	**91,0%**	**0,9%**	**95,0%**	**120**	**4,75**	**89,5%**	**1,83%**	**93,9%**

Est. Tabla 29.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014-Caldas



Est. Grafica 43.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Caldas

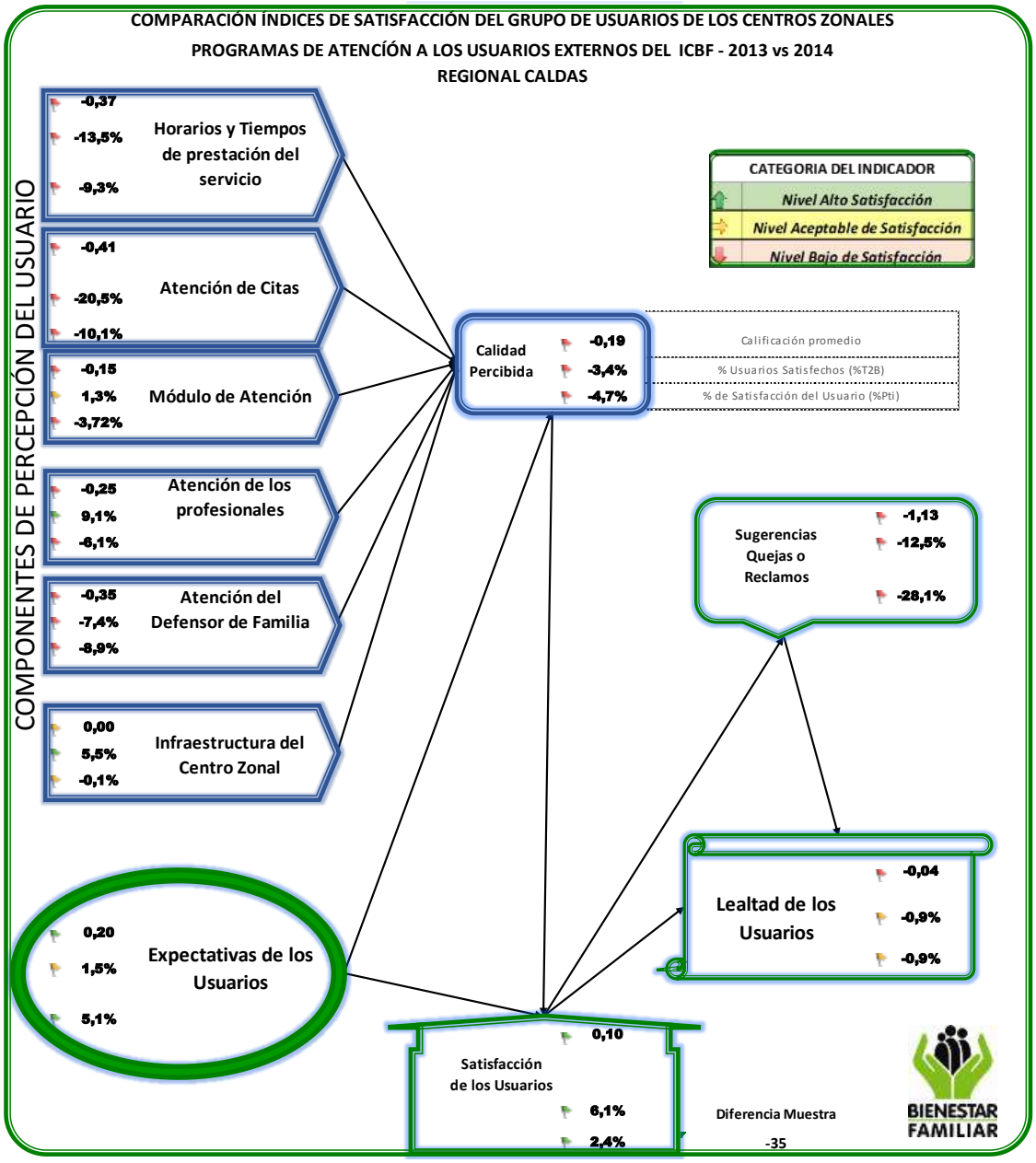
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CALDAS		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	136	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	132	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	136	4,95	100,0%	0,0%	98,7%	129	4,93	99,2%	0,0%	98,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	136	4,68	97,1%	0,0%	91,9%	118	4,53	99,2%	0,8%	88,3%
	La formación en valores	Preg_5b	136	4,69	99,3%	0,0%	92,3%	118	4,51	98,3%	0,8%	87,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	136	4,66	100,0%	0,0%	91,5%	118	4,52	99,2%	0,0%	87,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	136	4,62	97,1%	0,0%	90,4%	118	4,47	97,5%	0,0%	86,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	136	4,62	98,5%	0,0%	90,4%	118	4,47	99,2%	0,8%	86,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	136	4,72	99,3%	0,0%	93,0%	118	4,54	98,3%	0,0%	88,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	136	4,56	91,9%	5,9%	89,0%	131	4,61	96,9%	0,0%	90,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	135	4,26	85,9%	11,9%	81,5%	126	4,56	96,8%	0,0%	89,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	136	4,63	98,5%	0,0%	90,8%	127	4,58	97,6%	0,8%	89,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	136	4,70	96,3%	0,0%	92,5%	132	4,68	96,2%	0,0%	92,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	135	4,80	99,3%	0,0%	95,0%	131	4,62	98,5%	0,0%	90,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	136	4,57	94,1%	0,7%	89,3%	131	4,39	91,6%	1,5%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	136	4,86	100,0%	0,0%	96,5%	132	4,70	100,0%	0,0%	92,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	136	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	132	4,67	100,0%	0,0%	91,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	136	4,66	99,3%	0,7%	91,5%	132	4,52	97,7%	0,0%	87,9%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	136	4,45	89,0%	3,7%	86,2%	118	4,48	96,6%	0,8%	87,1%
	La señalización	Preg_9b	136	4,24	81,6%	8,8%	81,1%	115	4,50	99,1%	0,0%	87,4%
	Los Baños	Preg_9c	133	4,48	91,7%	1,5%	87,0%	116	4,53	97,4%	0,9%	88,4%
	El comedor	Preg_9d	135	4,31	83,7%	11,1%	82,8%	117	4,56	100,0%	0,0%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	136	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	118	4,60	100,0%	0,0%	90,0%
	La seguridad	Preg_9f	136	4,67	98,5%	0,7%	91,7%	117	4,54	94,9%	0,9%	88,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	136	3,95	64,7%	19,9%	73,7%	117	4,38	89,7%	0,9%	84,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	136	4,57	97,8%	0,7%	89,2%	118	4,51	98,3%	0,0%	87,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	136	4,97	100,0%	0,0%	99,3%	130	4,85	98,5%	0,0%	96,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	136	1,47	11,8%	88,2%	11,8%	**132**		**11,4%**	**88,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	16	3,75	68,8%	12,5%	68,8%	15	3,73	80,0%	13,3%	68,3%
TOTAL SATISFACCIÓN CALDAS			**135**	**4,55**	**92,4%**	**5,2%**	**88,8%**	**125**	**4,63**	**97,9%**	**0,4%**	**90,8%**

Est. Tabla 29.5: Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014-Caldas



Est. Grafica 43.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Caldas.

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

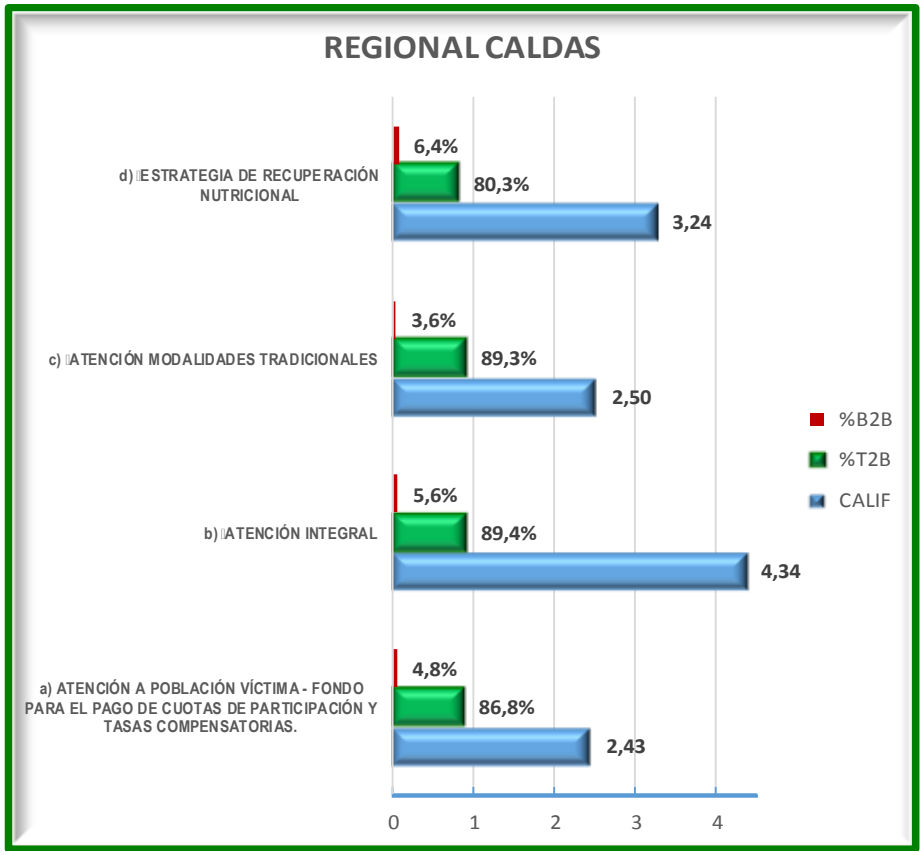
REGIONAL			CALDAS	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	126	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	91	4,78	94,5%	5,5%	94,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	126	4,31	94,4%	4,8%	82,7%	87	3,79	70,1%	10,3%	69,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	126	4,29	88,5%	3,3%	82,2%	88	3,88	77,3%	6,8%	71,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	84	3,29	57,1%	42,9%	57,1%	**91**		**73,6%**	**26,4%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	126	3,94	89,6%	0,0%	73,4%	67	3,54	55,2%	14,9%	63,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	126	4,29	81,3%	4,2%	82,3%	50	3,94	78,0%	0,0%	73,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	126	4,17	80,2%	6,6%	79,3%	87	4,09	85,1%	6,9%	77,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	126	4,16	80,8%	6,7%	79,0%	86	4,06	87,2%	4,7%	76,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	126	4,48	99,2%	0,8%	87,1%	87	4,22	92,0%	2,3%	80,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	126	4,21	80,2%	19,8%	80,2%	**91**		**89,0%**	**11,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	126	4,27	80,0%	1,8%	81,8%	19	3,00	89,5%	5,3%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	126	4,24	77,2%	6,9%	80,9%	81	4,17	92,6%	4,9%	79,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	126	4,57	99,0%	0,0%	89,4%	81	4,32	97,5%	1,2%	83,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	126	1,67	16,7%	83,3%	16,7%	**91**		**40,7%**	**59,3%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	126	4,48	95,2%	0,0%	86,9%	37	4,14	86,5%	2,7%	78,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	126	4,14	85,7%	0,0%	78,6%	36	4,14	86,1%	5,6%	78,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	126	4,86	100,0%	0,0%	96,4%	36	4,14	86,1%	2,8%	78,5%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

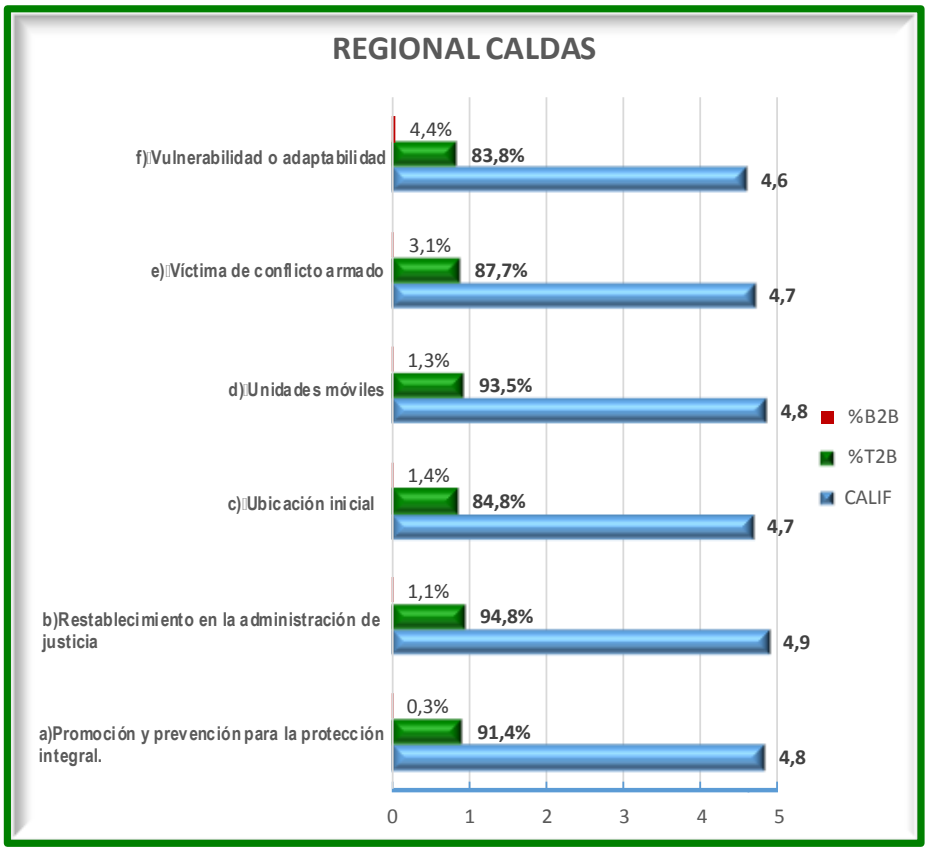
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	126	4,17	86,5%	2,4%	79,2%	90	4,30	95,6%	0,0%	82,5%
	La señalización	Preg_12b	126	4,11	88,9%	0,0%	77,8%	91	4,26	96,7%	1,1%	81,6%
	Los Baños	Preg_12c	126	3,97	70,5%	1,3%	74,4%	81	4,30	97,5%	0,0%	82,4%
	La limpieza	Preg_12d	126	4,48	100,0%	0,0%	86,9%	91	4,26	96,7%	1,1%	81,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	126	4,46	99,2%	0,8%	86,5%	91	4,23	96,7%	0,0%	80,8%
	La organización	Preg_12f	126	4,40	99,2%	0,0%	84,9%	91	4,24	96,7%	0,0%	81,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	126	4,28	93,7%	0,0%	81,9%	90	4,24	96,7%	0,0%	81,1%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	126	4,49	87,3%	12,7%	87,3%	91	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	126	4,58	96,0%	0,0%	89,5%	85	4,79	94,1%	2,4%	94,7%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	126	4,87	96,8%	3,2%	96,8%	91	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	126	4,94	98,4%	1,6%	98,4%	91	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	126	1,25	6,3%	93,7%	6,3%	**91**		**4,4%**	**95,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	126	4,63	87,5%	0,0%	90,6%	4	3,50	75,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CALDAS			**125**	**4,176**	**84,1%**	**9,5%**	**79,4%**	**84**	**4,27**	**90,2%**	**3,6%**	**81,8%**

Est. Tabla 29.6: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Caldas

Modalidades proyectos de inversión – Caldas.



Est Grafica 43.9:ModaidadesPPI-Caldas

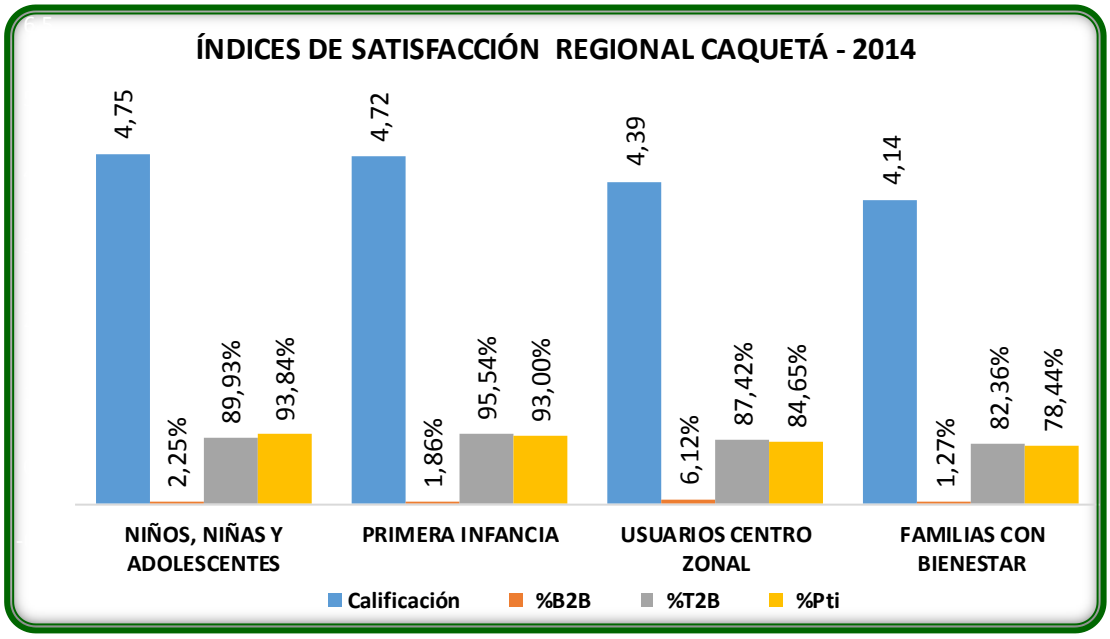


Est Grafica 43.10:Modaidades NNA-Caldas

REGIONAL CAQUETA

Resultados Generales:

En la información que se encuentra a continuación se evidencia a nivel general una buena evaluación con un 88.81% de usuarios satisfechos, para esta población se tomó una muestra de 424 encuestas efectivas. Y se identifica un área susceptible de mejora la población de usuarios de centro zonal con un índice de insatisfacción B2B del 6.12%.



REGIONAL	CAQUETÁ

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	129	4,75	89,93%	2,25%	93,84%
PRIMERA INFANCIA	124	4,72	95,54%	1,86%	93,00%
USUARIOS CENTRO ZONAL	107	4,39	87,42%	6,12%	84,65%
FAMILIAS CON BIENESTAR	64	4,14	82,36%	1,27%	78,44%
Total general	**424**	**4,50**	**88,81%**	**2,88%**	**87,48%**

Est. Grafica 44: Resultados Generales –Caquetá

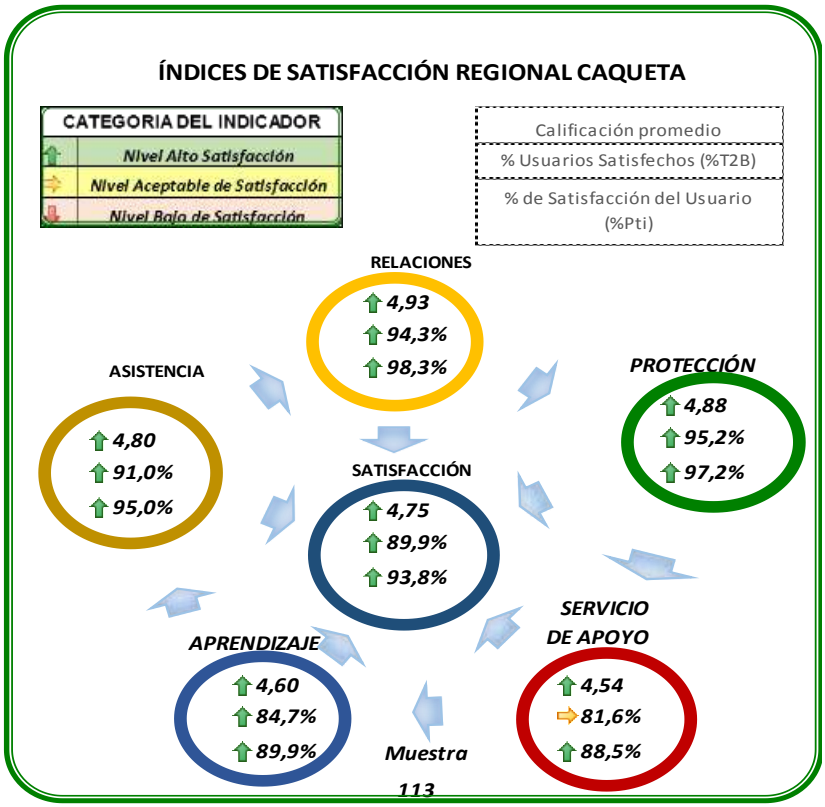
Niños, Niñas y Adolescentes- Caquetá.

Para esta población se identifica un área de mejora en todas las actividades que se relacionen con el módulo de servicio de apoyo, en donde se observa el nivel alto de insatisfacción (B2B) de las preguntas 13 y 14. A su vez en el módulo de aprendizaje se observa el índice más alto de insatisfacción relacionado a la pregunta 15 (7.95% B2B).

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CAQUETÁ

REGIONAL	CAQUETA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	129	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	123	4,95	98,4%	0,81%	98,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	129	4,91	95,3%	0,00%	97,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	126	4,75	88,9%	1,59%	93,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	128	4,78	90,6%	1,56%	94,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	117	4,95	97,4%	0,00%	98,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	90	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	126	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	109	4,82	90,8%	0,00%	95,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	101	4,94	97,0%	0,00%	98,5%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	79	4,59	83,5%	3,80%	89,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	109	4,43	74,3%	2,75%	85,8%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	120	4,55	82,5%	5,00%	88,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	124	4,63	87,1%	5,65%	90,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	78	3,82	59,0%	17,95%	70,5%
TOTAL CAQUETÁ	TOTAL	113	4,75	89,9%	2,25%	93,8%

Est. Tabla 30: Indicadores de satisfacción NNA –Caquetá



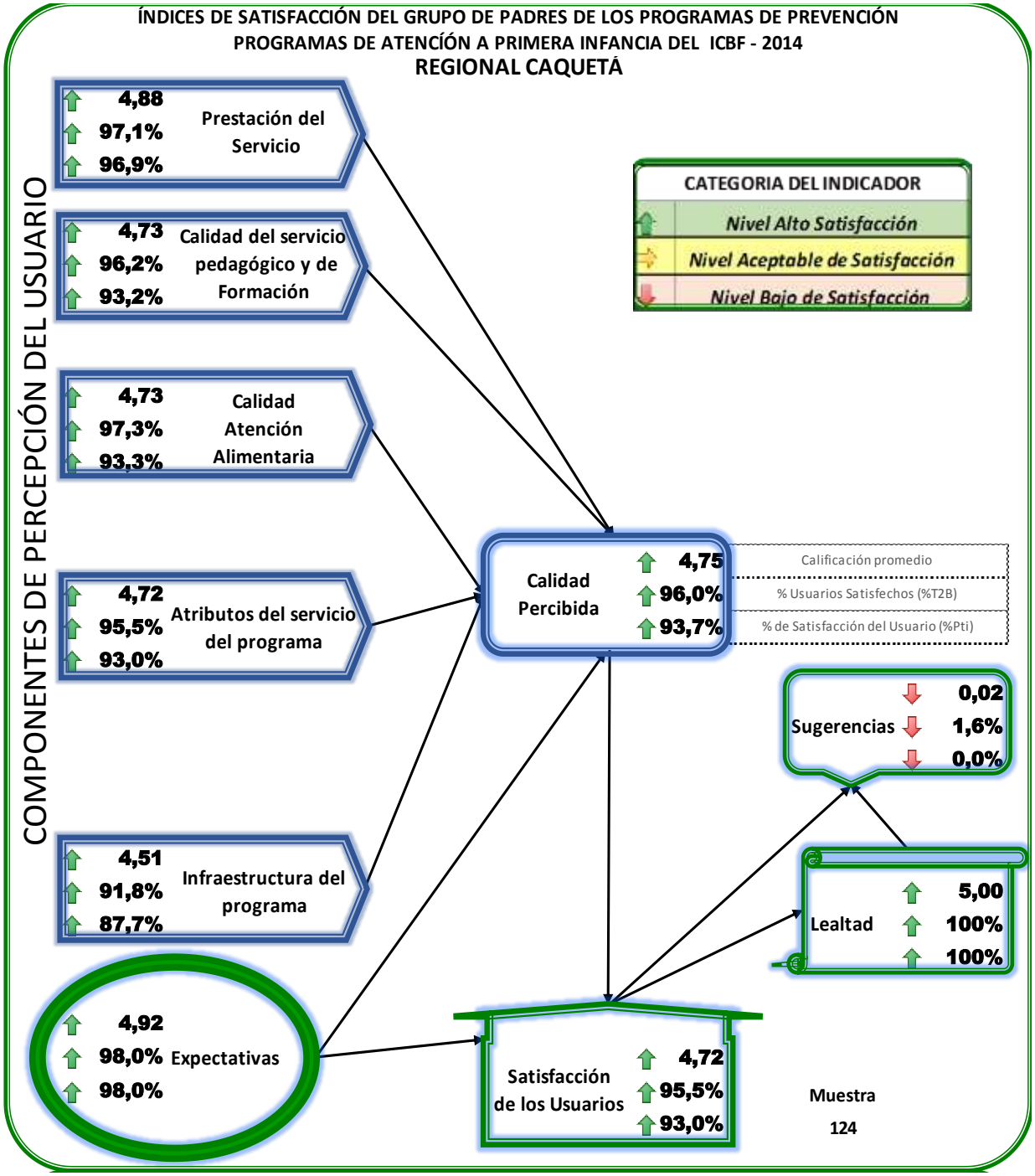
Est. Grafica 44.1: Resultados NNA-Caquetá

Padres de Primera infancia –Caquetá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CAQUETÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	124	4,87	96,8%	3,2%	96,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	121	4,88	97,5%	2,5%	97,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	94	4,70	94,7%	1,1%	92,6%
	La formación en valores	Preg_5b	98	4,71	95,9%	2,0%	92,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	98	4,68	94,9%	1,0%	92,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	97	4,76	97,9%	1,0%	94,1%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	97	4,76	99,0%	0,0%	94,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	95	4,74	94,7%	1,1%	93,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	91	4,79	100,0%	0,0%	94,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	82	4,76	98,8%	0,0%	93,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	87	4,64	93,1%	2,3%	91,1%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	101	4,77	98,0%	0,0%	94,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	121	4,83	99,2%	0,0%	95,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	111	4,39	84,7%	6,3%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	124	4,88	100,0%	0,0%	97,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	124	4,90	99,2%	0,0%	97,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	111	4,50	91,0%	4,5%	87,6%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	107	4,64	92,5%	4,7%	90,9%
	La señalización	Preg_9b	103	4,38	90,3%	3,9%	84,5%
	Los Baños	Preg_9c	91	4,41	89,0%	5,5%	85,2%
	El comedor	Preg_9d	71	4,46	90,1%	1,4%	86,6%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	107	4,71	97,2%	1,9%	92,8%
	La seguridad	Preg_9f	107	4,75	98,1%	0,9%	93,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	79	4,15	81,0%	6,3%	78,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,40	92,5%	1,5%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	124	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	121	4,93	98,3%	0,0%	98,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	124	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	124	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**124**		**1,6%**	**98,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	2	1,00	0,0%	100,0%	0,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAQUETÁ			**107**	**4,72**	**95,5%**	**1,9%**	**93,0%**

Est. Tabla 30.1: Indicadores de satisfacción PPI –Caquetá.



Est. Grafica 44.2: Resultados PPI-Caquetá

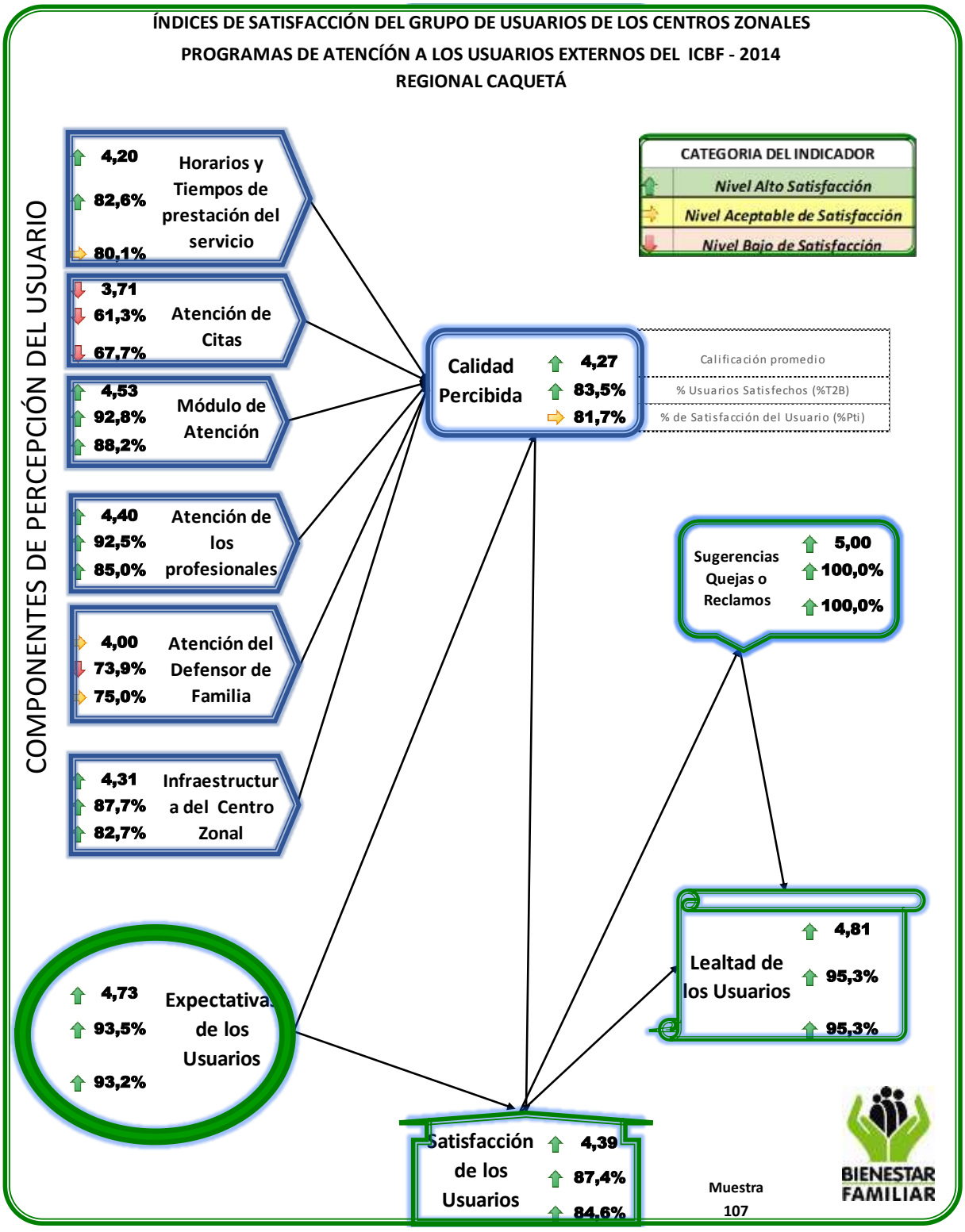
Usuarios de Centros Zonales – Caquetá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CAQUETÁ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	107	4,74	93,5%	6,5%	93,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	107	4,08	84,1%	9,3%	77,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	107	3,79	70,1%	13,1%	69,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**107**		**49,5%**	**50,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	53	3,40	37,7%	13,2%	59,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	53	4,02	84,9%	11,3%	75,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	107	4,48	96,3%	2,8%	86,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	107	4,36	86,9%	4,7%	83,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	107	4,75	95,3%	0,9%	93,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**107**		**56,1%**	**43,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	60	4,18	86,7%	1,7%	79,6%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	60	4,62	98,3%	1,7%	90,4%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**107**		**29,0%**	**71,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	31	4,13	80,6%	12,9%	78,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	30	4,00	73,3%	10,0%	75,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	31	3,87	67,7%	16,1%	71,8%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	107	3,80	72,0%	22,4%	70,1%
	La señalización	Preg_12b	103	4,21	82,5%	1,0%	80,3%
	Los Baños	Preg_12c	24	4,71	95,8%	4,2%	92,7%
	La limpieza	Preg_12d	107	4,51	95,3%	2,8%	87,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	106	4,62	96,2%	1,9%	90,6%
	La organización	Preg_12f	107	4,46	91,6%	2,8%	86,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	66	4,06	86,4%	3,0%	76,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	107	4,76	94,4%	1,9%	93,9%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	107	4,85	96,3%	3,7%	96,3%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	107	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**107**		**2,8%**	**97,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAQUETÁ			**97**	**4,39**	**87,4%**	**6,1%**	**84,6%**

Est. Tabla 30.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Caquetá.



Est. Grafica 44.3: Resultados UCZ-Caquetá

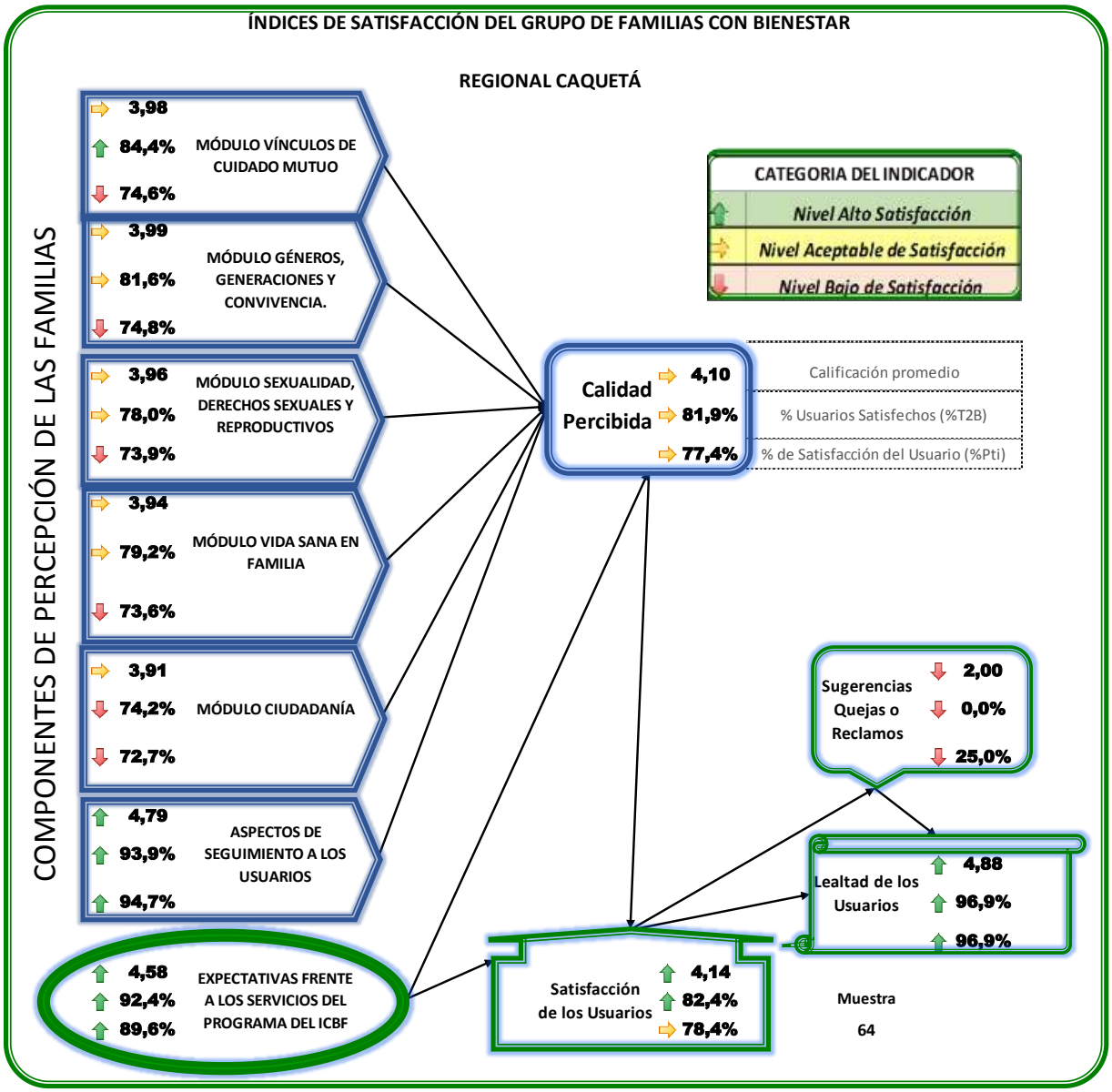
Familias con Bienestar FB- Caquetá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

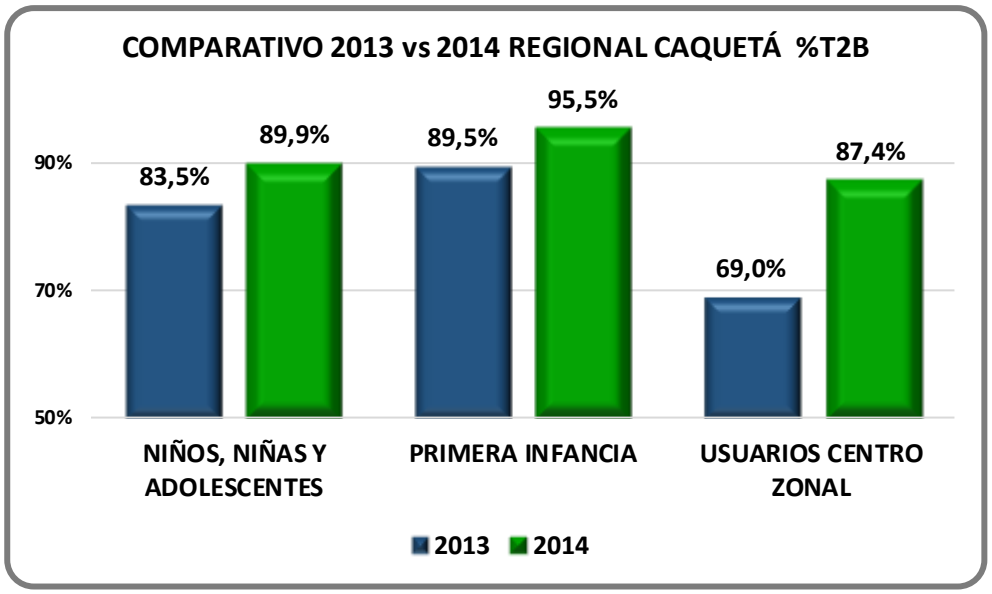
REGIONAL			CAQUETÁ			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	64	4,0	84,4%	1,6%	74,6%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	62	4,0	85,5%	3,2%	75,8%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	63	4,0	77,8%	0,0%	73,8%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	62	4,0	79,0%	0,0%	74,6%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	62	4,0	77,4%	0,0%	73,8%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	62	3,9	77,4%	1,6%	73,4%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	63	4,0	82,5%	0,0%	73,8%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	62	3,9	75,8%	0,0%	73,4%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	62	3,9	75,8%	0,0%	73,4%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	62	3,8	66,1%	0,0%	71,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	62	4,0	80,6%	0,0%	73,8%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	64	4,8	93,8%	6,3%	93,8%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	64	4,2	88,2%	0,0%	78,9%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	64	4,8	95,3%	0,0%	96,1%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	64	4,9	96,9%	3,1%	96,9%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**64**		**3,1%**	**96,9%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	2,0	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL		**64**	4,1	82,4%	1,3%	78,4%

Est. Tabla 30.3: Indicadores de satisfacción FB –Caquetá.

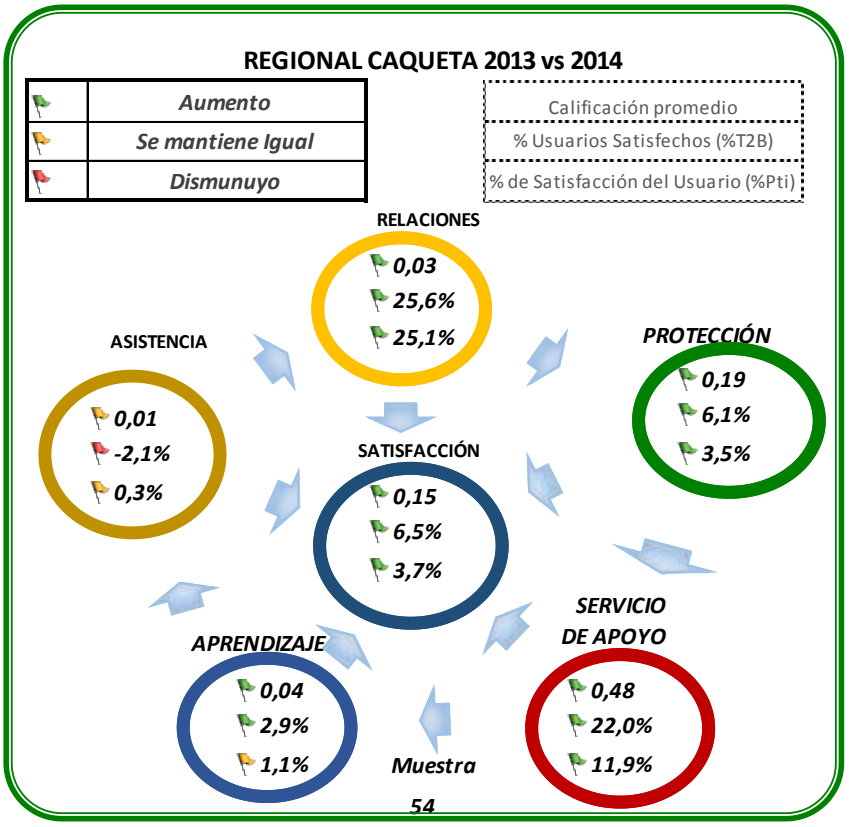


Est. Grafica 44.4: Resultados FB-Caquetá

Comparativo 2013 Vs 2014 –Caquetá.



Est. Grafica 44.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Caquetá

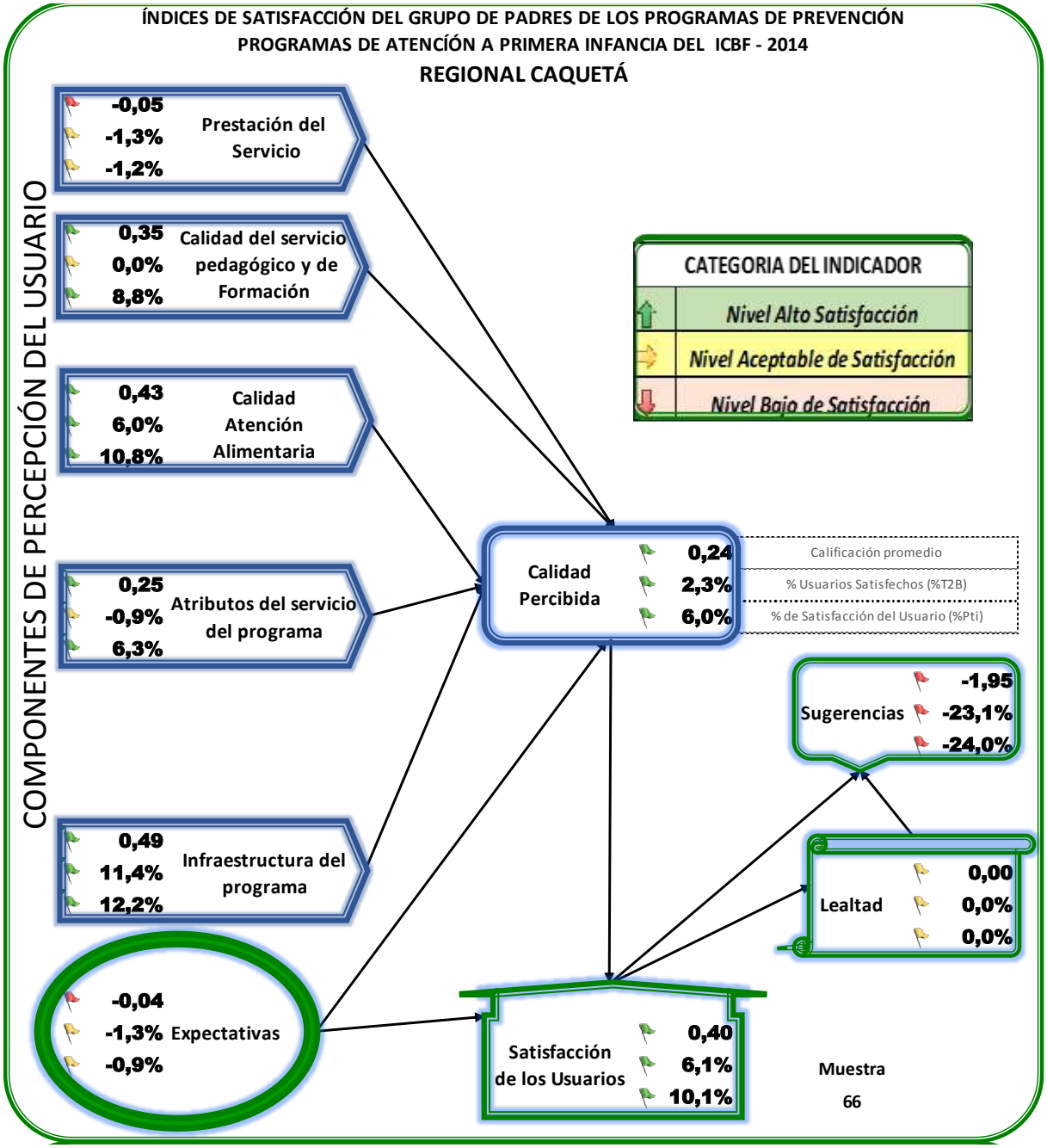


Est. Grafica 44.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Caquetá

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CAQUETÁ

REGIONAL	CAQUETA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	66	4,97	98,5%	0,0%	99,2%	129	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	66	4,55	80,3%	3,0%	88,6%	123	4,95	98,4%	0,81%	98,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	64	4,81	90,6%	0,0%	95,3%	129	4,91	95,3%	0,00%	97,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	66	4,58	84,8%	6,1%	89,4%	126	4,75	88,9%	1,59%	93,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	51	4,76	90,2%	2,0%	94,1%	128	4,78	90,6%	1,56%	94,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	59	4,90	94,9%	0,0%	97,5%	117	4,95	97,4%	0,00%	98,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	66	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	90	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	57	4,96	98,2%	0,0%	99,1%	126	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	66	4,61	89,4%	9,1%	90,2%	109	4,82	90,8%	0,00%	95,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	55	4,93	96,4%	0,0%	98,2%	101	4,94	97,0%	0,00%	98,5%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	39	4,90	94,9%	0,0%	97,4%	79	4,59	83,5%	3,80%	89,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	66	3,94	51,5%	4,5%	73,5%	109	4,43	74,3%	2,75%	85,8%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	59	4,15	62,7%	5,1%	78,8%	120	4,55	82,5%	5,00%	88,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	63	4,11	65,1%	9,5%	77,8%	124	4,63	87,1%	5,65%	90,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	40	4,00	57,5%	7,5%	75,0%	78	3,82	59,0%	17,95%	70,5%
TOTAL CAQUETÁ	TOTAL	59	4,61	83,5%	3,2%	90,1%	113	4,75	89,9%	2,25%	93,8%

Est. Tabla 30.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014- Caquetá.



Est. Grafica 44.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Caquetá

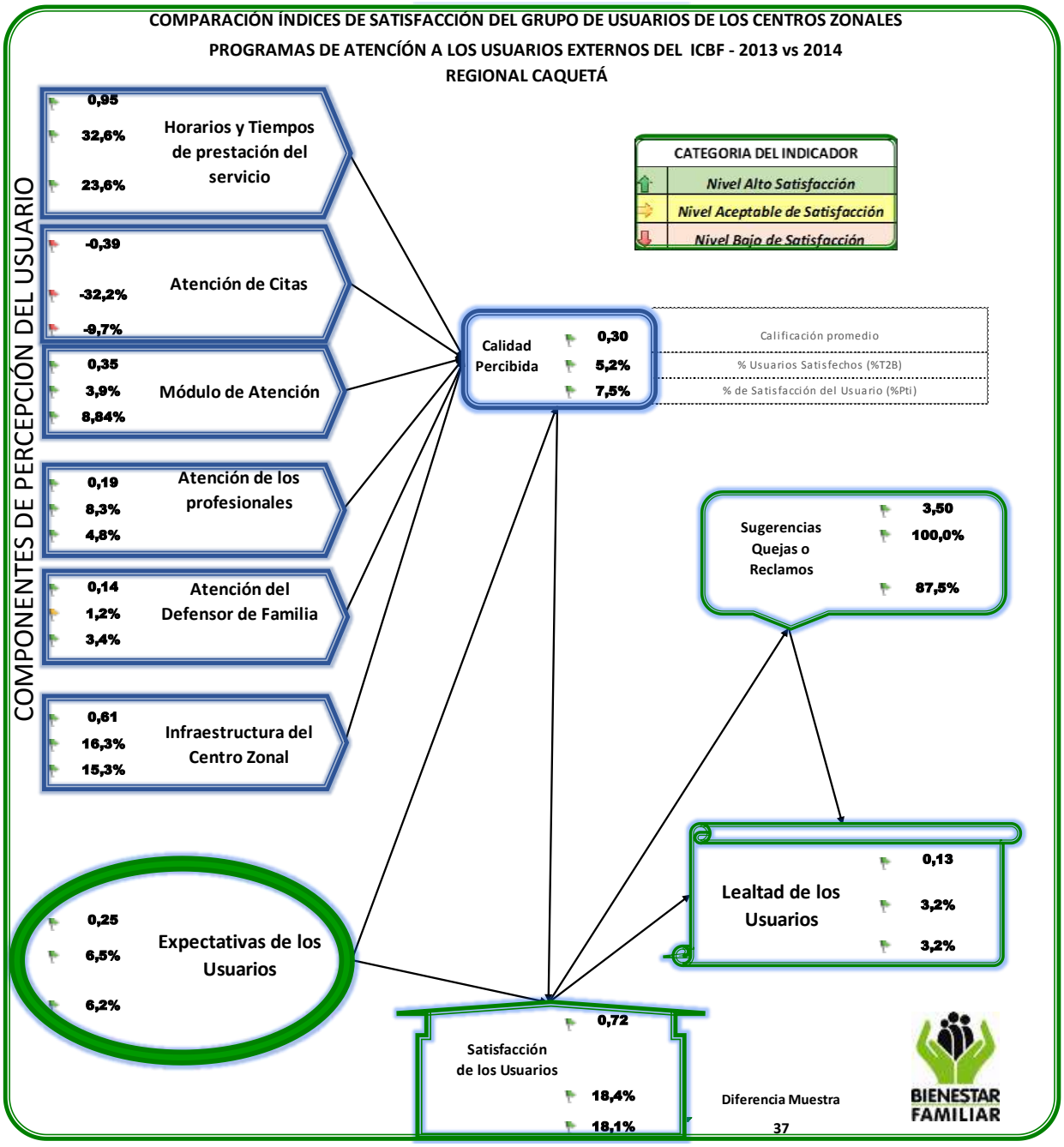
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CAQUETÁ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	66	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	124	4,87	96,8%	3,2%	96,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	66	4,91	98,5%	1,5%	97,7%	121	4,88	97,5%	2,5%	97,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	66	4,41	95,5%	3,0%	85,2%	94	4,70	94,7%	1,1%	92,6%
	La formación en valores	Preg_5b	66	4,41	98,5%	0,0%	85,2%	98	4,71	95,9%	2,0%	92,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	66	4,33	95,5%	3,0%	83,3%	98	4,68	94,9%	1,0%	92,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	66	4,32	93,9%	0,0%	83,0%	97	4,76	97,9%	1,0%	94,1%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	66	4,33	97,0%	1,5%	83,3%	97	4,76	99,0%	0,0%	94,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	66	4,44	97,0%	1,5%	86,0%	95	4,74	94,7%	1,1%	93,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	66	4,32	92,4%	4,5%	83,0%	91	4,79	100,0%	0,0%	94,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	43	4,42	90,7%	2,3%	85,5%	82	4,76	98,8%	0,0%	93,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	64	4,20	90,6%	6,3%	80,1%	87	4,64	93,1%	2,3%	91,1%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	66	4,44	98,5%	0,0%	86,0%	101	4,77	98,0%	0,0%	94,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	66	4,47	100,0%	0,0%	86,7%	121	4,83	99,2%	0,0%	95,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	66	4,21	83,3%	4,5%	80,3%	111	4,39	84,7%	6,3%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	66	4,64	100,0%	0,0%	90,9%	124	4,88	100,0%	0,0%	97,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	66	4,70	100,0%	0,0%	92,4%	124	4,90	99,2%	0,0%	97,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	66	4,33	97,0%	1,5%	83,3%	111	4,50	91,0%	4,5%	87,6%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	66	4,29	90,9%	4,5%	82,2%	107	4,64	92,5%	4,7%	90,9%
	La señalización	Preg_9b	62	3,85	71,0%	12,9%	71,4%	103	4,38	90,3%	3,9%	84,5%
	Los Baños	Preg_9c	59	4,19	88,1%	1,7%	79,7%	91	4,41	89,0%	5,5%	85,2%
	El comedor	Preg_9d	60	4,02	75,0%	8,3%	75,4%	71	4,46	90,1%	1,4%	86,6%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	66	4,35	97,0%	0,0%	83,7%	107	4,71	97,2%	1,9%	92,8%
	La seguridad	Preg_9f	66	4,21	90,9%	0,0%	80,3%	107	4,75	98,1%	0,9%	93,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	64	3,22	46,9%	32,8%	55,5%	79	4,15	81,0%	6,3%	78,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	66	4,03	81,8%	4,5%	75,8%	67	4,40	92,5%	1,5%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	66	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	124	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	66	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	121	4,93	98,3%	0,0%	98,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	124	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	124	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	66	1,67	16,7%	83,3%	16,7%	**124**		**1,6%**	**98,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	11	3,73	72,7%	18,2%	68,2%	2	1,00	0,0%	100,0%	0,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAQUETÁ			**65**	**4,32**	**89,5%**	**6,1%**	**82,9%**	**107**	**4,72**	**95,5%**	**1,9%**	**93,0%**

Est. Tabla 30.5Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014-Caquetá.



Est. Grafica 44.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Caquetá

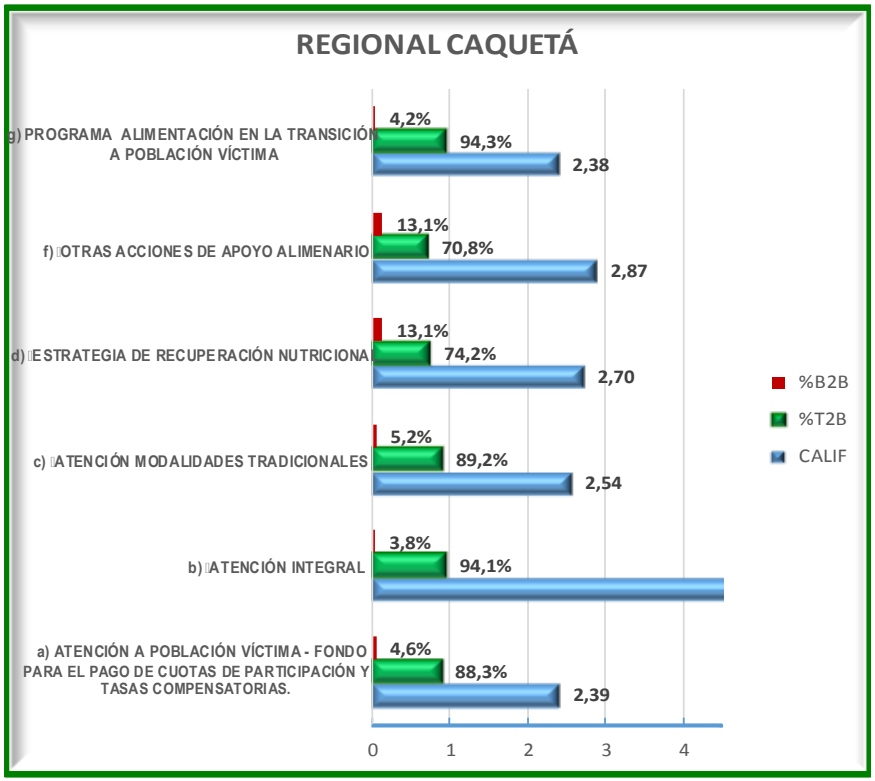
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			CAQUETÁ	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	70	4,14	78,6%	21,4%	78,6%	107	4,74	93,5%	6,5%	93,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	70	2,74	30,0%	61,4%	43,6%	107	4,08	84,1%	9,3%	77,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	70	2,89	41,4%	44,3%	47,1%	107	3,79	70,1%	13,1%	69,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	51	3,43	60,8%	39,2%	60,8%	**107**		**49,5%**	**50,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	70	4,00	100,0%	0,0%	75,0%	53	3,40	37,7%	13,2%	59,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	70	4,19	87,1%	9,7%	79,8%	53	4,02	84,9%	11,3%	75,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	70	4,24	88,6%	4,3%	81,1%	107	4,48	96,3%	2,8%	86,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	70	4,13	89,7%	4,4%	78,3%	107	4,36	86,9%	4,7%	83,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	70	4,14	88,6%	7,1%	78,6%	107	4,75	95,3%	0,9%	93,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	70	2,60	40,0%	60,0%	40,0%	**107**		**56,1%**	**43,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	70	4,27	88,5%	7,7%	81,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	70	4,14	82,1%	10,7%	78,6%	60	4,18	86,7%	1,7%	79,6%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	70	4,21	82,1%	7,1%	80,4%	60	4,62	98,3%	1,7%	90,4%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	70	2,26	31,4%	68,6%	31,4%	**107**		**29,0%**	**71,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	70	4,00	72,7%	18,2%	75,0%	31	4,13	80,6%	12,9%	78,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	70	3,55	63,6%	36,4%	63,6%	30	4,00	73,3%	10,0%	75,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	70	4,05	81,8%	9,1%	76,1%	31	3,87	67,7%	16,1%	71,8%

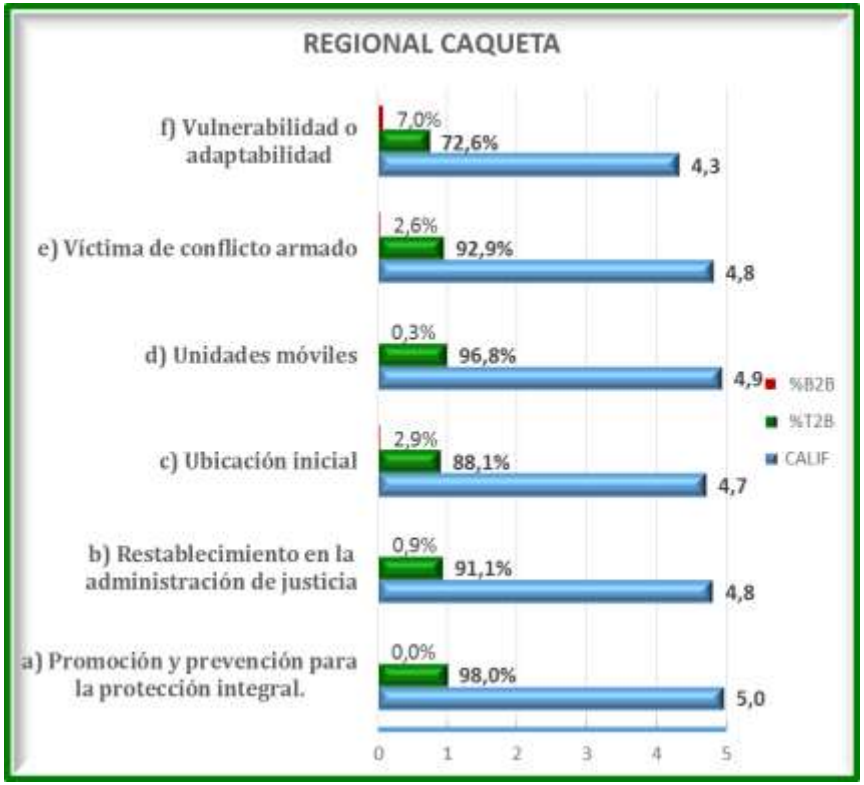
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	70	3,10	48,6%	30,0%	52,5%	107	3,80	72,0%	22,4%	70,1%
	La señalización	Preg_12b	70	3,64	69,6%	15,9%	65,9%	103	4,21	82,5%	1,0%	80,3%
	Los Baños	Preg_12c	70	4,20	88,0%	0,0%	80,0%	24	4,71	95,8%	4,2%	92,7%
	La limpieza	Preg_12d	70	3,93	81,4%	2,9%	73,2%	107	4,51	95,3%	2,8%	87,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	70	3,81	76,8%	8,7%	70,3%	106	4,62	96,2%	1,9%	90,6%
	La organización	Preg_12f	70	3,76	77,1%	12,9%	68,9%	107	4,46	91,6%	2,8%	86,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	70	3,45	58,3%	13,3%	61,3%	66	4,06	86,4%	3,0%	76,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	70	4,26	81,4%	18,6%	81,4%	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	70	4,70	92,5%	1,5%	92,5%	107	4,76	94,4%	1,9%	93,9%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	70	4,66	91,4%	8,6%	91,4%	107	4,85	96,3%	3,7%	96,3%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	70	4,71	92,9%	7,1%	92,9%	107	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	70	1,11	2,9%	97,1%	2,9%	**107**		**2,8%**	**97,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	70	1,50	0,0%	100,0%	12,5%	3	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAQUETÁ			**70**	**3,663**	**69,0%**	**24,1%**	**66,6%**	**97**	**4,39**	**87,4%**	**6,1%**	**84,6%**

Est. Tabla30.6: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Caquetá.

Modalidades – Proyectos de inversión – Caquetá.



Est. Grafica 44.9: Modalidades PPI – Caquetá

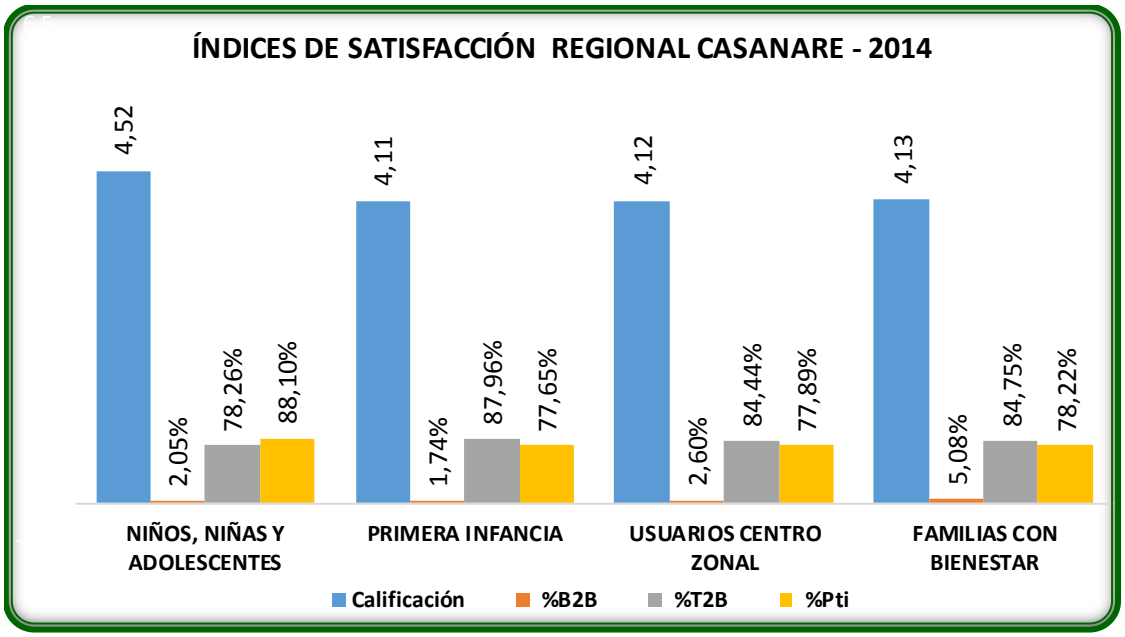


Est. Grafica 49.10: Modalidades NNA– Caquetá

REGIONAL CASANARE

Resultados Generales Casanare:

Para esta regional se tomó 328 encuestas efectivas, en el análisis se observa que la población tiene una evaluación aceptable respecto a los atributos de satisfacción evaluados con un T2B consolidado de 83.85% Usuarios satisfechos.



REGIONAL	CASANARE

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	124	4,52	78,26%	2,05%	88,10%
PRIMERA INFANCIA	89	4,11	87,96%	1,74%	77,65%
USUARIOS CENTRO ZONAL	95	4,12	84,44%	2,60%	77,89%
FAMILIAS CON BIENESTAR	20	4,13	84,75%	5,08%	78,22%
Total general	**328**	**4,22**	**83,85%**	**2,87%**	**80,47%**

Est. Grafica 45: Resultados Generales – Casanare.

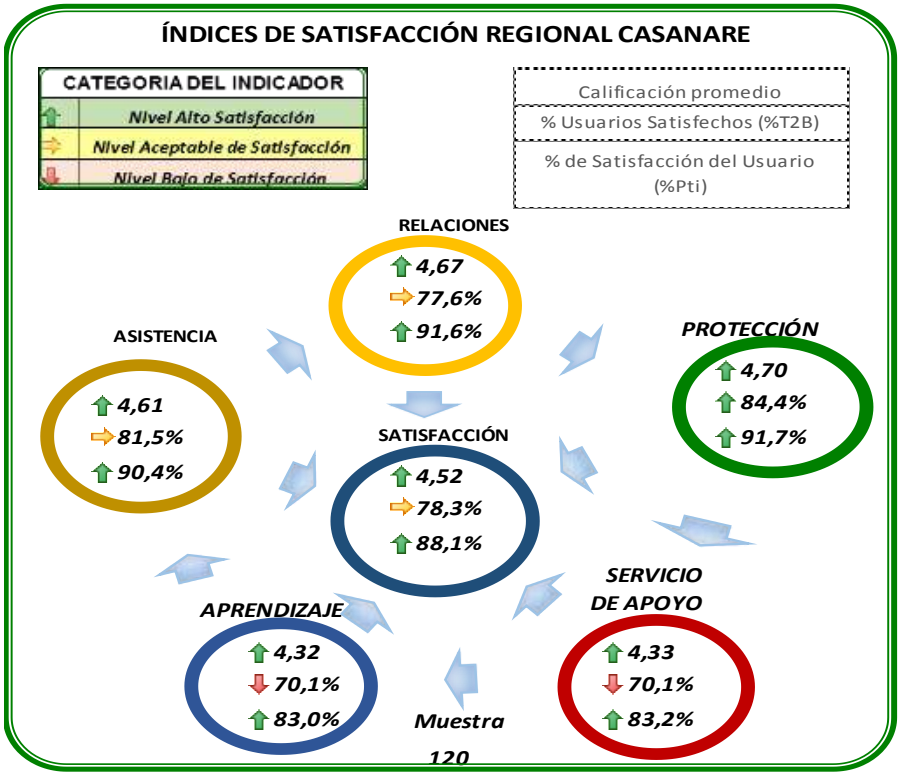
Niños Niñas y Adolescente – Casanare.

Para esta población dentro del análisis a nivel de regional los usuarios manifiestan una evaluación aceptable con indicadores generales de 78.3% de usuarios satisfechos.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CASANARE

REGIONAL	CASANARE		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	124	4,87	93,5%	0,00%	96,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	124	4,97	98,4%	0,00%	99,2%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	123	4,41	71,5%	0,81%	85,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	124	4,40	72,6%	2,42%	85,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	124	4,29	67,7%	3,23%	82,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	124	4,71	85,5%	0,00%	92,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	124	4,71	87,1%	1,61%	92,7%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	124	4,74	87,1%	0,00%	93,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	123	4,63	82,1%	0,81%	90,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	122	4,62	81,1%	0,00%	90,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	123	4,59	81,3%	1,63%	89,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	124	4,45	75,8%	3,23%	86,3%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	121	4,32	69,4%	3,31%	83,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	123	4,20	65,0%	4,88%	80,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	76	3,55	40,8%	13,16%	63,8%
TOTAL CASANARE	**TOTAL**	**120**	**4,52**	**78,3%**	**2,05%**	**88,1%**

Est. Tabla 31: Indicadores de satisfacción NNA – Casanare.



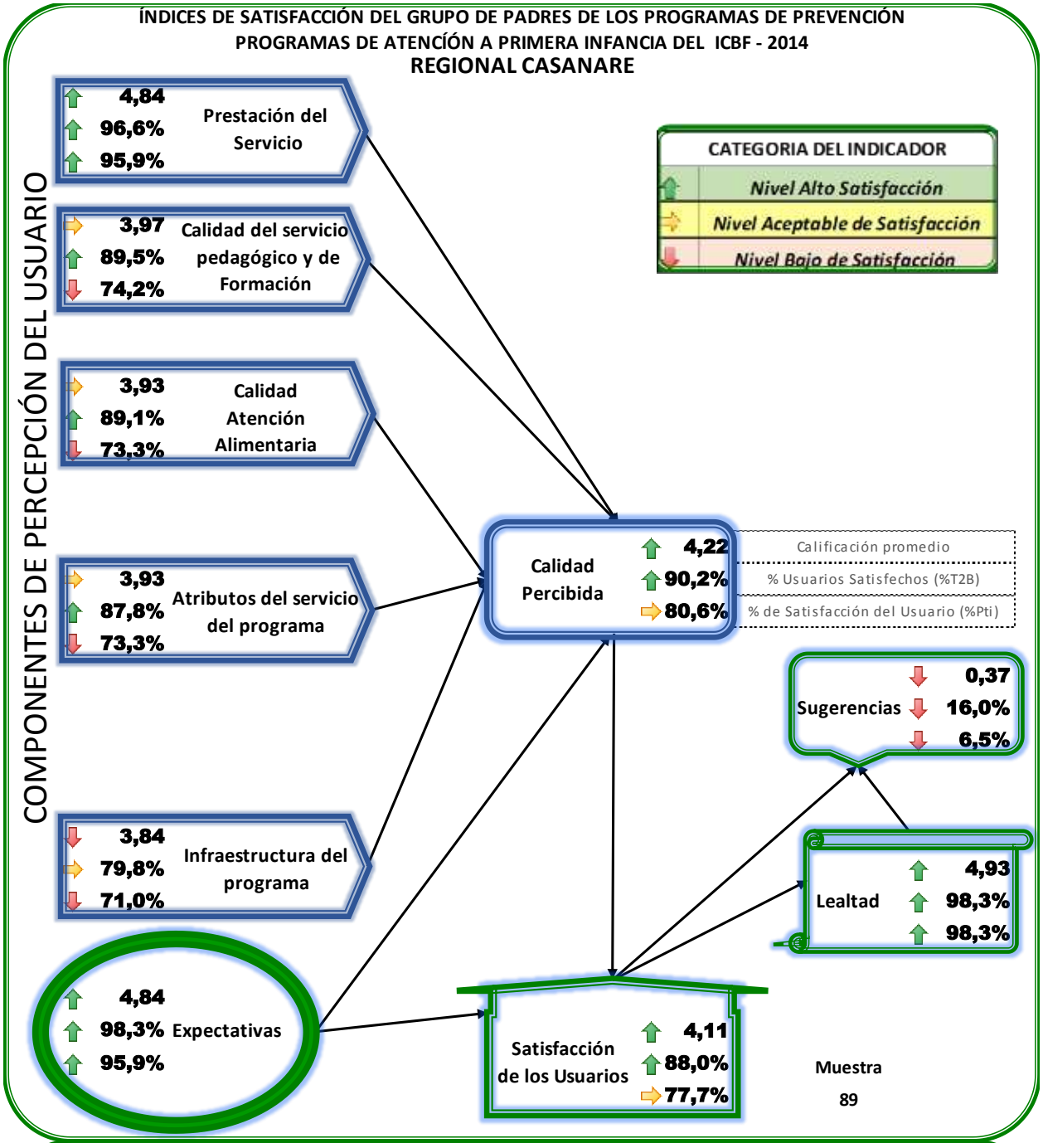
Est. Grafica 45.1: Resultados NNA – Casanare.

Padres de Primera Infancia – Casanare.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CASANARE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	89	4,72	94,4%	4,5%	93,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	88	3,92	89,8%	2,3%	73,0%
	La formación en valores	Preg_5b	89	4,08	93,3%	0,0%	77,0%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	89	4,01	92,1%	1,1%	75,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	89	4,00	92,1%	0,0%	75,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	89	3,98	88,8%	0,0%	74,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	89	3,82	80,9%	1,1%	70,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	89	3,97	91,0%	1,1%	74,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	89	3,98	92,1%	1,1%	74,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	87	3,85	83,9%	3,4%	71,3%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	89	4,07	94,4%	1,1%	76,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	89	3,97	88,8%	1,1%	74,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	89	3,76	76,4%	1,1%	69,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	89	4,06	96,6%	0,0%	76,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	89	4,00	95,5%	0,0%	75,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	88	3,74	75,0%	3,4%	68,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	89	3,88	83,1%	2,2%	71,9%
	La señalización	Preg_9b	89	3,79	74,2%	0,0%	69,7%
	Los Baños	Preg_9c	88	3,89	84,1%	2,3%	72,2%
	El comedor	Preg_9d	85	3,92	84,7%	1,2%	72,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	89	4,08	95,5%	1,1%	77,0%
	La seguridad	Preg_9f	89	4,07	93,3%	1,1%	76,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	89	3,48	60,7%	12,4%	62,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	89	3,64	62,9%	0,0%	66,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	89	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	89	4,76	98,9%	0,0%	94,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	89	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**89**		**12,4%**	**87,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	11	3,36	45,5%	18,2%	59,1%
TOTAL SATISFACCIÓN CASANARE			**88**	**4,11**	**88,0%**	**1,7%**	**77,7%**

Est. Tabla 31.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Casanare.



Est. Grafica 45.2: Resultados PPI – Casanare.

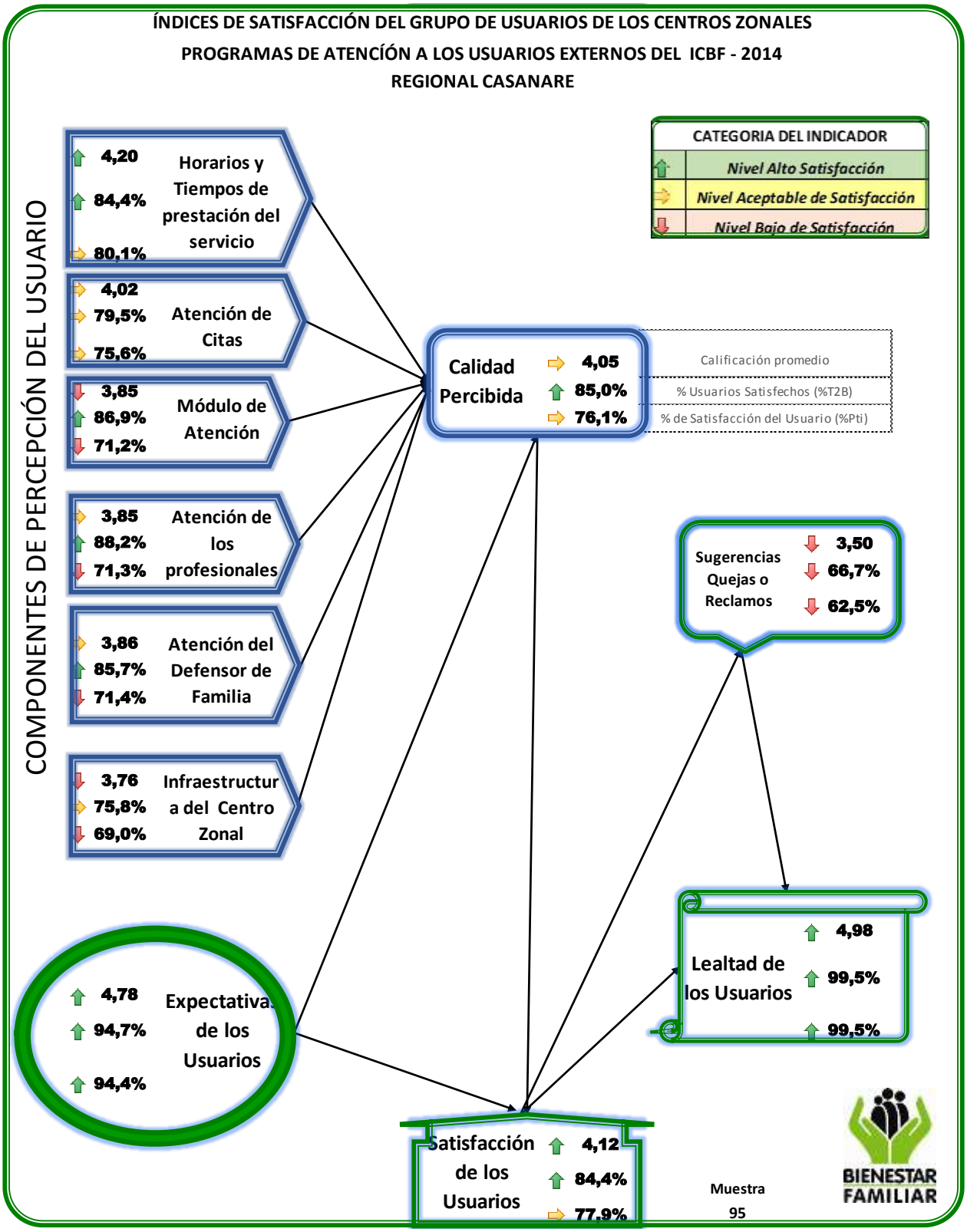
Usuarios de Centro Zonal – Casanare.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CASANARE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	92	3,89	75,0%	9,8%	72,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	95	3,71	77,9%	7,4%	67,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**95**		**23,2%**	**76,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	22	4,36	81,8%	4,5%	84,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	22	3,68	77,3%	4,5%	67,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	91	3,81	85,7%	5,5%	70,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	91	3,79	82,4%	5,5%	69,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	92	3,93	92,4%	0,0%	73,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**95**		**17,9%**	**82,1%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	17	3,76	82,4%	5,9%	69,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	17	3,94	94,1%	0,0%	73,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**95**		**7,4%**	**92,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	7	3,86	85,7%	0,0%	71,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	7	3,71	71,4%	0,0%	67,9%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	7	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	95	3,65	71,6%	5,3%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	95	3,67	66,3%	0,0%	66,8%
	Los Baños	Preg_12c	43	3,67	65,1%	0,0%	66,9%
	La limpieza	Preg_12d	95	3,93	91,6%	0,0%	73,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	95	3,98	94,7%	0,0%	74,5%
	La organización	Preg_12f	95	3,79	78,9%	0,0%	69,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	94	3,57	56,4%	0,0%	64,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	95	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	94	4,81	95,7%	1,1%	95,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**95**		**6,3%**	**93,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	3,50	66,7%	16,7%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CASANARE			**89**	**4,12**	**84,4%**	**2,6%**	**77,9%**

Est. Tabla 31.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Casanare.



Est. Grafica 45.3: Resultados UCZ – Casanare.

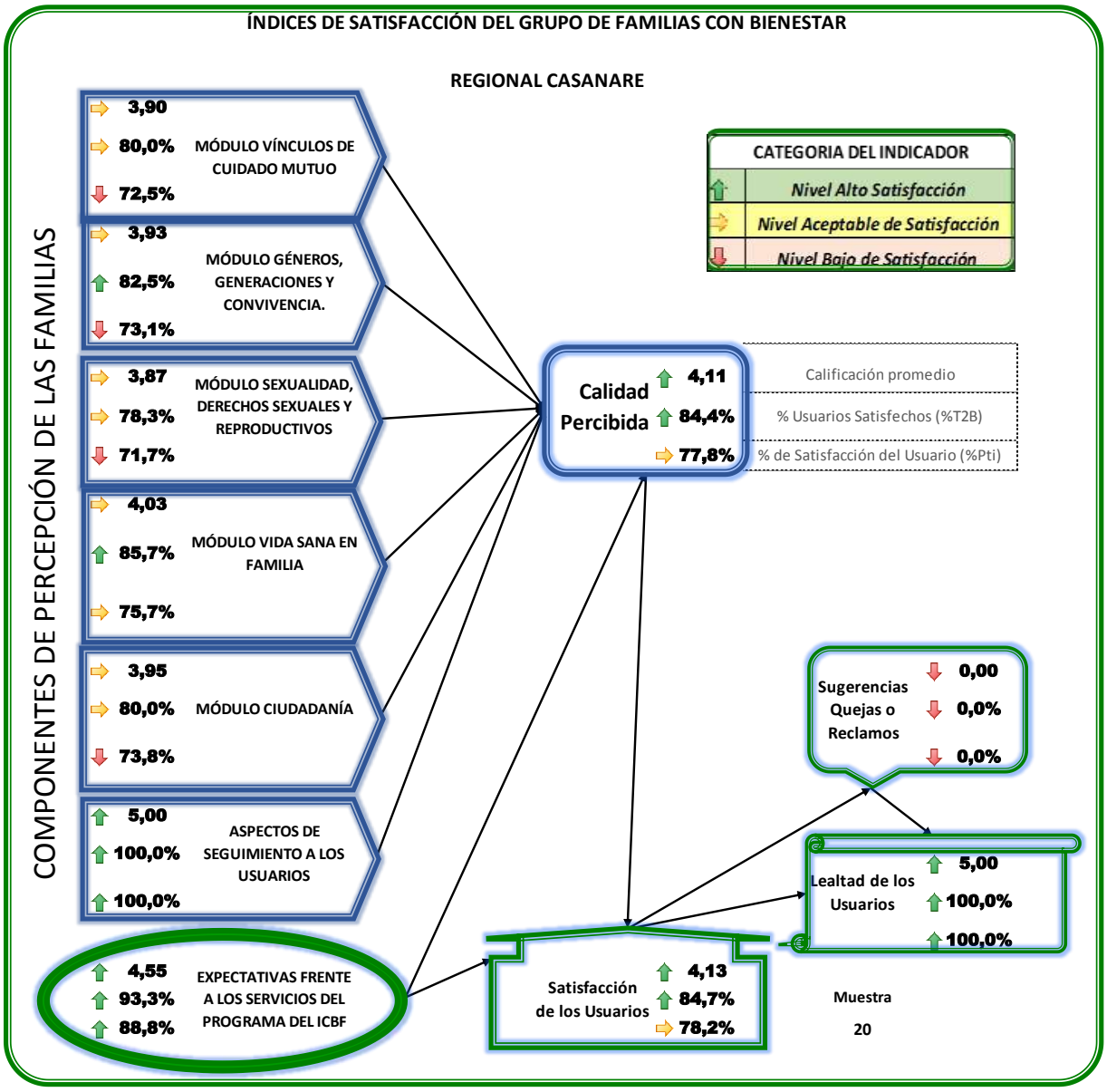
Familias con Bienestar – Casanare.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

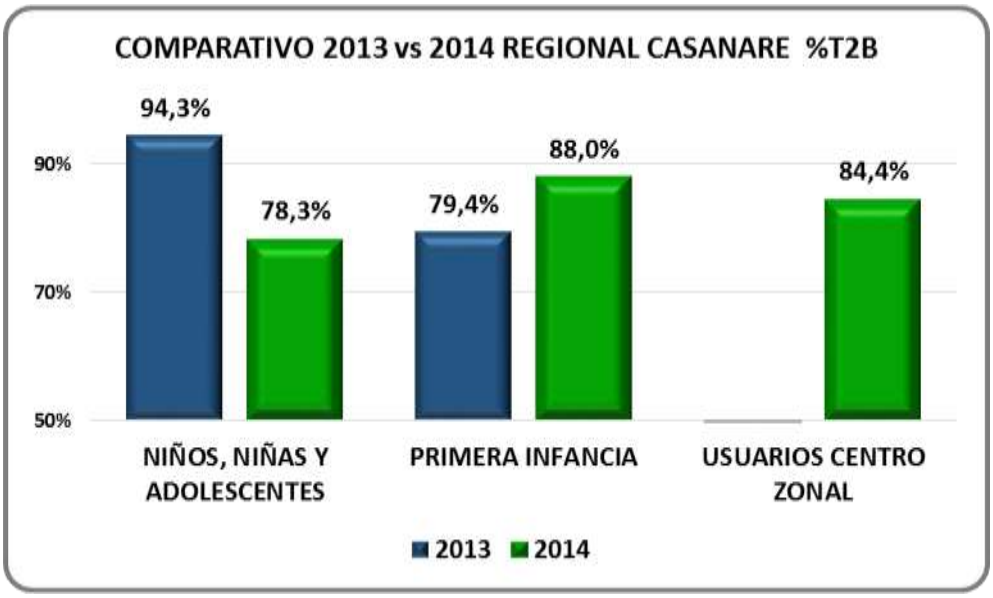
REGIONAL			CASANARE			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	20	3,9	80,0%	0,0%	72,5%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	20	3,9	85,0%	5,0%	72,5%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	20	4,0	80,0%	10,0%	73,8%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	20	4,0	80,0%	5,0%	75,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	20	3,9	85,0%	5,0%	72,5%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	20	3,7	70,0%	10,0%	67,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	18	4,1	88,9%	5,6%	76,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	17	4,0	82,4%	5,9%	75,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	20	4,1	85,0%	5,0%	77,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	20	3,8	75,0%	10,0%	70,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	20	4,0	80,0%	5,0%	73,8%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	20	4,8	95,0%	5,0%	95,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	20	4,3	95,0%	0,0%	81,3%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	20	4,6	90,0%	5,0%	90,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	20	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**20**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**20**	4,1	84,7%	5,1%	78,2%

Est. Tabla 31.3: Indicadores de satisfacción FB– Casanare

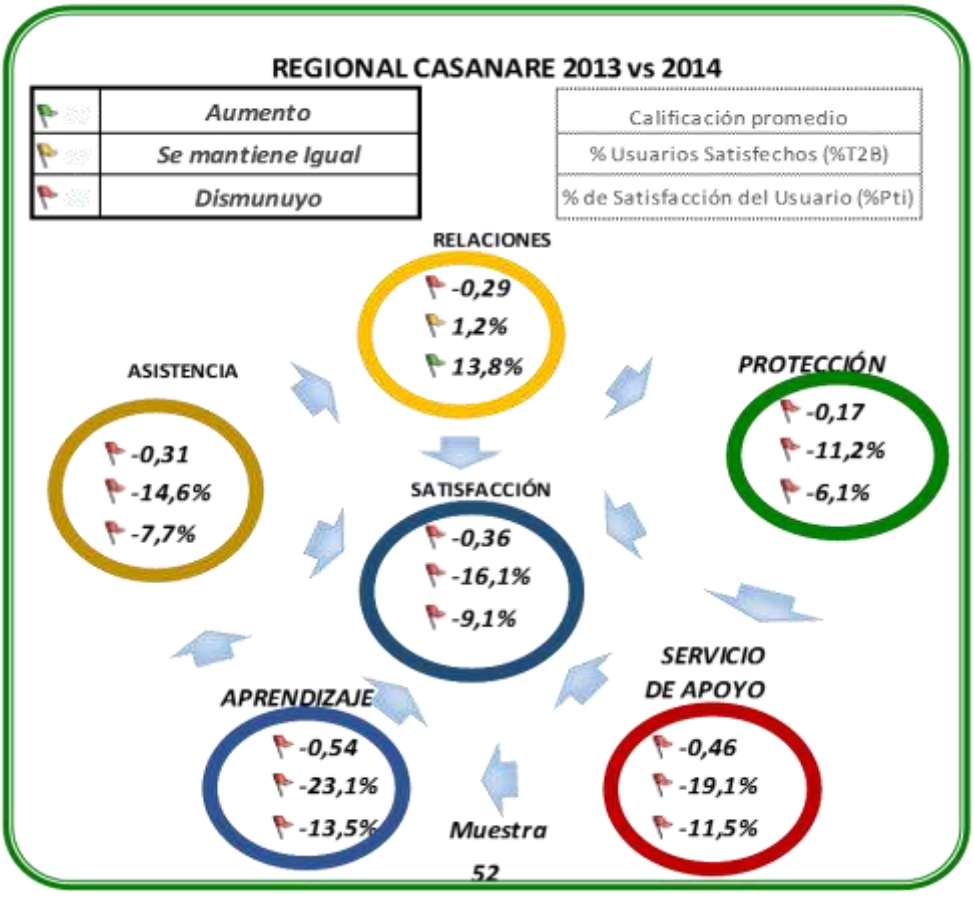


Est. Grafica 45.4: Resultados FB – Casanare.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Casanare.



Est. Grafica 45.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Casanare

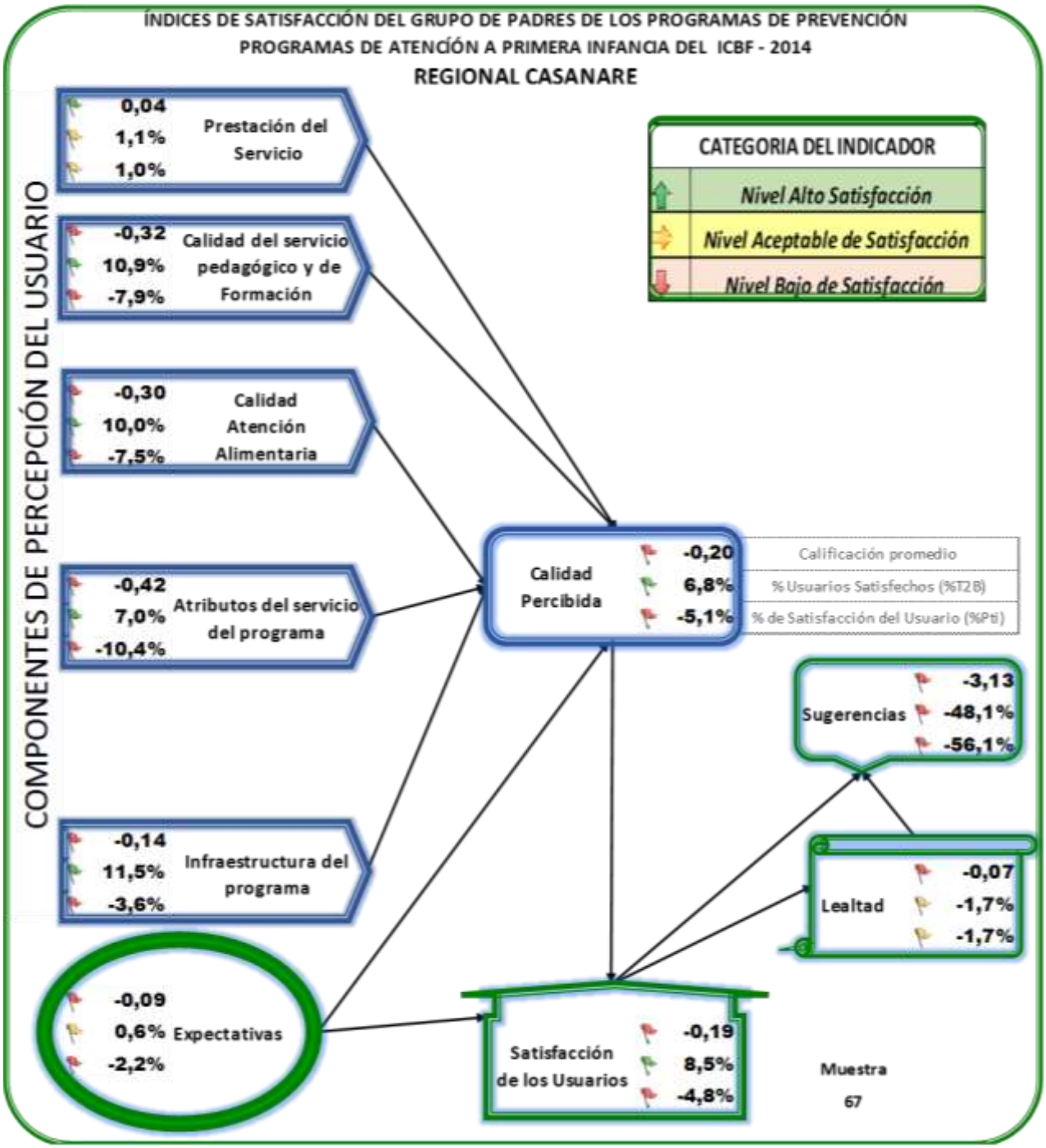


Est Grafica 45.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Casanare.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CASANARE

REGIONAL		CASANARE	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	68	4,97	98,5%	0,0%	99,3%	124	4,87	93,5%	0,00%	96,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	68	4,85	92,6%	0,0%	96,3%	124	4,97	98,4%	0,00%	99,2%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	68	4,94	97,1%	0,0%	98,5%	123	4,41	71,5%	0,81%	85,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	68	4,79	89,7%	0,0%	94,9%	124	4,40	72,6%	2,42%	85,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	68	4,91	95,6%	0,0%	97,8%	124	4,29	67,7%	3,23%	82,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	124	4,71	85,5%	0,00%	92,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	68	4,94	97,1%	0,0%	98,5%	124	4,71	87,1%	1,61%	92,7%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	68	4,97	98,5%	0,0%	99,3%	124	4,74	87,1%	0,00%	93,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	68	4,97	98,5%	0,0%	99,3%	123	4,63	82,1%	0,81%	90,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	68	4,82	91,2%	0,0%	95,6%	122	4,62	81,1%	0,00%	90,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	68	4,97	98,5%	0,0%	99,3%	123	4,59	81,3%	1,63%	89,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	68	4,88	94,1%	0,0%	97,1%	124	4,45	75,8%	3,23%	86,3%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	68	4,74	86,8%	0,0%	93,4%	121	4,32	69,4%	3,31%	83,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	68	4,74	86,8%	0,0%	93,4%	123	4,20	65,0%	4,88%	80,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	68	4,79	89,7%	0,0%	94,9%	76	3,55	40,8%	13,16%	63,8%
TOTAL CASANARE	**TOTAL**	**68**	**4,89**	**94,3%**	**0,0%**	**97,2%**	**120**	**4,52**	**78,3%**	**2,05%**	**88,1%**

Est. Tabla 31.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Casanare.



Est Grafica 45.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Casanare.

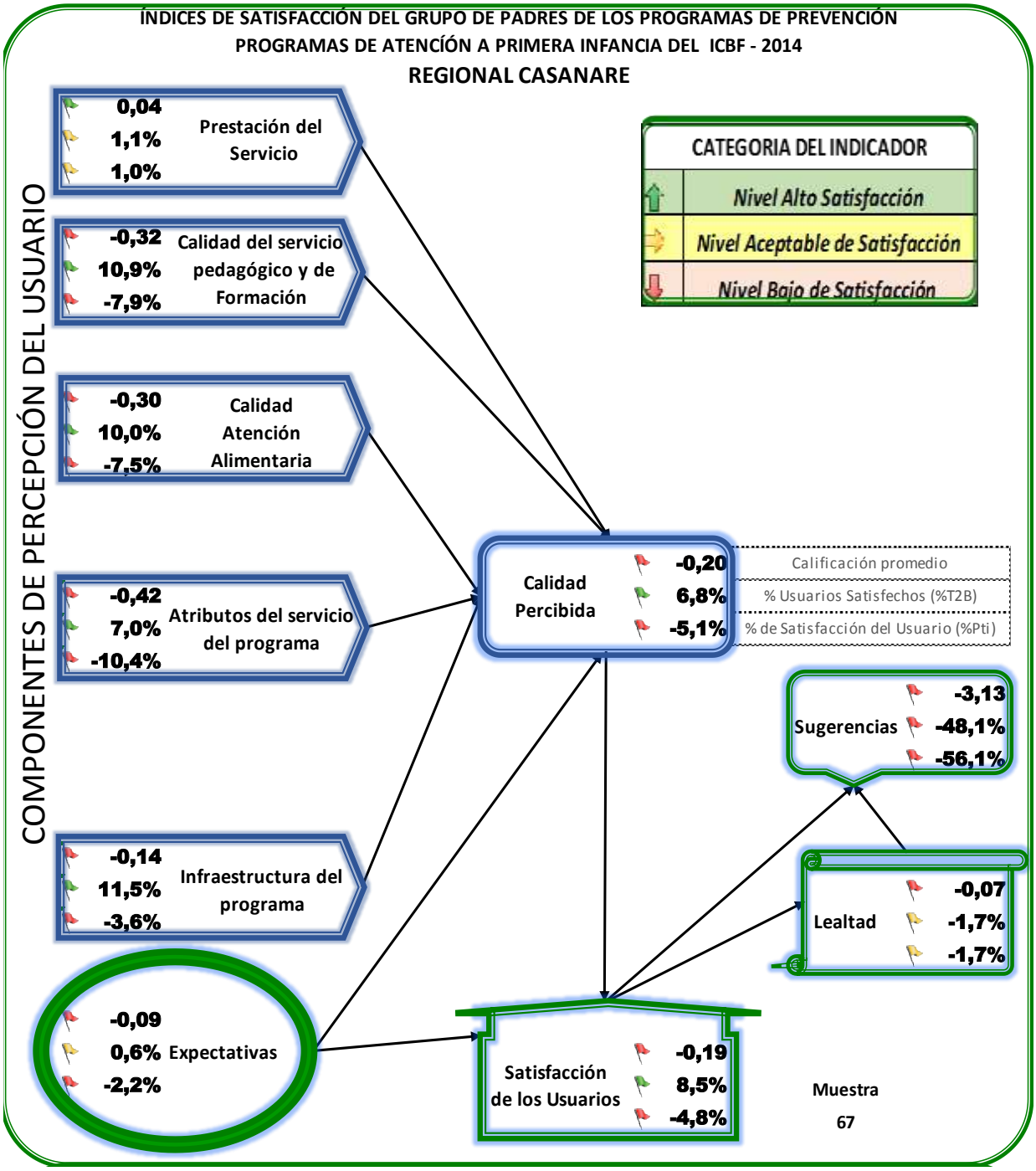
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CASANARE		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	67	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	67	4,72	94,0%	4,5%	92,9%	89	4,72	94,4%	4,5%	93,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	67	4,45	85,1%	0,0%	86,2%	88	3,92	89,8%	2,3%	73,0%
	La formación en valores	Preg_5b	67	4,36	80,6%	0,0%	84,0%	89	4,08	93,3%	0,0%	77,0%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	4,31	83,6%	1,5%	82,8%	89	4,01	92,1%	1,1%	75,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	67	4,16	71,6%	3,0%	79,1%	89	4,00	92,1%	0,0%	75,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	67	4,09	70,1%	6,0%	77,2%	89	3,98	88,8%	0,0%	74,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	67	4,33	80,6%	1,5%	83,2%	89	3,82	80,9%	1,1%	70,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	67	4,39	85,1%	0,0%	84,7%	89	3,97	91,0%	1,1%	74,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	67	4,21	77,6%	0,0%	80,2%	89	3,98	92,1%	1,1%	74,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	67	4,10	74,6%	10,4%	77,6%	87	3,85	83,9%	3,4%	71,3%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	67	4,22	77,6%	1,5%	80,6%	89	4,07	94,4%	1,1%	76,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	4,30	82,1%	1,5%	82,5%	89	3,97	88,8%	1,1%	74,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	67	4,34	80,6%	3,0%	83,6%	89	3,76	76,4%	1,1%	69,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	67	4,49	83,6%	0,0%	87,3%	89	4,06	96,6%	0,0%	76,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	67	4,45	82,1%	1,5%	86,2%	89	4,00	95,5%	0,0%	75,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	67	4,28	79,1%	1,5%	82,1%	88	3,74	75,0%	3,4%	68,5%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,24	79,1%	1,5%	81,0%	89	3,88	83,1%	2,2%	71,9%
	La señalización	Preg_9b	67	4,07	73,1%	4,5%	76,9%	89	3,79	74,2%	0,0%	69,7%
	Los Baños	Preg_9c	67	3,82	59,7%	7,5%	70,5%	88	3,89	84,1%	2,3%	72,2%
	El comedor	Preg_9d	67	3,93	64,2%	3,0%	73,1%	85	3,92	84,7%	1,2%	72,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	3,84	62,7%	1,5%	70,9%	89	4,08	95,5%	1,1%	77,0%
	La seguridad	Preg_9f	67	4,09	73,1%	1,5%	77,2%	89	4,07	93,3%	1,1%	76,7%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	67	3,90	65,7%	4,5%	72,4%	89	3,48	60,7%	12,4%	62,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,00	68,7%	0,0%	75,0%	89	3,64	62,9%	0,0%	66,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	89	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	67	4,91	97,0%	0,0%	97,8%	89	4,76	98,9%	0,0%	94,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	89	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	67	3,03	50,7%	49,3%	50,7%	**89**		**12,4%**	**87,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	36	4,39	88,9%	5,6%	84,7%	11	3,36	45,5%	18,2%	59,1%
TOTAL SATISFACCIÓN CASANARE			**66**	**4,30**	**79,4%**	**3,8%**	**82,4%**	**88**	**4,11**	**88,0%**	**1,7%**	**77,7%**

Est. Tabla 31.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Casanare



Est Grafica 45.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Casanare

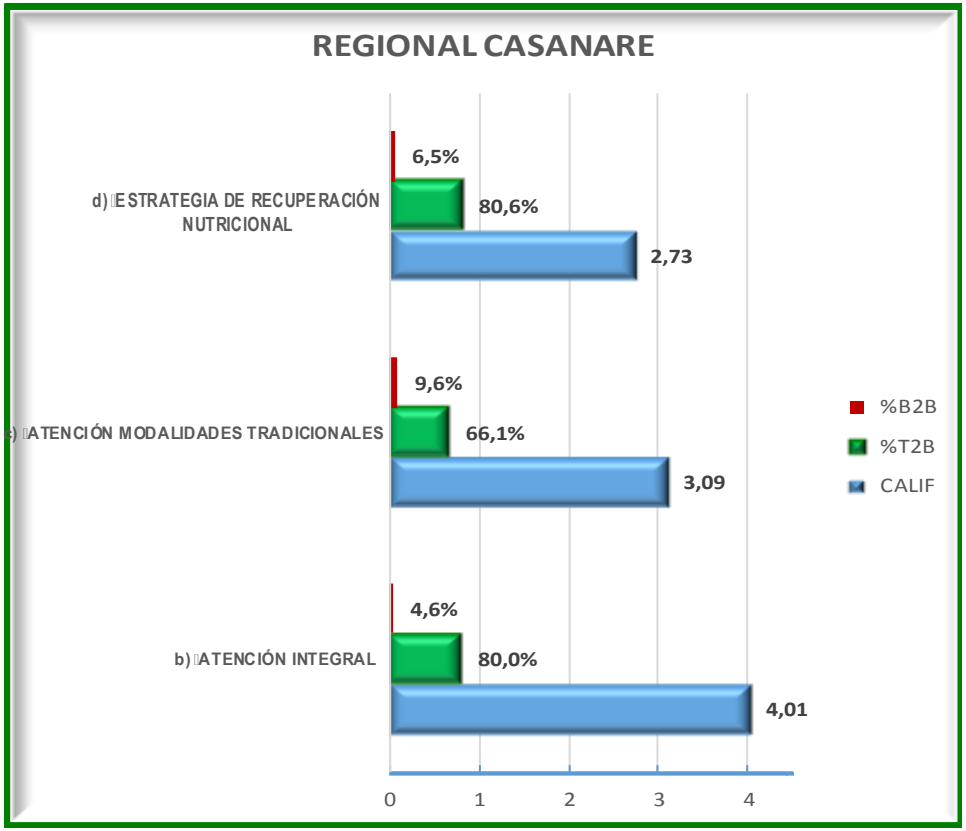
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			CASANARE	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	69	3,32	39,1%	18,8%	58,0%	92	3,89	75,0%	9,8%	72,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	69	3,20	23,2%	5,8%	55,1%	95	3,71	77,9%	7,4%	67,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	47	4,06	76,6%	23,4%	76,6%	**95**		**23,2%**	**76,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	69	3,50	33,3%	0,0%	62,5%	22	4,36	81,8%	4,5%	84,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	69	3,25	22,2%	2,8%	56,3%	22	3,68	77,3%	4,5%	67,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	69	3,35	30,4%	2,9%	58,7%	91	3,81	85,7%	5,5%	70,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	69	3,28	21,7%	2,9%	56,9%	91	3,79	82,4%	5,5%	69,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	69	3,45	31,9%	0,0%	61,2%	92	3,93	92,4%	0,0%	73,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	69	2,74	43,5%	56,5%	43,5%	**95**		**17,9%**	**82,1%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	69	3,73	56,7%	0,0%	68,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	69	3,50	33,3%	0,0%	62,5%	17	3,76	82,4%	5,9%	69,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	69	3,50	33,3%	0,0%	62,5%	17	3,94	94,1%	0,0%	73,5%

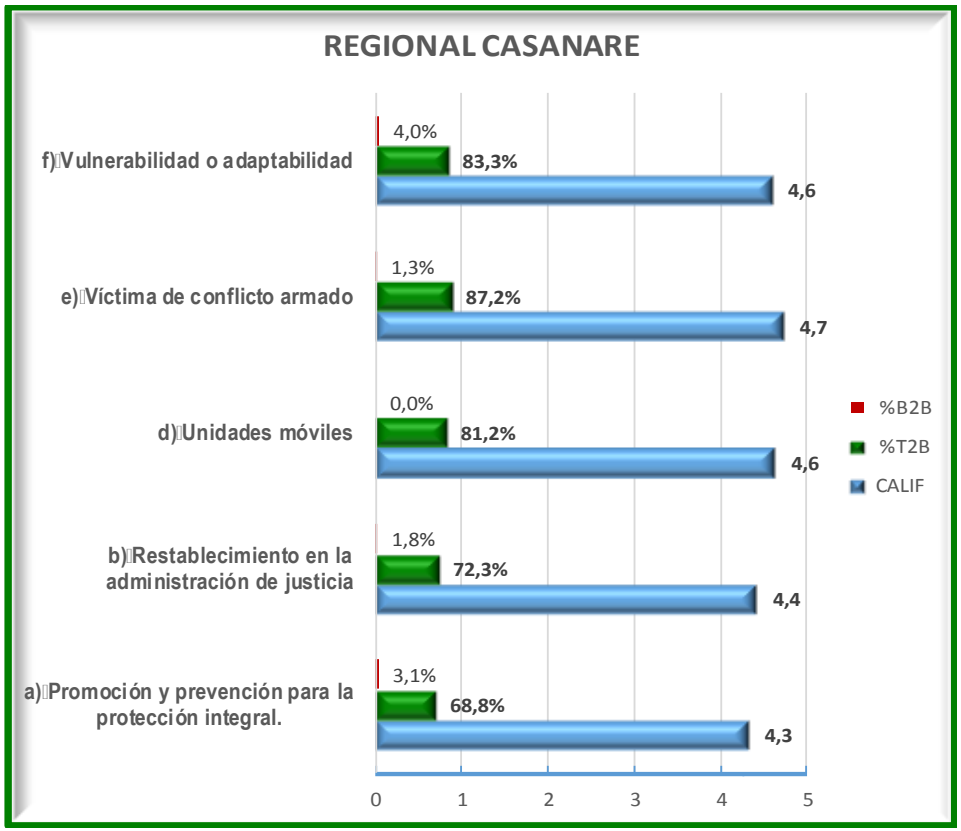
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	69	2,91	47,8%	52,2%	47,8%	**95**		**7,4%**	**92,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	69	3,48	42,4%	6,1%	62,1%	7	3,86	85,7%	0,0%	71,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	69	3,45	45,5%	9,1%	61,4%	7	3,71	71,4%	0,0%	67,9%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	69	3,64	48,5%	0,0%	65,9%	7	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	69	3,04	14,5%	10,1%	51,1%	95	3,65	71,6%	5,3%	66,3%
	La señalización	Preg_12b	69	3,09	11,6%	2,9%	52,2%	95	3,67	66,3%	0,0%	66,8%
	Los Baños	Preg_12c	69	3,09	8,7%	0,0%	52,2%	43	3,67	65,1%	0,0%	66,9%
	La limpieza	Preg_12d	69	3,09	8,7%	1,4%	52,2%	95	3,93	91,6%	0,0%	73,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	69	3,13	11,6%	1,4%	53,3%	95	3,98	94,7%	0,0%	74,5%
	La organización	Preg_12f	69	3,07	5,8%	0,0%	51,8%	95	3,79	78,9%	0,0%	69,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	69	3,04	5,8%	2,9%	51,1%	94	3,57	56,4%	0,0%	64,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	95	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	69	4,76	97,1%	0,0%	94,1%	94	4,81	95,7%	1,1%	95,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	69	2,22	30,4%	69,6%	30,4%	**95**		**6,3%**	**93,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	69	3,81	57,1%	0,0%	70,2%	6	3,50	66,7%	16,7%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CASANARE			**68**	**3,548**	**42,2%**	**8,9%**	**63,7%**	**89**	**4,12**	**84,4%**	**2,6%**	**77,9%**

Est. Tabla 31.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Casanare

Modalidades – Proyectos de inversión - Casanare.



Est Grafica 45.9: Modalidades PPI – Casanare

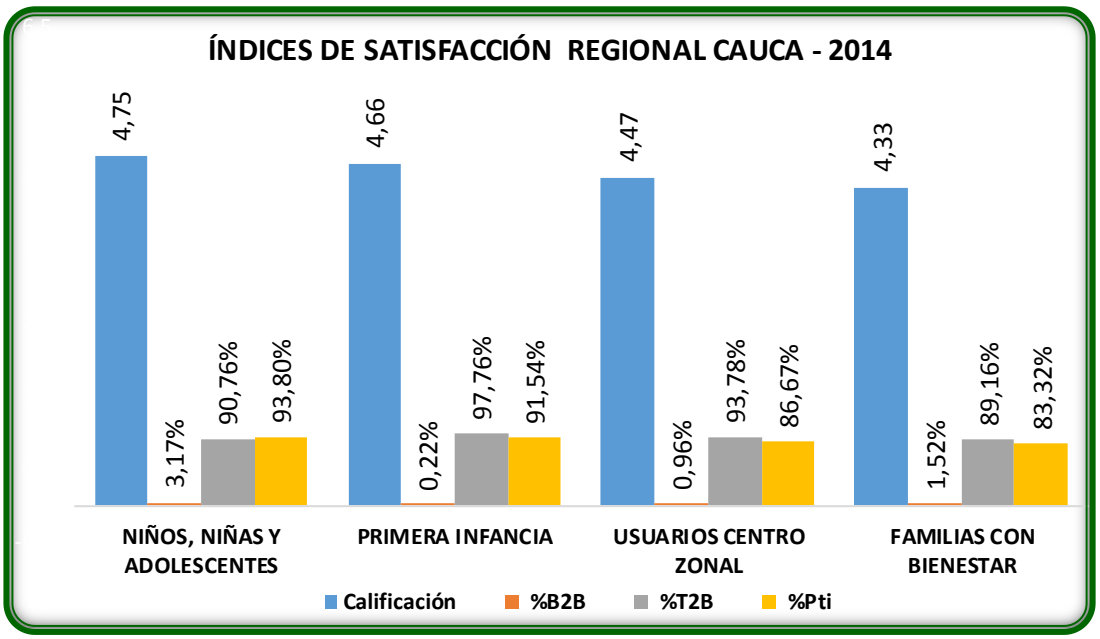


Est Grafica 45.10: Modalidades NNA – Casanare

REGIONAL CAUCA

Resultados Generales

En el siguiente análisis de datos se identifica que el 92.87 % T2B son usuarios satisfechos con el servicio, la evaluación de forma general para las 4 poblaciones es positiva.



REGIONAL	CAUCA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	121	4,75	90,76%	3,17%	93,80%
PRIMERA INFANCIA	144	4,66	97,76%	0,22%	91,54%
USUARIOS CENTRO ZONAL	109	4,47	93,78%	0,96%	86,67%
FAMILIAS CON BIENESTAR	36	4,33	89,16%	1,52%	83,32%
Total general	**410**	**4,55**	**92,87%**	**1,47%**	**88,83%**

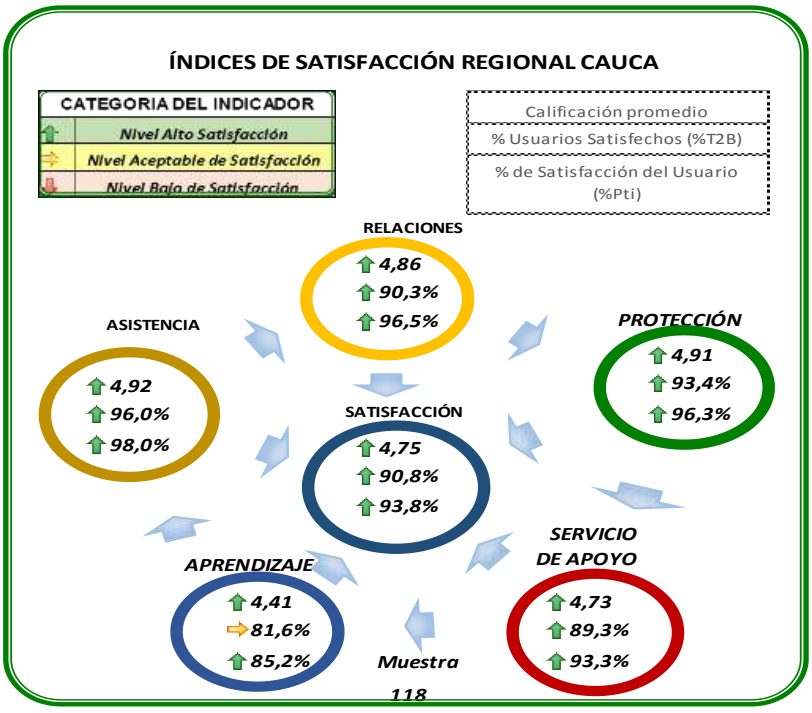
Est. Grafica 46: Resultados Generales – Cauca

Niños, Niñas y Adolescentes - Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CAUCA

REGIONAL	CAUCA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	121	4,95	98,3%	0,83%	98,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	121	4,95	98,3%	0,83%	98,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	120	4,70	85,8%	0,83%	92,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	121	4,70	86,8%	1,65%	92,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	119	4,93	97,5%	0,84%	98,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	89	4,96	98,9%	1,12%	98,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	121	4,90	95,0%	0,00%	97,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	120	4,93	96,7%	0,00%	98,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	110	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	121	4,52	83,5%	7,44%	88,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	121	4,80	90,9%	0,83%	95,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	118	3,41	53,4%	33,05%	60,2%
TOTAL CAUCA	**TOTAL**	**118**	**4,75**	**90,8%**	**3,17%**	**93,8%**

Est. Tabla 32: Indicadores de satisfacción NNA –Cauca.



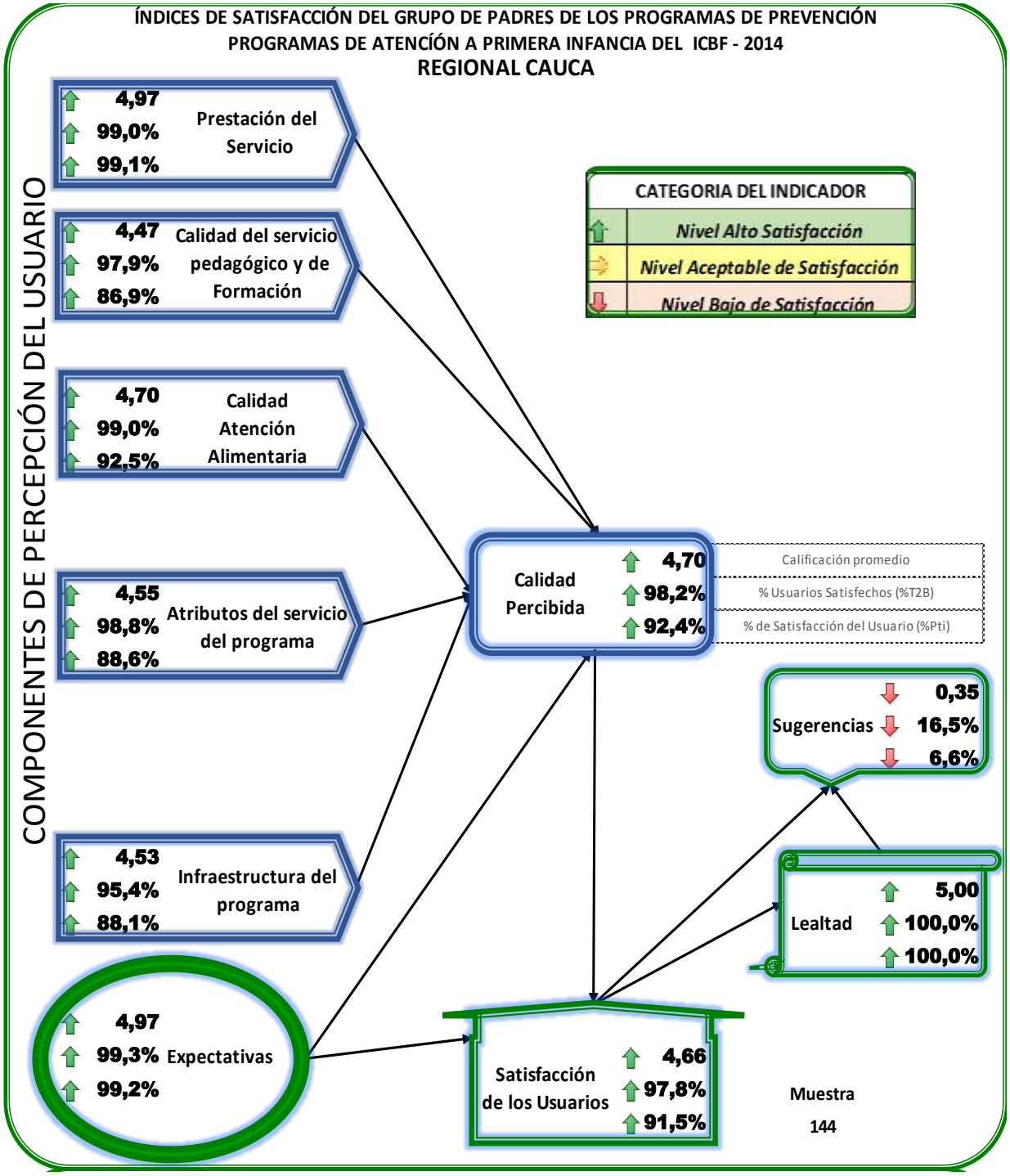
Est. Grafica 46.1: Resultados NNA – Cauca

Padres de Primera Infancia –Cauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	144	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	144	4,99	99,3%	0,0%	99,7%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	68	4,41	97,1%	0,0%	85,3%
	La formación en valores	Preg_5b	67	4,37	97,0%	0,0%	84,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	4,49	97,0%	0,0%	87,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	67	4,43	100,0%	0,0%	85,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	67	4,42	98,5%	0,0%	85,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	100	4,64	98,0%	0,0%	91,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	125	4,74	98,4%	0,0%	93,6%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	63	4,52	100,0%	0,0%	88,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	124	4,74	99,2%	0,0%	93,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	66	4,50	98,5%	0,0%	87,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	71	4,44	97,2%	0,0%	85,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	79	4,34	96,2%	0,0%	83,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	86	4,57	100,0%	0,0%	89,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	91	4,60	100,0%	0,0%	90,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	128	4,70	100,0%	0,0%	92,4%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	144	4,62	98,6%	0,0%	90,5%
	La señalización	Preg_9b	144	4,53	96,5%	0,7%	88,4%
	Los Baños	Preg_9c	132	4,61	99,2%	0,0%	90,3%
	El comedor	Preg_9d	65	4,40	93,8%	0,0%	85,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	144	4,65	99,3%	0,0%	91,3%
	La seguridad	Preg_9f	144	4,58	97,9%	0,7%	89,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	71	4,38	95,8%	0,0%	84,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	137	4,28	81,0%	0,7%	82,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	144	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	143	4,99	100,0%	0,0%	99,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	144	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	144	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**144**		**9,7%**	**90,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	14	4,00	85,7%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAUCA			**119**	**4,66**	**97,8%**	**0,2%**	**91,5%**

Est. Tabla 32.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Cauca



Est. Grafica 46.2: Modelo de Resultados PPI – Cauca

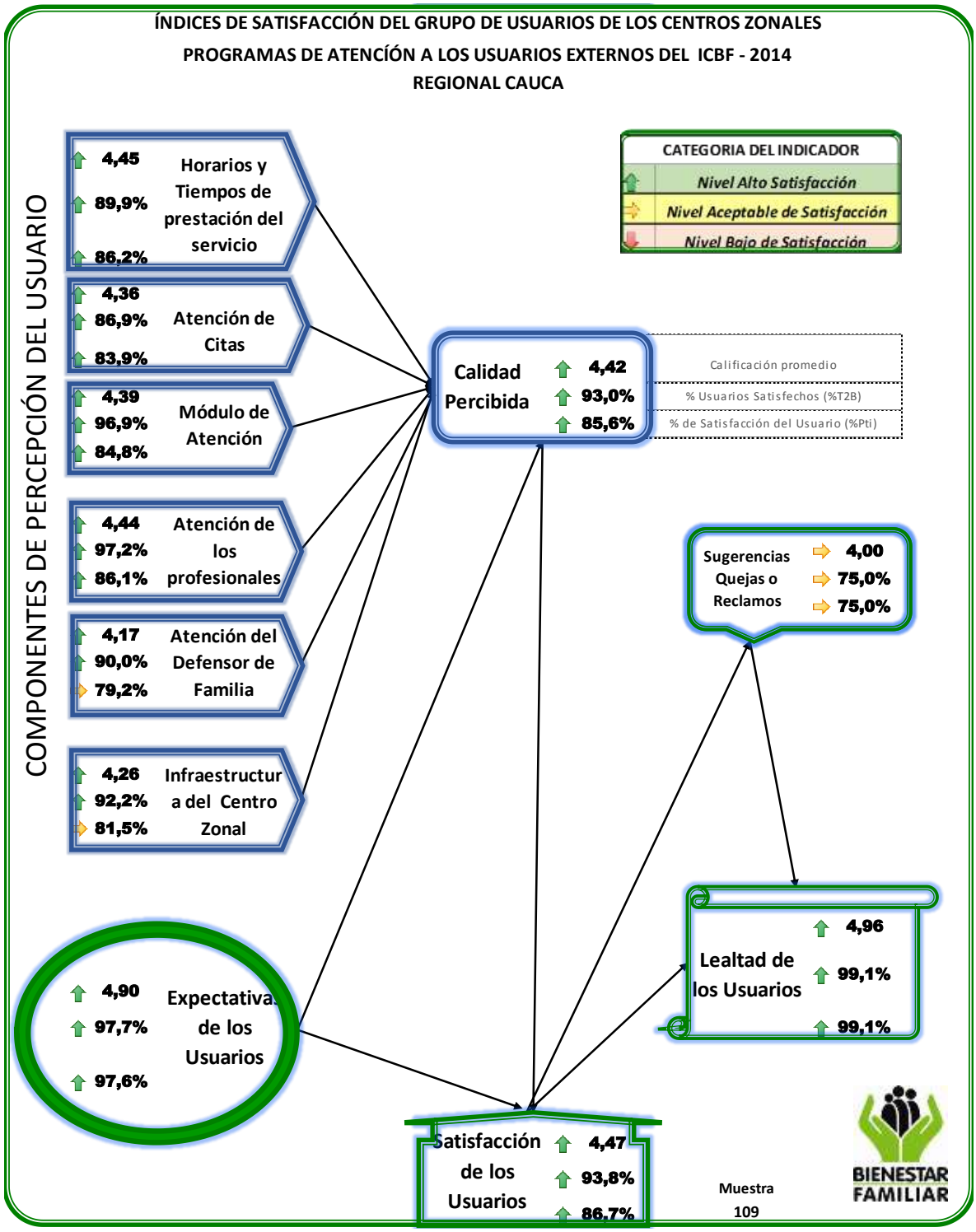
Usuarios de Centro Zonal- Cauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	109	4,38	96,3%	0,0%	84,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	109	4,00	74,3%	2,8%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**109**		**40,4%**	**59,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	44	4,18	81,8%	0,0%	79,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	40	4,55	92,5%	0,0%	88,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	109	4,42	97,2%	0,0%	85,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	109	4,32	94,5%	0,0%	83,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	109	4,43	99,1%	0,0%	85,8%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**109**		**16,5%**	**83,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	18	4,39	94,4%	0,0%	84,7%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	18	4,50	100,0%	0,0%	87,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**109**		**9,2%**	**90,8%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	10	4,40	100,0%	0,0%	85,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	10	3,70	70,0%	20,0%	67,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	10	4,40	100,0%	0,0%	85,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	109	4,34	95,4%	1,8%	83,5%
	La señalización	Preg_12b	109	4,30	95,4%	0,0%	82,6%
	Los Baños	Preg_12c	84	4,10	84,5%	1,2%	77,4%
	La limpieza	Preg_12d	109	4,38	96,3%	0,0%	84,4%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	109	4,39	99,1%	0,0%	84,9%
	La organización	Preg_12f	109	4,36	97,2%	0,0%	83,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	104	3,90	75,0%	1,9%	72,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	109	4,82	95,4%	4,6%	95,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	109	4,99	100,0%	0,0%	99,8%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**109**		**3,7%**	**96,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	4	4,00	75,0%	25,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAUCA			**103**	**4,47**	**93,8%**	**1,0%**	**86,7%**

ESt. Tabla 32.2: Indicadores de Satisfacción UCZ – Cauca



Est. Grafica 46.3: Modelo de Resultados UCZ – Cauca.

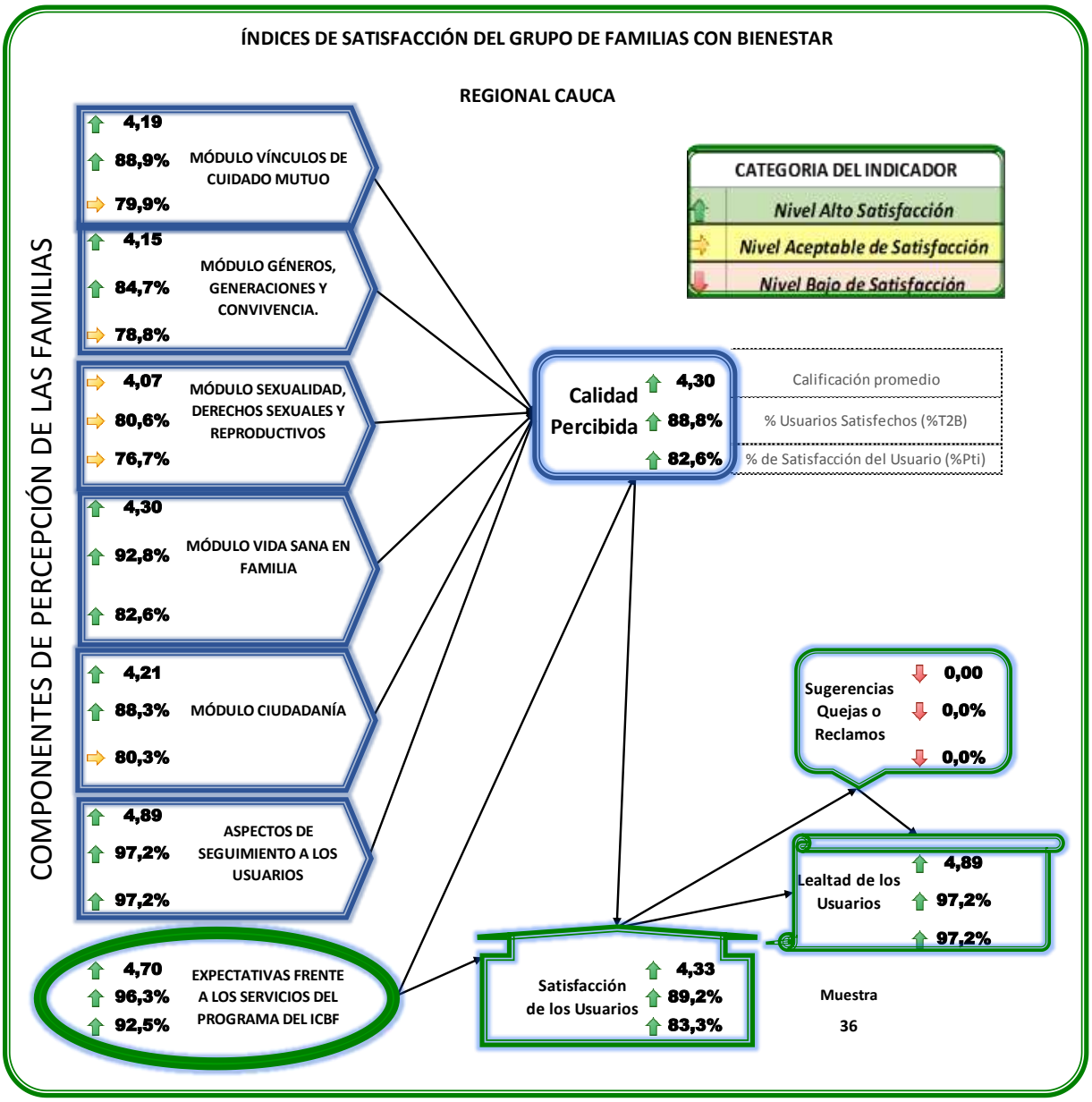
Familias con Bienestar FB-Cauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

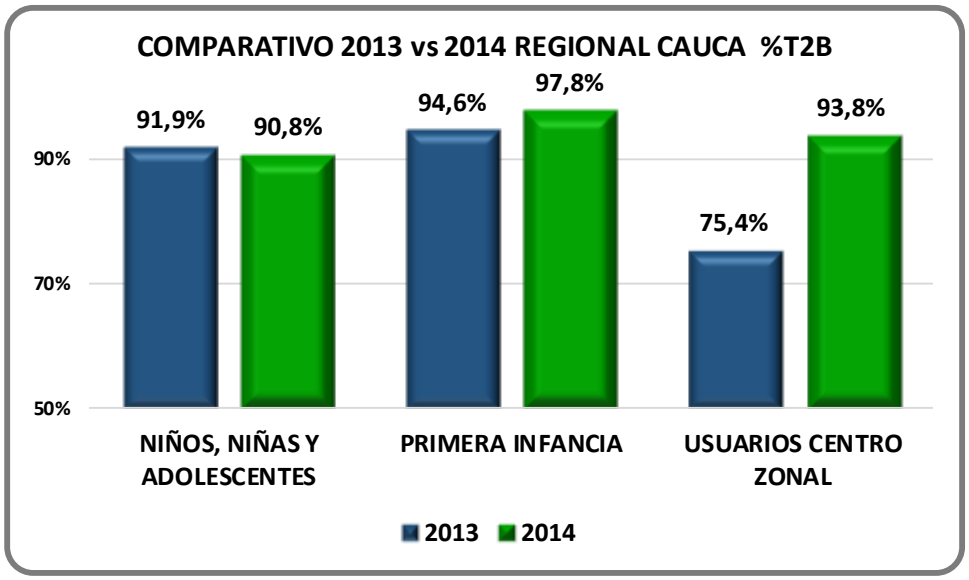
REGIONAL			CAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	36	4,2	88,9%	0,0%	79,9%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	36	4,3	91,7%	0,0%	81,3%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	36	4,1	77,8%	0,0%	76,4%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	35	4,1	82,9%	5,7%	77,9%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	35	4,0	80,0%	2,9%	75,7%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	33	4,1	78,8%	3,0%	76,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	35	4,2	91,4%	0,0%	80,7%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	34	4,4	94,1%	0,0%	84,6%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	35	4,3	91,4%	0,0%	82,1%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	34	4,2	91,2%	0,0%	79,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	34	4,2	82,4%	2,9%	79,4%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	36	4,8	94,4%	5,6%	94,4%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	35	4,6	100,0%	0,0%	89,3%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	36	4,8	94,4%	0,0%	93,8%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	36	4,9	97,2%	2,8%	97,2%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**36**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**36**	4,3	89,2%	1,5%	83,3%

ESt. Tabla 32.3: Indicadores de Satisfacción FB – Cauca

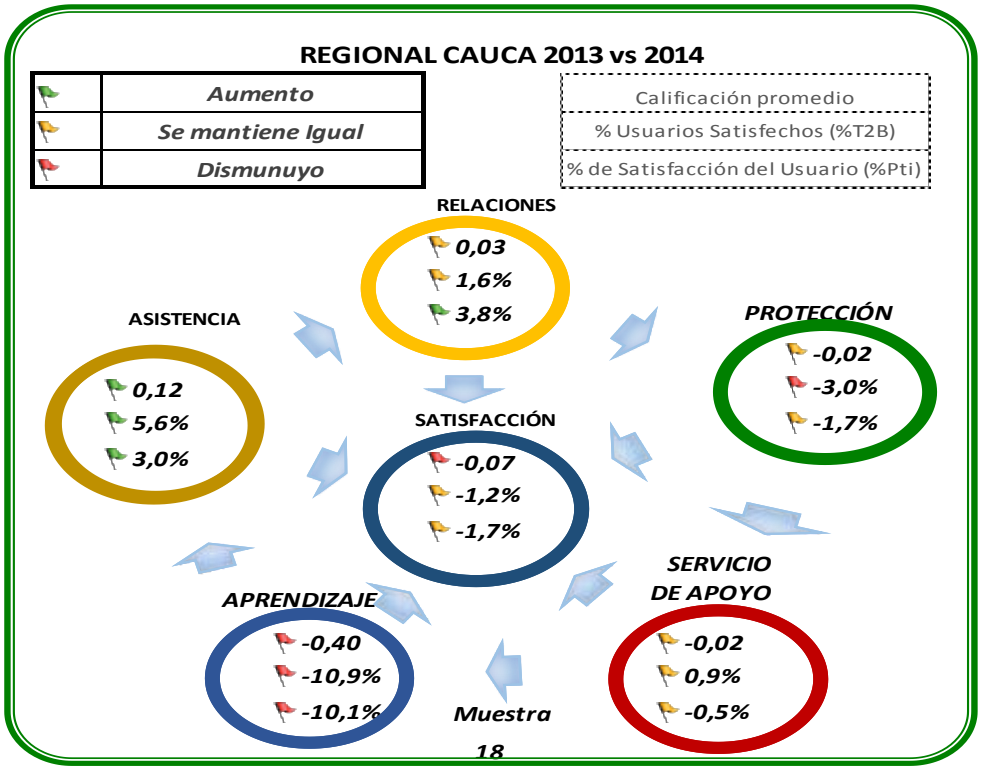


Est. Grafica 46.4: Modelo de Resultados FB – Cauca.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Cauca.



Est. Grafica 46.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Cauca

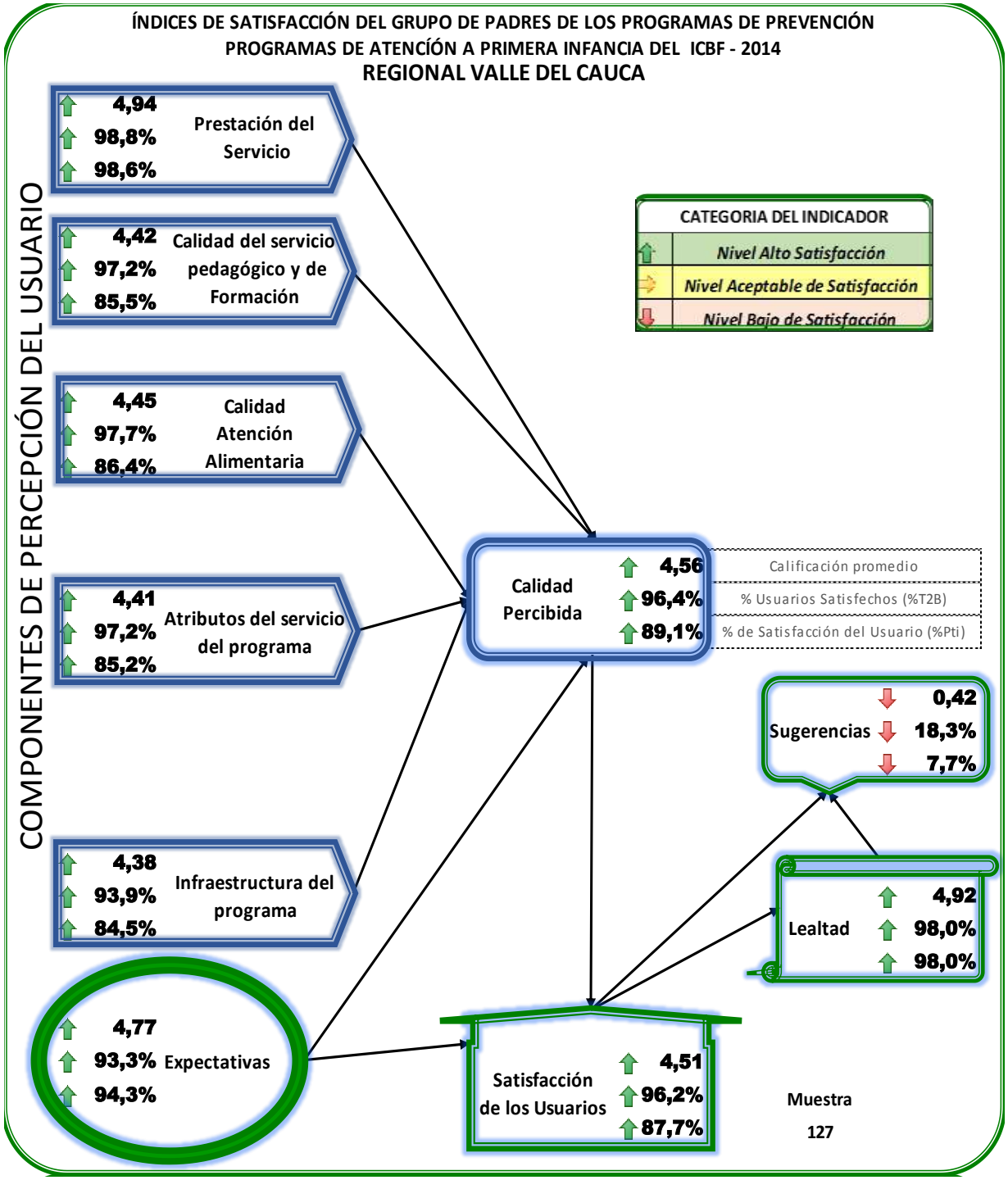


Est. Grafica 46.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cauca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CAUCA

REGIONAL	CAUCA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	109	4,98	99,1%	0,0%	99,5%	121	4,95	98,3%	0,83%	98,8%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	109	4,94	97,2%	0,0%	98,6%	121	4,95	98,3%	0,83%	98,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	109	4,56	79,8%	1,8%	89,0%	120	4,70	85,8%	0,83%	92,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	109	4,94	97,2%	0,0%	98,6%	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	109	4,93	96,3%	0,0%	98,2%	121	4,70	86,8%	1,65%	92,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	109	4,98	99,1%	0,0%	99,5%	119	4,93	97,5%	0,84%	98,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	109	4,96	98,2%	0,0%	99,1%	89	4,96	98,9%	1,12%	98,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	60	4,87	95,0%	1,7%	96,7%	121	4,90	95,0%	0,00%	97,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	109	4,80	90,8%	0,9%	95,0%	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	83	4,83	91,6%	0,0%	95,8%	120	4,93	96,7%	0,00%	98,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	59	4,76	88,1%	0,0%	94,1%	110	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	109	4,71	86,2%	0,9%	92,7%	121	4,87	93,4%	0,00%	96,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	109	4,71	86,2%	0,9%	92,7%	121	4,52	83,5%	7,44%	88,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	108	4,83	92,6%	0,9%	95,8%	121	4,80	90,9%	0,83%	95,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	101	4,49	80,2%	5,9%	87,1%	118	3,41	53,4%	33,05%	60,2%
TOTAL CAUCA	**TOTAL**	**100**	**4,82**	**91,9%**	**0,9%**	**95,5%**	**118**	**4,75**	**90,8%**	**3,17%**	**93,8%**

Est. Tabla 32.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cauca.



Est. Grafica 46.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cauca

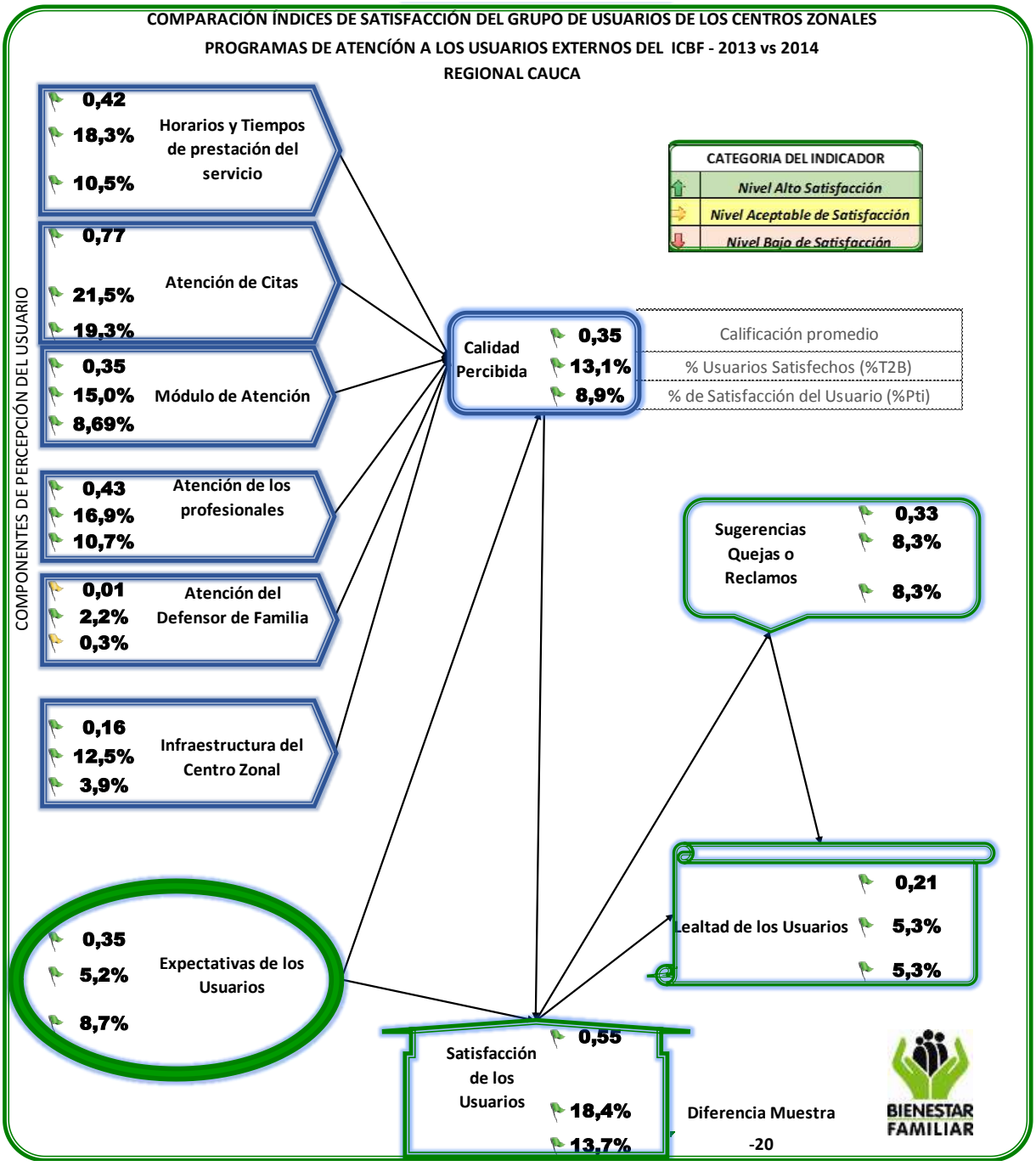
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CAUCA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	138	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	144	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	138	4,68	99,3%	0,0%	92,0%	144	4,99	99,3%	0,0%	99,7%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,65	98,6%	0,0%	91,3%	68	4,41	97,1%	0,0%	85,3%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,64	99,3%	0,0%	91,1%	67	4,37	97,0%	0,0%	84,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	138	4,64	99,3%	0,0%	91,1%	67	4,49	97,0%	0,0%	87,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,59	98,6%	0,0%	89,9%	67	4,43	100,0%	0,0%	85,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,63	97,8%	0,0%	90,8%	67	4,42	98,5%	0,0%	85,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	138	4,67	98,6%	0,0%	91,8%	100	4,64	98,0%	0,0%	91,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	138	4,65	99,3%	0,0%	91,3%	125	4,74	98,4%	0,0%	93,6%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	136	4,66	97,8%	0,0%	91,5%	63	4,52	100,0%	0,0%	88,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	134	4,51	94,0%	0,7%	87,9%	124	4,74	99,2%	0,0%	93,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,73	100,0%	0,0%	93,3%	66	4,50	98,5%	0,0%	87,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	136	4,68	99,3%	0,0%	92,1%	71	4,44	97,2%	0,0%	85,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	136	4,50	95,6%	2,9%	87,5%	79	4,34	96,2%	0,0%	83,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	138	4,72	98,6%	0,0%	93,1%	86	4,57	100,0%	0,0%	89,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	138	4,68	97,8%	0,7%	92,0%	91	4,60	100,0%	0,0%	90,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	4,51	98,6%	0,0%	87,7%	128	4,70	100,0%	0,0%	92,4%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	138	4,59	97,1%	0,7%	89,9%	144	4,62	98,6%	0,0%	90,5%
	La señalización	Preg_9b	138	4,47	92,8%	0,0%	86,8%	144	4,53	96,5%	0,7%	88,4%
	Los Baños	Preg_9c	130	4,77	98,5%	0,0%	94,2%	132	4,61	99,2%	0,0%	90,3%
	El comedor	Preg_9d	135	4,79	98,5%	0,0%	94,8%	65	4,40	93,8%	0,0%	85,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	138	4,75	98,6%	0,0%	93,7%	144	4,65	99,3%	0,0%	91,3%
	La seguridad	Preg_9f	137	4,70	95,6%	1,5%	92,5%	144	4,58	97,9%	0,7%	89,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	138	4,57	94,2%	0,7%	89,3%	71	4,38	95,8%	0,0%	84,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	138	4,49	92,8%	0,0%	87,1%	137	4,28	81,0%	0,7%	82,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	144	4,94	98,6%	1,4%	98,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	137	4,85	100,0%	0,0%	96,2%	143	4,99	100,0%	0,0%	99,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	144	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	144	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	138	1,20	5,1%	94,9%	5,1%	**144**		**9,7%**	**90,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	7	3,71	57,1%	14,3%	67,9%	14	4,00	85,7%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAUCA			**137**	**4,57**	**94,6%**	**3,6%**	**89,3%**	**119**	**4,66**	**97,8%**	**0,2%**	**91,5%**

Est. Tabla 32.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cauca



Est. Grafica 46.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cauca

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

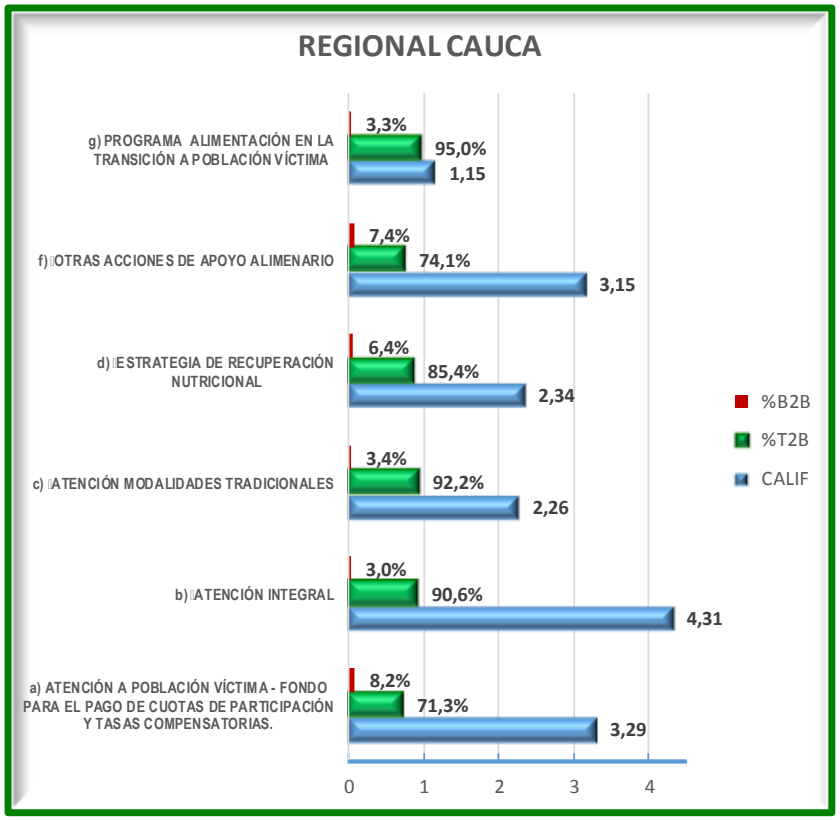
REGIONAL			CAUCA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	129	4,81	95,3%	4,7%	95,3%	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	129	3,48	50,4%	12,4%	62,0%	109	4,38	96,3%	0,0%	84,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	129	3,78	69,0%	12,4%	69,6%	109	4,00	74,3%	2,8%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	60	4,47	86,7%	13,3%	86,7%	**109**		**40,4%**	**59,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	129	3,83	69,2%	1,9%	70,7%	44	4,18	81,8%	0,0%	79,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	129	3,35	61,5%	19,2%	58,7%	40	4,55	92,5%	0,0%	88,8%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	129	3,95	79,1%	4,7%	73,8%	109	4,42	97,2%	0,0%	85,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	129	3,89	75,2%	7,0%	72,3%	109	4,32	94,5%	0,0%	83,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	129	4,29	91,5%	3,1%	82,2%	109	4,43	99,1%	0,0%	85,8%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	129	3,33	58,1%	41,9%	58,1%	**109**		**16,5%**	**83,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	129	3,87	73,8%	4,9%	71,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	129	3,87	76,3%	9,2%	71,7%	18	4,39	94,4%	0,0%	84,7%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	129	4,32	90,8%	5,3%	82,9%	18	4,50	100,0%	0,0%	87,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	129	2,09	27,1%	72,9%	27,1%	**109**		**9,2%**	**90,8%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	129	4,12	87,9%	6,1%	78,0%	10	4,40	100,0%	0,0%	85,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	129	3,93	78,6%	10,7%	73,2%	10	3,70	70,0%	20,0%	67,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	129	4,41	97,1%	0,0%	85,3%	10	4,40	100,0%	0,0%	85,0%

Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	129	4,06	78,3%	5,4%	76,6%	109	4,34	95,4%	1,8%	83,5%
	La señalización	Preg_12b	129	4,23	86,8%	0,8%	80,8%	109	4,30	95,4%	0,0%	82,6%
	Los Baños	Preg_12c	129	3,89	69,0%	8,7%	72,2%	84	4,10	84,5%	1,2%	77,4%
	La limpieza	Preg_12d	129	3,97	72,9%	7,8%	74,2%	109	4,38	96,3%	0,0%	84,4%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	129	4,29	86,8%	2,3%	82,4%	109	4,39	99,1%	0,0%	84,9%
	La organización	Preg_12f	129	4,25	88,4%	0,0%	81,2%	109	4,36	97,2%	0,0%	83,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	129	4,04	75,8%	2,3%	76,0%	104	3,90	75,0%	1,9%	72,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	129	4,66	91,5%	8,5%	91,5%	109	4,82	95,4%	4,6%	95,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	129	4,46	93,6%	1,6%	86,4%	109	4,99	100,0%	0,0%	99,8%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	129	4,75	93,8%	6,2%	93,8%	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	129	4,75	93,8%	6,2%	93,8%	109	4,96	99,1%	0,9%	99,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	129	1,09	2,3%	97,7%	2,3%	**109**		**3,7%**	**96,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	129	3,67	66,7%	33,3%	66,7%	4	4,00	75,0%	25,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CAUCA			128	3,920	75,4%	13,7%	73,0%	**103**	**4,47**	**93,8%**	**1,0%**	**86,7%**

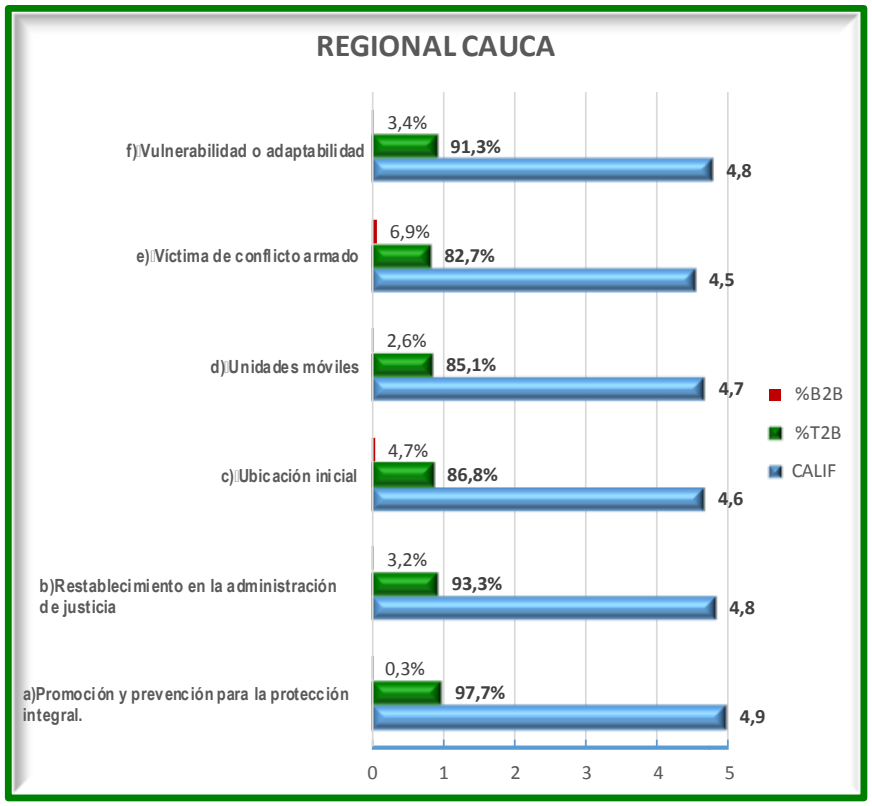
Est. Tabla 32.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Cauca.

Modalidades – Proyectos de inversión - Cauca.

.



Est. Grafica 43.9: Modalidades PPI – Cauca

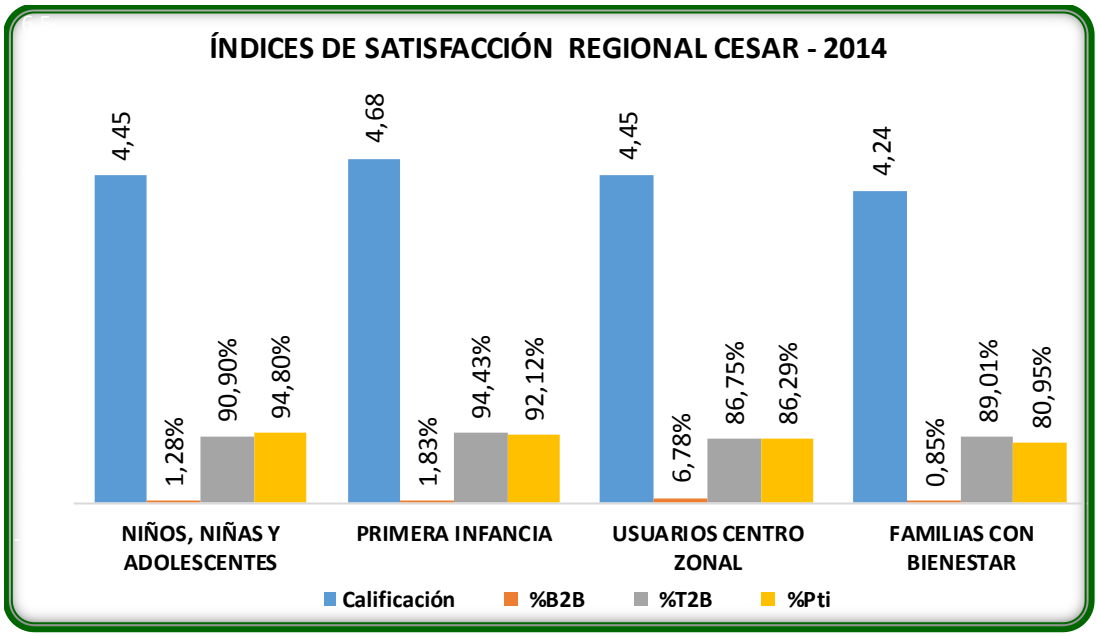


Est. Grafica 43.10: Modalidades NNA– Cauca

REGIONAL CESAR

Resultados Generales

De acuerdo al análisis general para esta regional, se observa una evaluación positiva, se observa que los usuarios de centro zonal son los que manifiestan mayores oportunidades de mejora con un B2B del 6.78% de usuarios insatisfechos.



REGIONAL	CESAR

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	84	4,79	90,90%	1,28%	94,80%
PRIMERA INFANCIA	134	4,68	94,43%	1,83%	92,12%
USUARIOS CENTRO ZONAL	102	4,45	86,75%	6,78%	86,29%
FAMILIAS CON BIENESTAR	55	4,24	89,01%	0,85%	80,95%
Total general	**375**	**4,46**	**90,27%**	**2,69%**	**88,54%**

Est. Grafica 47: Resultados Generales –Cesar

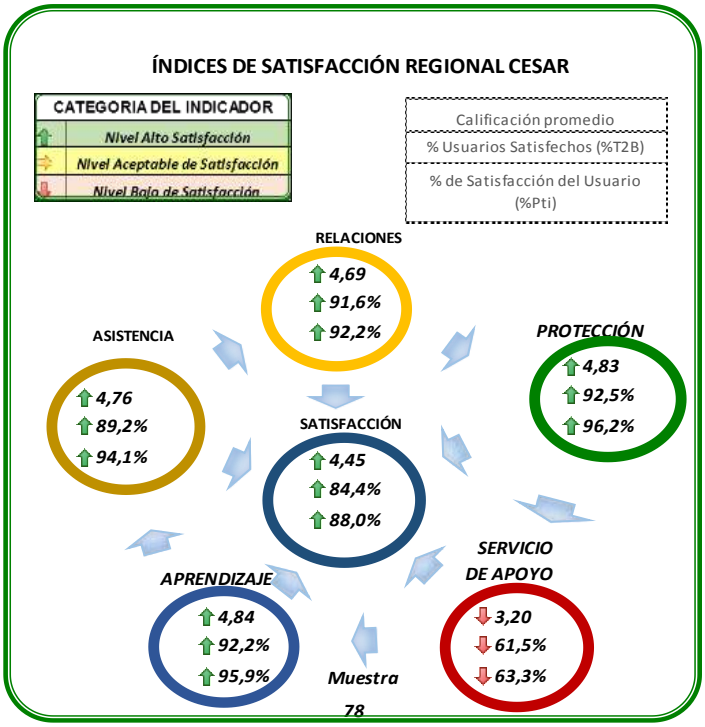
Niños, Niñas y Adolescentes – Cesar.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NINOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

REGIONAL CESAR

REGIONAL	CESAR		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	84	4,93	97,6%	1,19%	98,2%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	84	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	83	4,64	83,1%	1,20%	91,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	84	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	84	4,88	94,0%	0,00%	97,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	84	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	58	4,41	81,0%	10,34%	85,3%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	84	4,76	88,1%	0,00%	94,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	76	4,71	88,2%	2,63%	92,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	82	4,71	85,4%	0,00%	92,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	46	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	84	4,83	92,9%	1,19%	95,8%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	84	4,76	91,7%	3,57%	94,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	84	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	75	4,76	89,3%	1,33%	94,0%
TOTAL CESAR	**TOTAL**	**78**	**4,79**	**90,9%**	**1,28%**	**94,8%**

Est. Tabla 33: Indicadores de satisfacción NNA – Cesar



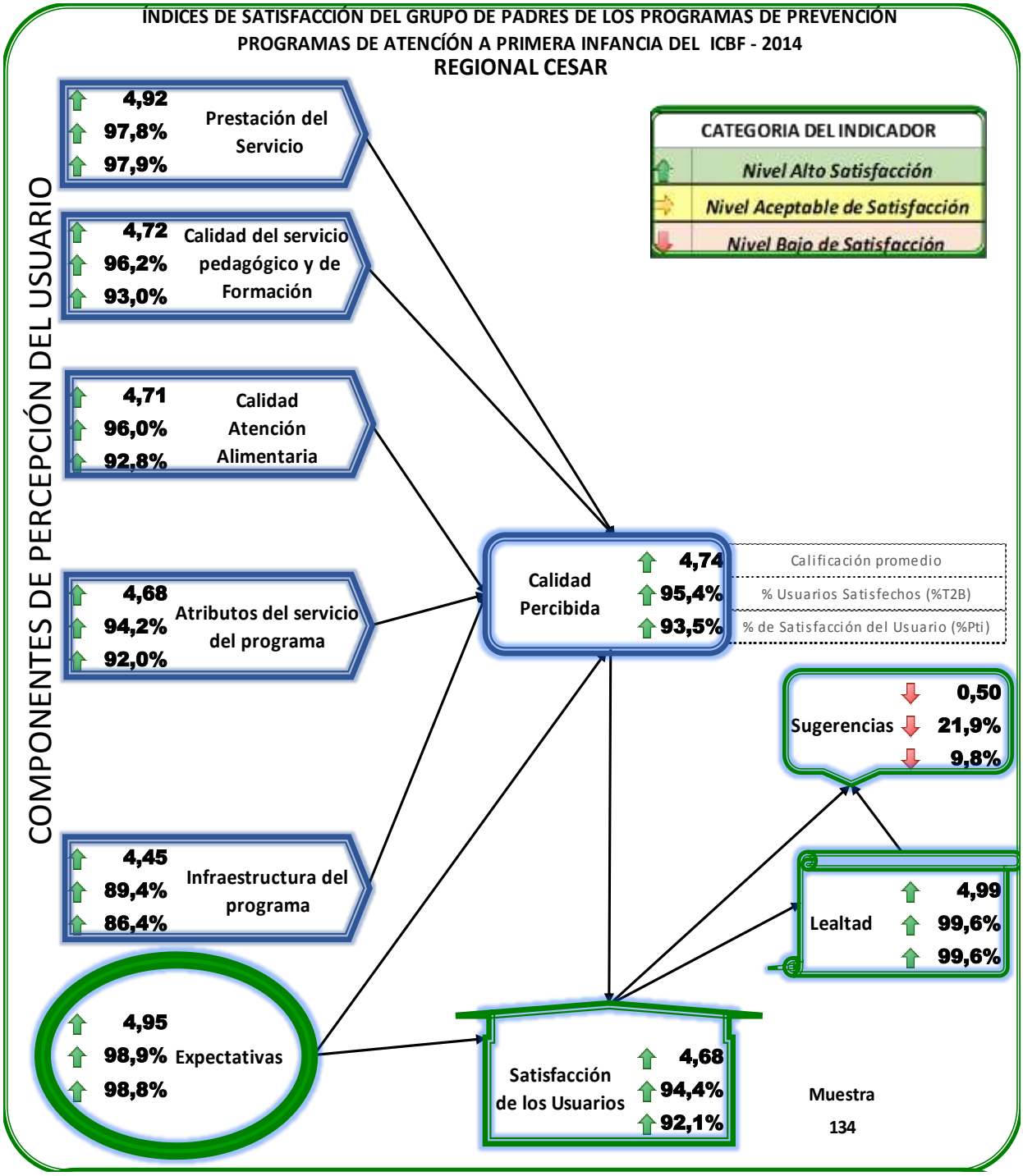
Est. Grafica 47.1: Resultados NNA – Cesar.

Padres de Primera Infancia-Cesar

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CESAR				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	134	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	133	4,92	97,7%	0,8%	98,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	132	4,71	94,7%	0,8%	92,8%
	La formación en valores	Preg_5b	132	4,73	96,2%	0,0%	93,2%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	134	4,75	98,5%	0,0%	93,8%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	134	4,74	97,0%	0,7%	93,5%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	134	4,69	95,5%	0,7%	92,2%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	133	4,69	95,5%	1,5%	92,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	133	4,81	98,5%	0,8%	95,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	132	4,72	96,2%	0,8%	93,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	131	4,60	93,1%	1,5%	90,1%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	134	4,72	94,8%	1,5%	93,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	134	4,72	96,3%	1,5%	92,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	134	4,48	88,1%	5,2%	86,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	134	4,79	97,8%	0,7%	94,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	134	4,74	95,5%	1,5%	93,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	134	4,63	92,5%	2,2%	90,7%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	134	4,52	86,6%	1,5%	88,1%
	La señalización	Preg_9b	131	4,41	89,3%	3,8%	85,3%
	Los Baños	Preg_9c	130	4,47	90,8%	1,5%	86,7%
	El comedor	Preg_9d	131	4,40	90,8%	1,5%	85,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	134	4,69	96,3%	0,7%	92,4%
	La seguridad	Preg_9f	134	4,66	94,0%	0,7%	91,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	133	4,12	79,7%	11,3%	78,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	132	4,34	87,9%	6,8%	83,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	134	4,96	99,3%	0,0%	99,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	134	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**134**		**12,7%**	**87,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	17	4,47	94,1%	5,9%	86,8%
TOTAL SATISFACCIÓN CESAR			**133**	**4,68**	**94,4%**	**1,8%**	**92,1%**

Est. Tabla 33.1: Indicadores de satisfacción PPI– Cesar.



Est. Grafica 47.2: Resultados PPI– Cesar.

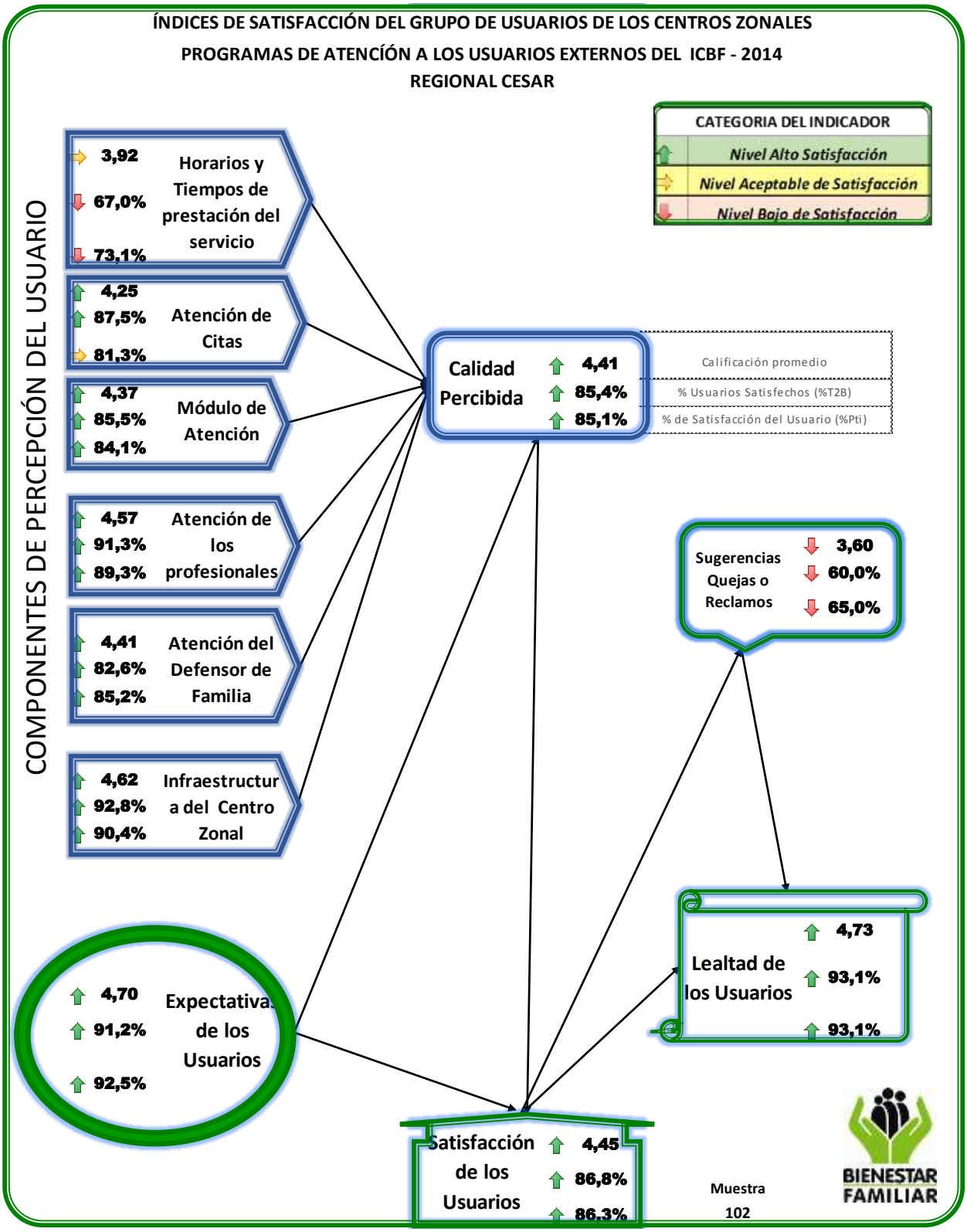
Usuarios de Centro Zonal –Cesar

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CESAR				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	102	4,88	97,1%	2,9%	97,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	102	3,20	41,2%	36,3%	54,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	102	3,70	62,7%	19,6%	67,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**102**		**90,2%**	**9,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	92	4,20	90,2%	2,2%	79,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	92	4,30	84,8%	10,9%	82,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	101	4,25	83,2%	10,9%	81,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	101	4,24	79,2%	8,9%	80,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	102	4,61	94,1%	3,9%	90,2%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**102**		**91,2%**	**8,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	92	4,40	85,9%	5,4%	85,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	92	4,74	96,7%	2,2%	93,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**102**		**43,1%**	**56,9%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	44	4,32	79,5%	6,8%	83,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	44	4,30	79,5%	9,1%	82,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	44	4,61	88,6%	6,8%	90,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	102	4,57	90,2%	3,9%	89,2%
	La señalización	Preg_12b	102	4,58	93,1%	1,0%	89,5%
	Los Baños	Preg_12c	59	4,64	93,2%	0,0%	91,1%
	La limpieza	Preg_12d	102	4,76	96,1%	0,0%	94,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	102	4,78	97,1%	1,0%	94,6%
	La organización	Preg_12f	101	4,64	93,1%	2,0%	91,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	101	4,34	87,1%	0,0%	83,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	102	4,61	90,2%	9,8%	90,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	102	4,79	92,2%	2,0%	94,9%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**102**		**10,8%**	**89,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	10	3,60	60,0%	20,0%	65,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CESAR			**96**	**4,45**	**86,8%**	**6,8%**	**86,3%**

Est. Tabla 33.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Cesar.



Est. Grafica 47.3: Resultados UCZ –Cesar.

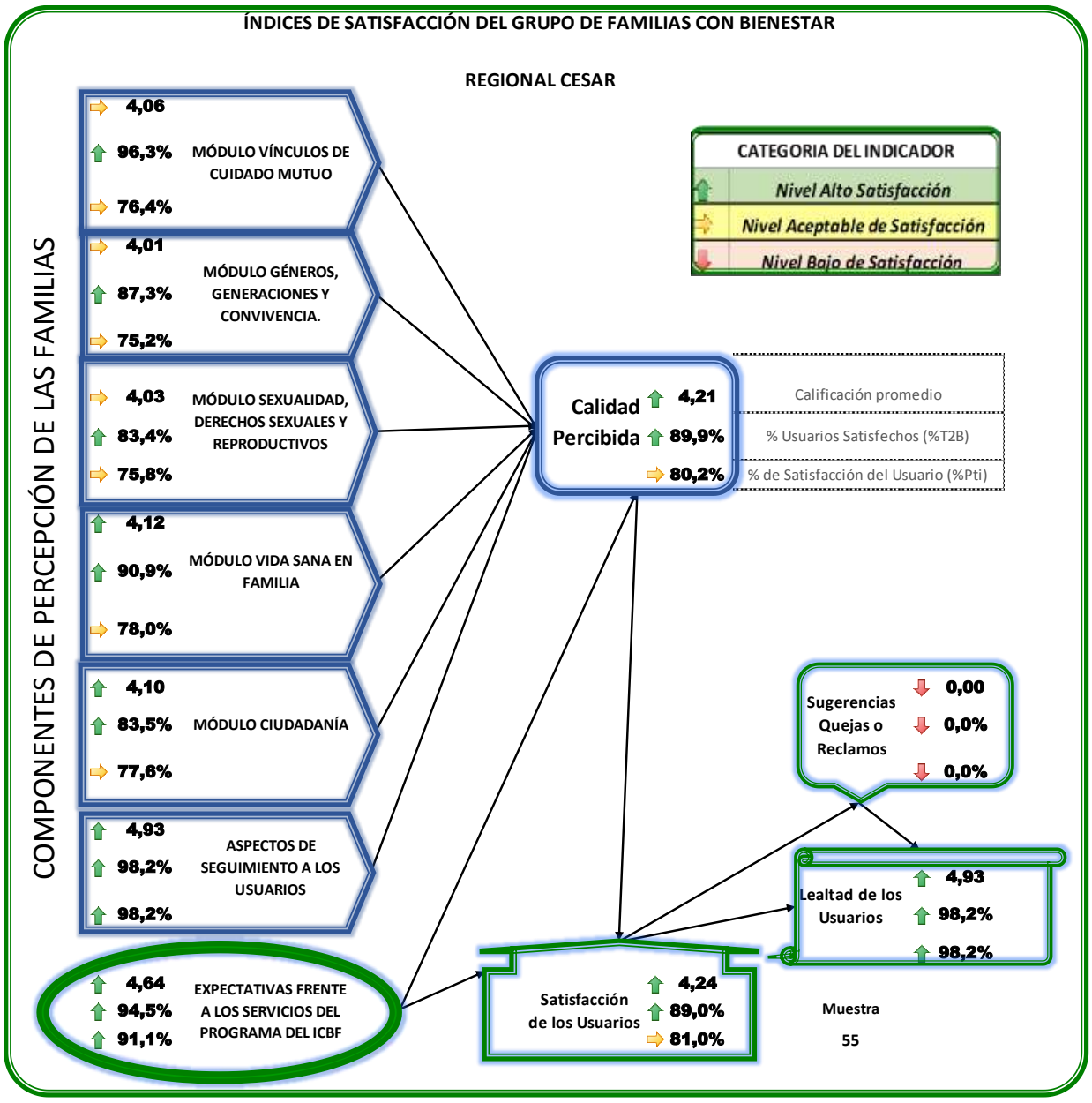
Familias con Bienestar FB-Cesar

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

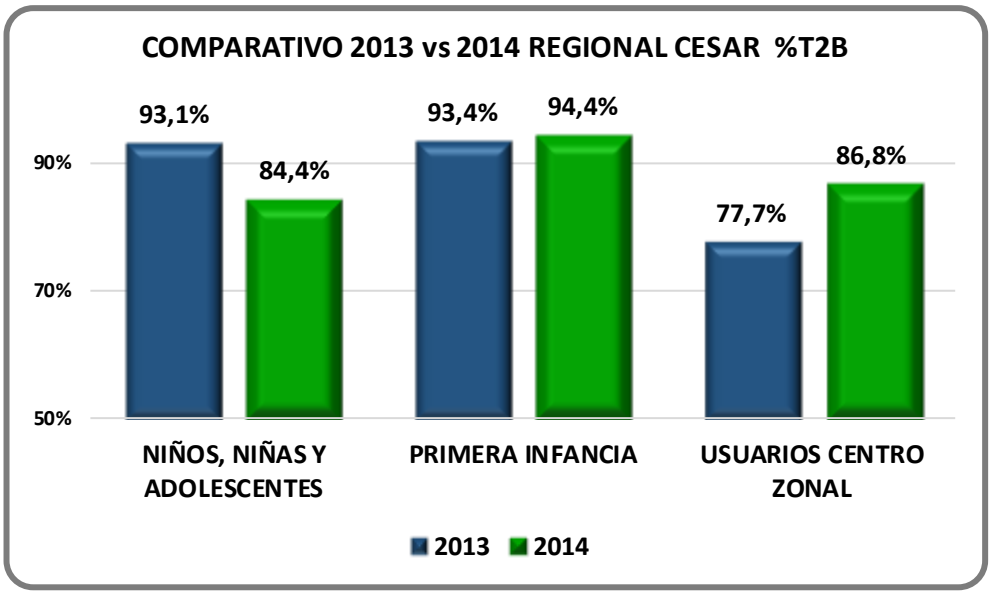
REGIONAL			CESAR			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	54	4,1	96,3%	1,9%	76,4%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	55	4,0	85,5%	0,0%	74,5%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	55	4,0	89,1%	0,0%	75,9%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	55	4,2	90,9%	0,0%	80,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	55	4,1	87,3%	0,0%	76,8%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	53	3,8	71,7%	0,0%	69,8%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	55	4,2	92,7%	0,0%	79,5%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	55	4,1	89,1%	0,0%	76,4%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	55	4,2	87,3%	0,0%	79,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	54	4,0	79,6%	0,0%	75,5%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	55	4,1	83,6%	1,8%	77,7%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	55	4,9	96,4%	3,6%	96,4%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	54	4,4	94,4%	0,0%	84,7%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	54	4,7	92,6%	3,7%	92,1%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	55	4,9	98,2%	1,8%	98,2%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**55**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**55**	4,2	89,0%	0,9%	81,0%

Est. Tabla 33.3: Indicadores de satisfacción FB – Cesar

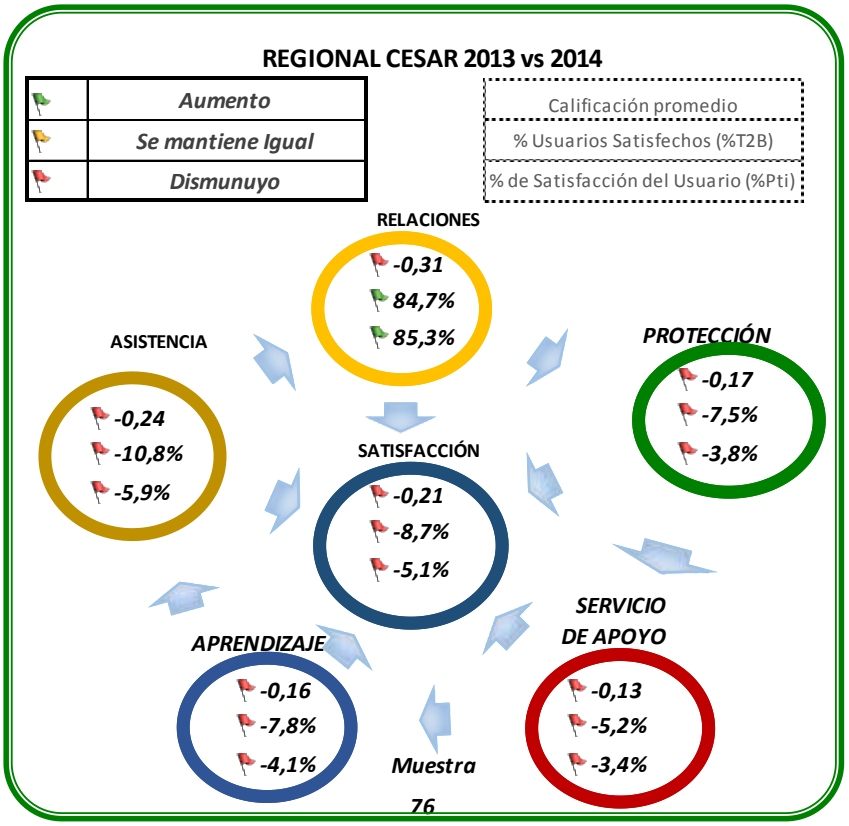


Est. Grafica 47.4: Resultados FB – Cesar

Comparativo 2013 Vs 2014 Cesar.



Est. Grafica 47.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Cesar.

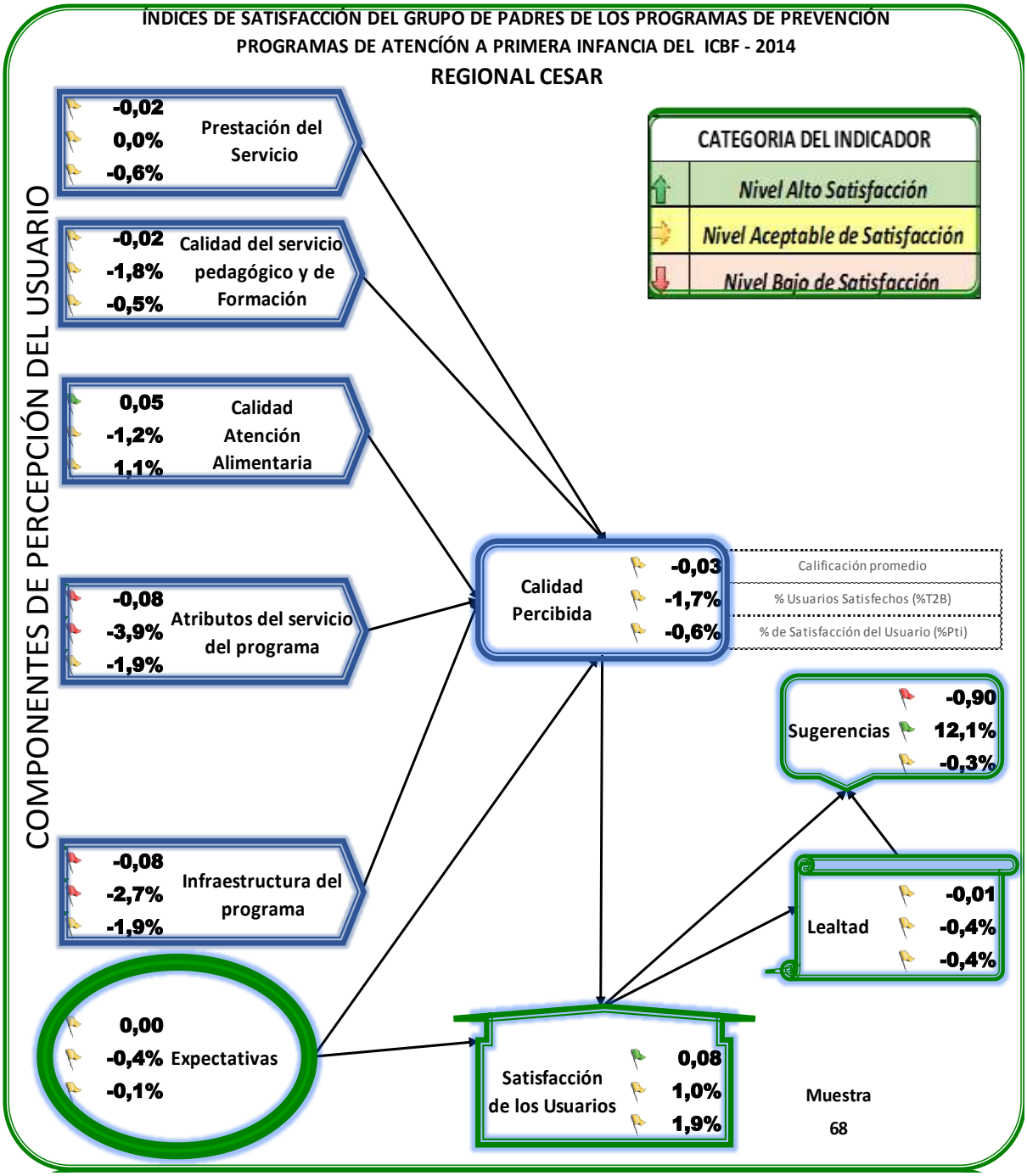


Est. Grafica 47.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CESAR

REGIONAL	CESAR	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,93	97,6%	1,19%	98,2%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	83	4,64	83,1%	1,20%	91,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,88	94,0%	0,00%	97,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	58	4,41	81,0%	10,34%	85,3%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,76	88,1%	0,00%	94,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	76	4,71	88,2%	2,63%	92,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	82	4,71	85,4%	0,00%	92,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	1	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	46	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,83	92,9%	1,19%	95,8%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,76	91,7%	3,57%	94,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	2	0,00	0,0%	0,0%	0,0%	84	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	2	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	75	4,76	89,3%	1,33%	94,0%
TOTAL CESAR	**TOTAL**	**2**	**4,66**	**93,1%**	**0,0%**	**93,1%**	**78**	**4,79**	**90,9%**	**1,28%**	**94,8%**

Est. Tabla 33.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar.

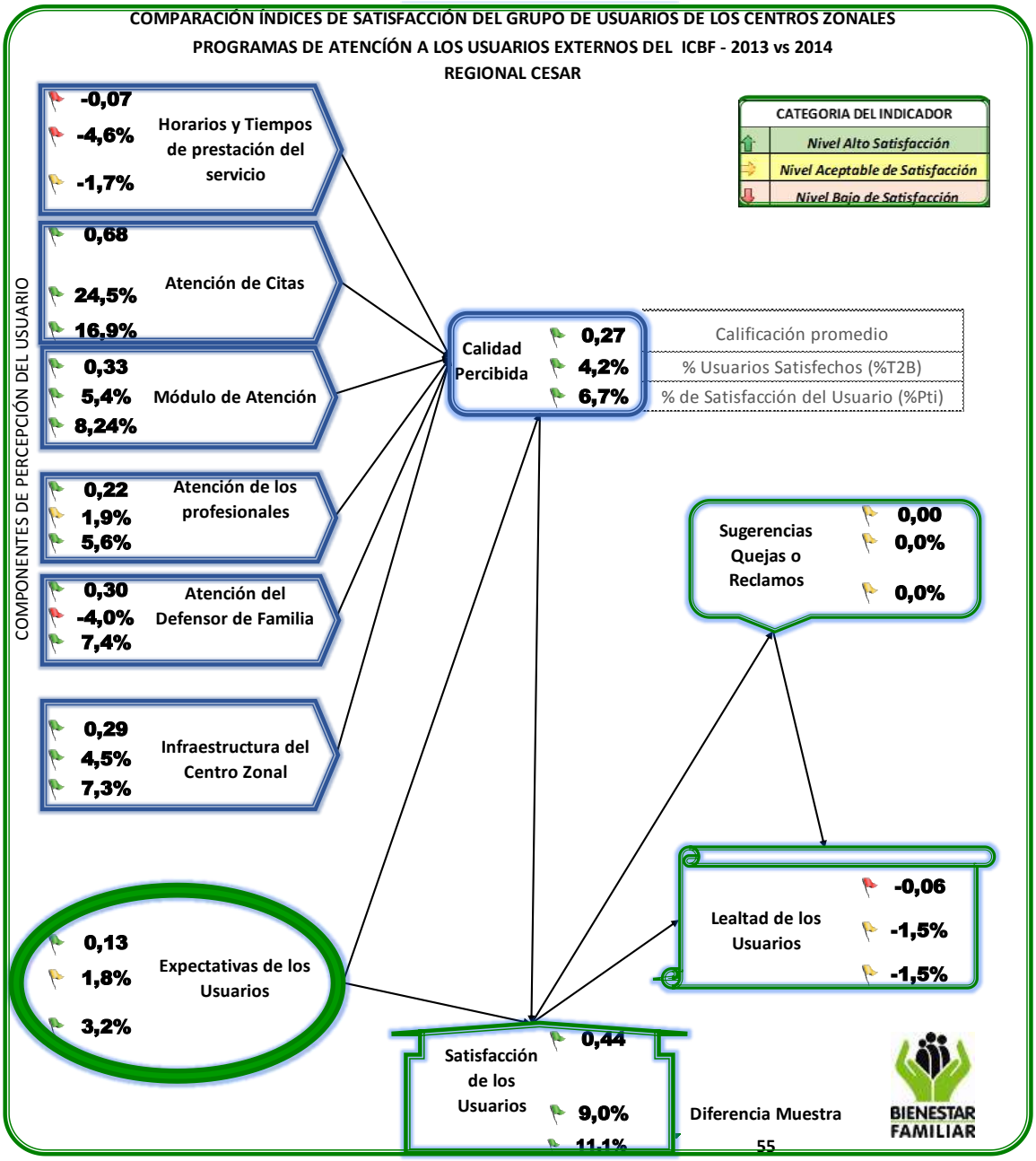


Est. Grafica 47.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Cesar

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN													
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014													
REGIONAL		CESAR		AÑO 2013				AÑO 2014					
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	4,91	97,8%	2,2%	97,8%	
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	68	4,88	95,6%	1,5%	97,1%	133	4,92	97,7%	0,8%	98,1%	
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	68	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	132	4,71	94,7%	0,8%	92,8%	
	La formación en valores	Preg_5b	68	4,78	98,5%	0,0%	94,5%	132	4,73	96,2%	0,0%	93,2%	
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	68	4,74	98,5%	0,0%	93,4%	134	4,75	98,5%	0,0%	93,8%	
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	68	4,66	95,6%	0,0%	91,5%	134	4,74	97,0%	0,7%	93,5%	
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	68	4,71	98,5%	0,0%	92,6%	134	4,69	95,5%	0,7%	92,2%	
	Las actividades recreativas	Preg_5f	68	4,71	97,1%	0,0%	92,6%	133	4,69	95,5%	1,5%	92,3%	
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	67	4,76	97,0%	0,0%	94,0%	133	4,81	98,5%	0,8%	95,3%	
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	52	4,69	100,0%	0,0%	92,3%	132	4,72	96,2%	0,8%	93,0%	
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	58	4,53	94,8%	3,4%	88,4%	131	4,60	93,1%	1,5%	90,1%	
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	68	4,79	98,5%	0,0%	94,9%	134	4,72	94,8%	1,5%	93,1%	
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	4,73	98,5%	0,0%	93,3%	134	4,72	96,3%	1,5%	92,9%	
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	67	4,55	92,5%	1,5%	88,8%	134	4,48	88,1%	5,2%	86,9%	
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	68	4,85	98,5%	0,0%	96,3%	134	4,79	97,8%	0,7%	94,8%	
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	68	4,88	100,0%	0,0%	97,1%	134	4,74	95,5%	1,5%	93,5%	
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	67	4,72	100,0%	0,0%	92,9%	134	4,63	92,5%	2,2%	90,7%	

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	68	4,34	79,4%	1,5%	83,5%	134	4,52	86,6%	1,5%	88,1%
	La señalización	Preg_9b	68	4,53	94,1%	1,5%	88,2%	131	4,41	89,3%	3,8%	85,3%
	Los Baños	Preg_9c	58	4,34	84,5%	3,4%	83,6%	130	4,47	90,8%	1,5%	86,7%
	El comedor	Preg_9d	60	4,40	91,7%	0,0%	85,0%	131	4,40	90,8%	1,5%	85,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	68	4,75	100,0%	0,0%	93,8%	134	4,69	96,3%	0,7%	92,4%
	La seguridad	Preg_9f	68	4,72	100,0%	0,0%	93,0%	134	4,66	94,0%	0,7%	91,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	68	4,37	86,8%	5,9%	84,2%	133	4,12	79,7%	11,3%	78,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	64	4,77	100,0%	0,0%	94,1%	132	4,34	87,9%	6,8%	83,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	68	4,97	100,0%	0,0%	99,3%	134	4,96	99,3%	0,0%	99,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	68	1,24	5,9%	94,1%	5,9%	**134**		**12,7%**	**87,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4	4,25	75,0%	0,0%	81,3%	17	4,47	94,1%	5,9%	86,8%
TOTAL SATISFACCIÓN CESAR			**66**	**4,61**	**93,4%**	**3,9%**	**90,2%**	**133**	**4,68**	**94,4%**	**1,8%**	**92,1%**

Est. Tabla 33.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Cesar



Est. Grafica 47.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Cesar

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

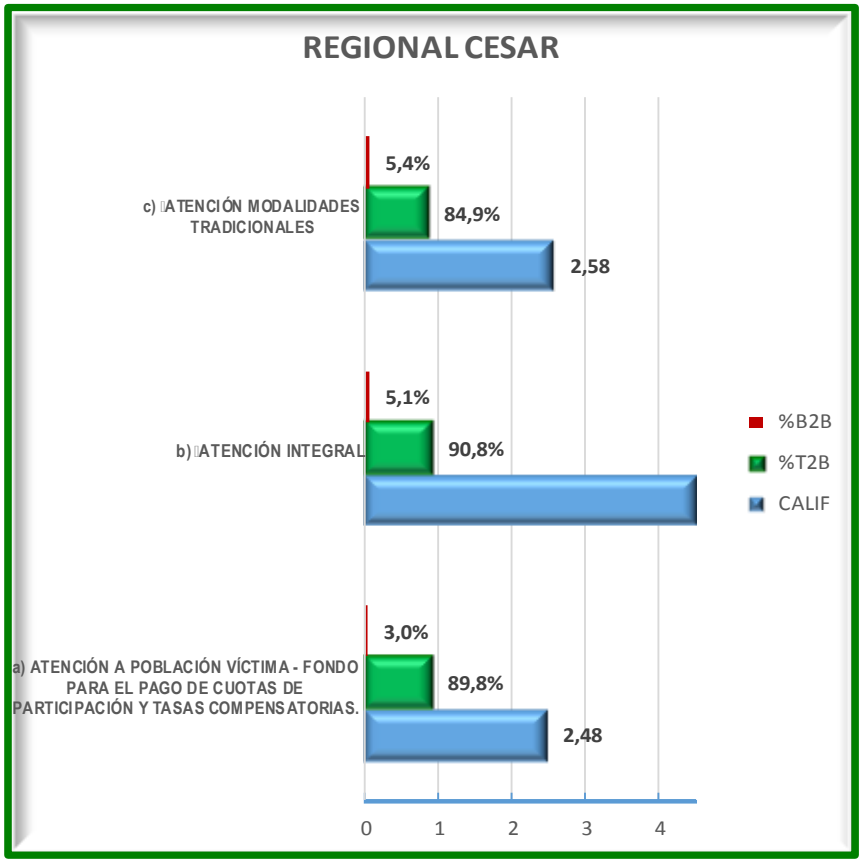
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			CESAR	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	47	4,57	89,4%	10,6%	89,4%	102	4,88	97,1%	2,9%	97,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	47	3,55	53,2%	19,1%	63,8%	102	3,20	41,2%	36,3%	54,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	47	3,85	72,3%	12,8%	71,3%	102	3,70	62,7%	19,6%	67,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	32	4,38	84,4%	15,6%	84,4%	**102**		**90,2%**	**9,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	47	3,41	51,9%	11,1%	60,2%	92	4,20	90,2%	2,2%	79,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	47	3,74	74,1%	18,5%	68,5%	92	4,30	84,8%	10,9%	82,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	47	3,85	76,6%	12,8%	71,3%	101	4,25	83,2%	10,9%	81,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	47	3,94	76,6%	6,4%	73,4%	101	4,24	79,2%	8,9%	80,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	47	4,32	87,2%	4,3%	83,0%	102	4,61	94,1%	3,9%	90,2%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	47	2,45	36,2%	63,8%	36,2%	**102**		**91,2%**	**8,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	47	4,21	85,7%	0,0%	80,4%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	47	4,06	82,4%	5,9%	76,5%	92	4,40	85,9%	5,4%	85,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	47	4,76	100,0%	0,0%	94,1%	92	4,74	96,7%	2,2%	93,5%

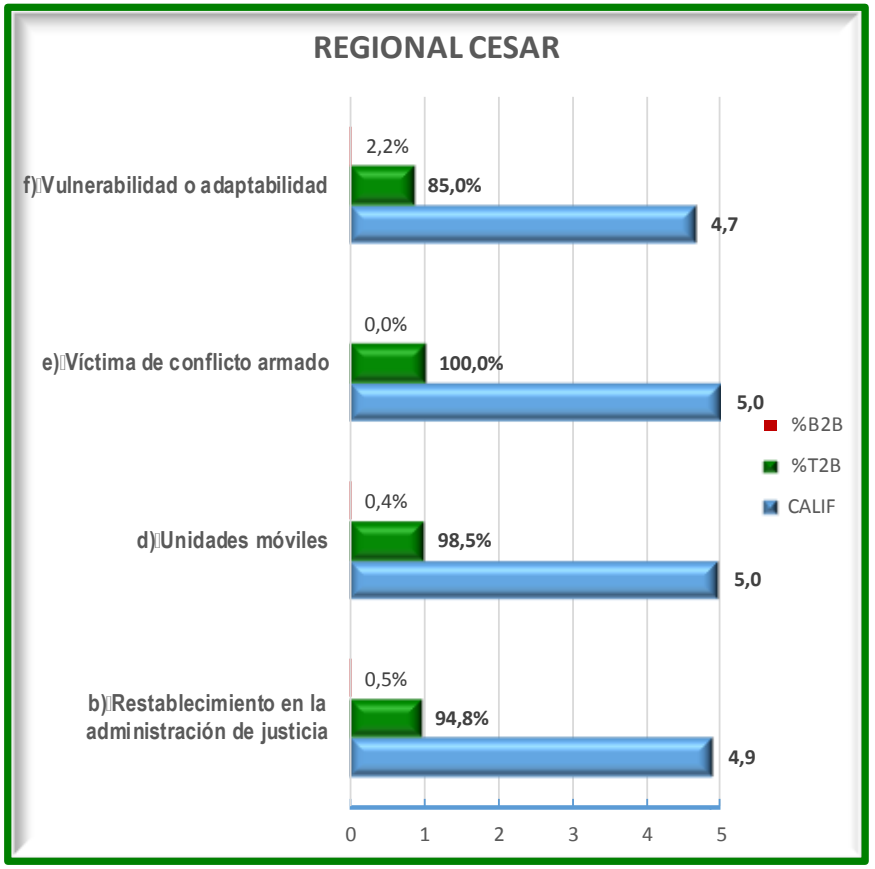
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	47	2,87	46,8%	53,2%	46,8%	**102**		**43,1%**	**56,9%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	47	4,05	81,8%	4,5%	76,1%	44	4,32	79,5%	6,8%	83,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	47	3,88	82,4%	0,0%	72,1%	44	4,30	79,5%	9,1%	82,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	47	4,41	95,5%	4,5%	85,2%	44	4,61	88,6%	6,8%	90,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	47	4,50	97,8%	2,2%	87,5%	102	4,57	90,2%	3,9%	89,2%
	La señalización	Preg_12b	47	4,47	97,9%	2,1%	86,7%	102	4,58	93,1%	1,0%	89,5%
	Los Baños	Preg_12c	47	3,33	33,3%	0,0%	58,3%	59	4,64	93,2%	0,0%	91,1%
	La limpieza	Preg_12d	47	4,57	100,0%	0,0%	89,4%	102	4,76	96,1%	0,0%	94,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	47	4,70	100,0%	0,0%	92,6%	102	4,78	97,1%	1,0%	94,6%
	La organización	Preg_12f	47	4,40	95,7%	2,1%	85,1%	101	4,64	93,1%	2,0%	91,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	47	4,29	93,5%	0,0%	82,3%	101	4,34	87,1%	0,0%	83,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	47	4,40	85,1%	14,9%	85,1%	102	4,61	90,2%	9,8%	90,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	47	4,74	93,6%	2,1%	93,6%	102	4,79	92,2%	2,0%	94,9%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	47	4,83	95,7%	4,3%	95,7%	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	47	4,74	93,6%	6,4%	93,6%	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	47	1,43	10,6%	89,4%	10,6%	**102**		**10,8%**	**89,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	47	3,60	60,0%	0,0%	65,0%	10	3,60	60,0%	20,0%	65,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CESAR			47	4,007	77,7%	12,2%	75,2%	**96**	**4,45**	**86,8%**	**6,8%**	**86,3%**

Est. Tabla 33.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar

Modalidades – Proyectos de inversión – Cesar.



Est. Grafica 47.9: Modalidades PPI – Cesar.

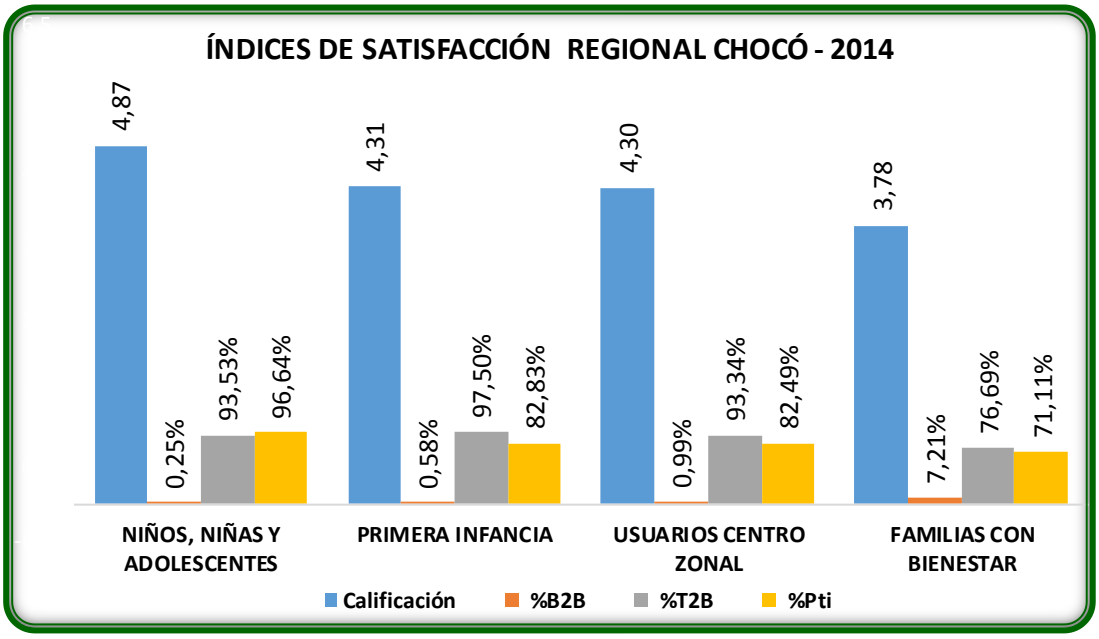


Est. Grafica 47.10: Modalidades NNA – Cesar

REGIONAL CHOCÓ

Resultados Generales:

A partir de 296 encuestas realizadas en esta regional se identificó que el 90.27% de esta población está satisfecha, lo cual representa un nivel de satisfacción alto. Por otra parte, se evidenciaron algunos aspectos aceptables en las poblaciones correspondientes a Usuarios de Centro Zonal y Familias con Bienestar.



REGIONAL	CHOCÓ

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	27	4,87	93,53%	0,25%	96,64%
PRIMERA INFANCIA	136	4,31	97,50%	0,58%	82,83%
USUARIOS CENTRO ZONAL	92	4,30	93,34%	0,99%	82,49%
FAMILIAS CON BIENESTAR	41	3,78	76,69%	7,21%	71,11%
Total general	**296**	**4,31**	**90,27%**	**2,26%**	**83,27%**

Est. Gráfica 48: Resultados Generales – Chocó.

Niños, Niñas y adolescentes – Chocó

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CHOCÓ

REGIONAL	CHOCÓ		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	27	4,78	88,9%	0,00%	94,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	27	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	27	4,70	85,2%	0,00%	92,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	27	4,78	88,9%	0,00%	94,4%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	27	4,70	85,2%	0,00%	92,6%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	24	4,50	79,2%	4,17%	87,5%
TOTAL CHOCÓ	**TOTAL**	**27**	**4,87**	**93,5%**	**0,25%**	**96,6%**

Est. Tabla 34: Indicadores de satisfacción NNA – Chocó.



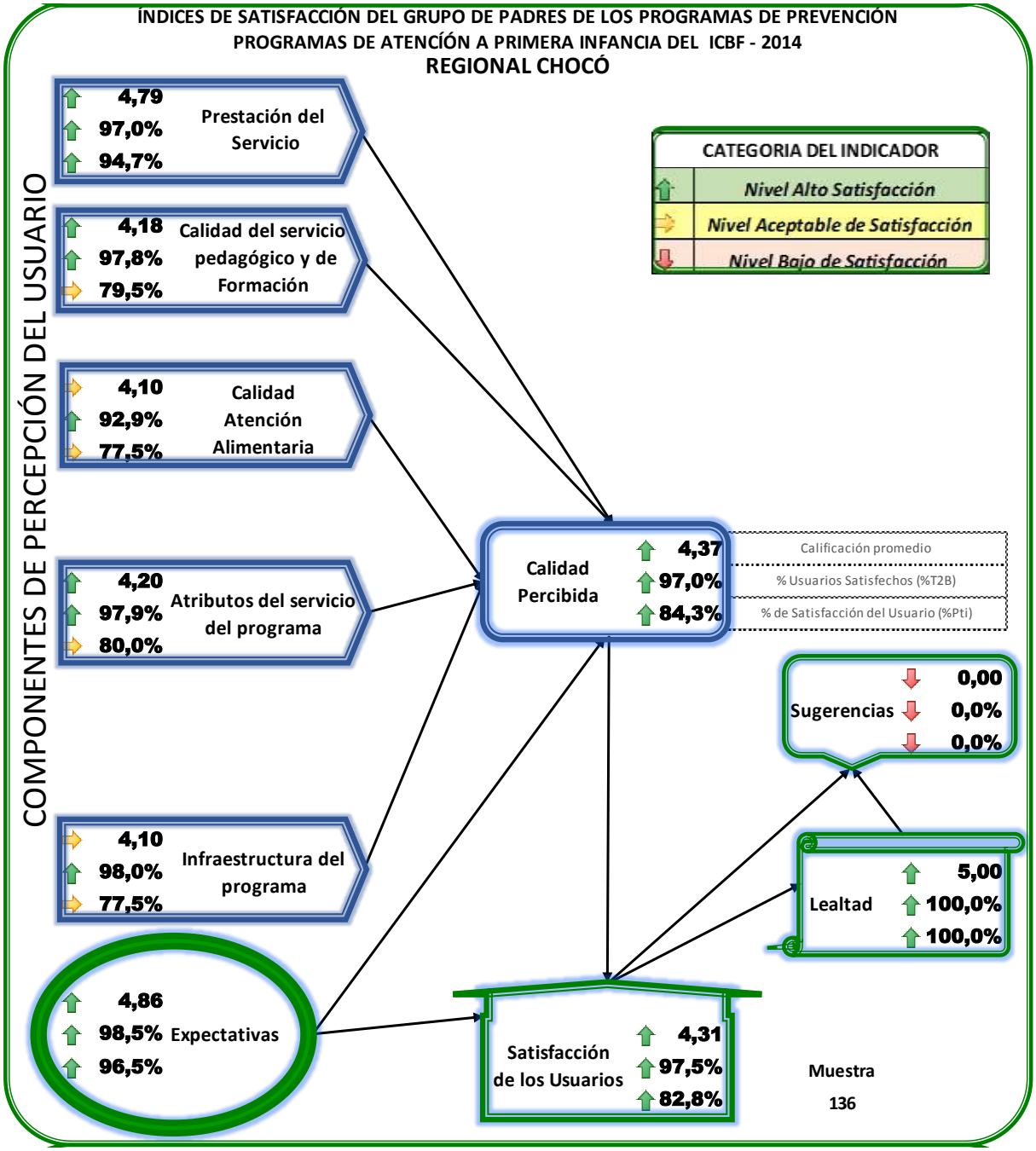
Est. Gráfica 48.1: Resultados NNA – Chocó.

Padres de Primera Infancia - Chocó

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CHOCÓ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	133	4,57	94,0%	2,3%	89,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	121	4,26	95,0%	0,0%	81,6%
	La formación en valores	Preg_5b	120	4,17	97,5%	0,0%	79,2%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	121	4,17	98,3%	0,8%	79,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	122	4,17	99,2%	0,0%	79,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	122	4,15	99,2%	0,0%	78,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	122	4,16	97,5%	0,0%	79,1%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	136	4,15	91,9%	2,2%	78,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	126	4,14	96,8%	0,0%	78,6%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	134	4,01	90,3%	4,5%	75,2%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	122	4,25	95,9%	0,8%	81,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	123	4,15	97,6%	0,0%	78,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	132	4,16	97,7%	0,8%	79,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	123	4,28	99,2%	0,8%	82,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	131	4,26	97,7%	0,0%	81,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	131	4,11	99,2%	0,0%	77,9%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	131	4,09	96,2%	0,0%	77,3%
	La señalización	Preg_9b	113	4,05	99,1%	0,0%	76,3%
	Los Baños	Preg_9c	90	4,13	98,9%	0,0%	78,3%
	El comedor	Preg_9d	95	4,13	96,8%	0,0%	78,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	118	4,10	99,2%	0,0%	77,5%
	La seguridad	Preg_9f	120	4,17	99,2%	0,0%	79,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	120	4,08	97,5%	0,8%	77,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	120	4,05	97,5%	0,0%	76,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	136	4,88	97,1%	2,9%	97,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	132	4,84	100,0%	0,0%	96,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**136**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	0				
TOTAL SATISFACCIÓN CHOCÓ			**126**	**4,31**	**97,5%**	**0,6%**	**82,8%**

Est. Tabla 34.1: Indicadores de satisfacción PPI – Chocó.



Est. Gráfica 48.2: Resultados PPI – Chocó.

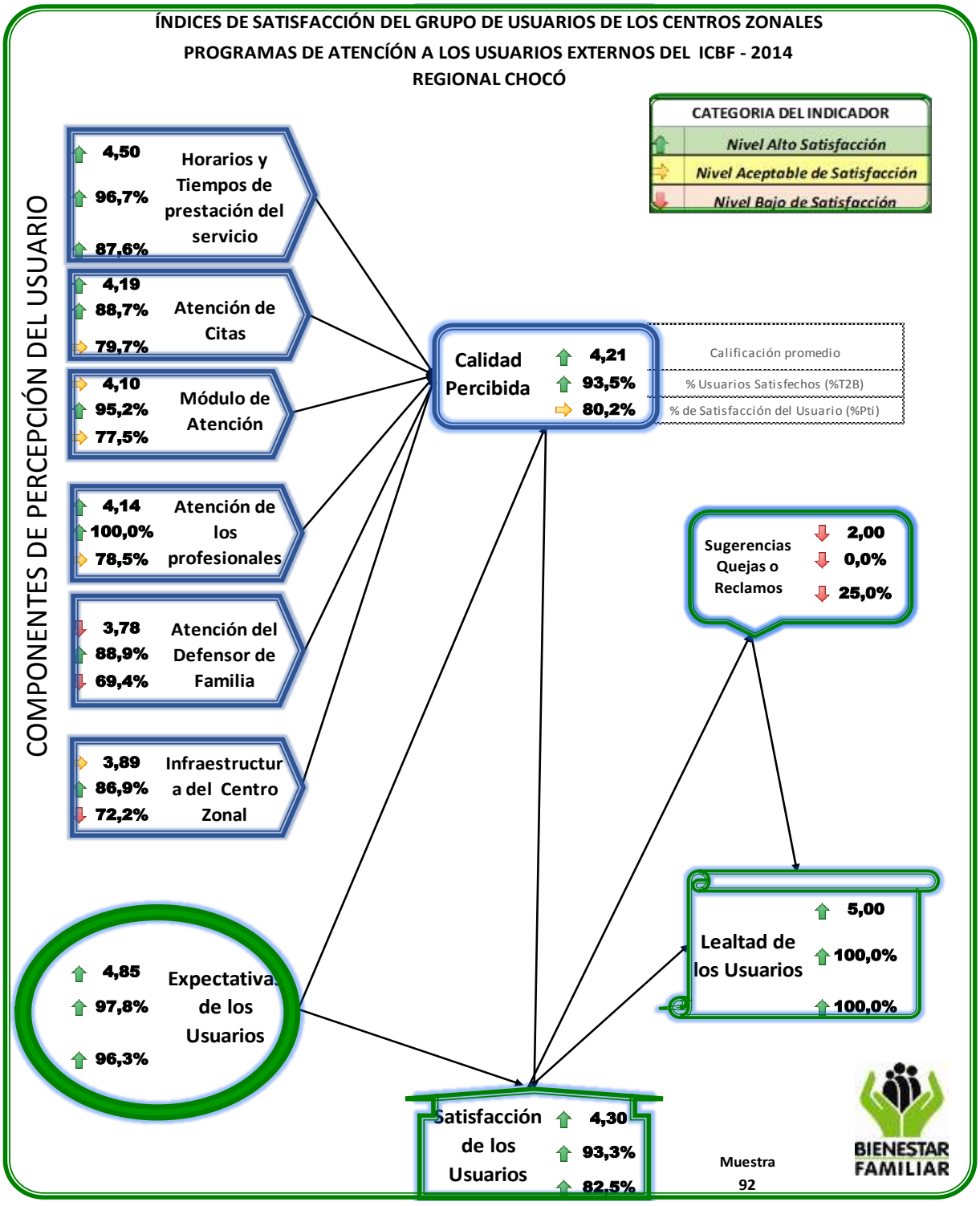
Usuarios de Centro Zonal - Chocó

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CHOCÓ				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	92	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	92	4,55	94,6%	1,1%	88,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	92	4,00	96,7%	0,0%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**92**		**30,4%**	**69,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	28	4,36	85,7%	3,6%	83,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	25	4,00	92,0%	0,0%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	91	4,07	93,4%	1,1%	76,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	90	4,06	95,6%	1,1%	76,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	91	4,18	96,7%	0,0%	79,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**92**		**19,6%**	**80,4%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	1	3,00	100,0%	0,0%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	17	4,12	100,0%	0,0%	77,9%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	18	4,22	100,0%	0,0%	80,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**92**		**3,3%**	**96,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	3	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	3	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	3	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	91	3,95	92,3%	1,1%	73,6%
	La señalización	Preg_12b	78	3,99	98,7%	0,0%	74,7%
	Los Baños	Preg_12c	27	3,67	81,5%	11,1%	66,7%
	La limpieza	Preg_12d	80	3,99	98,8%	0,0%	74,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	91	4,11	96,7%	0,0%	77,7%
	La organización	Preg_12f	78	3,36	37,1%	2,8%	59,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	75	3,97	97,3%	0,0%	74,3%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	92	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	91	4,79	97,8%	0,0%	94,8%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	92	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	92	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**92**		**1,1%**	**98,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	1	2,00	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CHOCÓ			**85**	**4,30**	**93,3%**	**1,0%**	**82,5%**

Est. Tabla 34.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Chocó.



Est. Gráfica 48.3: Resultados UCZ – Chocó.

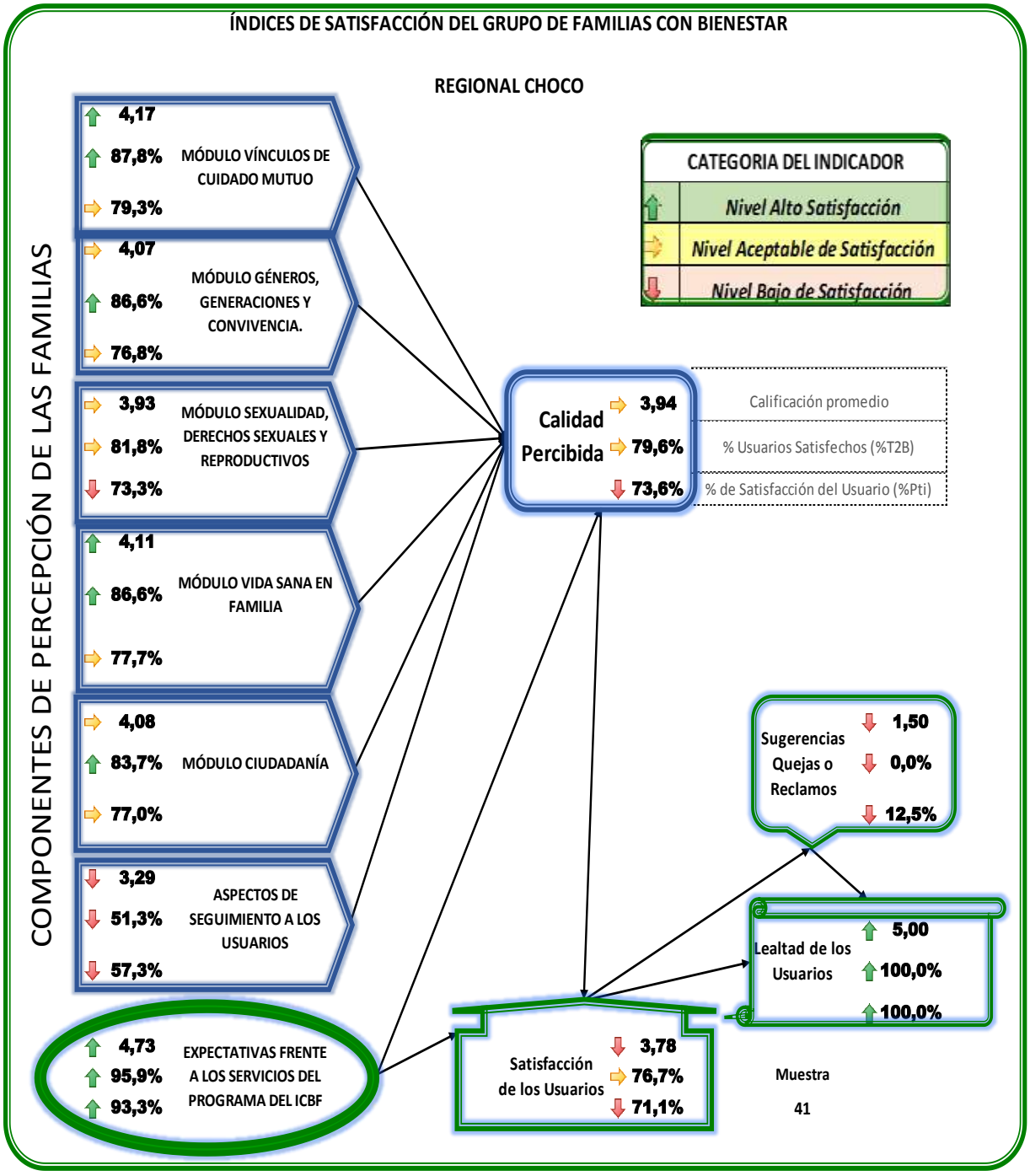
Familias con Bienestar - Chocó

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

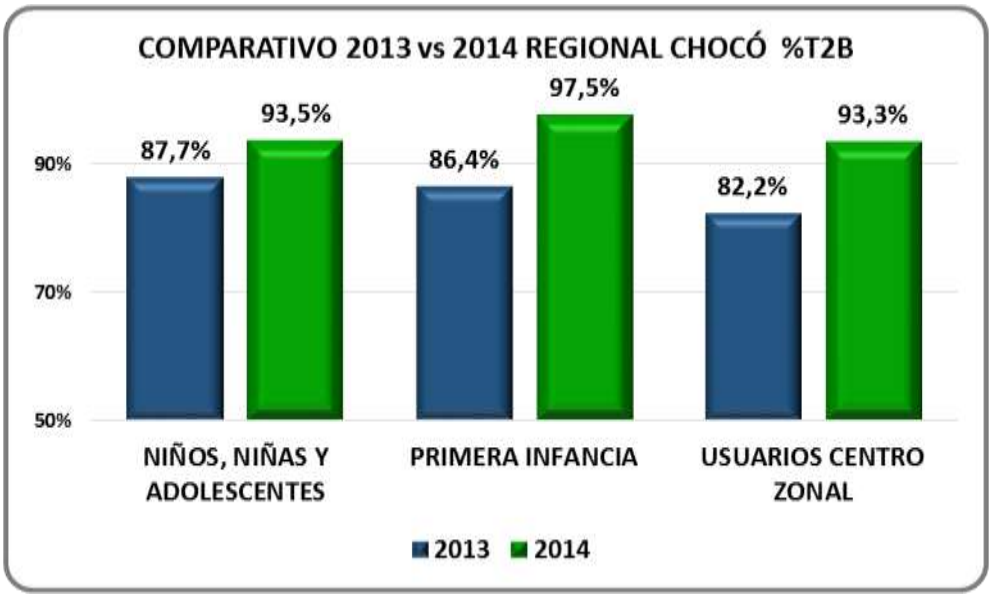
REGIONAL			CHOCO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	41	4,2	87,8%	4,9%	79,3%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	41	4,1	85,4%	2,4%	78,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	41	4,0	87,8%	0,0%	75,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	41	4,0	87,8%	0,0%	74,4%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	41	4,0	80,5%	0,0%	75,0%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	39	3,8	76,9%	5,1%	70,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	41	4,0	85,4%	2,4%	75,6%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	41	4,2	87,8%	0,0%	79,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	41	4,2	87,8%	0,0%	79,9%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	41	3,9	73,2%	2,4%	72,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	41	4,2	90,2%	0,0%	79,3%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	41	4,9	97,6%	2,4%	97,6%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	41	4,4	95,1%	0,0%	85,4%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	41	4,9	95,1%	2,4%	97,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	41	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**41**		**4,9%**	**95,1%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	39	1,5	0,0%	100,0%	12,5%
TOTAL		**41**	3,78	76,69%	7,21%	71,11%

Est. Tabla 34.3: Indicadores de satisfacción FB – Chocó.

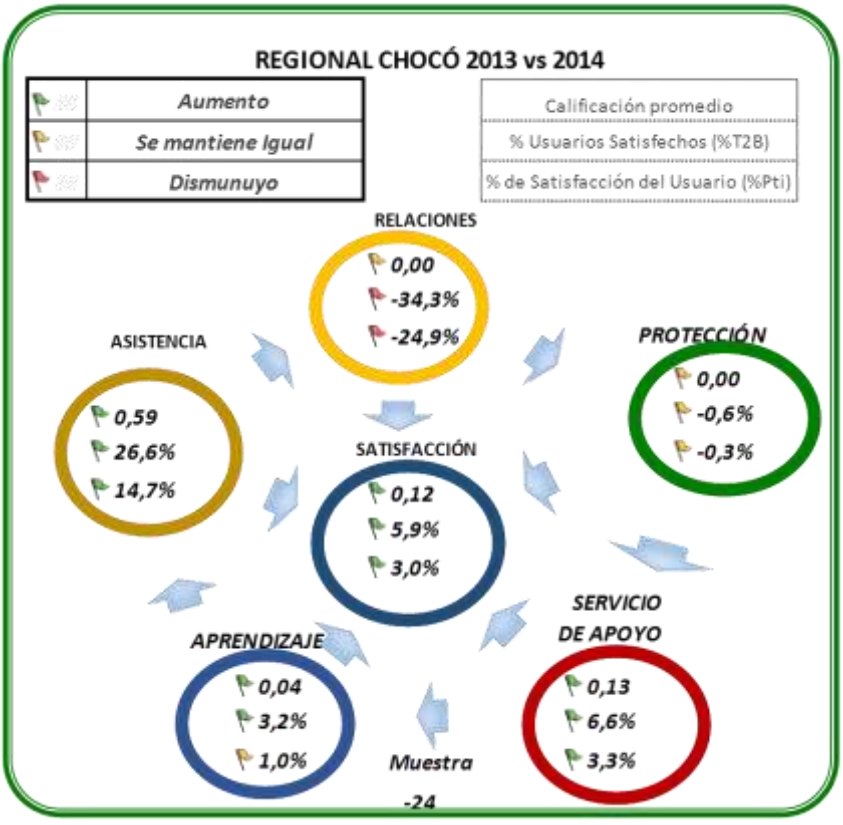


Est. Gráfica 48.4: Resultados FB – Chocó.

Comparativo 2013 Vs 2014 – Chocó.



Est. Gráfica 48.5: Comparativo general – Chocó

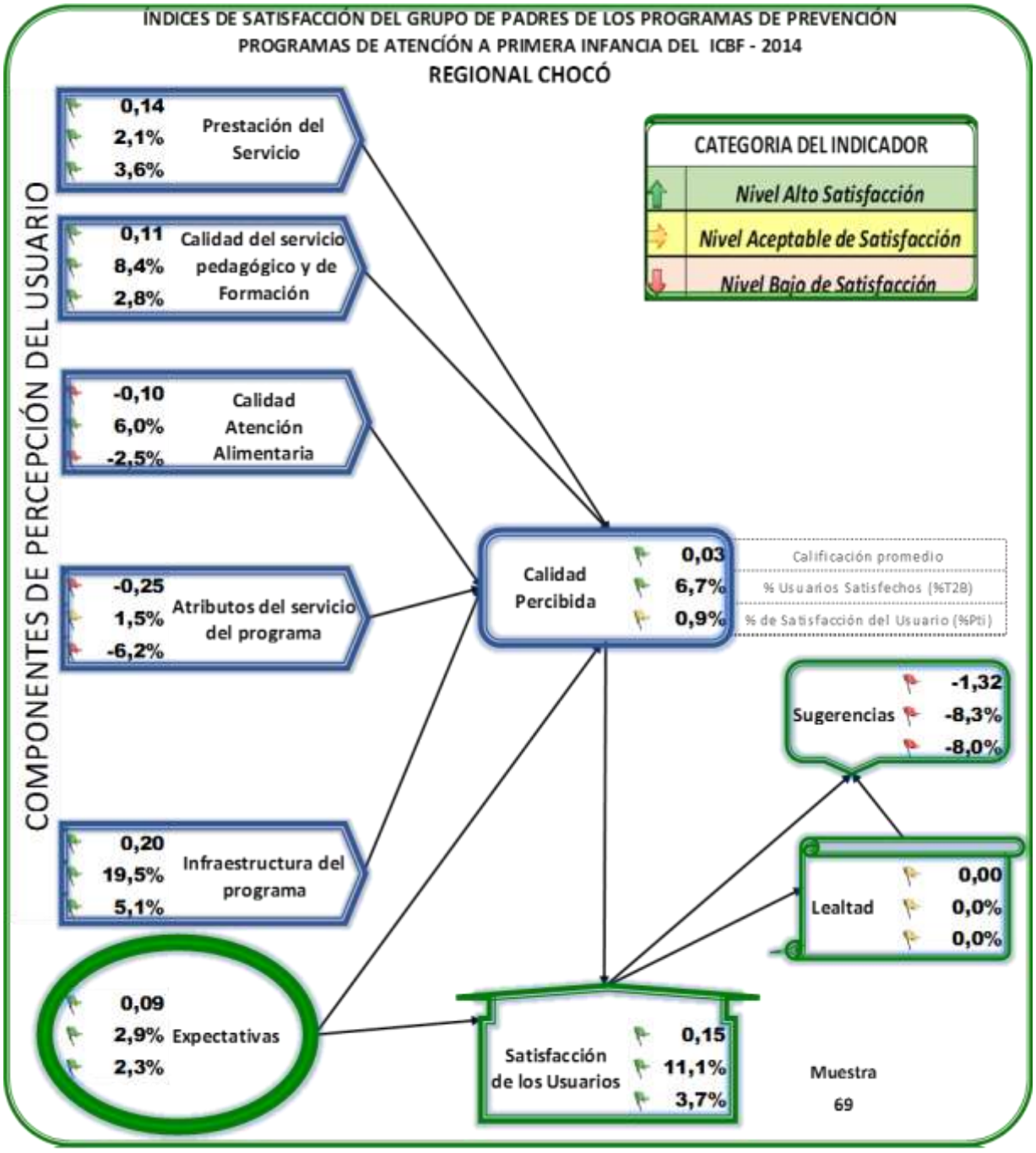


Est. Gráfica 48.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Chocó.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CHOCÓ

REGIONAL	CHOCÓ	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	68	4,94	97,1%	0,0%	98,5%	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	68	4,85	92,6%	0,0%	96,3%	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	68	4,79	89,7%	0,0%	94,9%	27	4,78	88,9%	0,00%	94,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	15	4,87	93,3%	0,0%	96,7%	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	68	4,97	98,5%	0,0%	99,3%	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	15	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	27	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	68	4,03	55,9%	4,4%	75,7%	27	4,70	85,2%	0,00%	92,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	20	4,70	85,0%	0,0%	92,5%	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	15	4,73	86,7%	0,0%	93,3%	27	4,93	96,3%	0,00%	98,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	68	4,79	89,7%	0,0%	94,9%	27	4,78	88,9%	0,00%	94,4%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	46	4,57	78,3%	0,0%	89,1%	27	4,70	85,2%	0,00%	92,6%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	50	4,68	84,0%	0,0%	92,0%	27	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	50	4,32	66,0%	0,0%	83,0%	24	4,50	79,2%	4,17%	87,5%
TOTAL CHOCÓ	**TOTAL**	**50**	**4,75**	**87,7%**	**0,4%**	**93,6%**	**27**	**4,87**	**93,5%**	**0,25%**	**96,6%**

Est. Tabla 34.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Chocó.



Est. Gráfica 48.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Chocó.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

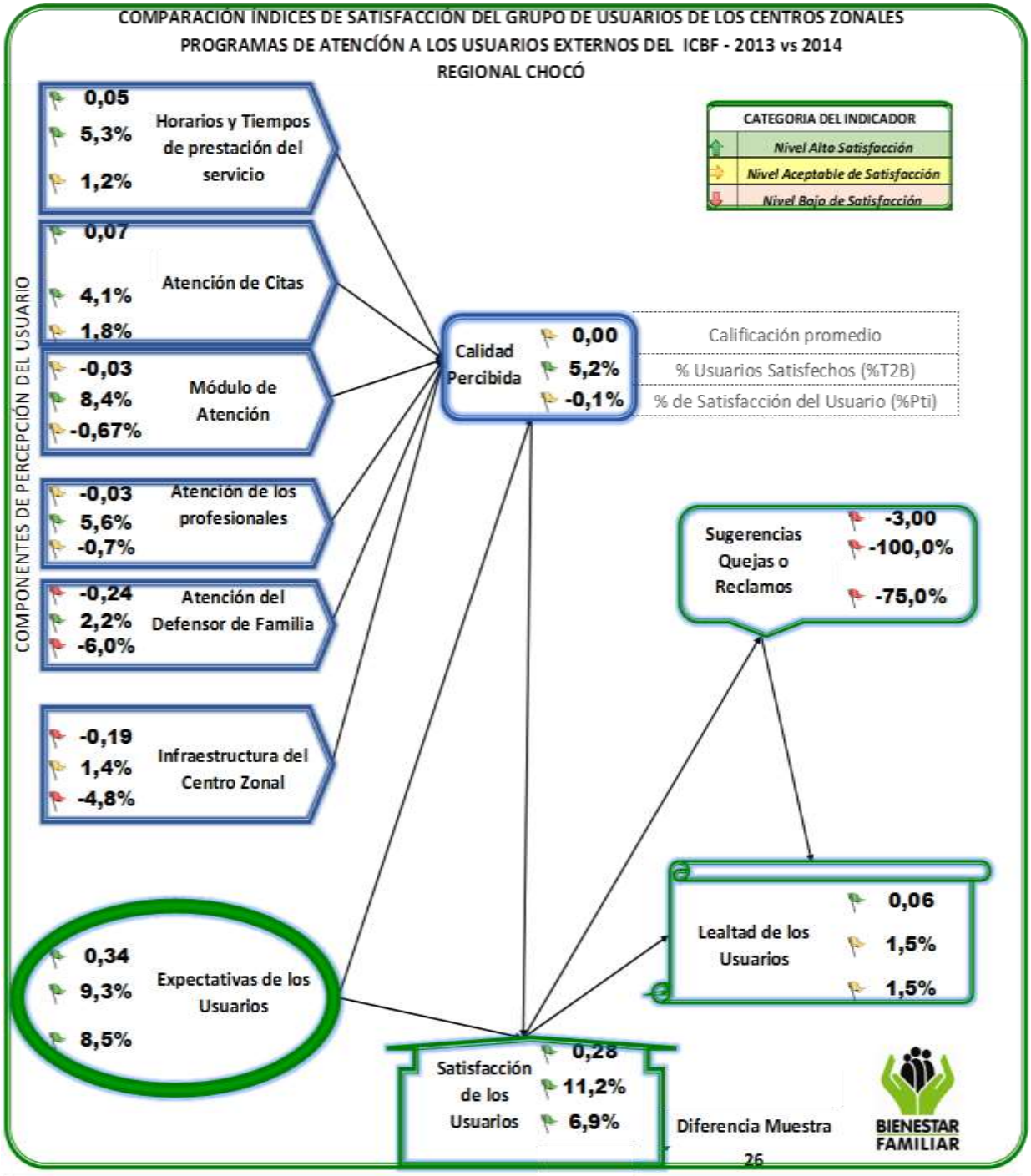
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CHOCÓ		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,35	91,3%	4,3%	83,7%	133	4,57	94,0%	2,3%	89,3%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,10	91,3%	0,0%	77,5%	121	4,26	95,0%	0,0%	81,6%
	La formación en valores	Preg_5b	69	4,00	85,5%	0,0%	75,0%	120	4,17	97,5%	0,0%	79,2%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	4,13	92,8%	0,0%	78,3%	121	4,17	98,3%	0,8%	79,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	4,07	88,4%	0,0%	76,8%	122	4,17	99,2%	0,0%	79,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,01	88,4%	0,0%	75,4%	122	4,15	99,2%	0,0%	78,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	4,09	89,9%	0,0%	77,2%	122	4,16	97,5%	0,0%	79,1%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	69	4,26	92,8%	0,0%	81,5%	136	4,15	91,9%	2,2%	78,7%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	45	4,04	80,0%	0,0%	76,1%	126	4,14	96,8%	0,0%	78,6%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	69	4,23	85,5%	1,4%	80,8%	134	4,01	90,3%	4,5%	75,2%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	4,45	97,1%	0,0%	86,2%	122	4,25	95,9%	0,8%	81,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	4,33	94,2%	0,0%	83,3%	123	4,15	97,6%	0,0%	78,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	69	4,00	87,0%	5,8%	75,0%	132	4,16	97,7%	0,8%	79,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,77	100,0%	0,0%	94,2%	123	4,28	99,2%	0,8%	82,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,81	100,0%	0,0%	95,3%	131	4,26	97,7%	0,0%	81,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	4,32	100,0%	0,0%	83,0%	131	4,11	99,2%	0,0%	77,9%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	3,71	62,3%	7,2%	67,8%	131	4,09	96,2%	0,0%	77,3%
	La señalización	Preg_9b	69	3,96	84,1%	0,0%	73,9%	113	4,05	99,1%	0,0%	76,3%
	Los Baños	Preg_9c	65	3,63	55,4%	6,2%	65,8%	90	4,13	98,9%	0,0%	78,3%
	El comedor	Preg_9d	52	3,83	69,2%	1,9%	70,7%	95	4,13	96,8%	0,0%	78,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	4,09	95,7%	0,0%	77,2%	118	4,10	99,2%	0,0%	77,5%
	La seguridad	Preg_9f	69	3,96	84,1%	0,0%	73,9%	120	4,17	99,2%	0,0%	79,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	3,94	81,2%	2,9%	73,6%	120	4,08	97,5%	0,8%	77,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	4,03	92,8%	0,0%	75,7%	120	4,05	97,5%	0,0%	76,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	136	4,88	97,1%	2,9%	97,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	69	4,59	92,8%	0,0%	89,9%	132	4,84	100,0%	0,0%	96,0%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	136	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	69	1,17	4,3%	95,7%	4,3%	**136**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	3	4,67	100,0%	0,0%	91,7%	0				
TOTAL SATISFACCIÓN CHOCÓ			**68**	**4,16**	**86,4%**	**4,3%**	**79,1%**	**126**	**4,31**	**97,5%**	**0,6%**	**82,8%**

Est. Tabla 34.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Chocó.



Est. Gráfica 48.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Chocó.

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

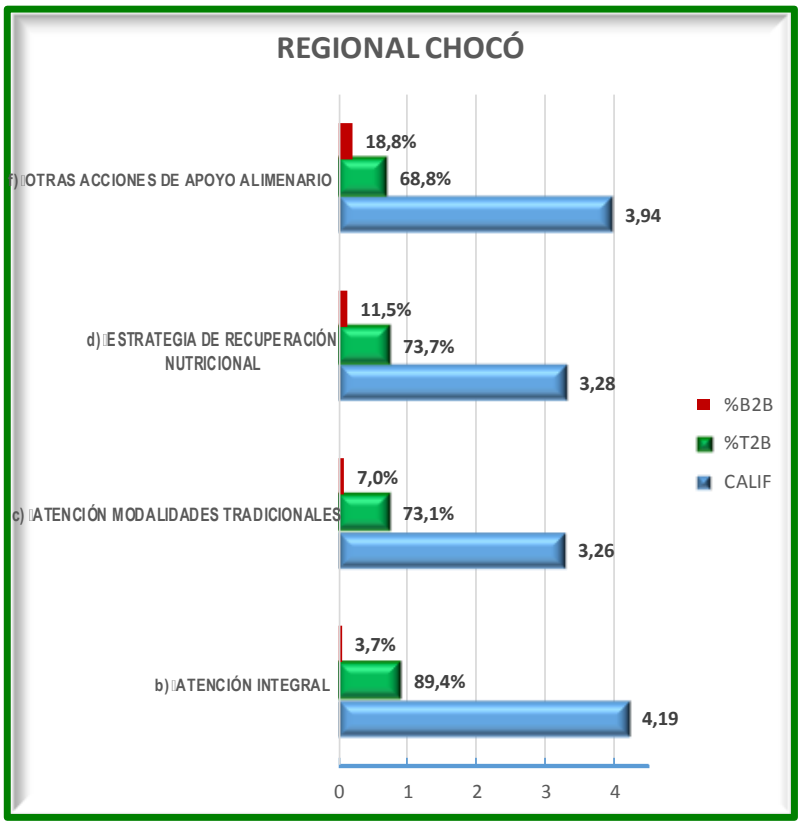
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			CHOCÓ	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	92	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	66	4,24	86,4%	1,5%	81,1%	92	4,55	94,6%	1,1%	88,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	66	4,12	87,9%	4,5%	78,0%	92	4,00	96,7%	0,0%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	32	4,25	81,3%	18,8%	81,3%	**92**		**30,4%**	**69,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	66	4,50	96,2%	0,0%	87,5%	28	4,36	85,7%	3,6%	83,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	66	3,73	73,1%	19,2%	68,3%	25	4,00	92,0%	0,0%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	66	3,95	84,8%	9,1%	73,9%	91	4,07	93,4%	1,1%	76,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	66	3,98	83,1%	6,2%	74,6%	90	4,06	95,6%	1,1%	76,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	66	4,44	92,4%	0,0%	86,0%	91	4,18	96,7%	0,0%	79,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	66	2,82	45,5%	54,5%	45,5%	**92**		**19,6%**	**80,4%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	66	4,14	93,1%	0,0%	78,4%	1	3,00	100,0%	0,0%	50,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	66	4,00	90,0%	3,3%	75,0%	17	4,12	100,0%	0,0%	77,9%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	66	4,37	100,0%	0,0%	84,2%	18	4,22	100,0%	0,0%	80,6%

Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	66	1,67	16,7%	83,3%	16,7%	**92**		**3,3%**	**96,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	66	3,70	80,0%	10,0%	67,5%	3	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	66	3,90	80,0%	0,0%	72,5%	3	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	66	4,45	100,0%	0,0%	86,4%	3	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	66	4,20	93,9%	1,5%	79,9%	91	3,95	92,3%	1,1%	73,6%
	La señalización	Preg_12b	66	4,09	92,6%	0,0%	77,3%	78	3,99	98,7%	0,0%	74,7%
	Los Baños	Preg_12c	66	3,42	57,9%	26,3%	60,5%	27	3,67	81,5%	11,1%	66,7%
	La limpieza	Preg_12d	66	4,42	100,0%	0,0%	85,6%	80	3,99	98,8%	0,0%	74,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	66	4,68	100,0%	0,0%	92,0%	91	4,11	96,7%	0,0%	77,7%
	La organización	Preg_12f	66	3,54	54,2%	0,8%	63,5%	78	3,36	37,1%	2,8%	59,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	66	4,22	100,0%	0,0%	80,6%	75	3,97	97,3%	0,0%	74,3%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	66	4,64	90,9%	9,1%	90,9%	92	4,91	97,8%	2,2%	97,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	66	4,38	86,2%	0,0%	84,6%	91	4,79	97,8%	0,0%	94,8%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	66	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	92	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	92	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	66	1,06	1,5%	98,5%	1,5%	**92**		**1,1%**	**98,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	1	2,00	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CHOCÓ			65	4,023	82,2%	11,5%	75,6%	**85**	**4,30**	**93,3%**	**1,0%**	**82,5%**

Est. Tabla 34.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Chocó.

Modalidades – Proyectos de inversión – Chocó.



Est. Gráfica 48.9: Modalidades PPI – Chocó.

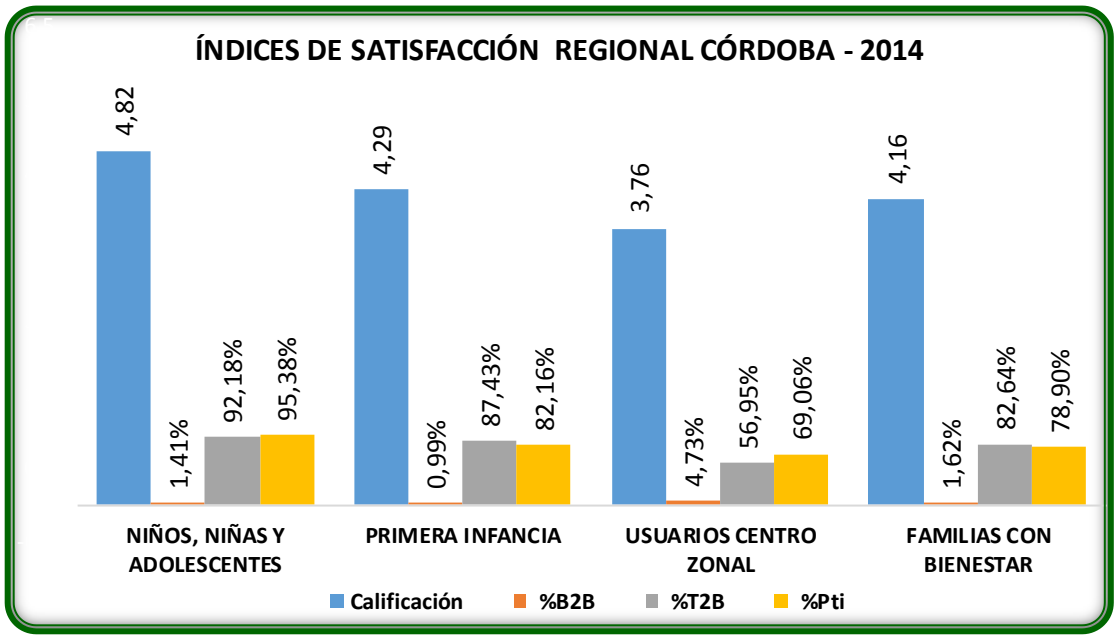
Para esta población no se realiza una comparación entre las modalidades y/o proyectos de inversión para la población NNA ya que solo se tomó la encuesta a la modalidad de vulnerabilidad o adoptabilidad.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL CÓRDOBA

Resultados Generales

Para esta regional se realizaron en total 501 encuestas, en las cuales se observa una tendencia aceptable con un 79,80% de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal son considerablemente más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto %B2B de 4,73%.



REGIONAL	CÓRDOBA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	184	4,82	92,18%	1,41%	95,38%
PRIMERA INFANCIA	123	4,29	87,43%	0,99%	82,16%
USUARIOS CENTRO ZONAL	144	3,76	56,95%	4,73%	69,06%
FAMILIAS CON BIENESTAR	50	4,16	82,64%	1,62%	78,90%
Total general	**501**	**4,26**	**79,80%**	**2,19%**	**81,38%**

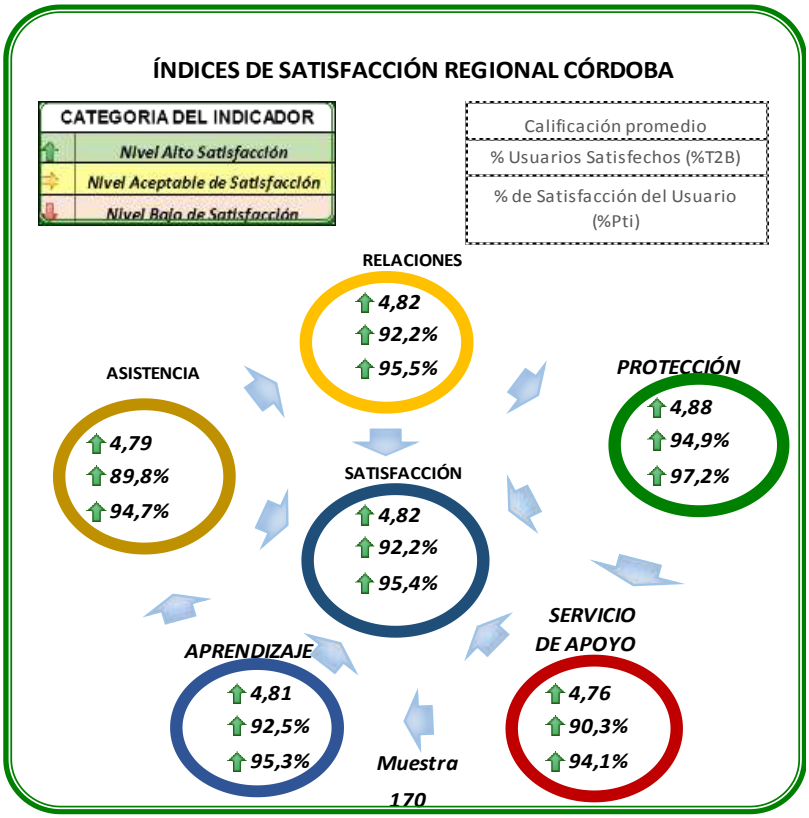
Est. Gráfica 49: Resultados generales Córdoba

Niños, Niñas y adolescentes – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CÓRDOBA

REGIONAL	CÓRDOBA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	184	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	184	4,93	96,7%	0,00%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	184	4,61	85,9%	5,43%	90,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	183	4,81	92,3%	1,64%	95,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	184	4,85	93,5%	1,09%	96,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	183	4,92	96,2%	0,00%	98,1%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	102	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	184	4,88	94,6%	0,54%	97,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	182	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	163	4,82	92,0%	1,23%	95,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	104	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	182	4,88	94,5%	0,55%	97,0%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	180	4,63	86,1%	4,44%	90,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	182	4,78	90,1%	1,10%	94,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	165	4,68	88,5%	4,24%	92,1%
TOTAL CÓRDOBA	TOTAL	170	4,82	92,2%	1,41%	95,4%

Est. Tabla 35: Indicadores de satisfacción NNA – Córdoba



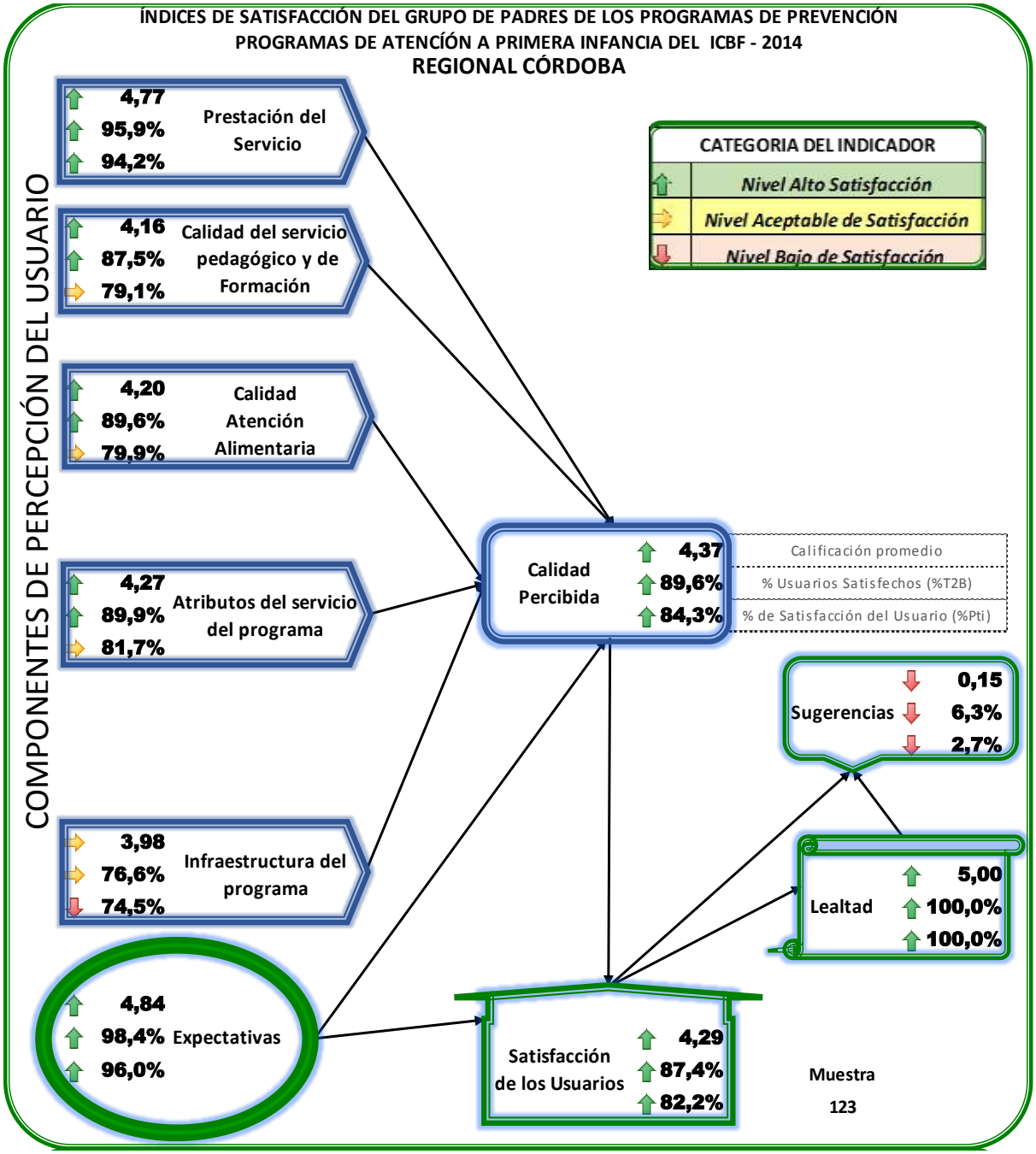
Est. Gráfica 49.1: Resultados NNA – Córdoba

Padres de Primera Infancia – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CÓRDOBA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	123	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	123	4,63	94,3%	3,3%	90,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	122	4,32	92,6%	1,6%	83,0%
	La formación en valores	Preg_5b	122	4,20	86,1%	0,8%	79,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	123	4,09	84,6%	0,8%	77,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	123	4,08	85,4%	1,6%	77,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	123	4,12	86,2%	0,0%	78,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	122	4,18	90,2%	0,0%	79,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	123	4,36	95,9%	0,0%	83,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	120	4,12	86,7%	0,0%	77,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	121	4,12	86,0%	1,7%	77,9%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	122	4,32	91,0%	0,0%	83,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	122	4,21	89,3%	0,0%	80,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	123	4,13	83,7%	1,6%	78,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	123	4,38	94,3%	0,0%	84,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	123	4,35	91,9%	0,0%	83,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	122	4,21	89,3%	0,8%	80,3%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	123	4,21	90,2%	0,8%	80,3%
	La señalización	Preg_9b	121	3,71	63,6%	4,1%	67,8%
	Los Baños	Preg_9c	106	3,90	69,8%	1,9%	72,4%
	El comedor	Preg_9d	122	3,93	73,0%	3,3%	73,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	123	4,01	76,4%	0,0%	75,2%
	La seguridad	Preg_9f	122	4,11	82,0%	0,8%	77,9%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	122	3,99	79,5%	0,0%	74,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	123	3,97	77,2%	1,6%	74,2%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	123	4,93	98,4%	1,6%	98,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	123	4,75	98,4%	0,0%	93,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	123	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	123	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**123**		**4,1%**	**95,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	5	3,80	60,0%	0,0%	70,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CÓRDOBA			**122**	**4,29**	**87,4%**	**1,0%**	**82,2%**

Est. Tabla 35.1: Indicadores de satisfacción PPI – Córdoba.



Est. Gráfica 49.2: Resultados PPI – Córdoba.

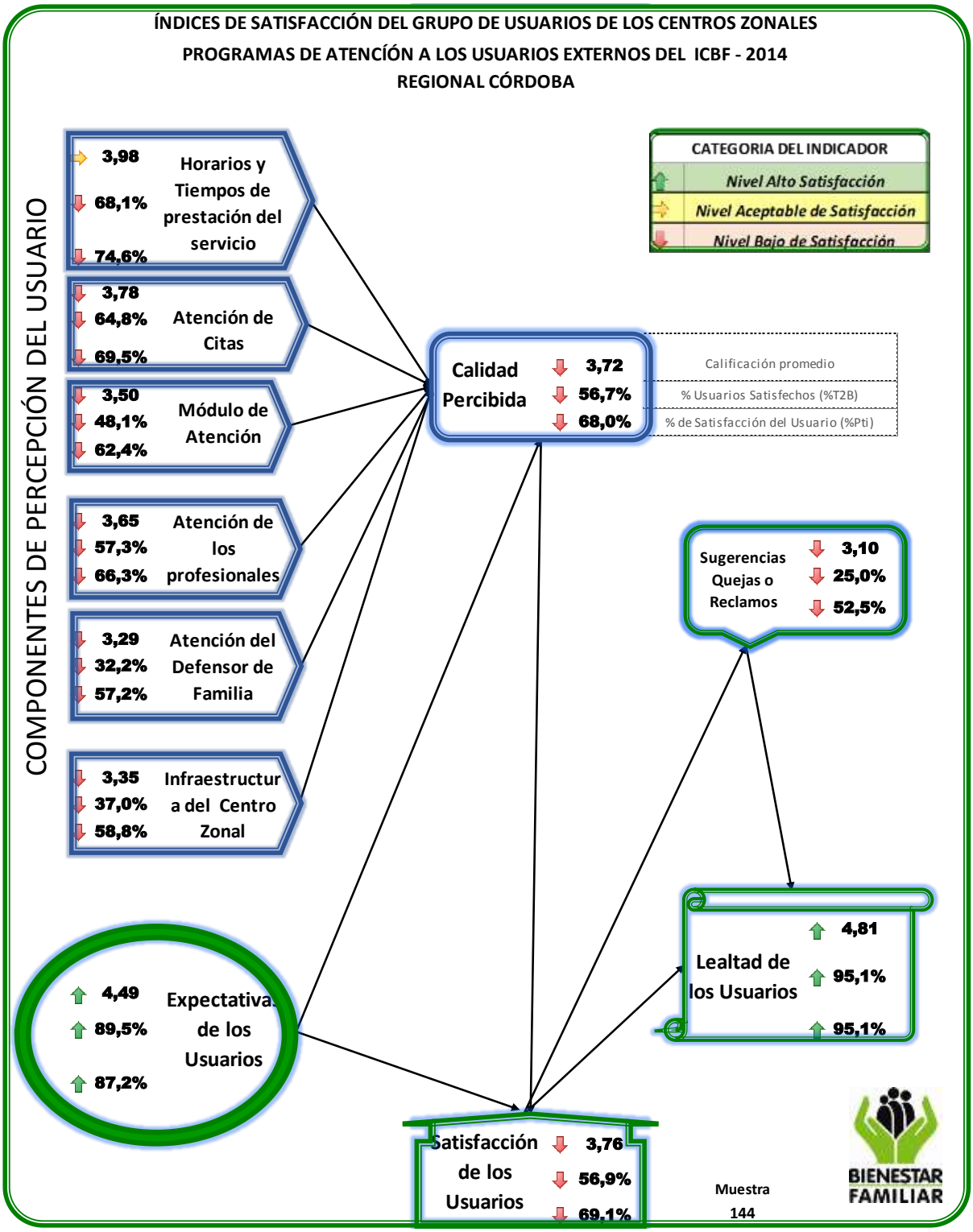
Usuarios de Centro Zonal – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CÓRDOBA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	144	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	142	3,94	77,5%	6,3%	73,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	144	3,04	27,8%	19,4%	51,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**144**		**61,1%**	**38,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	88	4,06	78,4%	1,1%	76,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	88	3,50	51,1%	4,5%	62,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	142	3,39	43,0%	6,3%	59,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	144	3,44	47,2%	5,6%	60,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	144	3,66	54,2%	2,1%	66,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**144**		**86,1%**	**13,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	124	3,52	52,4%	3,2%	63,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	124	3,78	62,1%	0,8%	69,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**144**		**28,5%**	**71,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	41	3,34	36,6%	2,4%	58,5%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	39	3,21	28,2%	7,7%	55,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	41	3,32	31,7%	2,4%	57,9%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	144	3,32	35,4%	4,9%	58,0%
	La señalización	Preg_12b	144	3,17	19,4%	2,8%	54,2%
	Los Baños	Preg_12c	97	3,16	28,9%	10,3%	54,1%
	La limpieza	Preg_12d	144	3,38	38,2%	1,4%	59,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	144	3,56	50,7%	1,4%	64,1%
	La organización	Preg_12f	143	3,57	60,2%	5,6%	64,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	144	3,24	23,6%	0,7%	55,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	144	4,61	90,3%	9,7%	90,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	142	4,36	88,7%	1,4%	84,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	144	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	144	4,83	95,8%	4,2%	95,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**144**		**13,9%**	**86,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	20	3,10	25,0%	15,0%	52,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CÓRDOBA			**134**	**3,76**	**56,9%**	**4,7%**	**69,1%**

Est. Tabla 35.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Córdoba.



Est. Gráfica 49.3: Resultados UCZ – Córdoba.

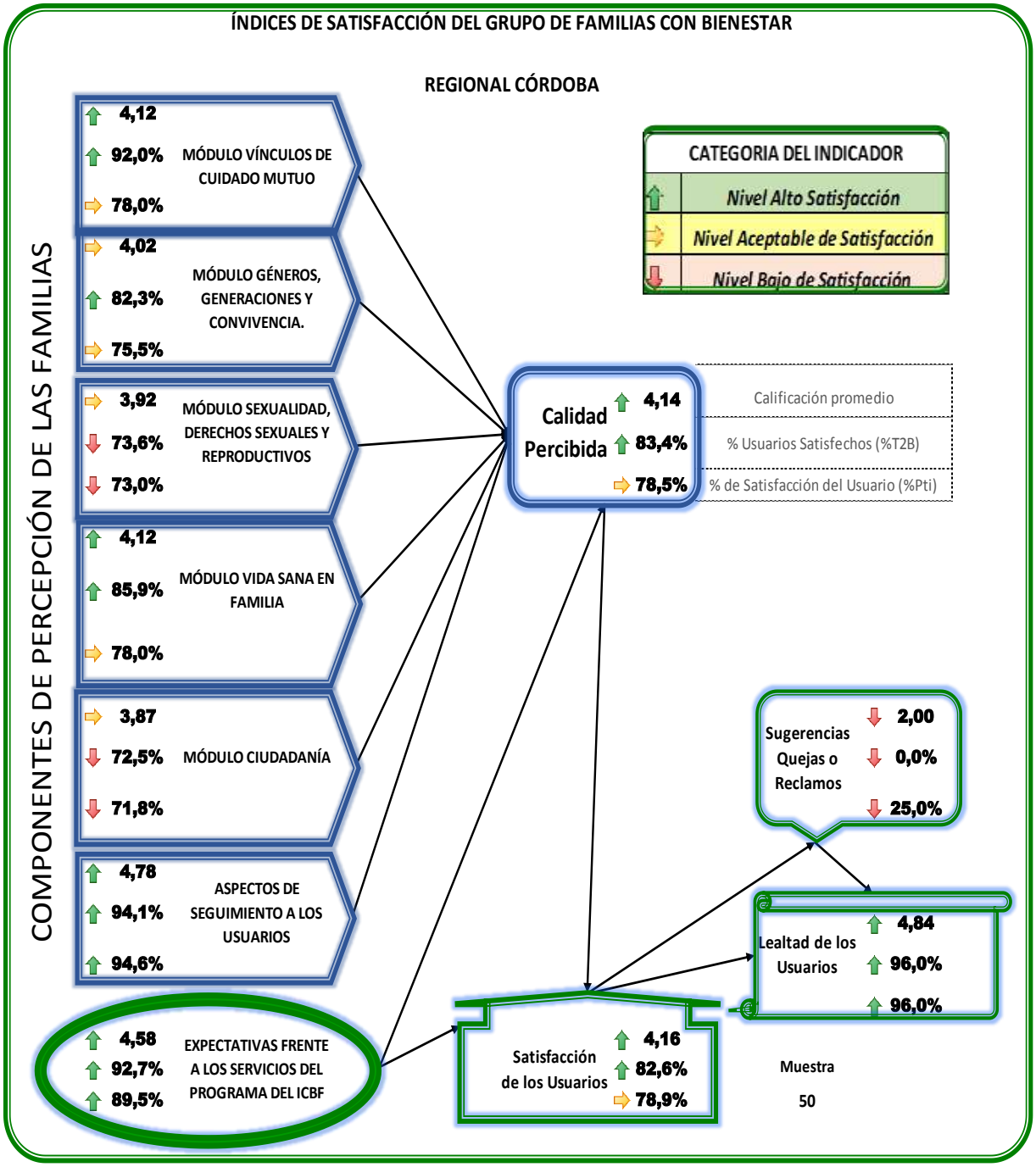
Familias con bienestar FB – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

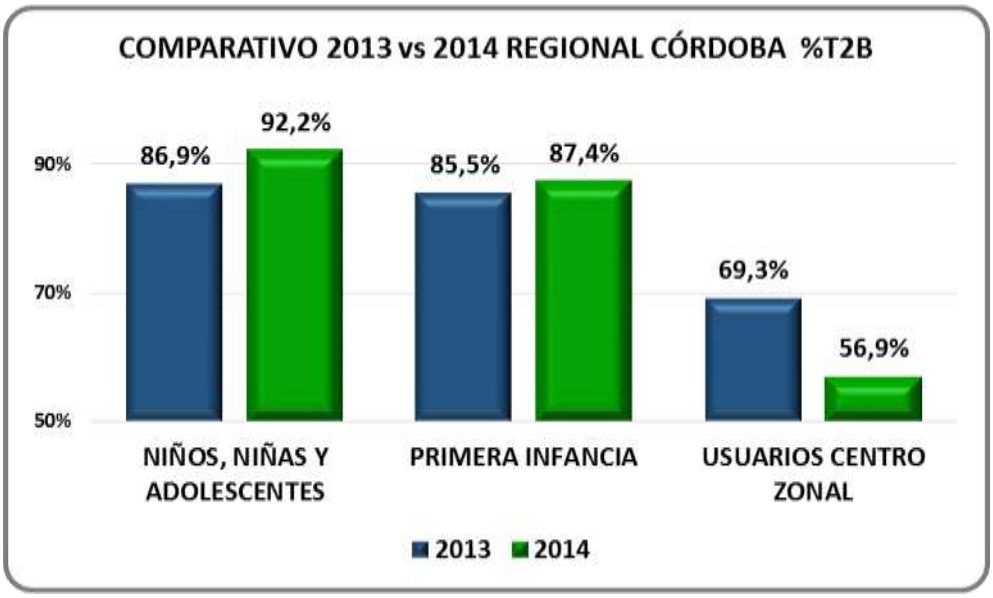
REGIONAL			CÓRDOBA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	50	4,1	92,0%	0,0%	78,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	49	4,0	81,6%	0,0%	74,5%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	47	4,1	83,0%	0,0%	76,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	49	4,0	79,6%	2,0%	75,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	49	3,9	71,4%	0,0%	71,9%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	50	3,9	70,0%	0,0%	71,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	49	4,1	83,7%	0,0%	77,0%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	50	4,2	88,0%	0,0%	79,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	50	4,0	78,0%	0,0%	75,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	49	3,8	67,3%	2,0%	69,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	50	3,8	72,0%	4,0%	70,5%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	50	4,7	92,0%	8,0%	92,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	50	4,3	92,0%	0,0%	82,0%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	50	4,8	94,0%	2,0%	94,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	50	4,8	96,0%	4,0%	96,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**50**		**2,0%**	**98,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	2,0	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL		**50**	4,2	82,6%	1,6%	78,9%

Est. Tabla 35.3: Indicadores de satisfacción FB - Córdoba

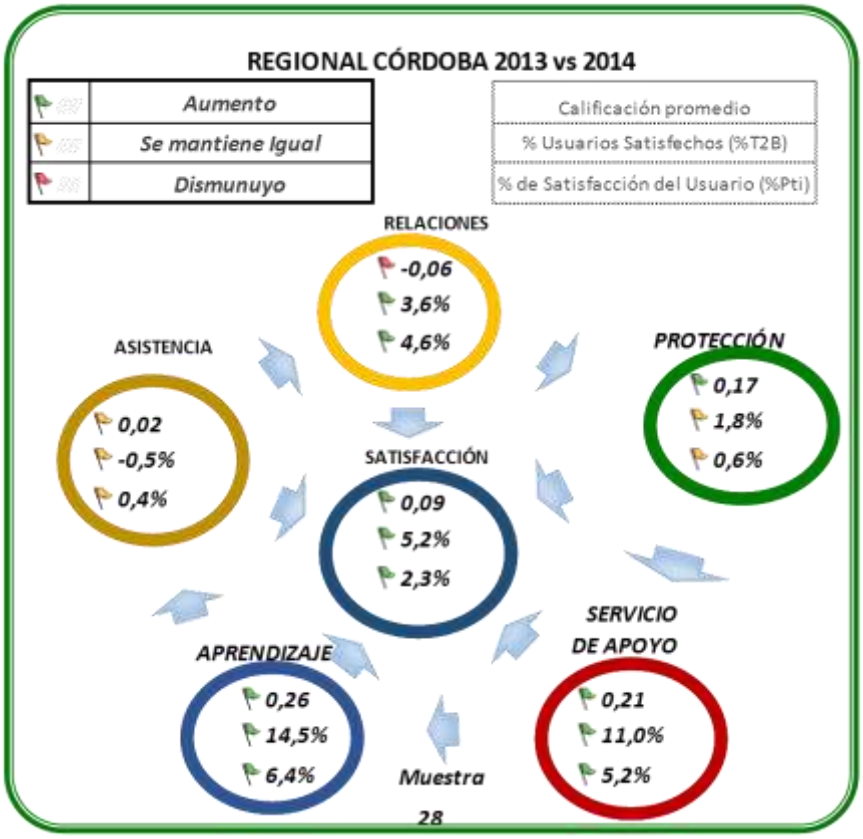


Est. Gráfica 49.4: Resultados FB - Córdoba

Comparativo 2013 Vs 2014 – Córdoba



Est. Gráfica 49.5: Comparativo General – Córdoba

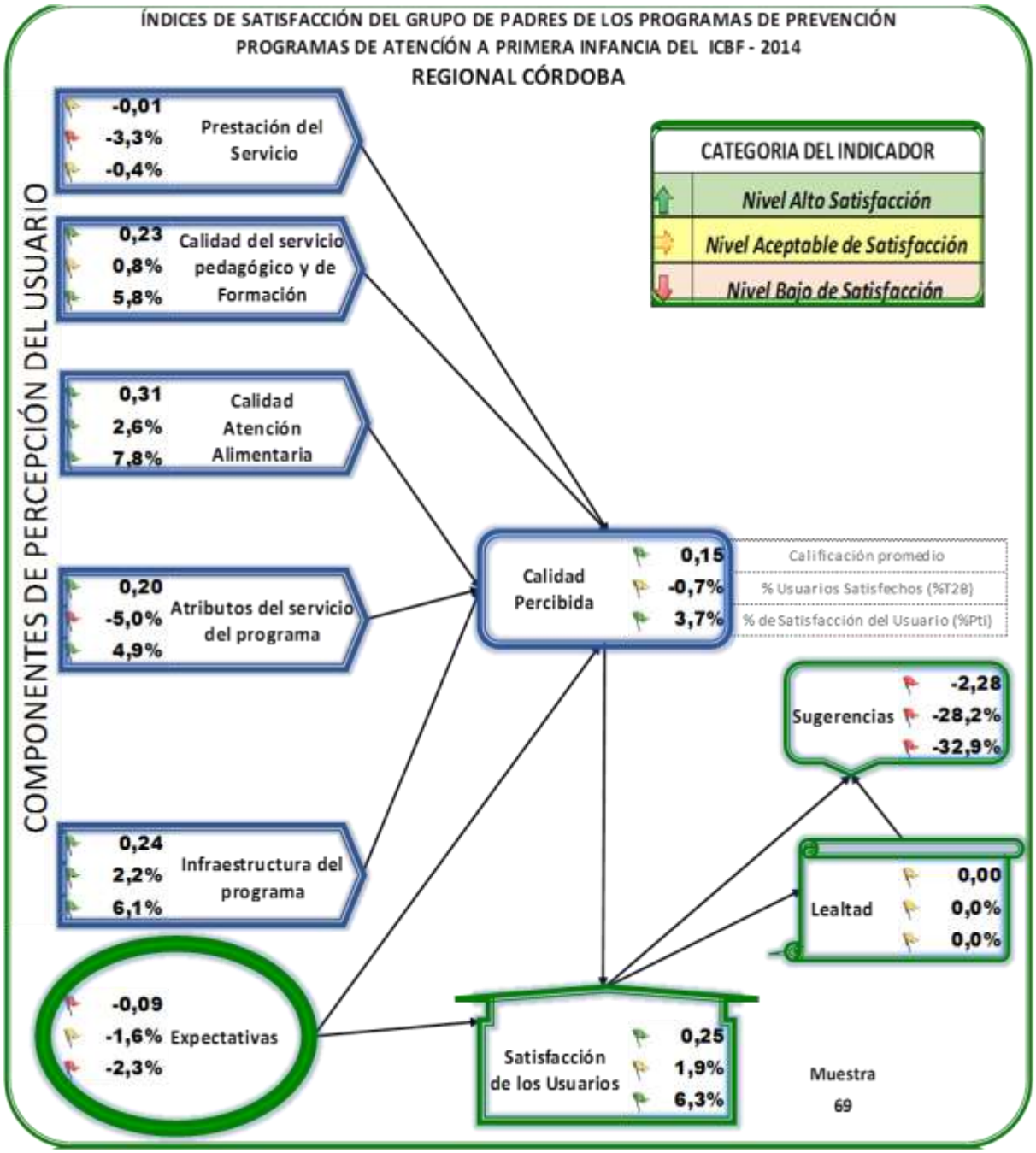


Est. Gráfica 49.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Córdoba.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CÓRDOBA

REGIONAL	CÓRDOBA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	153	4,99	99,3%	0,0%	99,7%	184	4,95	97,3%	0,00%	98,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	153	4,86	92,8%	0,0%	96,4%	184	4,93	96,7%	0,00%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	153	4,76	88,9%	0,7%	94,1%	184	4,61	85,9%	5,43%	90,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	151	4,48	74,8%	0,7%	87,1%	183	4,81	92,3%	1,64%	95,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	153	4,91	95,4%	0,0%	97,7%	184	4,85	93,5%	1,09%	96,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	153	4,99	99,3%	0,0%	99,7%	183	4,92	96,2%	0,00%	98,1%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	146	4,90	95,2%	0,0%	97,6%	102	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	101	4,80	90,1%	0,0%	95,0%	184	4,88	94,6%	0,54%	97,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	149	4,79	89,3%	0,0%	94,6%	182	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	116	4,59	85,3%	6,0%	89,7%	163	4,82	92,0%	1,23%	95,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	126	4,92	96,0%	0,0%	98,0%	104	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	153	4,37	69,3%	0,7%	84,3%	182	4,88	94,5%	0,55%	97,0%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	129	4,72	89,1%	3,1%	93,0%	180	4,63	86,1%	4,44%	90,8%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	138	4,61	81,2%	0,7%	90,2%	182	4,78	90,1%	1,10%	94,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	146	4,18	58,9%	0,0%	79,5%	165	4,68	88,5%	4,24%	92,1%
TOTAL CÓRDOBA	**TOTAL**	**141**	**4,72**	**86,9%**	**0,7%**	**93,1%**	**170**	**4,82**	**92,2%**	**1,41%**	**95,4%**

Est. Tabla 35.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Córdoba.



Est. Gráfica 49.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Córdoba.

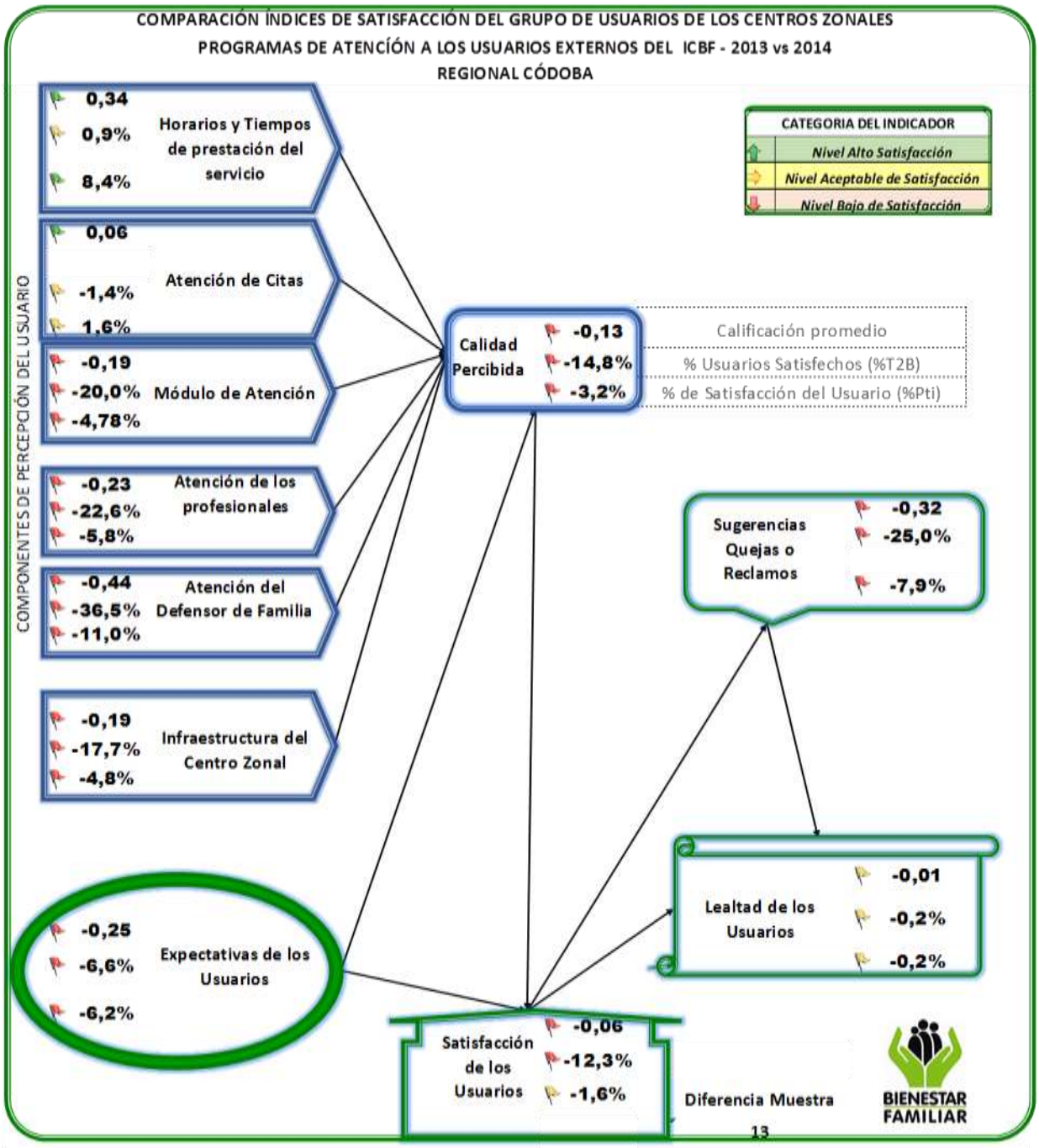
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CÓRDOBA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		N- MUESTRA		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	123	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,57	98,6%	0,0%	89,1%	123	4,63	94,3%	3,3%	90,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,06	97,1%	0,0%	76,4%	122	4,32	92,6%	1,6%	83,0%
	La formación en valores	Preg_5b	69	3,80	73,9%	0,0%	69,9%	122	4,20	86,1%	0,8%	79,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	3,78	73,9%	0,0%	69,6%	123	4,09	84,6%	0,8%	77,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	3,97	88,4%	0,0%	74,3%	123	4,08	85,4%	1,6%	77,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,00	94,2%	0,0%	75,0%	123	4,12	86,2%	0,0%	78,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	3,99	92,8%	0,0%	74,6%	122	4,18	90,2%	0,0%	79,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	69	3,83	82,6%	0,0%	70,7%	123	4,36	95,9%	0,0%	83,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	69	3,91	89,9%	0,0%	72,8%	120	4,12	86,7%	0,0%	77,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	69	3,91	88,4%	0,0%	72,8%	121	4,12	86,0%	1,7%	77,9%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	3,87	87,0%	0,0%	71,7%	122	4,32	91,0%	0,0%	83,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	4,09	100,0%	0,0%	77,2%	122	4,21	89,3%	0,0%	80,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	69	4,01	97,1%	0,0%	75,4%	123	4,13	83,7%	1,6%	78,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,36	100,0%	0,0%	84,1%	123	4,38	94,3%	0,0%	84,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,20	100,0%	0,0%	80,1%	123	4,35	91,9%	0,0%	83,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	3,88	85,5%	0,0%	72,1%	122	4,21	89,3%	0,8%	80,3%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	3,68	71,0%	2,9%	67,0%	123	4,21	90,2%	0,8%	80,3%
	La señalización	Preg_9b	69	3,84	84,1%	0,0%	71,0%	121	3,71	63,6%	4,1%	67,8%
	Los Baños	Preg_9c	69	3,67	66,7%	0,0%	66,7%	106	3,90	69,8%	1,9%	72,4%
	El comedor	Preg_9d	69	3,72	72,5%	0,0%	68,1%	122	3,93	73,0%	3,3%	73,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	3,84	82,6%	0,0%	71,0%	123	4,01	76,4%	0,0%	75,2%
	La seguridad	Preg_9f	69	3,80	78,3%	0,0%	69,9%	122	4,11	82,0%	0,8%	77,9%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	3,68	72,5%	5,8%	67,0%	122	3,99	79,5%	0,0%	74,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	3,68	68,1%	0,0%	67,0%	123	3,97	77,2%	1,6%	74,2%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	123	4,93	98,4%	1,6%	98,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	69	4,87	100,0%	0,0%	96,7%	123	4,75	98,4%	0,0%	93,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	123	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	123	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	69	2,04	26,1%	73,9%	26,1%	**123**		**4,1%**	**95,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	18	3,89	66,7%	0,0%	72,2%	5	3,80	60,0%	0,0%	70,0%
TOTAL SATISFACCIÓN CÓRDOBA			**69**	**4,03**	**85,5%**	**2,7%**	**75,9%**	**122**	**4,29**	**87,4%**	**1,0%**	**82,2%**

Est. Tabla 35.5 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Córdoba.



Est. Gráfica 49.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Córdoba.

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

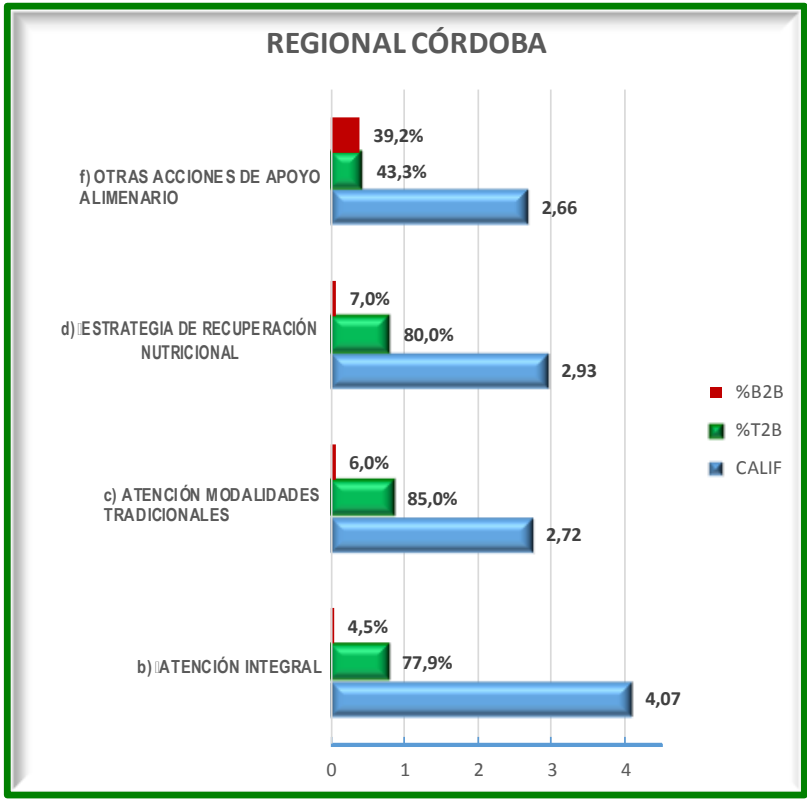
REGIONAL			CÓDOBA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	131	3,38	59,5%	40,5%	59,5%	144	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	131	3,82	73,8%	1,5%	70,6%	142	3,94	77,5%	6,3%	73,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	131	3,74	68,5%	4,6%	68,5%	144	3,04	27,8%	19,4%	51,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	104	4,92	98,1%	1,9%	98,1%	**144**		**61,1%**	**38,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	131	3,78	65,7%	1,0%	69,6%	88	4,06	78,4%	1,1%	76,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	131	3,65	66,7%	4,9%	66,2%	88	3,50	51,1%	4,5%	62,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	131	3,65	66,7%	3,9%	66,3%	142	3,39	43,0%	6,3%	59,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	131	3,68	69,0%	3,1%	67,1%	144	3,44	47,2%	5,6%	60,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	131	3,73	68,7%	1,5%	68,3%	144	3,66	54,2%	2,1%	66,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	131	4,57	89,3%	10,7%	89,3%	**144**		**86,1%**	**13,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	131	3,85	75,9%	1,8%	71,2%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	131	3,89	81,7%	2,6%	72,2%	124	3,52	52,4%	3,2%	63,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	131	3,92	82,1%	0,0%	73,1%	124	3,78	62,1%	0,8%	69,6%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

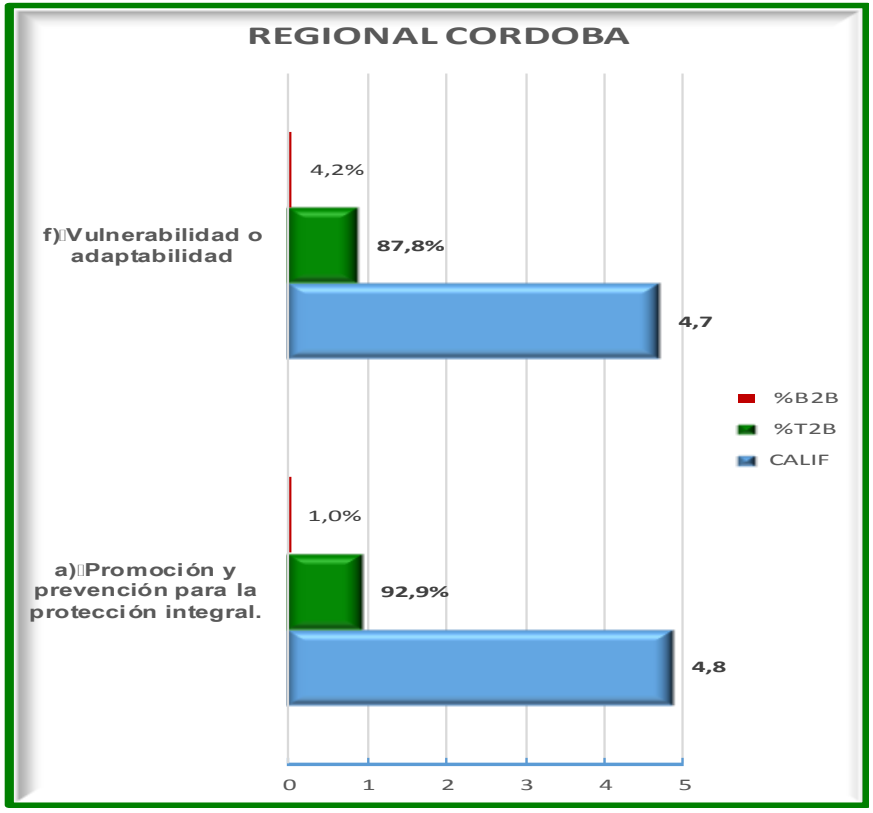
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	131	4,18	79,4%	20,6%	79,4%	**144**		**28,5%**	**71,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	131	3,71	70,2%	2,9%	67,8%	41	3,34	36,6%	2,4%	58,5%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	131	3,76	69,6%	4,9%	69,1%	39	3,21	28,2%	7,7%	55,1%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	131	3,71	66,3%	1,0%	67,8%	41	3,32	31,7%	2,4%	57,9%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	131	3,57	57,3%	3,1%	64,3%	144	3,32	35,4%	4,9%	58,0%
	La señalización	Preg_12b	131	3,46	51,1%	5,3%	61,5%	144	3,17	19,4%	2,8%	54,2%
	Los Baños	Preg_12c	131	3,42	43,4%	2,4%	60,5%	97	3,16	28,9%	10,3%	54,1%
	La limpieza	Preg_12d	131	3,43	46,5%	3,9%	60,9%	144	3,38	38,2%	1,4%	59,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	131	3,53	52,7%	0,0%	63,4%	144	3,56	50,7%	1,4%	64,1%
	La organización	Preg_12f	131	3,97	90,6%	0,5%	74,3%	143	3,57	60,2%	5,6%	64,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	131	3,42	41,0%	0,8%	60,5%	144	3,24	23,6%	0,7%	55,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	131	4,88	96,9%	3,1%	96,9%	144	4,61	90,3%	9,7%	90,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	131	4,59	95,2%	3,2%	89,8%	142	4,36	88,7%	1,4%	84,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	131	4,79	94,7%	5,3%	94,7%	144	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	128	4,84	96,1%	3,9%	96,1%	144	4,83	95,8%	4,2%	95,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	131	1,73	18,3%	81,7%	18,3%	**144**		**13,9%**	**86,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	131	3,42	50,0%	8,3%	60,4%	20	3,10	25,0%	15,0%	52,5%
TOTAL SATISFACCIÓN CÓRDOBA			130	3,826	69,3%	7,7%	70,6%	**134**	**3,76**	**56,9%**	**4,7%**	**69,1%**

Est. Tabla 35.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Córdoba.

Modalidades – Proyectos de inversión - Córdoba.



Est. Gráfica 49.9: Modalidades PPI – Córdoba.

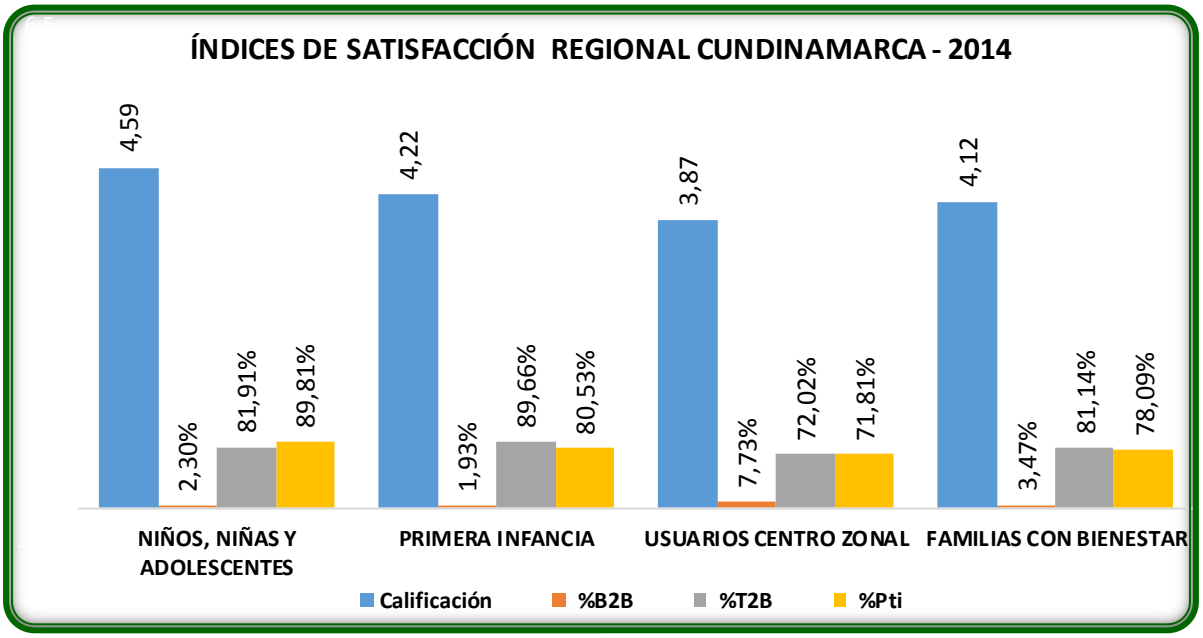


Est. Gráfica 49.10: Modalidades NNA – Córdoba.

REGIONAL CUNDINAMARCA.

Resultados Generales

Dentro del análisis de datos que se encuentran a continuación identificamos una tendencia aceptable del 81.18% de usuarios satisfechos a nivel general, para esta población se logró tomar la muestra de 467 encuestas efectivas.



REGIONAL	CUNDINAMARCA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	135	4,59	81,91%	2,30%	89,81%
PRIMERA INFANCIA	172	4,22	89,66%	1,93%	80,53%
USUARIOS CENTRO ZONAL	111	3,87	72,02%	7,73%	71,81%
FAMILIAS CON BIENESTAR	49	4,12	81,14%	3,47%	78,09%
Total general	**467**	**4,20**	**81,18%**	**3,86%**	**80,06%**

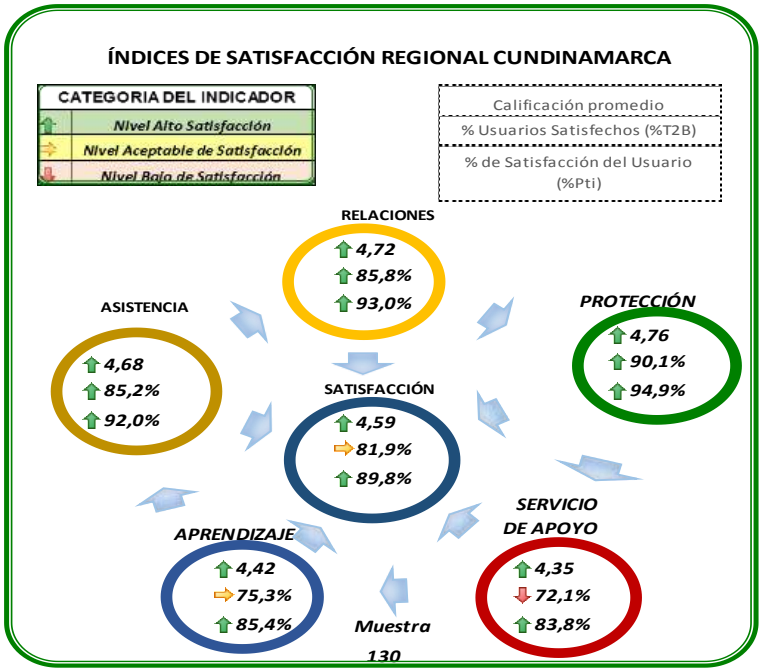
Est. Grafica 50: Resultados Generales –Cundinamarca

Niños, Niñas y Adolescentes – Cundinamarca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL CUNDINAMARCA

REGIONAL	CUNDINAMARCA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	134	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	135	4,84	92,6%	0,74%	95,9%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	134	4,57	79,9%	1,49%	89,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	135	4,57	80,7%	2,22%	89,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	134	4,69	84,3%	0,00%	92,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	132	4,74	88,6%	1,52%	93,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	134	4,73	88,1%	1,49%	93,3%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	135	4,87	93,3%	0,00%	96,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	131	4,54	77,9%	0,76%	88,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	134	4,87	94,0%	0,75%	96,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	87	4,61	82,8%	2,30%	90,2%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	133	3,83	48,9%	7,52%	70,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	134	4,57	81,3%	2,99%	89,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	135	4,66	85,9%	2,96%	91,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	130	3,92	56,2%	10,00%	73,1%
TOTAL CUNDINAMARCA	**TOTAL**	**130**	**4,59**	**81,9%**	**2,30%**	**89,8%**

Est. Tabla 36: Indicadores de satisfacción NNA – Cundinamarca



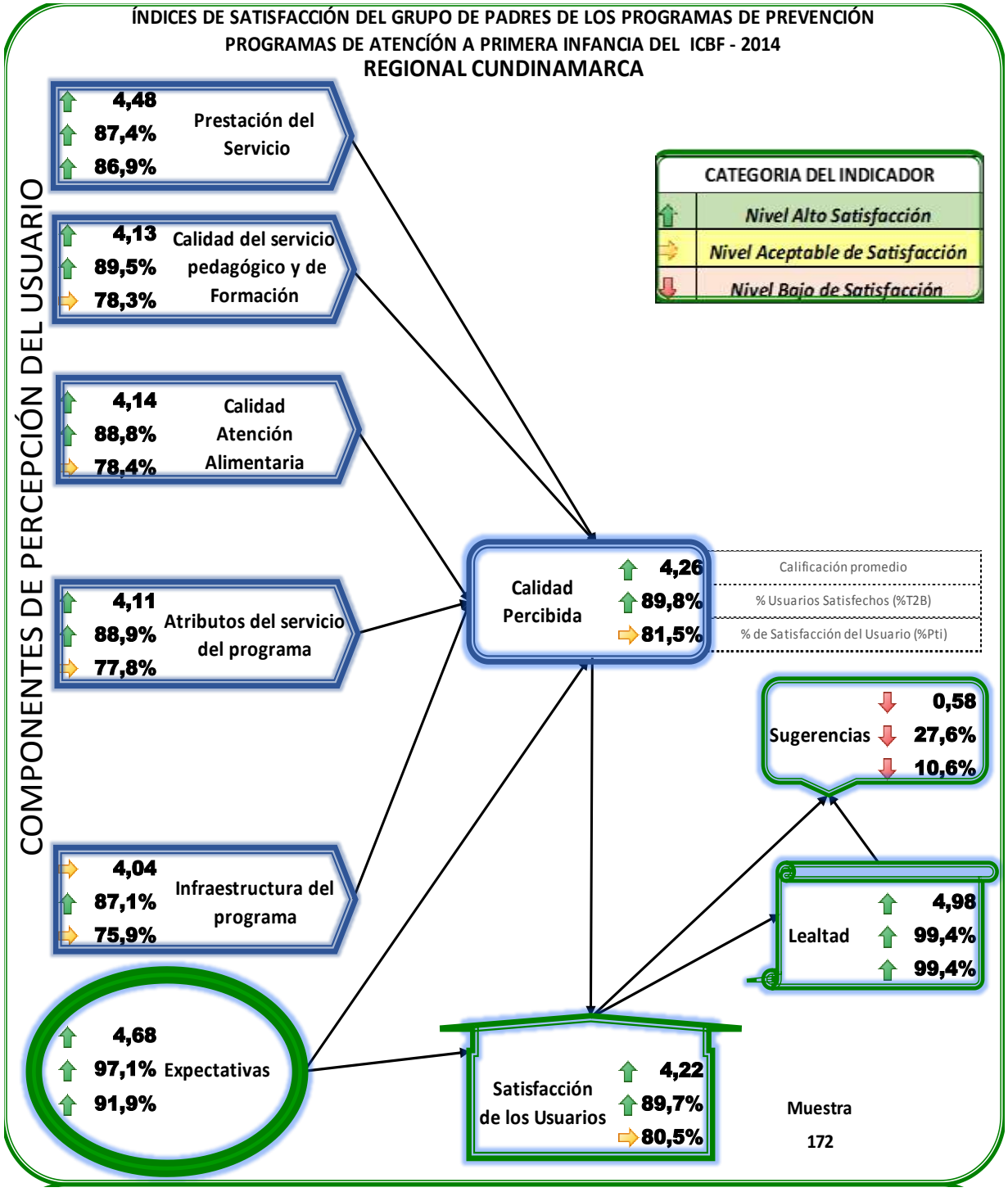
Est. Grafica 50.1: Resultados NNA – Cundinamarca.

Padres de Primera Infancia –Cundinamarca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CUNDINAMARCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	172	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	170	4,18	80,6%	11,8%	79,6%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	171	4,24	94,7%	0,6%	81,0%
	La formación en valores	Preg_5b	170	4,15	88,2%	1,2%	78,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	171	4,13	90,1%	0,6%	78,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	170	4,11	89,4%	0,6%	77,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	170	4,06	86,5%	0,0%	76,6%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	166	4,10	88,0%	2,4%	77,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	166	4,24	94,0%	1,2%	81,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	161	4,12	87,6%	1,2%	78,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	163	4,05	84,7%	3,7%	76,2%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	165	4,23	93,3%	0,6%	80,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	167	4,14	90,4%	0,0%	78,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	169	4,01	85,8%	1,2%	75,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	170	4,20	92,9%	0,6%	80,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	171	4,12	89,5%	1,2%	78,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	166	3,96	81,3%	1,2%	73,9%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	172	4,17	91,3%	0,6%	79,4%
	La señalización	Preg_9b	172	4,03	86,0%	0,0%	75,7%
	Los Baños	Preg_9c	167	4,06	89,8%	0,6%	76,5%
	El comedor	Preg_9d	163	4,08	91,4%	1,8%	77,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	172	4,04	86,0%	0,0%	76,0%
	La seguridad	Preg_9f	172	4,02	86,0%	0,6%	75,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	162	3,91	82,7%	9,3%	72,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	167	3,98	83,2%	1,2%	74,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	172	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	172	4,54	98,8%	0,0%	88,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	172	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	172	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**172**		**18,0%**	**82,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	31	3,77	80,6%	16,1%	69,4%
TOTAL SATISFACCIÓN CUNDINAMARCA			**168**	**4,22**	**89,7%**	**1,9%**	**80,5%**

Est. Tabla 36.1: Indicadores de satisfacción PPI – Cundinamarca



Est. Grafica 50.2: Resultados PPI – Cundinamarca

Usuarios Centro Zonal – Cundinamarca

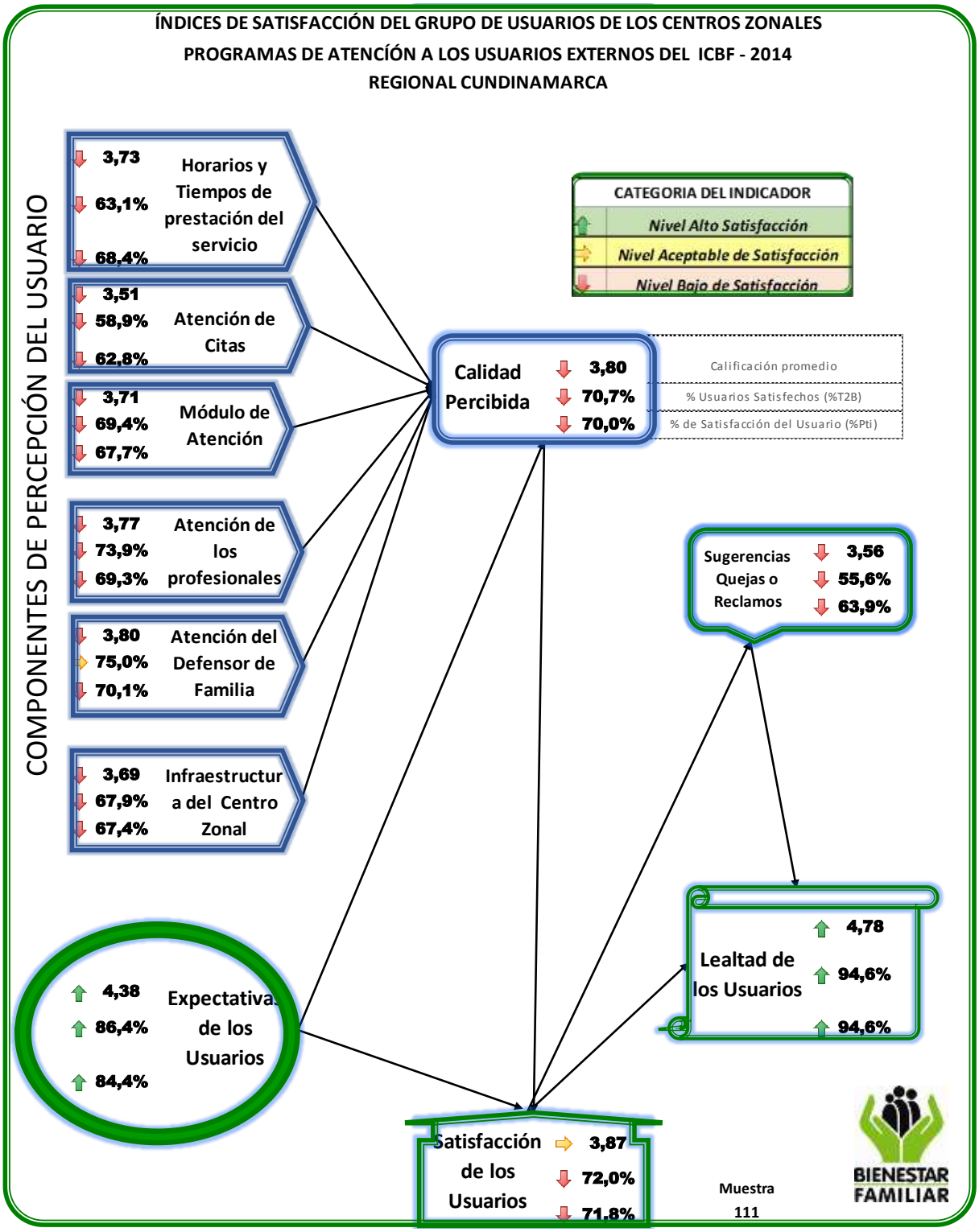
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			CUNDINAMARCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	111	4,46	86,5%	13,5%	86,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	110	3,45	52,7%	26,4%	61,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	110	3,29	50,0%	18,2%	57,3%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**111**		**65,8%**	**34,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	73	3,48	53,4%	20,5%	62,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	73	3,55	64,4%	11,0%	63,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	108	3,69	71,3%	7,4%	67,1%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	109	3,63	66,1%	8,3%	65,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	110	3,80	70,9%	3,6%	70,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**111**		**79,3%**	**20,7%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	88	3,75	72,7%	5,7%	68,8%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	88	3,80	75,0%	1,1%	69,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**111**		**39,6%**	**60,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	44	3,80	77,3%	6,8%	69,9%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	44	3,80	77,3%	6,8%	69,9%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	44	3,82	70,5%	4,5%	70,5%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	111	3,64	66,7%	4,5%	66,0%
	La señalización	Preg_12b	110	3,58	58,2%	3,6%	64,5%
	Los Baños	Preg_12c	84	3,61	66,7%	8,3%	65,2%
	La limpieza	Preg_12d	110	3,73	70,0%	0,0%	68,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	111	3,67	65,8%	2,7%	66,7%
	La organización	Preg_12f	108	4,08	92,3%	0,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	105	3,54	55,2%	3,8%	63,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	111	4,39	84,7%	15,3%	84,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	110	4,36	88,2%	2,7%	84,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	111	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	111	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**111**		**8,1%**	**91,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	9	3,56	55,6%	11,1%	63,9%
TOTAL SATISFACCIÓN CUNDINAMARCA			**102**	**3,87**	**72,0%**	**7,7%**	**71,8%**

Est. Tabla 36.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Cundinamarca

.



Est. Grafica 50.3: Resultados UCZ – Cundinamarca

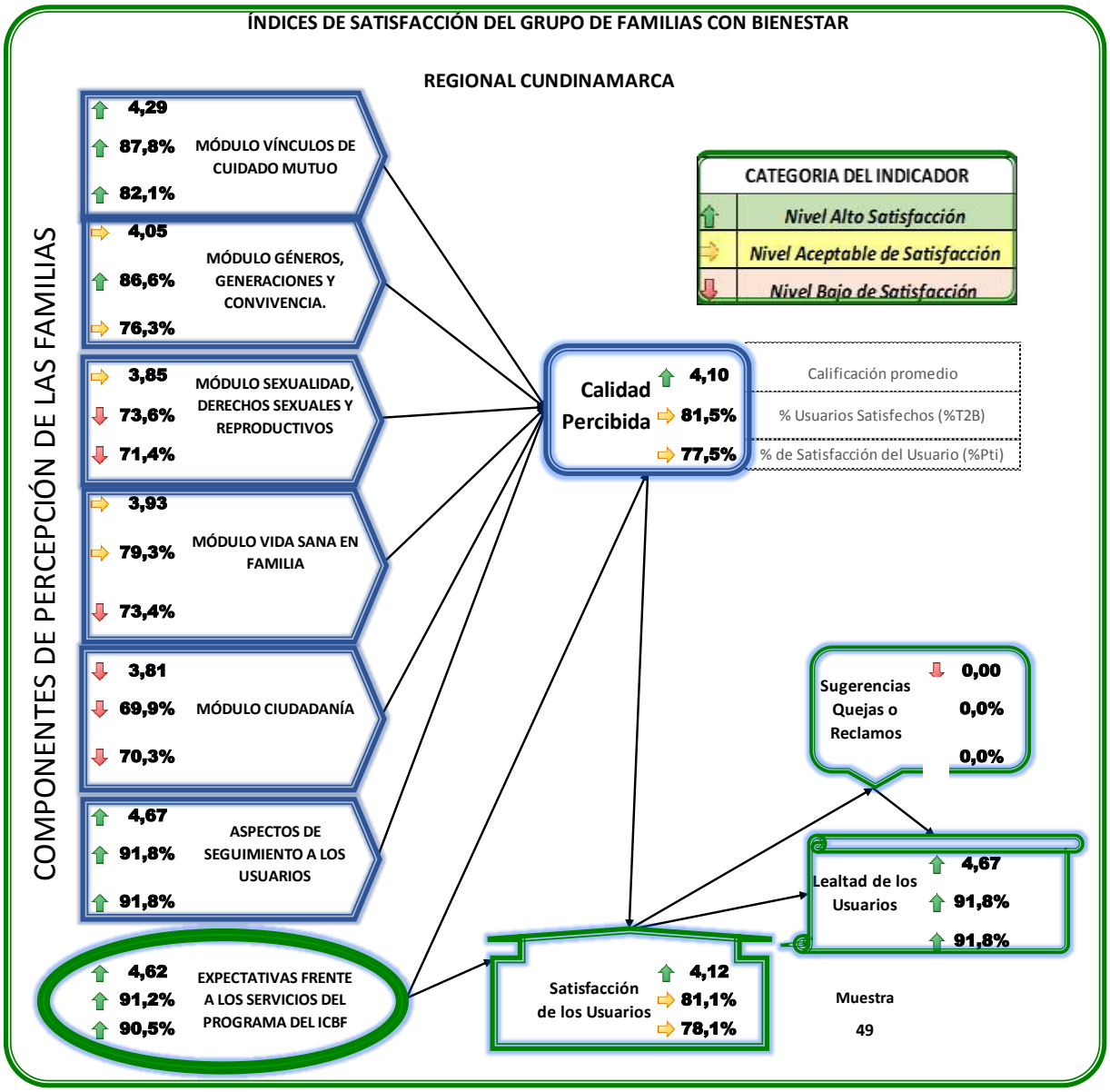
Familias con Bienestar FB-Cundinamarca

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

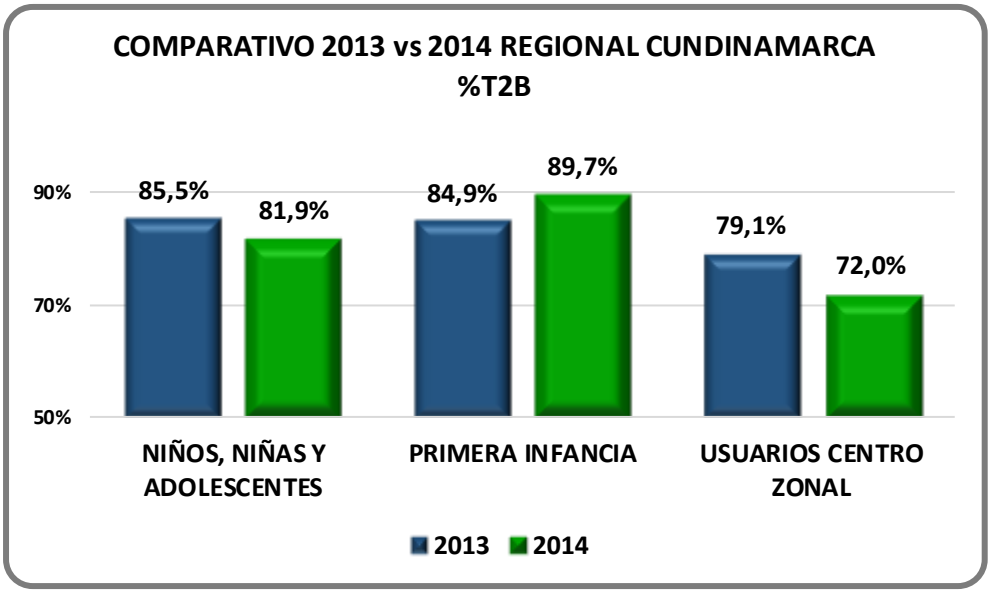
REGIONAL			CUNDINAMARCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	49	4,3	87,8%	0,0%	82,1%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	49	4,0	81,6%	0,0%	76,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	48	4,1	91,7%	0,0%	76,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	48	3,9	77,1%	2,1%	71,4%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	48	4,0	81,3%	2,1%	76,0%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	48	3,7	62,5%	10,4%	66,7%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	46	3,9	78,3%	2,2%	72,8%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	46	4,0	80,4%	4,3%	73,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	48	4,0	79,2%	2,1%	74,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	46	3,8	67,4%	0,0%	69,6%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	49	3,7	63,3%	6,1%	67,3%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	49	4,8	93,9%	6,1%	93,9%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	49	4,3	85,7%	4,1%	82,1%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	49	4,8	93,9%	4,1%	95,4%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	49	4,7	91,8%	8,2%	91,8%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**49**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**49**	4,1	81,1%	3,5%	78,1%

Est. Tabla 36.3: Indicadores de satisfacción FB – Cundinamarca

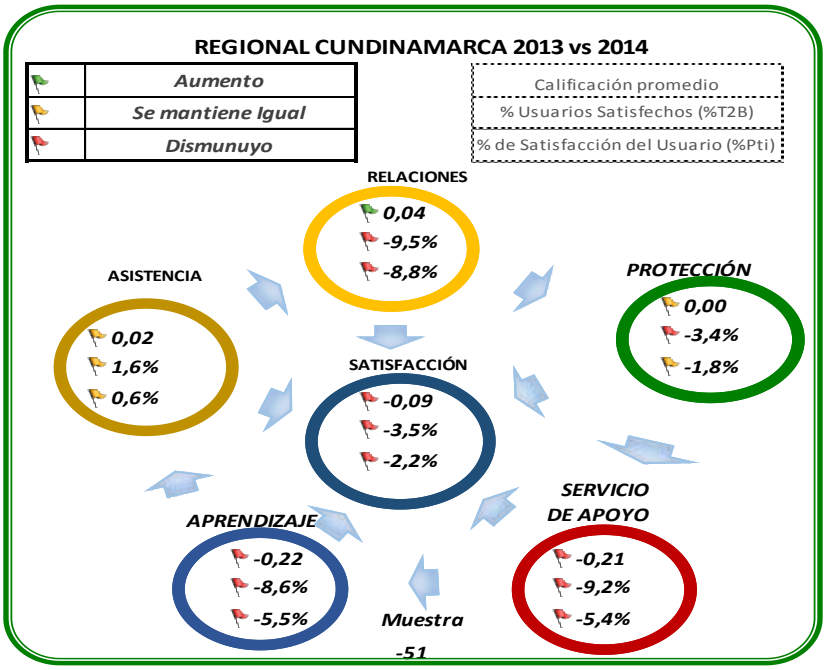


Est. Grafica 50.4: Resultados BF – Cundinamarca

Comparativo 2013 Vs 2014 –Cundinamarca



Est. Grafica 50.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Cundinamarca.

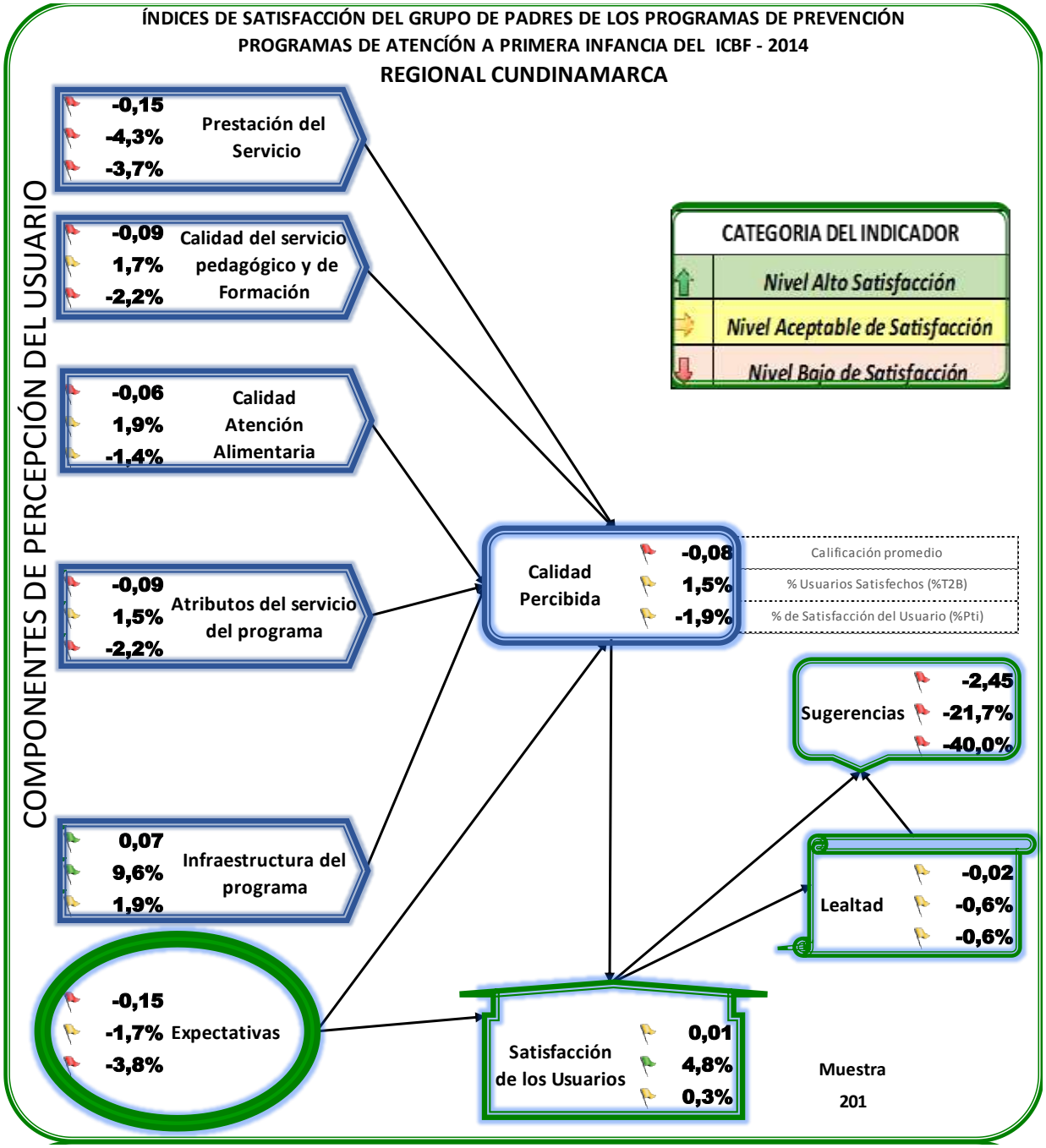


Est. Grafica 50.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cundinamarca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL CUNDINAMARCA

REGIONAL	CUNDINAMARCA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	188	4,91	95,7%	0,0%	97,9%	134	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	188	4,82	91,0%	0,0%	95,5%	135	4,84	92,6%	0,74%	95,9%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	188	4,33	70,7%	4,3%	83,2%	134	4,57	79,9%	1,49%	89,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	188	4,55	78,2%	0,5%	88,8%	135	4,57	80,7%	2,22%	89,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	188	4,84	92,0%	0,0%	96,0%	134	4,69	84,3%	0,00%	92,2%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	188	4,97	98,4%	0,0%	99,2%	132	4,74	88,6%	1,52%	93,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	188	4,81	90,4%	0,0%	95,2%	134	4,73	88,1%	1,49%	93,3%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	117	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	135	4,87	93,3%	0,00%	96,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	188	4,67	84,6%	1,1%	91,8%	131	4,54	77,9%	0,76%	88,5%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	188	4,62	81,4%	0,5%	90,4%	134	4,87	94,0%	0,75%	96,6%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	163	4,69	85,3%	0,6%	92,3%	87	4,61	82,8%	2,30%	90,2%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	188	4,72	86,2%	0,0%	93,1%	133	3,83	48,9%	7,52%	70,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	188	4,45	78,7%	6,4%	86,2%	134	4,57	81,3%	2,99%	89,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	188	4,53	79,3%	2,7%	88,3%	135	4,66	85,9%	2,96%	91,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	179	4,37	74,9%	6,1%	84,4%	130	3,92	56,2%	10,00%	73,1%
TOTAL CUNDINAMARCA	**TOTAL**	**181**	**4,68**	**85,5%**	**1,5%**	**92,0%**	**130**	**4,59**	**81,9%**	**2,30%**	**89,8%**

Est. Tabla 36.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cundinamarca



Est. Grafica 50.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cundinamarca.

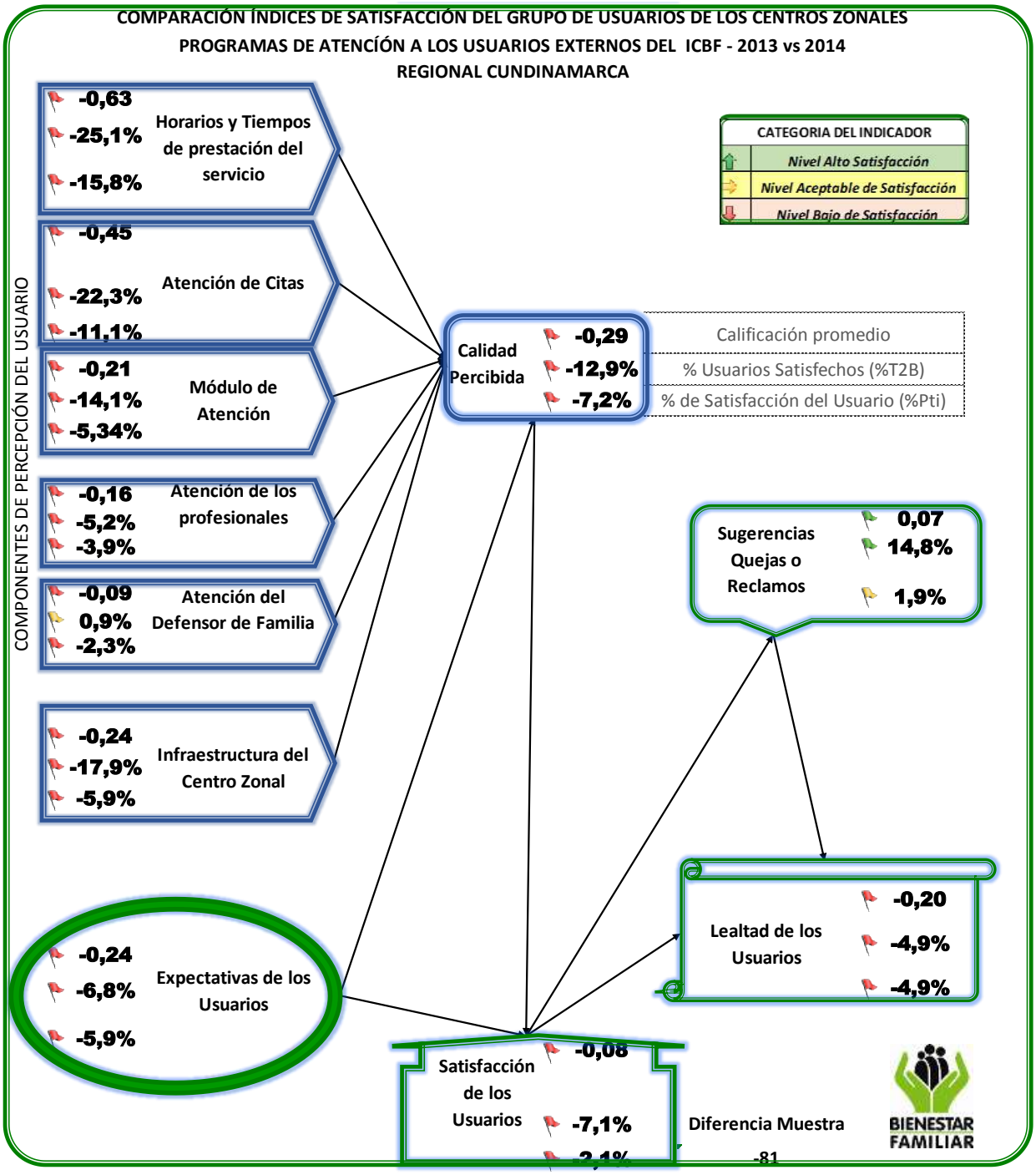
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		CUNDINAMARCA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	201	4,84	96,0%	4,0%	96,0%	172	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	200	4,41	87,5%	4,0%	85,1%	170	4,18	80,6%	11,8%	79,6%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	201	4,43	93,5%	0,0%	85,7%	171	4,24	94,7%	0,6%	81,0%
	La formación en valores	Preg_5b	201	4,13	84,6%	0,5%	78,2%	170	4,15	88,2%	1,2%	78,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	201	4,17	86,1%	0,5%	79,4%	171	4,13	90,1%	0,6%	78,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	201	4,15	84,6%	0,5%	78,9%	170	4,11	89,4%	0,6%	77,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	201	4,13	85,1%	1,0%	78,2%	170	4,06	86,5%	0,0%	76,6%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	201	4,31	93,0%	1,0%	82,8%	166	4,10	88,0%	2,4%	77,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	201	4,29	91,0%	0,0%	82,2%	166	4,24	94,0%	1,2%	81,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	171	4,18	86,0%	0,0%	79,4%	161	4,12	87,6%	1,2%	78,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	190	4,11	83,2%	0,5%	77,8%	163	4,05	84,7%	3,7%	76,2%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	201	4,20	88,1%	0,0%	80,1%	165	4,23	93,3%	0,6%	80,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	199	4,26	92,0%	0,5%	81,4%	167	4,14	90,4%	0,0%	78,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	199	4,06	81,4%	1,0%	76,4%	169	4,01	85,8%	1,2%	75,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	201	4,34	91,5%	0,0%	83,5%	170	4,20	92,9%	0,6%	80,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	201	4,30	92,0%	0,5%	82,6%	171	4,12	89,5%	1,2%	78,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	201	4,02	79,1%	1,5%	75,6%	166	3,96	81,3%	1,2%	73,9%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	201	3,94	75,6%	7,5%	73,4%	172	4,17	91,3%	0,6%	79,4%
	La señalización	Preg_9b	201	3,93	76,6%	8,0%	73,1%	172	4,03	86,0%	0,0%	75,7%
	Los Baños	Preg_9c	200	3,87	72,5%	11,0%	71,6%	167	4,06	89,8%	0,6%	76,5%
	El comedor	Preg_9d	198	3,89	72,2%	5,6%	72,2%	163	4,08	91,4%	1,8%	77,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	201	4,05	83,1%	2,5%	76,2%	172	4,04	86,0%	0,0%	76,0%
	La seguridad	Preg_9f	201	3,98	77,1%	3,5%	74,4%	172	4,02	86,0%	0,6%	75,4%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	199	4,03	83,4%	7,0%	75,6%	162	3,91	82,7%	9,3%	72,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	201	4,03	79,1%	0,5%	75,9%	167	3,98	83,2%	1,2%	74,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	201	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	172	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	200	4,68	98,0%	0,0%	91,9%	172	4,54	98,8%	0,0%	88,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	201	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	172	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	201	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	172	4,98	99,4%	0,6%	99,4%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	201	2,57	39,3%	60,7%	39,3%	**172**		**18,0%**	**82,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	79	4,18	74,7%	6,3%	79,4%	31	3,77	80,6%	16,1%	69,4%
TOTAL SATISFACCIÓN CUNDINAMARCA			**198**	**4,21**	**84,9%**	**4,1%**	**80,2%**	**168**	**4,22**	**89,7%**	**1,9%**	**80,5%**

Est. Tabla 36.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cundinamarca



Est. Grafica 50.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cundinamarca.

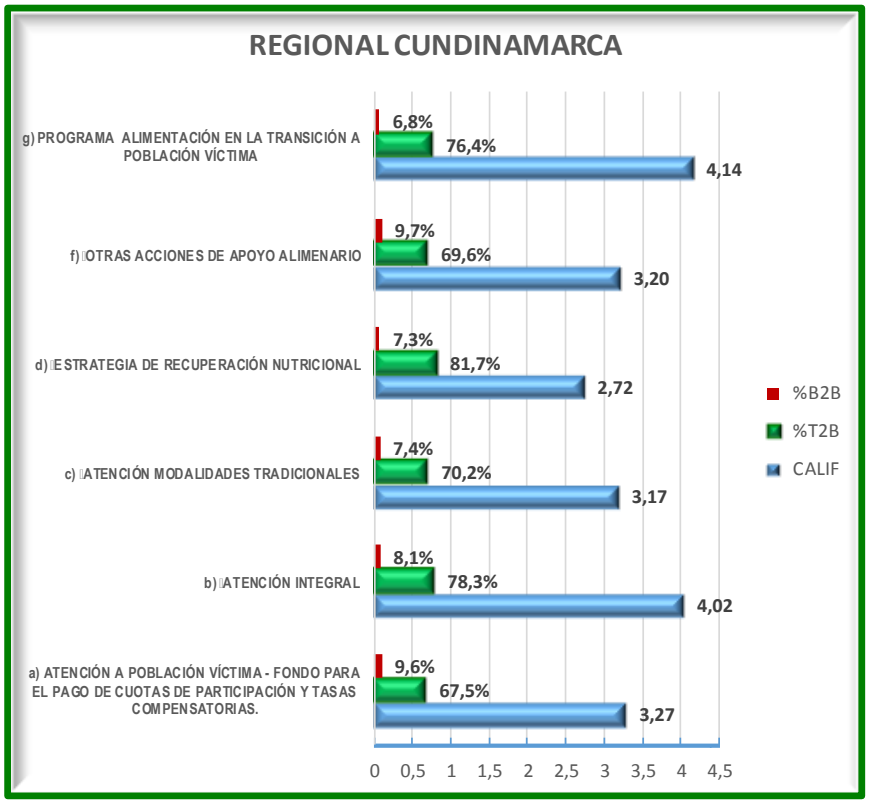
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			CUNDINAMARCA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	192	4,88	96,9%	3,1%	96,9%	111	4,46	86,5%	13,5%	86,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	192	4,25	85,9%	4,2%	81,3%	110	3,45	52,7%	26,4%	61,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	192	3,98	81,8%	1,0%	74,5%	110	3,29	50,0%	18,2%	57,3%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	106	4,21	80,2%	19,8%	80,2%	**111**		**65,8%**	**34,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	192	4,02	83,5%	0,0%	75,6%	73	3,48	53,4%	20,5%	62,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	192	3,89	78,8%	4,7%	72,4%	73	3,55	64,4%	11,0%	63,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	192	3,92	84,9%	2,1%	73,0%	108	3,69	71,3%	7,4%	67,1%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	192	3,92	84,9%	2,1%	72,9%	109	3,63	66,1%	8,3%	65,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	192	3,92	80,7%	4,7%	73,0%	110	3,80	70,9%	3,6%	70,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	192	3,67	66,7%	33,3%	66,7%	**111**		**79,3%**	**20,7%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	192	3,83	73,9%	1,7%	70,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	192	3,98	85,2%	0,8%	74,6%	88	3,75	72,7%	5,7%	68,8%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	192	3,98	78,1%	3,1%	74,4%	88	3,80	75,0%	1,1%	69,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	192	2,96	49,0%	51,0%	49,0%	**111**		**39,6%**	**60,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	192	3,89	78,7%	0,0%	72,3%	44	3,80	77,3%	6,8%	69,9%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	192	3,75	67,0%	8,0%	68,8%	44	3,80	77,3%	6,8%	69,9%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	192	4,04	76,6%	0,0%	76,1%	44	3,82	70,5%	4,5%	70,5%

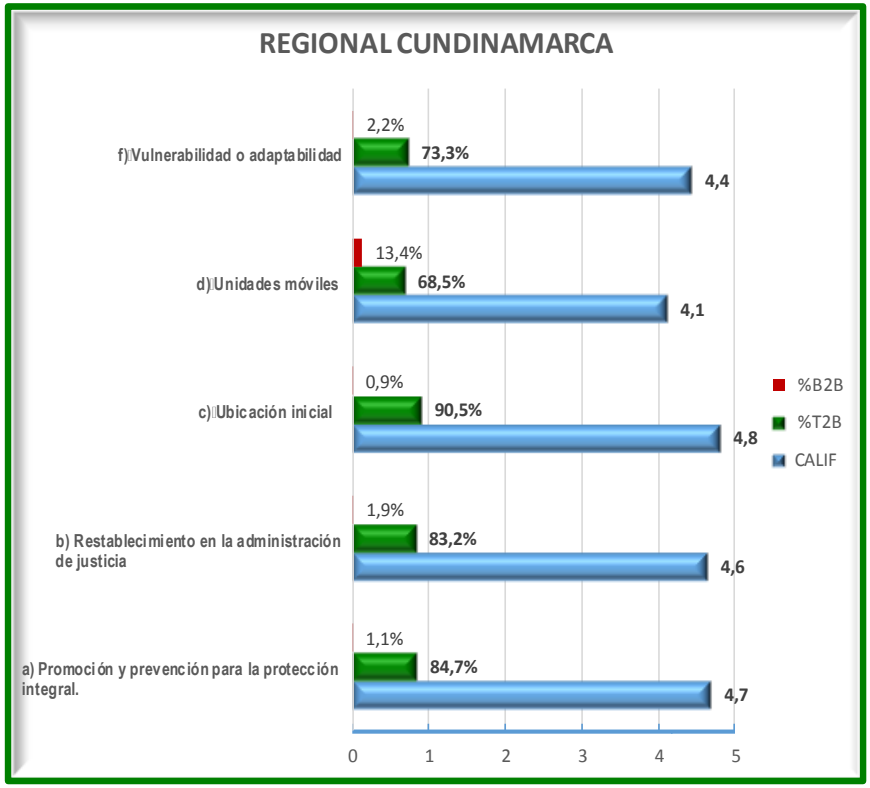
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	192	3,91	86,5%	1,0%	72,8%	111	3,64	66,7%	4,5%	66,0%
	La señalización	Preg_12b	192	3,99	89,1%	0,0%	74,7%	110	3,58	58,2%	3,6%	64,5%
	Los Baños	Preg_12c	192	3,97	89,0%	0,0%	74,1%	84	3,61	66,7%	8,3%	65,2%
	La limpieza	Preg_12d	192	3,99	90,1%	0,5%	74,9%	110	3,73	70,0%	0,0%	68,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	192	4,01	91,7%	0,5%	75,1%	111	3,67	65,8%	2,7%	66,7%
	La organización	Preg_12f	192	3,59	63,5%	14,3%	64,7%	108	4,08	92,3%	0,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	192	4,06	91,1%	0,0%	76,4%	105	3,54	55,2%	3,8%	63,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	192	4,94	98,4%	1,6%	98,4%	111	4,39	84,7%	15,3%	84,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	192	4,29	88,0%	1,6%	82,2%	110	4,36	88,2%	2,7%	84,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	192	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	111	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	192	4,98	99,5%	0,5%	99,5%	111	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	192	1,56	14,1%	85,9%	14,1%	**111**		**8,1%**	**91,9%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	192	3,48	40,7%	18,5%	62,0%	9	3,56	55,6%	11,1%	63,9%
TOTAL SATISFACCIÓN CUNDINAMARCA			190	3,96	79,1%	8,7%	73,9%	**102**	**3,87**	**72,0%**	**7,7%**	**71,8%**

Est. Tabla 36.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cundinamarca

Modalidades – Proyectos de inversión - Cundinamarca.



Est. Grafica 50.9: Modalidades PPI –Cundinamarca

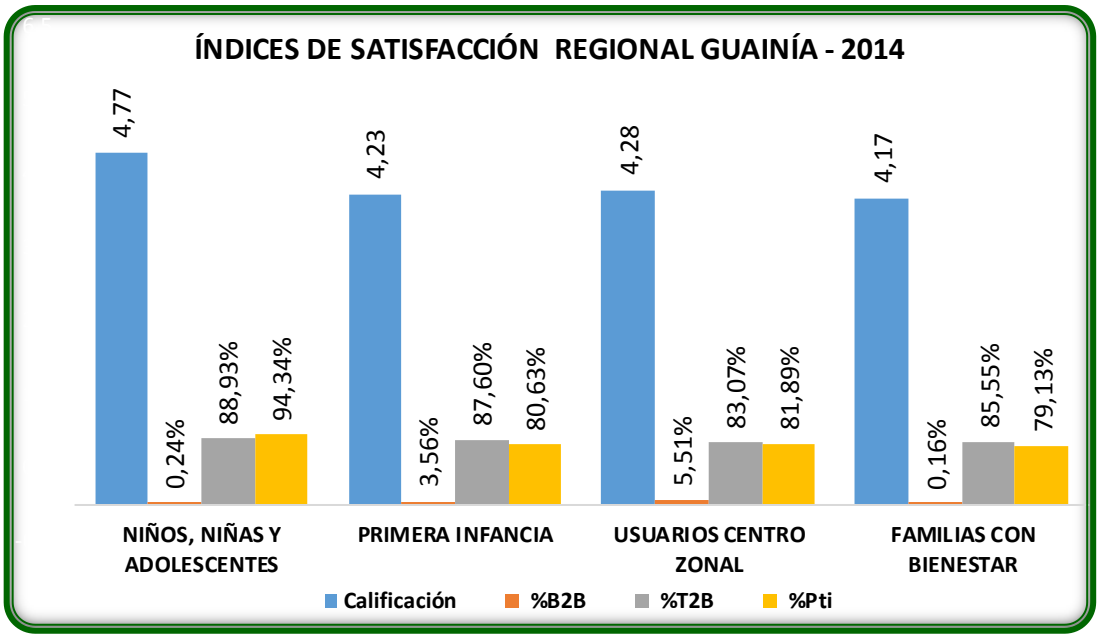


Est. Grafica 50.10: Modalidades NNA – Cundinamarca

REGIONAL GUAINÍA

Resultados Generales

Para esta regional se realizaron en total 188 encuestas, en las cuales se observa un nivel de satisfacción alto con un 86.29% de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal son considerablemente más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto B2B de 5.51%.



REGIONAL	GUAINÍA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	71	4,77	88,93%	0,24%	94,34%
PRIMERA INFANCIA	65	4,23	87,60%	3,56%	80,63%
USUARIOS CENTRO ZONAL	13	4,28	83,07%	5,51%	81,89%
FAMILIAS CON BIENESTAR	39	4,17	85,55%	0,16%	79,13%
Total general	**188**	**4,36**	**86,29%**	**2,37%**	**84,00%**

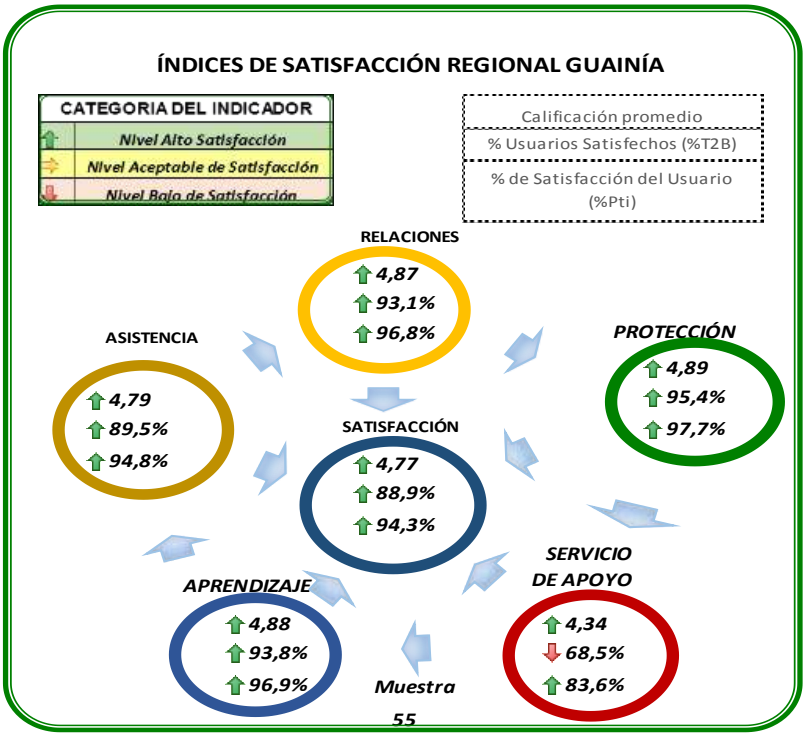
Est. Gráfica 51: Resultados generales Guainía

Niños, Niñas y Adolescentes- Guainía

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL GUANÍA

REGIONAL	GUAINÍA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	71	4,89	94,4%	0,00%	97,2%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	62	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	70	4,80	90,0%	0,00%	95,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	63	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	58	4,93	96,6%	0,00%	98,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	63	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	69	4,88	94,2%	0,00%	97,1%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	70	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	47	4,91	95,7%	0,00%	97,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	7	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	69	3,96	50,7%	2,90%	73,9%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	48	4,71	85,4%	0,00%	92,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	32	4,63	81,3%	0,00%	90,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	33	4,82	90,9%	0,00%	95,5%
TOTAL GUAINÍA	**TOTAL**	**55**	**4,77**	**88,9%**	**0,24%**	**94,3%**

Est. Tabla 37: Indicadores de satisfacción NNA – Guainía.



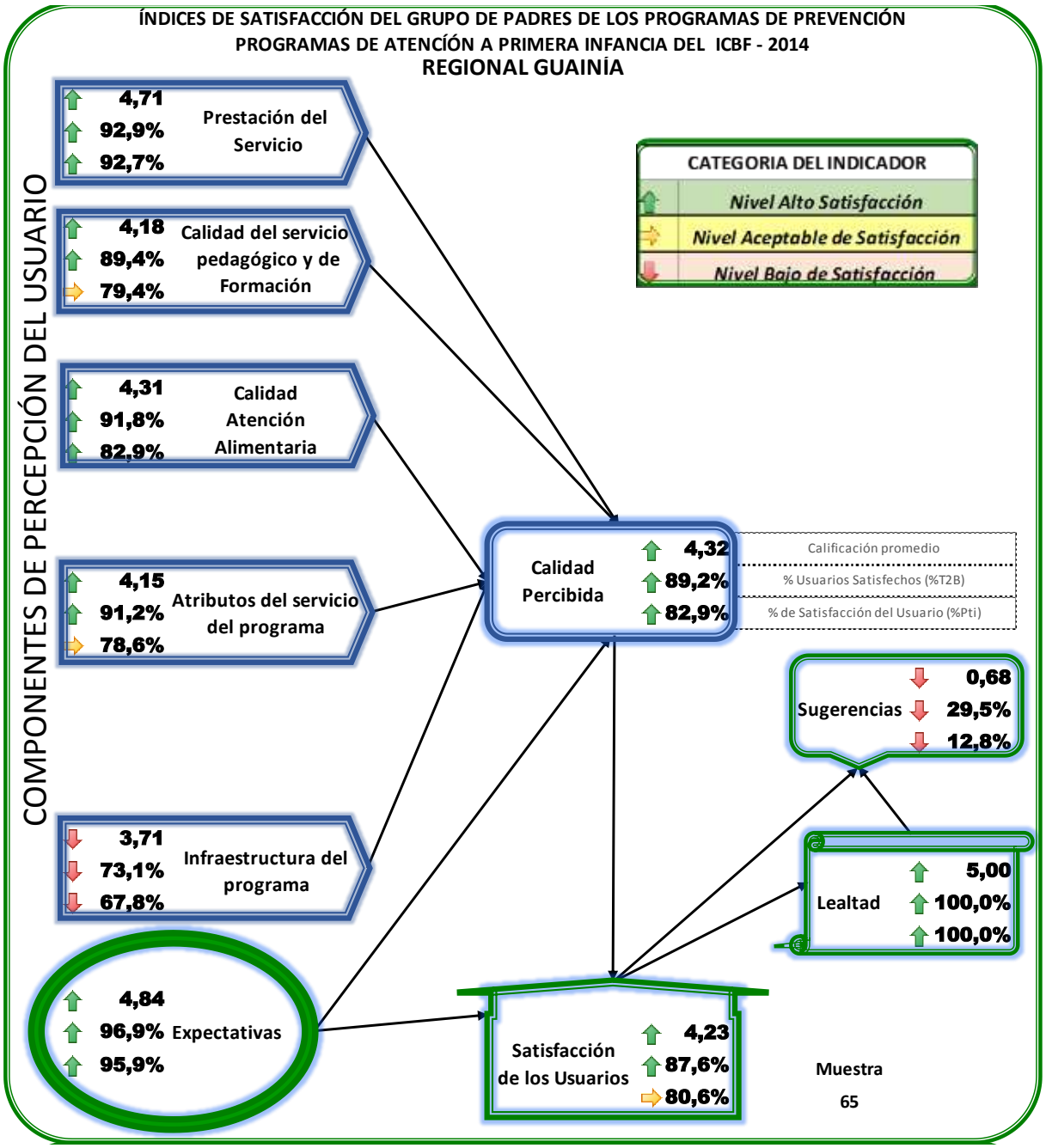
Est. Gráfica 51.1: Resultados NNA – Guainía.

Padres de Primera Infancia - Guainía

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			GUAINÍA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	65	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	61	4,46	86,9%	13,1%	86,5%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	42	4,10	90,5%	0,0%	77,4%
	La formación en valores	Preg_5b	42	3,98	88,1%	2,4%	74,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	104	4,38	91,3%	0,0%	84,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	52	3,88	82,7%	0,0%	72,1%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	104	4,37	92,3%	0,0%	84,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	51	3,92	86,3%	7,8%	73,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	62	4,34	95,2%	0,0%	83,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	37	4,43	94,6%	0,0%	85,8%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	60	4,22	86,7%	6,7%	80,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	50	4,10	86,0%	2,0%	77,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	52	4,12	90,4%	0,0%	77,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	55	3,98	90,9%	1,8%	74,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	56	4,20	89,3%	0,0%	79,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	59	4,25	94,9%	0,0%	81,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	57	4,21	94,7%	0,0%	80,3%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	55	3,80	76,4%	5,5%	70,0%
	La señalización	Preg_9b	52	3,65	69,2%	7,7%	66,3%
	Los Baños	Preg_9c	45	3,49	64,4%	20,0%	62,2%
	El comedor	Preg_9d	41	3,85	78,0%	2,4%	71,3%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	57	3,89	78,9%	3,5%	72,4%
	La seguridad	Preg_9f	53	3,89	81,1%	3,8%	72,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	51	3,65	74,5%	11,8%	66,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	51	3,45	60,8%	17,6%	61,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	65	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	64	4,73	95,3%	1,6%	93,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	65	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	65	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**65**		**20,0%**	**80,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	13	4,08	76,9%	15,4%	76,9%
TOTAL SATISFACCIÓN GUAINÍA			**61**	**4,23**	**87,6%**	**3,6%**	**80,6%**

Est. Tabla 37.1: Indicadores de satisfacción PPI – Guainía.



Est. Gráfica 51.2: Resultados PPI – Guainía.

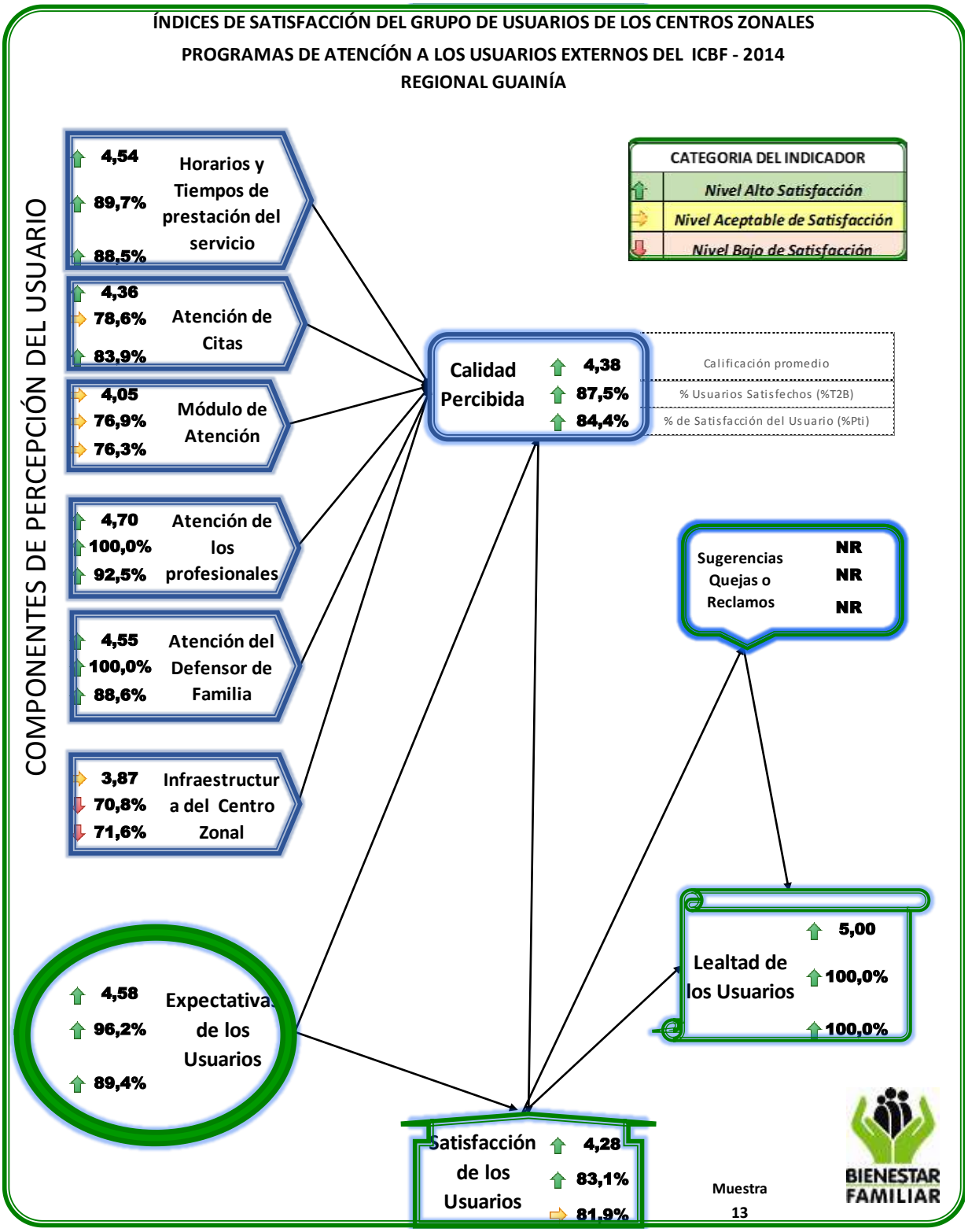
Usuarios de Centro Zonal – Guainía

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			GUAINÍA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	13	4,62	100,0%	0,0%	90,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	13	4,00	69,2%	7,7%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**13**		**53,8%**	**46,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	7	4,57	85,7%	0,0%	89,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	7	4,14	71,4%	14,3%	78,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	13	4,08	76,9%	7,7%	76,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	13	3,92	76,9%	7,7%	73,1%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	13	4,15	76,9%	15,4%	78,8%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**13**		**38,5%**	**61,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	5	4,60	100,0%	0,0%	90,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	5	4,80	100,0%	0,0%	95,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**13**		**30,8%**	**69,2%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	4	4,50	100,0%	0,0%	87,5%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	3	4,33	100,0%	0,0%	83,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	4	4,75	100,0%	0,0%	93,8%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	13	3,46	53,8%	15,4%	61,5%
	La señalización	Preg_12b	13	3,00	23,1%	23,1%	50,0%
	Los Baños	Preg_12c	11	4,27	90,9%	0,0%	81,8%
	La limpieza	Preg_12d	13	4,23	92,3%	0,0%	80,8%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	13	4,69	92,3%	0,0%	92,3%
	La organización	Preg_12f	13	4,08	92,3%	0,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	13	3,38	53,8%	15,4%	59,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	13	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	13	4,46	100,0%	0,0%	86,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**13**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	0				
TOTAL SATISFACCIÓN GUAINÍA			**12**	**4,28**	**83,1%**	**5,5%**	**81,9%**

Est. Tabla 37.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guainía.



Est. Gráfica 51.3: Resultados UCZ - Guainía

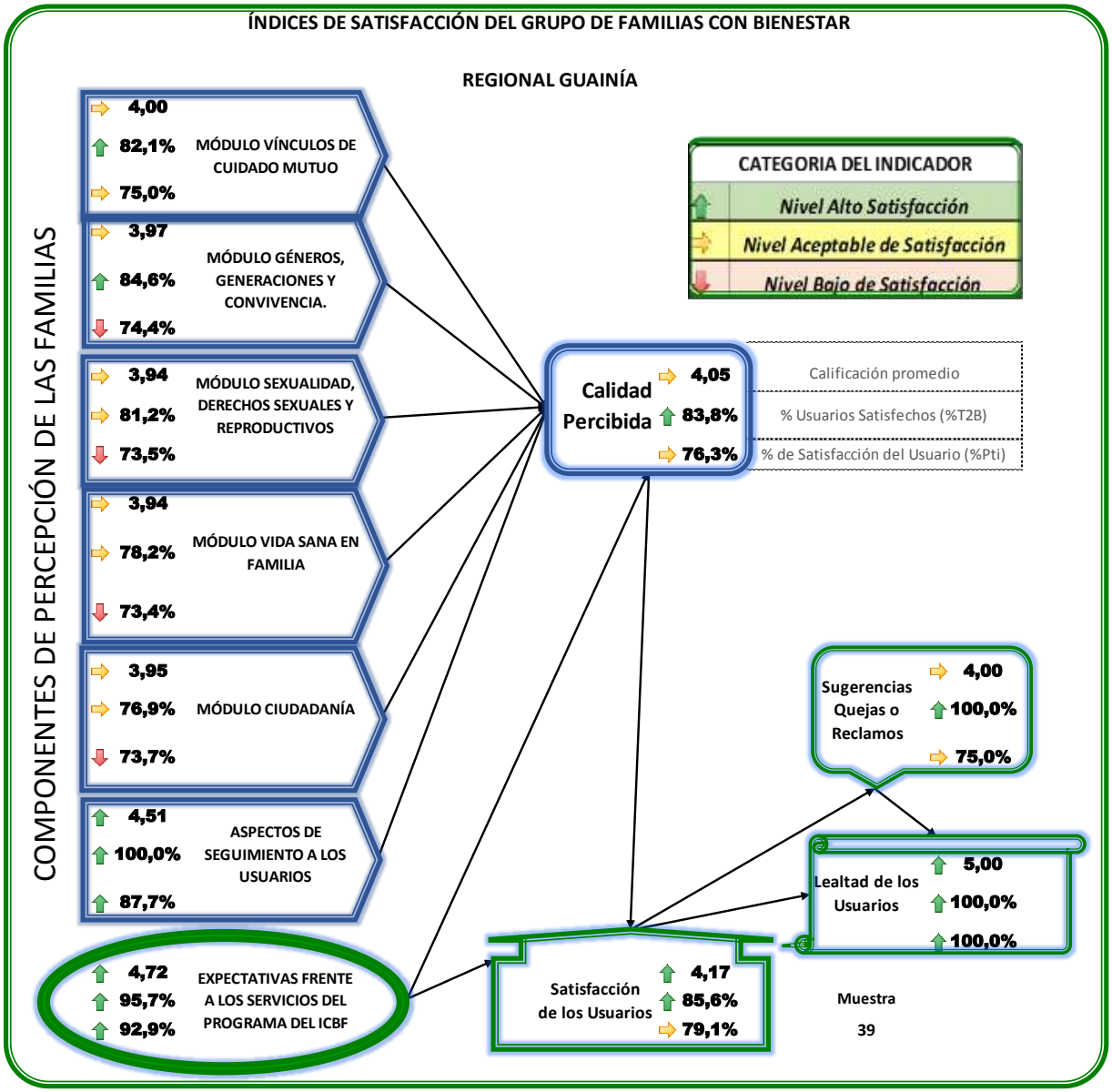
Familias con Bienestar – Guainía

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

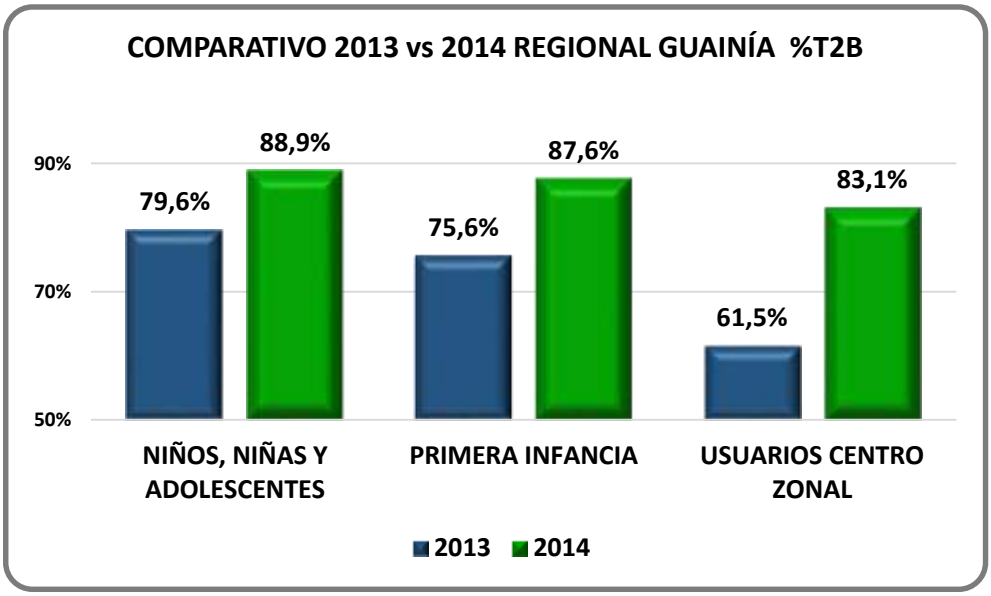
REGIONAL			GUAINÍA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	39	4,0	82,1%	0,0%	75,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	39	4,1	89,7%	0,0%	76,3%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	39	3,9	79,5%	0,0%	72,4%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	39	3,9	84,6%	0,0%	73,7%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	39	4,1	84,6%	0,0%	76,3%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	39	3,8	74,4%	0,0%	70,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	39	4,0	82,1%	0,0%	75,6%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	39	3,8	74,4%	0,0%	71,2%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	39	4,1	82,1%	0,0%	78,2%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	39	3,8	69,2%	0,0%	69,9%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	39	3,9	79,5%	0,0%	73,1%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	39	4,9	97,4%	2,6%	97,4%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	39	4,4	92,3%	0,0%	84,6%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	39	4,9	97,4%	0,0%	96,8%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	39	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**39**		**2,6%**	**97,4%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	38	4,0	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL		**39**	4,2	85,6%	0,2%	79,1%

Est. Tabla 37.3: Indicadores de satisfacción FB – Guainía.

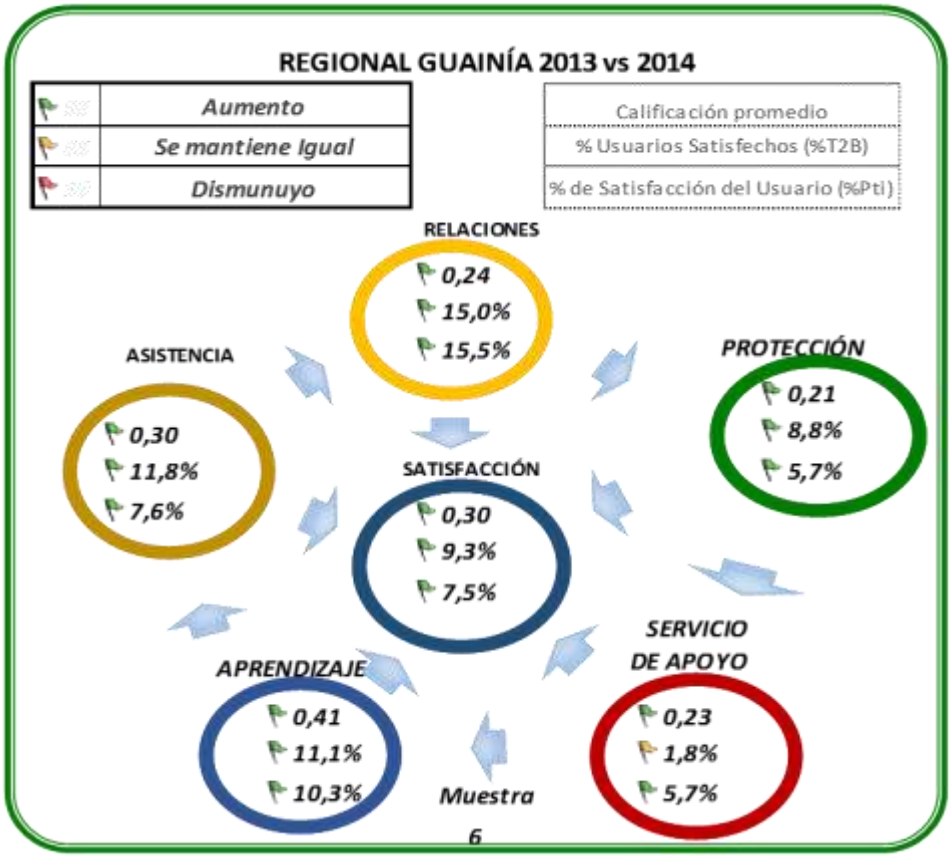


Est. Gráfica 51.4: Resultados FB – Guainía.

Comparativo 2013 Vs 2014 – Guainía



Est. Gráfica 51.5: Comparativo general Guainía.

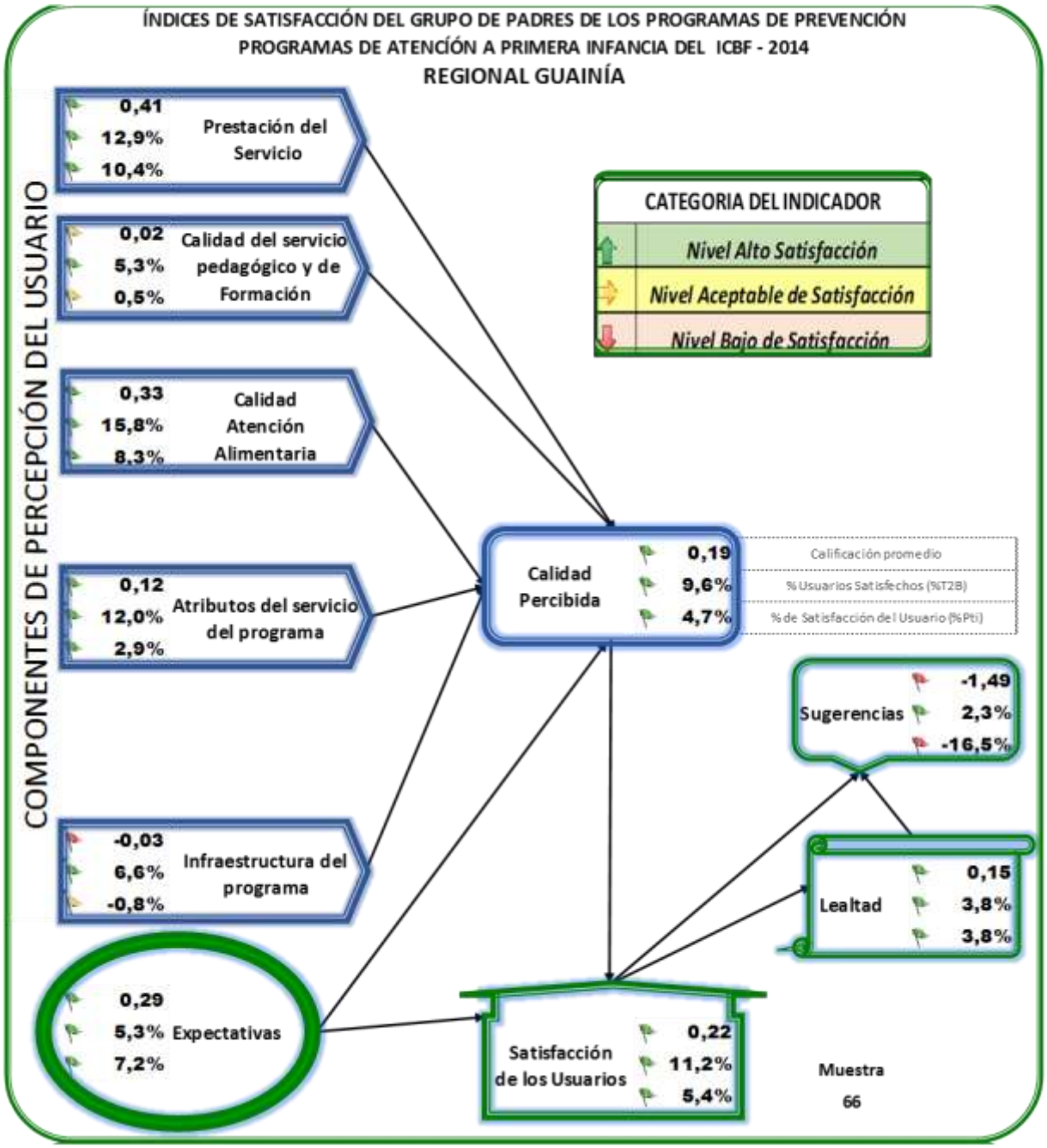


Est. Gráfica 51.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guainía.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL GUANÍA

REGIONAL		GUAINÍA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	52	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	71	4,89	94,4%	0,00%	97,2%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	52	4,85	92,3%	0,0%	96,2%	62	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	52	4,38	76,9%	7,7%	84,6%	70	4,80	90,0%	0,00%	95,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	52	4,65	90,4%	7,7%	91,3%	69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	52	4,65	84,6%	1,9%	91,3%	63	4,90	95,2%	0,00%	97,6%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	52	4,65	86,5%	3,8%	91,3%	58	4,93	96,6%	0,00%	98,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	52	4,50	75,0%	0,0%	87,5%	63	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	52	4,54	82,7%	5,8%	88,5%	69	4,88	94,2%	0,00%	97,1%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	52	4,79	89,3%	0,0%	94,6%	70	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	52	4,31	69,2%	3,8%	82,7%	47	4,91	95,7%	0,00%	97,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	11	3,91	63,6%	18,2%	72,7%	7	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	52	4,46	75,0%	1,9%	86,5%	69	3,96	50,7%	2,90%	73,9%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	52	4,04	65,4%	13,5%	76,0%	48	4,71	85,4%	0,00%	92,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	52	3,85	59,6%	17,3%	71,2%	32	4,63	81,3%	0,00%	90,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	52	4,08	71,2%	17,3%	76,9%	33	4,82	90,9%	0,00%	95,5%
TOTAL GUAINÍA	**TOTAL**	**49**	**4,47**	**79,6%**	**6,0%**	**86,8%**	**55**	**4,77**	**88,9%**	**0,24%**	**94,3%**

Est. Tabla 37.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guainía.



Est. Gráfica 51.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guainía.

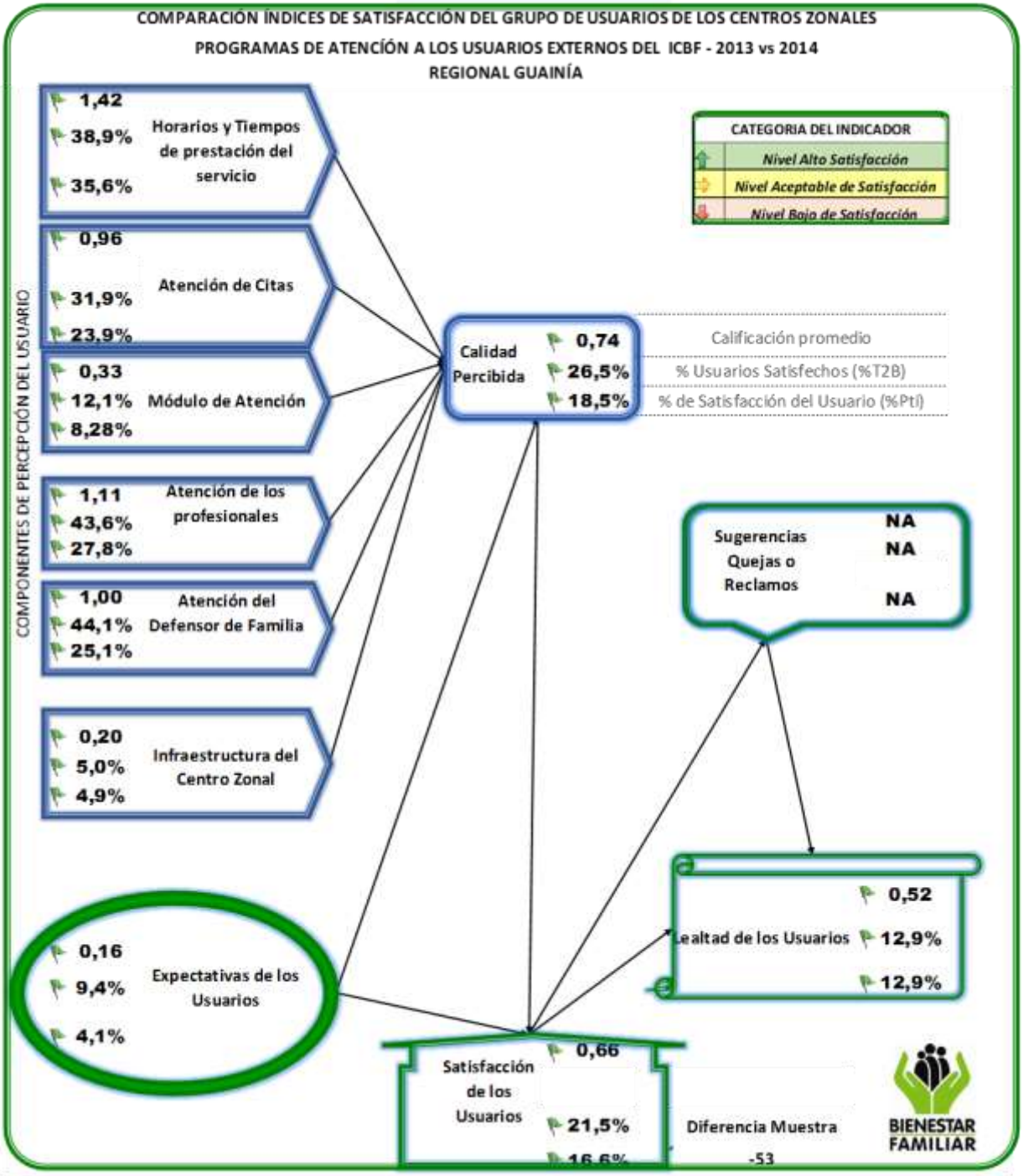
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		GUAINÍA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	66	4,64	90,9%	9,1%	90,9%	65	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	64	3,94	68,8%	7,8%	73,4%	61	4,46	86,9%	13,1%	86,5%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	66	3,98	83,3%	1,5%	74,6%	42	4,10	90,5%	0,0%	77,4%
	La formación en valores	Preg_5b	64	4,06	87,5%	1,6%	76,6%	42	3,98	88,1%	2,4%	74,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	4,48	88,1%	3,0%	86,9%	104	4,38	91,3%	0,0%	84,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	66	3,95	75,8%	1,5%	73,9%	52	3,88	82,7%	0,0%	72,1%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	67	4,40	88,1%	1,5%	85,1%	104	4,37	92,3%	0,0%	84,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	66	4,06	81,8%	6,1%	76,5%	51	3,92	86,3%	7,8%	73,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	63	4,05	77,8%	3,2%	76,2%	62	4,34	95,2%	0,0%	83,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	63	3,94	74,6%	3,2%	73,4%	37	4,43	94,6%	0,0%	85,8%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	62	3,97	75,8%	3,2%	74,2%	60	4,22	86,7%	6,7%	80,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	66	3,98	78,8%	4,5%	74,6%	50	4,10	86,0%	2,0%	77,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	66	3,95	75,8%	0,0%	73,9%	52	4,12	90,4%	0,0%	77,9%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	64	3,94	73,4%	7,8%	73,4%	55	3,98	90,9%	1,8%	74,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	66	4,17	81,8%	0,0%	79,2%	56	4,20	89,3%	0,0%	79,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	66	4,17	84,8%	0,0%	79,2%	59	4,25	94,9%	0,0%	81,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	66	3,97	80,3%	3,0%	74,2%	57	4,21	94,7%	0,0%	80,3%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	65	3,75	64,6%	4,6%	68,8%	55	3,80	76,4%	5,5%	70,0%
	La señalización	Preg_9b	64	3,59	59,4%	14,1%	64,8%	52	3,65	69,2%	7,7%	66,3%
	Los Baños	Preg_9c	62	3,74	66,1%	8,1%	68,5%	45	3,49	64,4%	20,0%	62,2%
	El comedor	Preg_9d	64	3,75	70,3%	12,5%	68,8%	41	3,85	78,0%	2,4%	71,3%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	65	3,86	70,8%	9,2%	71,5%	57	3,89	78,9%	3,5%	72,4%
	La seguridad	Preg_9f	65	3,75	64,6%	10,8%	68,8%	53	3,89	81,1%	3,8%	72,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	66	3,82	68,2%	7,6%	70,5%	51	3,65	74,5%	11,8%	66,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	65	3,69	67,7%	12,3%	67,3%	51	3,45	60,8%	17,6%	61,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	66	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	65	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	65	4,28	87,7%	0,0%	81,9%	64	4,73	95,3%	1,6%	93,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	66	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	65	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	66	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	65	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	66	1,79	19,7%	80,3%	19,7%	**65**		**20,0%**	**80,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	15	3,87	60,0%	6,7%	71,7%	13	4,08	76,9%	15,4%	76,9%
TOTAL SATISFACCIÓN GUAINÍA			**65**	**4,01**	**76,4%**	**7,6%**	**75,2%**	**61**	**4,23**	**87,6%**	**3,6%**	**80,6%**

Est. Tabla 37.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guainía.



Est. Gráfica 51.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guainía.

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

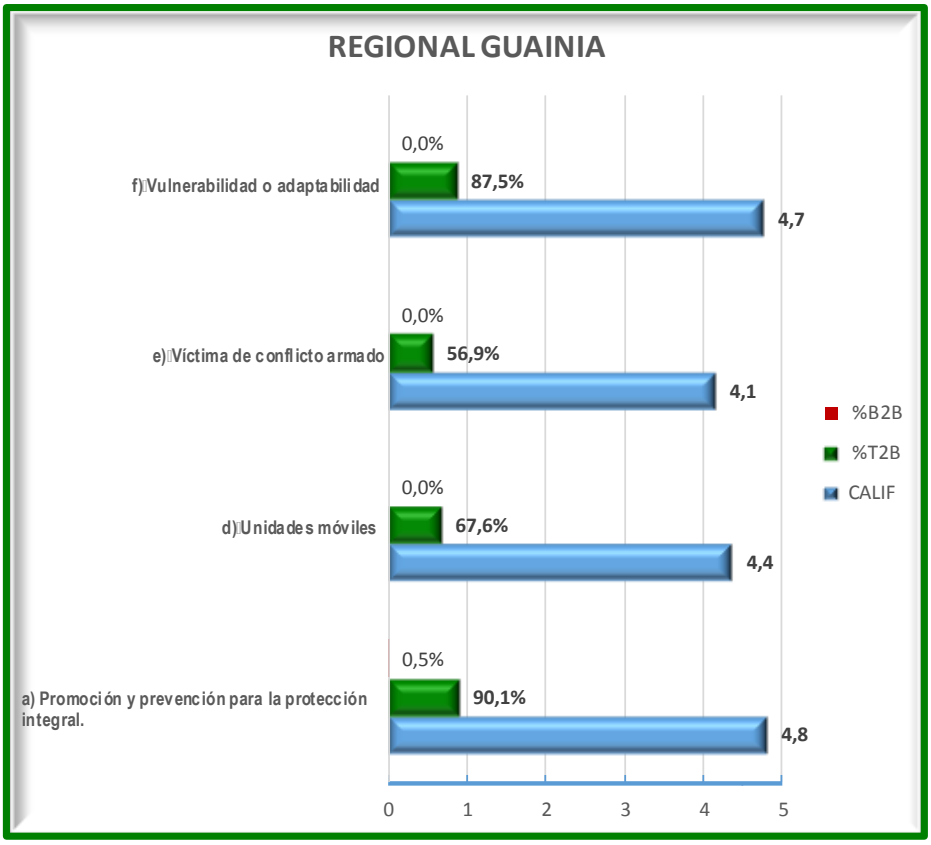
REGIONAL			GUAINÍA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	66	1,73	18,2%	81,8%	18,2%	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	66	4,11	72,7%	1,5%	77,7%	13	4,62	100,0%	0,0%	90,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	66	3,51	61,5%	15,4%	62,7%	13	4,00	69,2%	7,7%	75,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	29	3,07	51,7%	48,3%	51,7%	**13**		**53,8%**	**46,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	66	3,60	53,3%	6,7%	65,0%	7	4,57	85,7%	0,0%	89,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	66	3,20	40,0%	26,7%	55,0%	7	4,14	71,4%	14,3%	78,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	66	3,78	70,3%	9,4%	69,5%	13	4,08	76,9%	7,7%	76,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	66	3,61	60,9%	9,4%	65,2%	13	3,92	76,9%	7,7%	73,1%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	66	3,77	63,1%	10,8%	69,2%	13	4,15	76,9%	15,4%	78,8%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	66	3,48	62,1%	37,9%	62,1%	**13**		**38,5%**	**61,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	66	3,69	64,1%	7,7%	67,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	66	3,43	47,5%	12,5%	60,6%	5	4,60	100,0%	0,0%	90,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	66	3,65	57,5%	10,0%	66,3%	5	4,80	100,0%	0,0%	95,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	66	3,24	56,1%	43,9%	56,1%	**13**		**30,8%**	**69,2%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	66	3,62	64,9%	16,2%	65,5%	4	4,50	100,0%	0,0%	87,5%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	66	3,49	54,1%	13,5%	62,2%	3	4,33	100,0%	0,0%	83,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	66	3,51	48,6%	8,1%	62,8%	4	4,75	100,0%	0,0%	93,8%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	66	3,80	72,3%	3,1%	70,0%	13	3,46	53,8%	15,4%	61,5%
	La señalización	Preg_12b	66	3,66	61,5%	3,1%	66,5%	13	3,00	23,1%	23,1%	50,0%
	Los Baños	Preg_12c	66	3,66	64,4%	8,5%	66,5%	11	4,27	90,9%	0,0%	81,8%
	La limpieza	Preg_12d	66	3,73	66,7%	6,1%	68,2%	13	4,23	92,3%	0,0%	80,8%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	66	3,77	71,2%	7,6%	69,3%	13	4,69	92,3%	0,0%	92,3%
	La organización	Preg_12f	66	3,59	63,5%	14,3%	64,7%	13	4,08	92,3%	0,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	66	3,47	60,9%	21,9%	61,7%	13	3,38	53,8%	15,4%	59,6%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	13	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	66	3,83	73,4%	26,6%	70,7%	13	4,46	100,0%	0,0%	86,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	66	4,52	87,9%	12,1%	87,9%	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	66	4,45	86,4%	13,6%	86,4%	13	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	66	2,70	42,4%	57,6%	42,4%	**13**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	66	3,43	42,9%	17,9%	60,7%	0				
TOTAL SATISFACCIÓN GUAINÍA			65	3,613	61,5%	17,8%	65,3%	**12**	**4,28**	**83,1%**	**5,5%**	**81,9%**

Est. Tabla 37.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guainía.

Modalidades – Proyectos de inversión - Guainía.



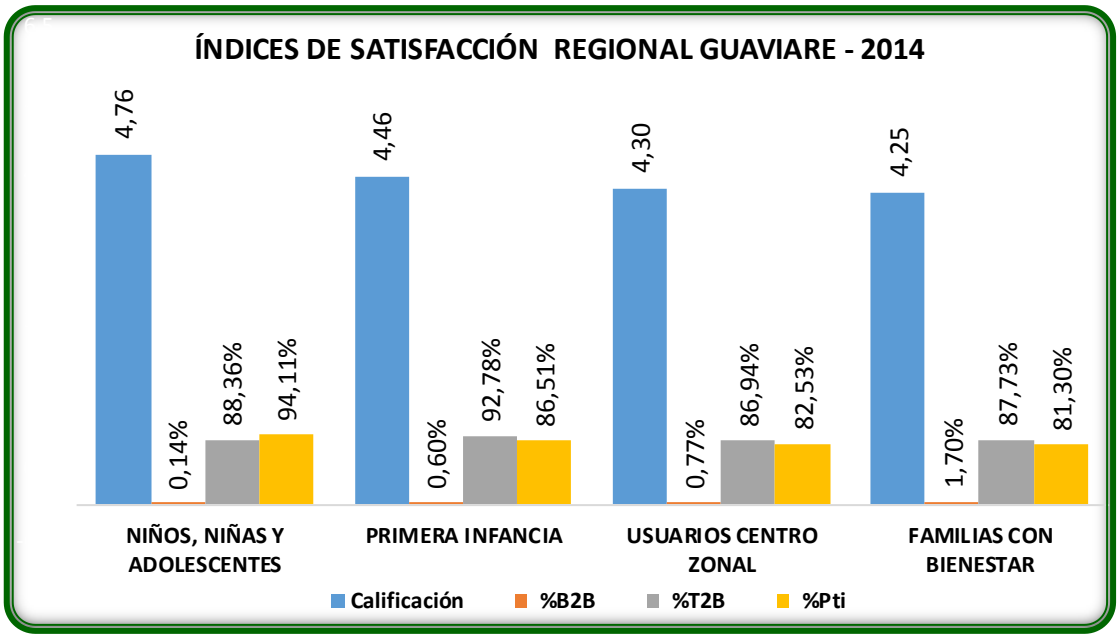
Est. Gráfica 51.9: Modalidades NNA – Guainía.

Para el caso de Padres de Primera Infancia las encuestas se llevaron a cabo únicamente en la modalidad de Atención Integral.

REGIONAL GUAVIARE

Resultados Generales

En el siguiente análisis de datos encontrara el buen nivel de aceptación de los usuarios entrevistados ya que un 88.95% indicaron estar satisfechos, no obstante se identificó que tiene un nivel aceptable de satisfacción los centros zonales con un 86.94% T2B.



REGIONAL	GUAVIARE

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	97	4,76	88,36%	0,14%	94,11%
PRIMERA INFANCIA	105	4,46	92,78%	0,60%	86,51%
USUARIOS CENTRO ZONAL	36	4,30	86,94%	0,77%	82,53%
FAMILIAS CON BIENESTAR	39	4,25	87,73%	1,70%	81,30%
Total general	**277**	**4,44**	**88,95%**	**0,80%**	**86,11%**

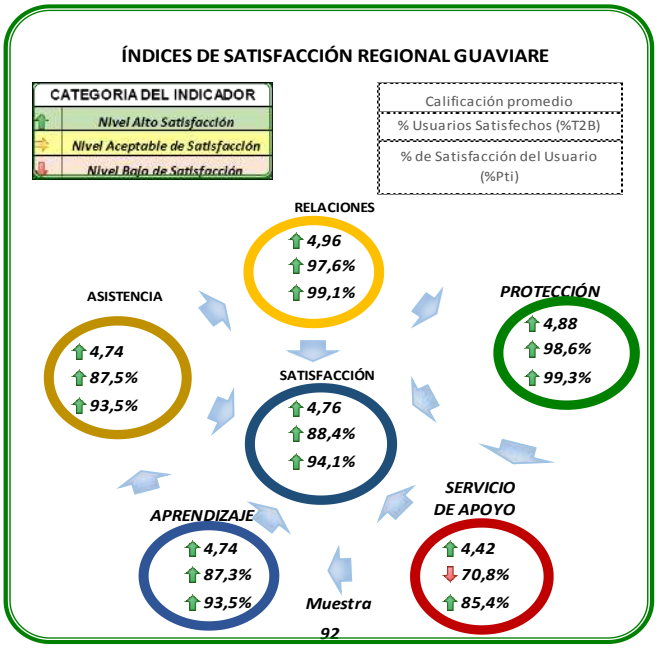
Est. Grafica 52: Resultados Generales –Guaviare

Niños, Niñas y Adolescentes -Guaviare

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL GUAVIARE

REGIONAL	GUAVIARE		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	97	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	97	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	97	4,94	96,9%	0,00%	98,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	97	4,69	84,5%	0,00%	92,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	97	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	97	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	76	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	97	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	97	4,51	76,3%	1,03%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	97	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	46	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	97	4,42	71,1%	0,00%	85,6%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	97	4,53	76,3%	0,00%	88,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	97	4,30	64,9%	0,00%	82,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	97	4,53	77,3%	1,03%	88,1%
TOTAL GUAVIARE	**TOTAL**	**92**	**4,76**	**88,4%**	**0,14%**	**94,1%**

Est. Tabla 38: Indicadores de satisfacción NNA – Guaviare



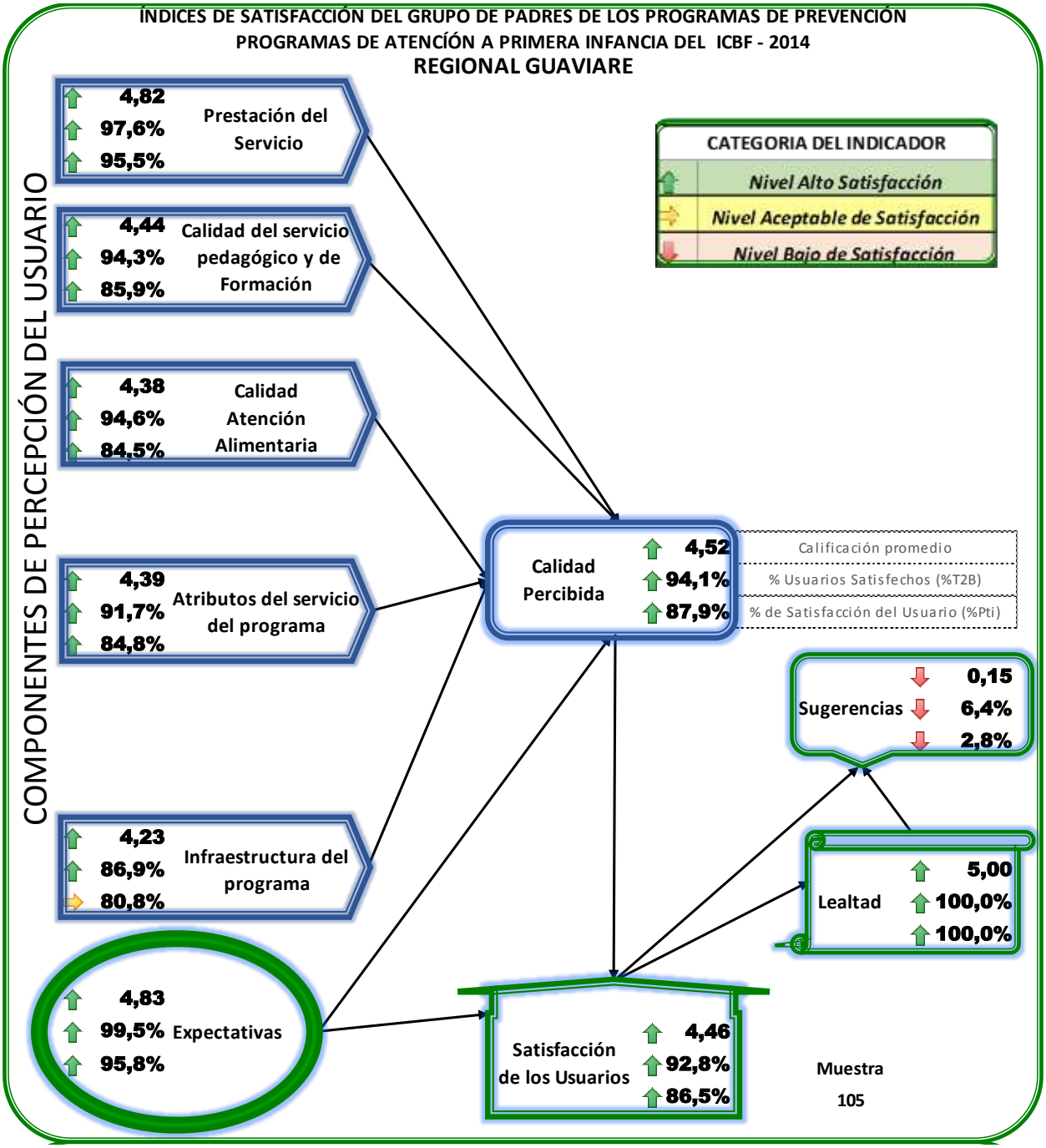
Est. Grafica 52.1: Resultados NNA –Guaviare

Padres de Primera Infancia -Guaviare

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			GUAVIARE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	105	4,92	98,1%	1,9%	98,1%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	105	4,71	97,1%	1,9%	92,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	104	4,63	96,2%	0,0%	90,6%
	La formación en valores	Preg_5b	104	4,36	93,3%	0,0%	83,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	128	4,45	94,5%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	104	4,33	91,3%	1,0%	83,2%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	128	4,45	96,9%	0,0%	86,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	103	4,40	93,2%	0,0%	85,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	100	4,53	98,0%	0,0%	88,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	85	4,34	94,1%	0,0%	83,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	93	4,26	91,4%	1,1%	81,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	105	4,52	96,2%	0,0%	88,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	104	4,28	88,5%	1,0%	82,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	104	4,21	86,5%	3,8%	80,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	105	4,55	96,2%	1,0%	88,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	105	4,54	96,2%	0,0%	88,6%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	104	4,24	86,5%	1,0%	81,0%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	105	4,51	94,3%	1,0%	87,9%
	La señalización	Preg_9b	101	3,98	74,3%	0,0%	74,5%
	Los Baños	Preg_9c	84	4,18	84,5%	0,0%	79,5%
	El comedor	Preg_9d	105	4,19	87,6%	0,0%	79,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	105	4,27	90,5%	0,0%	81,7%
	La seguridad	Preg_9f	105	4,30	87,6%	1,9%	82,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	105	4,26	89,5%	0,0%	81,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	99	4,15	85,9%	0,0%	78,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	105	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	104	4,70	100,0%	0,0%	92,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	105	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	105	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**105**		**3,8%**	**96,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4	4,00	75,0%	25,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN GUAVIARE			**105**	**4,46**	**92,8%**	**0,6%**	**86,5%**

Est. Tabla 38.1: Indicadores de satisfacción PPI – Guaviare



Est. Grafica 52.2: Resultados PPI –Guaviare

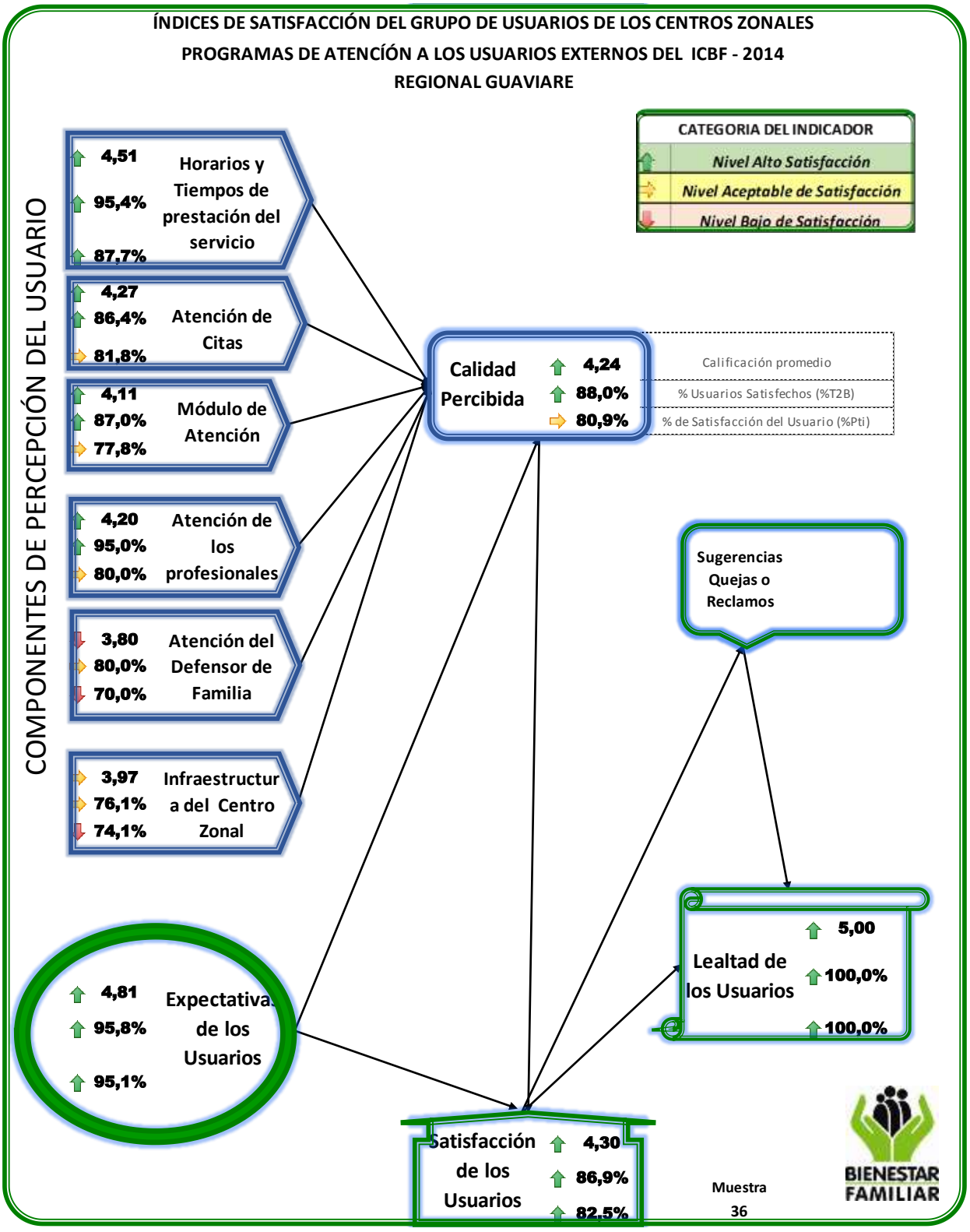
Usuario Centro Zonal – Guaviare

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			GUAVIARE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	36	4,39	97,2%	0,0%	84,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	36	4,14	88,9%	0,0%	78,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**36**		**30,6%**	**69,4%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	11	4,73	100,0%	0,0%	93,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	11	3,82	72,7%	0,0%	70,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	36	4,28	91,7%	2,8%	81,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	36	3,83	75,0%	5,6%	70,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	36	4,22	94,4%	0,0%	80,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**36**		**27,8%**	**72,2%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	10	4,10	90,0%	10,0%	77,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	10	4,30	100,0%	0,0%	82,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**36**		**13,9%**	**86,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	5	3,80	80,0%	0,0%	70,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	5	3,60	60,0%	0,0%	65,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	5	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	36	4,22	94,4%	0,0%	80,6%
	La señalización	Preg_12b	34	3,47	44,1%	0,0%	61,8%
	Los Baños	Preg_12c	22	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
	La limpieza	Preg_12d	36	4,00	77,8%	0,0%	75,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	36	4,42	94,4%	0,0%	85,4%
	La organización	Preg_12f	36	4,14	91,7%	0,0%	78,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	34	3,79	67,6%	0,0%	69,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	36	4,89	97,2%	2,8%	97,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	36	4,72	94,4%	0,0%	93,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**36**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	0				
TOTAL SATISFACCIÓN GUAVIARE			**34**	**4,30**	**86,9%**	**0,8%**	**82,5%**

Est. Tabla 38.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guaviare



Est. Grafica 52.3: Resultados UCZ –Guaviare

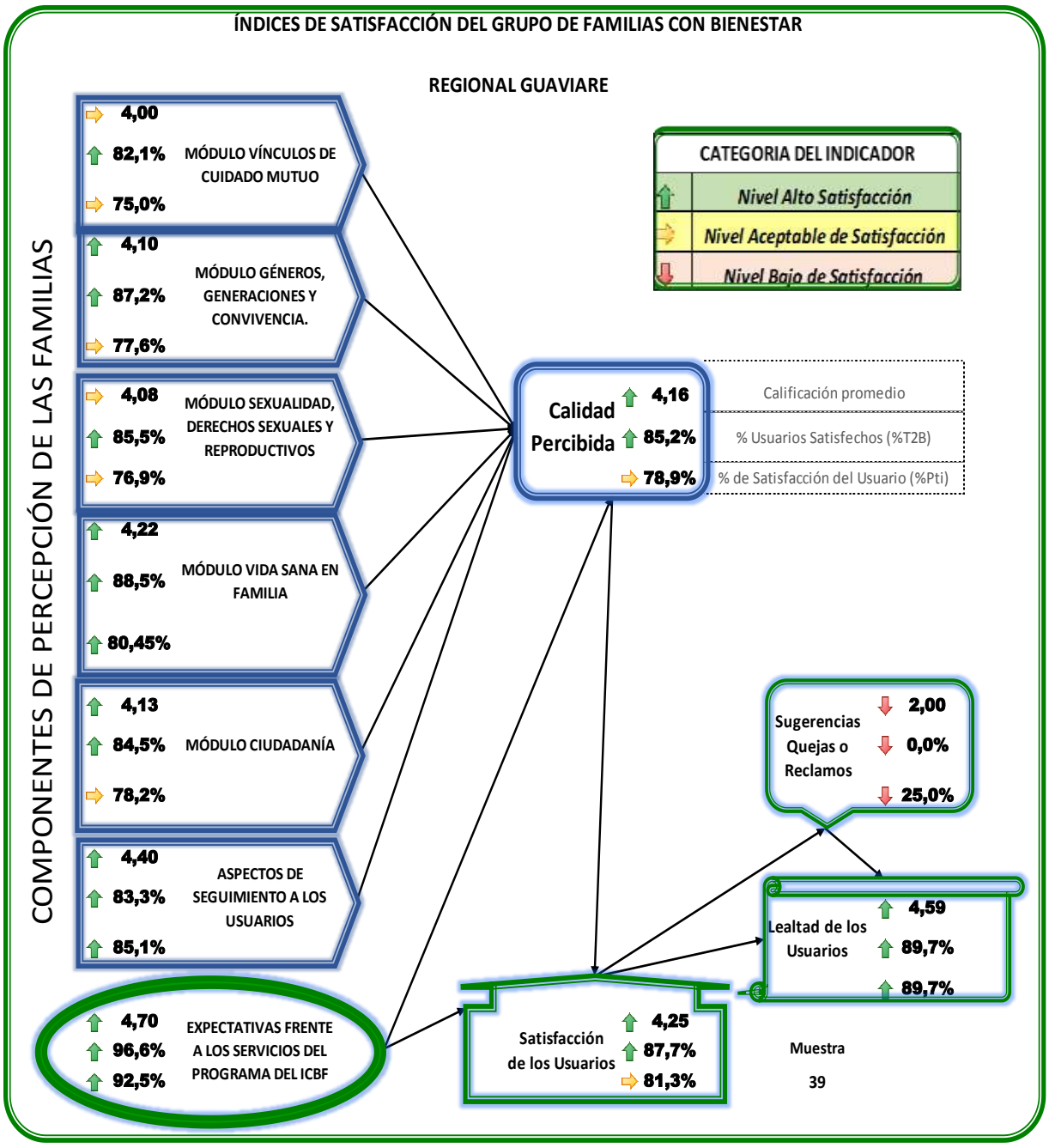
Familias con Bienestar –Guaviare

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

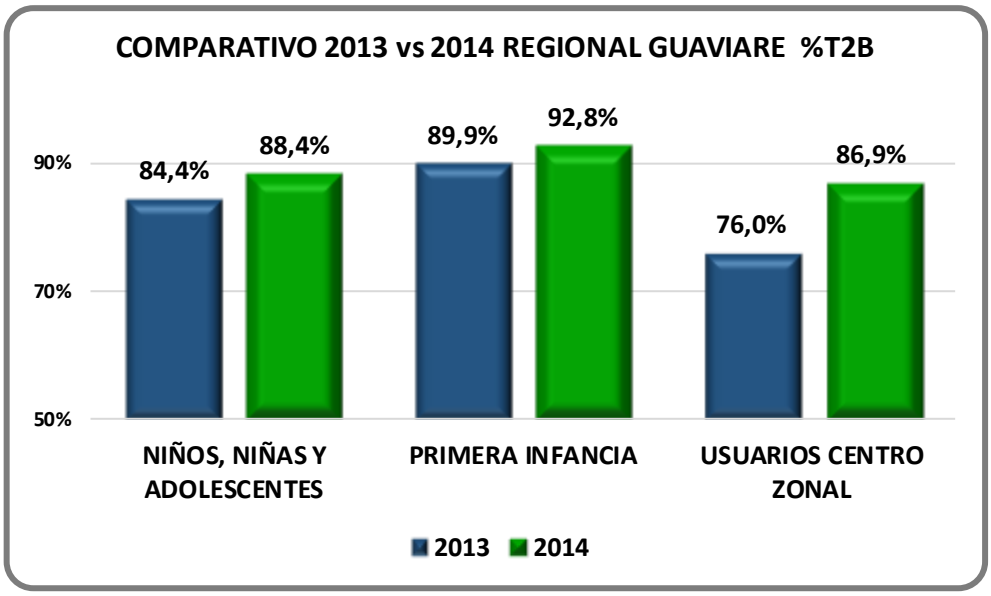
REGIONAL			GUAVIARE			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	39	4,0	82,1%	0,0%	75,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	39	4,2	89,7%	0,0%	78,8%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	39	4,1	84,6%	2,6%	76,3%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	39	4,1	87,2%	0,0%	77,6%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	39	4,1	89,7%	0,0%	76,9%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	39	4,1	79,5%	2,6%	76,3%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	39	4,2	89,7%	0,0%	80,1%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	39	4,2	87,2%	0,0%	80,8%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	39	4,2	87,2%	0,0%	78,8%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	39	4,1	76,9%	0,0%	76,9%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	38	4,2	89,5%	2,6%	78,9%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	39	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	39	4,4	89,7%	0,0%	84,0%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	39	4,7	100,0%	0,0%	93,6%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	39	4,6	89,7%	10,3%	89,7%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**39**		**7,7%**	**92,3%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	3	2,0	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL		**39**	4,3	87,7%	1,7%	81,3%

Est. Tabla 38.3: Indicadores de satisfacción FB – Guaviare

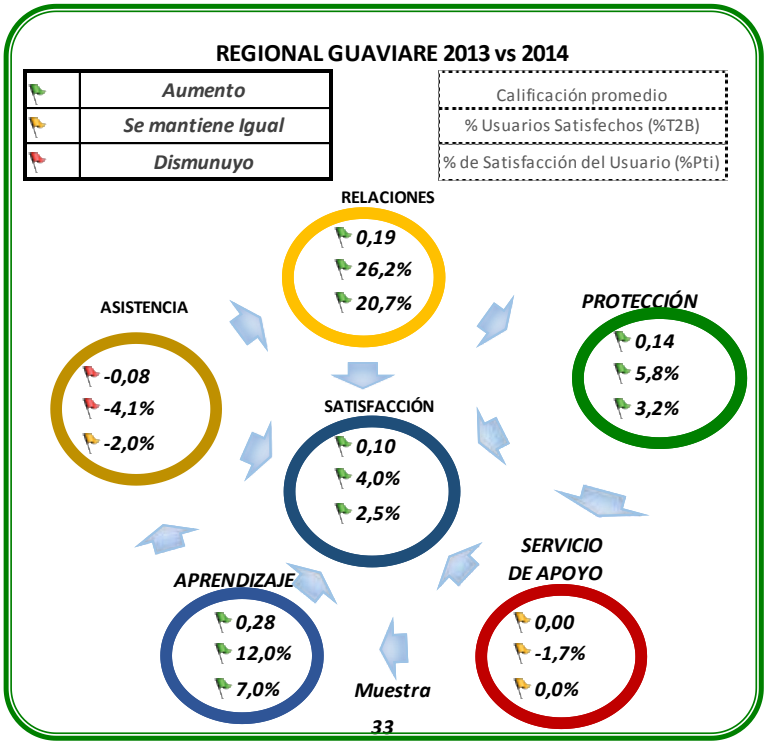


Est. Grafica 52.4: Resultados FB –Guaviare

Comparativo 2013 Vs 2014 – Guaviare



Est. Grafica 52.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Guaviare.

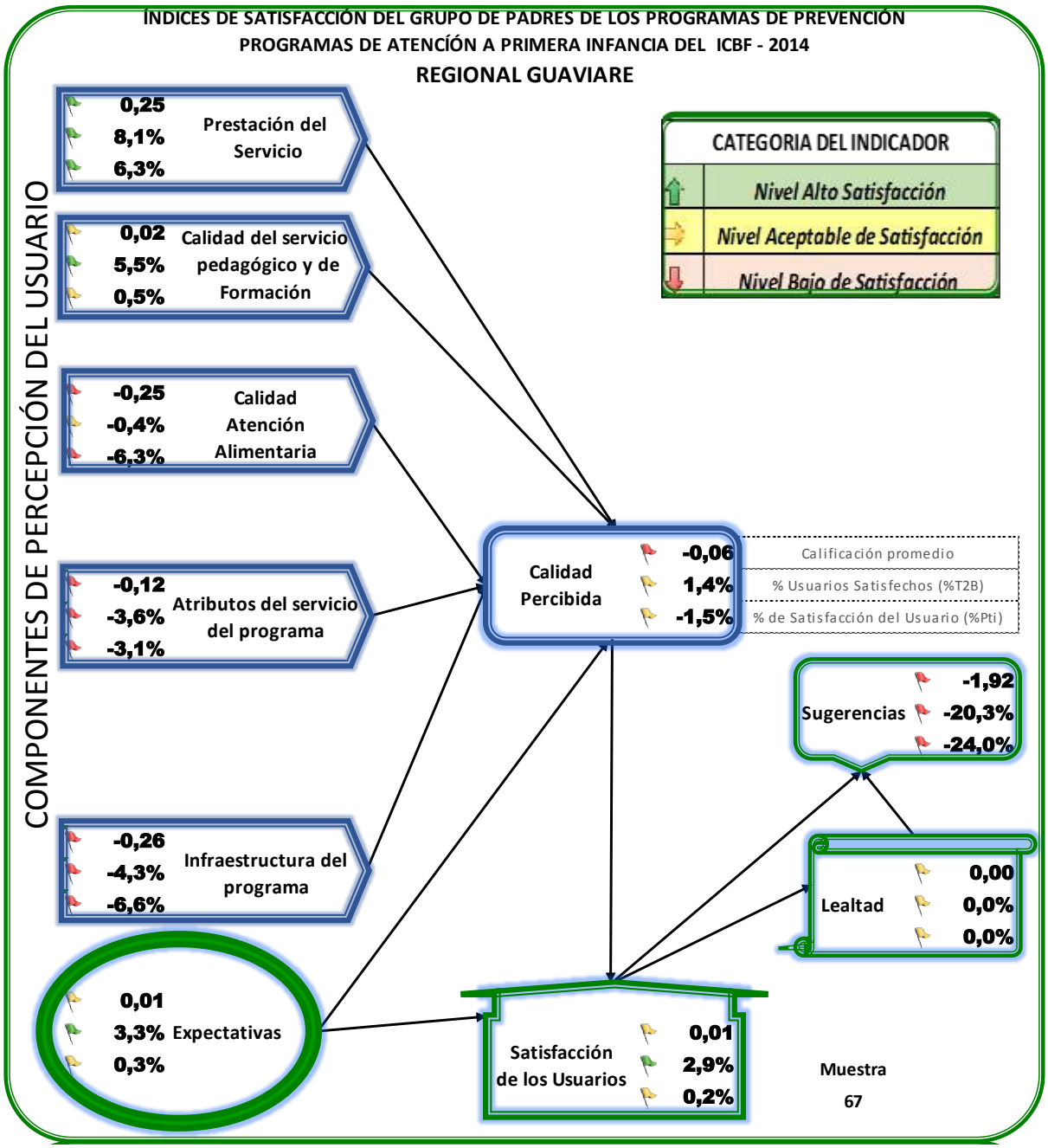


Est. Grafica 52.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guaviare.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL GUAVIARE

REGIONAL	GUAVIARE	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	60	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	97	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	60	4,87	93,3%	0,0%	96,7%	97	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	60	4,43	73,3%	1,7%	85,8%	97	4,94	96,9%	0,00%	98,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	60	4,40	71,7%	1,7%	85,0%	97	4,69	84,5%	0,00%	92,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	60	4,70	86,7%	1,7%	92,5%	97	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	60	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	97	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	60	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	76	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	60	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	97	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	60	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	97	4,51	76,3%	1,03%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	60	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	97	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	59	4,80	91,5%	1,7%	94,9%	46	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	60	4,50	75,0%	0,0%	87,5%	97	4,42	71,1%	0,00%	85,6%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	58	4,38	72,4%	3,4%	84,5%	97	4,53	76,3%	0,00%	88,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	60	4,37	70,0%	1,7%	84,2%	97	4,30	64,9%	0,00%	82,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	54	4,11	61,1%	5,6%	77,8%	97	4,53	77,3%	1,03%	88,1%
TOTAL GUAVIARE	**TOTAL**	**59**	**4,67**	**84,4%**	**1,1%**	**91,6%**	**92**	**4,76**	**88,4%**	**0,14%**	**94,1%**

Est. Tabla 38.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Guaviare



Est. Grafica 52.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guaviare

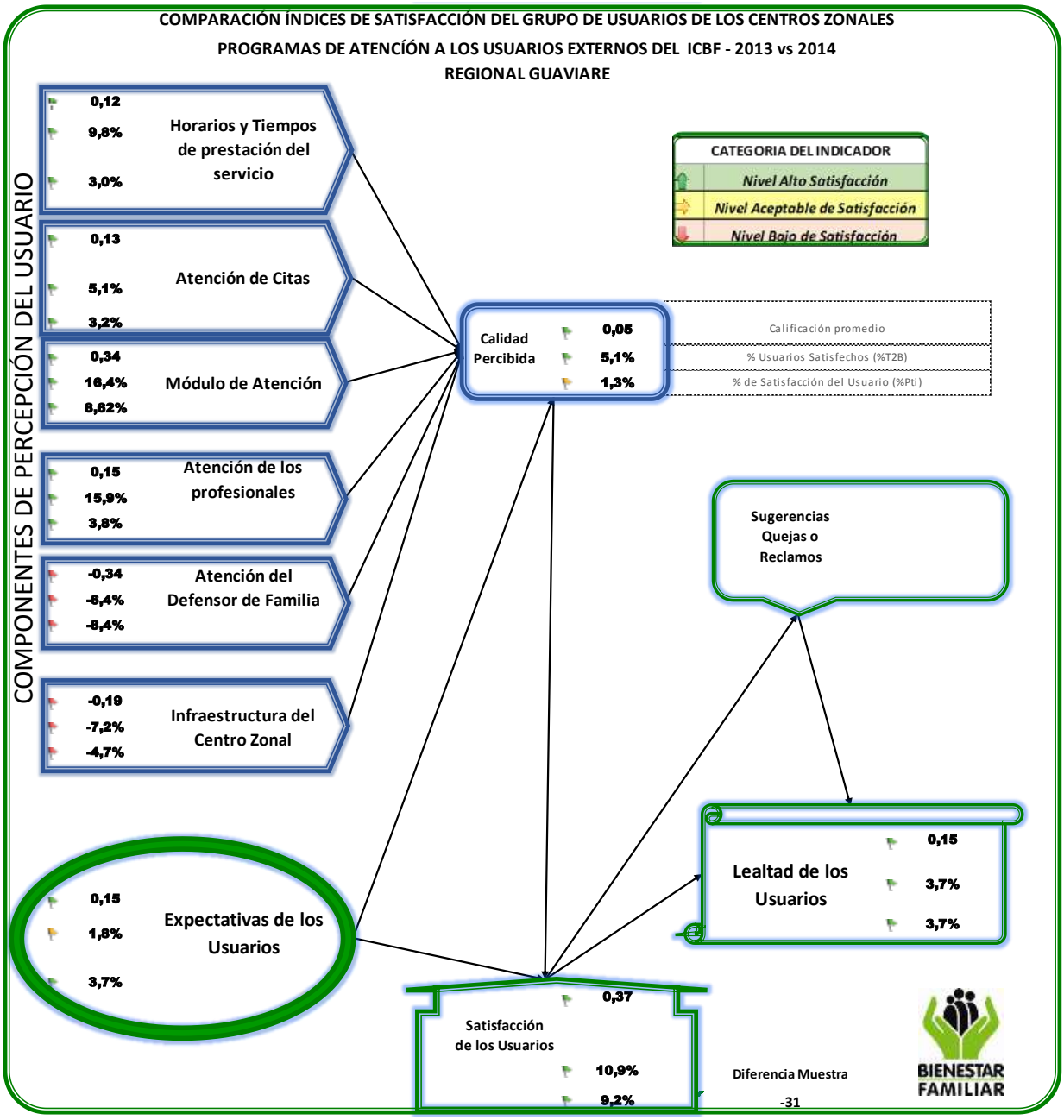
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		GUAVIARE		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	105	4,92	98,1%	1,9%	98,1%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	67	4,31	83,6%	3,0%	82,8%	105	4,71	97,1%	1,9%	92,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	67	4,48	89,6%	0,0%	86,9%	104	4,63	96,2%	0,0%	90,6%
	La formación en valores	Preg_5b	67	4,49	91,0%	0,0%	87,3%	104	4,36	93,3%	0,0%	83,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	68	4,66	100,0%	0,0%	91,5%	128	4,45	94,5%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	67	4,28	80,6%	3,0%	82,1%	104	4,33	91,3%	1,0%	83,2%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	68	3,96	76,5%	0,0%	73,9%	128	4,45	96,9%	0,0%	86,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	67	4,61	95,5%	0,0%	90,3%	103	4,40	93,2%	0,0%	85,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	65	4,69	96,9%	0,0%	92,3%	100	4,53	98,0%	0,0%	88,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	55	4,62	94,5%	0,0%	90,5%	85	4,34	94,1%	0,0%	83,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	60	4,58	93,3%	0,0%	89,6%	93	4,26	91,4%	1,1%	81,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	67	4,54	97,0%	0,0%	88,4%	105	4,52	96,2%	0,0%	88,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	4,51	94,0%	0,0%	87,7%	104	4,28	88,5%	1,0%	82,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	66	4,39	89,4%	0,0%	84,8%	104	4,21	86,5%	3,8%	80,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	67	4,60	97,0%	0,0%	89,9%	105	4,55	96,2%	1,0%	88,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	67	4,61	98,5%	0,0%	90,3%	105	4,54	96,2%	0,0%	88,6%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	67	4,45	95,5%	0,0%	86,2%	104	4,24	86,5%	1,0%	81,0%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,57	92,5%	0,0%	89,2%	105	4,51	94,3%	1,0%	87,9%
	La señalización	Preg_9b	67	4,48	89,6%	4,5%	86,9%	101	3,98	74,3%	0,0%	74,5%
	Los Baños	Preg_9c	64	4,55	93,8%	0,0%	88,7%	84	4,18	84,5%	0,0%	79,5%
	El comedor	Preg_9d	67	4,55	95,5%	0,0%	88,8%	105	4,19	87,6%	0,0%	79,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	4,57	92,5%	0,0%	89,2%	105	4,27	90,5%	0,0%	81,7%
	La seguridad	Preg_9f	67	4,45	89,6%	1,5%	86,2%	105	4,30	87,6%	1,9%	82,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	67	4,36	85,1%	3,0%	84,0%	105	4,26	89,5%	0,0%	81,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,46	91,0%	0,0%	86,6%	99	4,15	85,9%	0,0%	78,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	105	4,96	99,0%	1,0%	99,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	66	4,64	92,4%	0,0%	90,9%	104	4,70	100,0%	0,0%	92,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	105	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	105	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	67	1,42	10,4%	89,6%	10,4%	**105**		**3,8%**	**96,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	19	4,37	84,2%	0,0%	84,2%	4	4,00	75,0%	25,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN GUAVIARE			**66**	**4,45**	**89,9%**	**3,6%**	**86,3%**	**105**	**4,46**	**92,8%**	**0,6%**	**86,5%**

Est. Tabla 38.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Guaviare



Est. Grafica 52.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guaviare

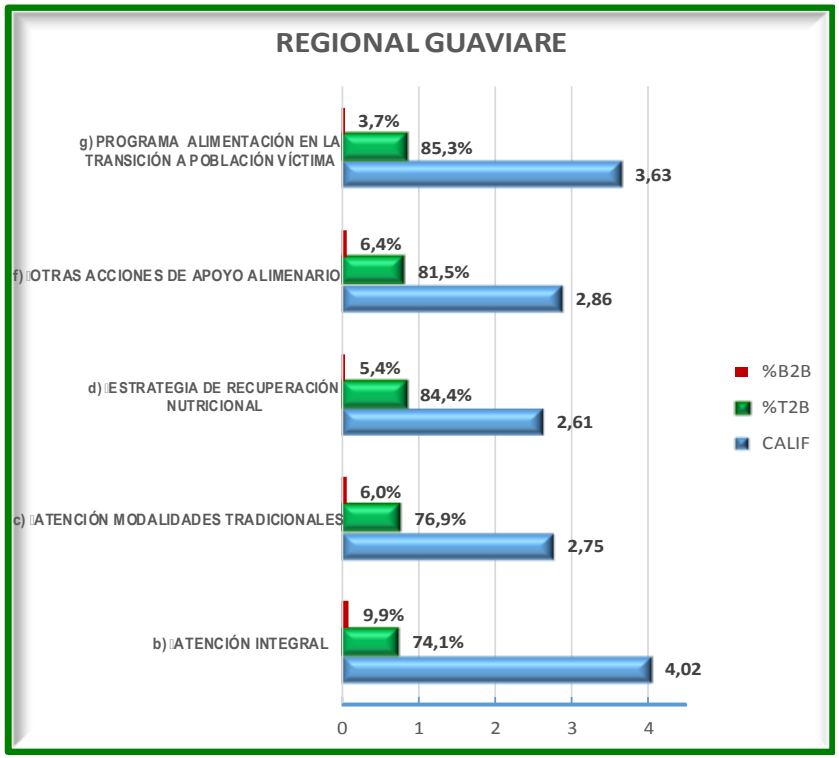
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			GUAVIARE	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	67	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	67	4,27	85,1%	1,5%	81,7%	36	4,39	97,2%	0,0%	84,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	67	4,01	74,6%	7,5%	75,4%	36	4,14	88,9%	0,0%	78,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	31	4,10	77,4%	22,6%	77,4%	**36**		**30,6%**	**69,4%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	67	4,38	91,7%	0,0%	84,4%	11	4,73	100,0%	0,0%	93,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	67	3,92	70,8%	4,2%	72,9%	11	3,82	72,7%	0,0%	70,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	67	3,73	67,2%	10,4%	68,3%	36	4,28	91,7%	2,8%	81,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	67	3,76	70,1%	11,9%	69,0%	36	3,83	75,0%	5,6%	70,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	67	3,81	74,6%	11,9%	70,1%	36	4,22	94,4%	0,0%	80,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	67	4,16	79,1%	20,9%	79,1%	**36**		**27,8%**	**72,2%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	67	4,31	86,2%	0,0%	82,8%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	67	3,85	71,7%	9,4%	71,2%	10	4,10	90,0%	10,0%	77,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	67	3,98	79,2%	11,3%	74,5%	10	4,30	100,0%	0,0%	82,5%

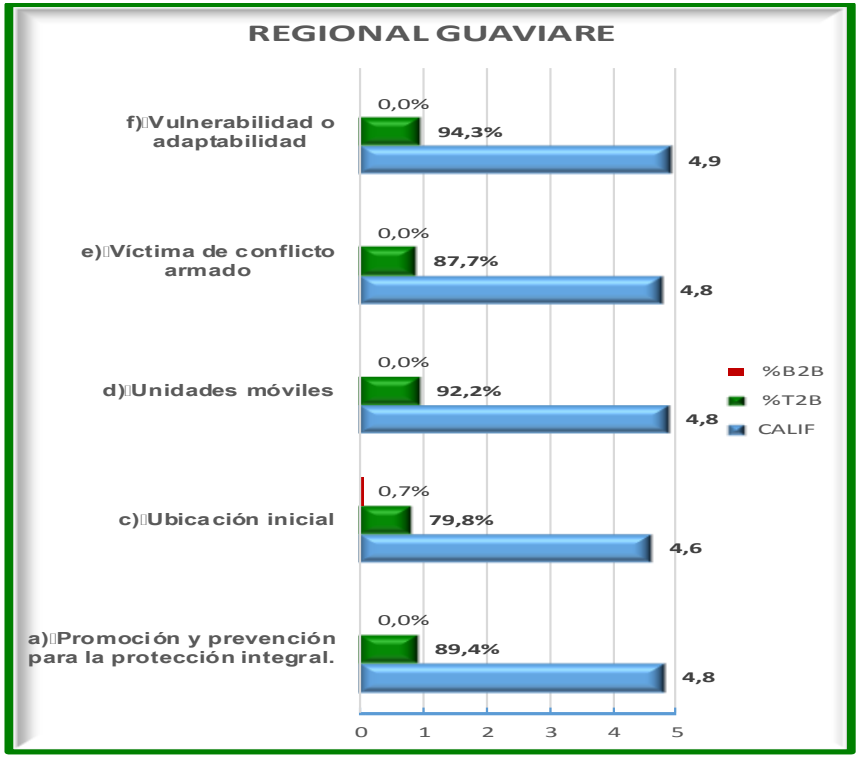
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	67	2,31	32,8%	67,2%	32,8%	**36**		**13,9%**	**86,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	67	4,18	90,9%	4,5%	79,5%	5	3,80	80,0%	0,0%	70,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	67	4,00	81,8%	9,1%	75,0%	5	3,60	60,0%	0,0%	65,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	67	4,23	86,4%	0,0%	80,7%	5	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	67	4,19	86,6%	1,5%	79,9%	36	4,22	94,4%	0,0%	80,6%
	La señalización	Preg_12b	67	4,16	82,8%	1,6%	78,9%	34	3,47	44,1%	0,0%	61,8%
	Los Baños	Preg_12c	67	4,22	83,8%	2,7%	80,4%	22	3,50	50,0%	0,0%	62,5%
	La limpieza	Preg_12d	67	4,30	91,0%	0,0%	82,5%	36	4,00	77,8%	0,0%	75,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	67	4,19	86,6%	1,5%	79,9%	36	4,42	94,4%	0,0%	85,4%
	La organización	Preg_12f	67	4,19	88,1%	1,5%	79,9%	36	4,14	91,7%	0,0%	78,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	67	3,83	64,3%	4,8%	70,8%	34	3,79	67,6%	0,0%	69,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	67	4,70	92,5%	7,5%	92,5%	36	4,89	97,2%	2,8%	97,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	67	4,61	95,5%	3,0%	90,3%	36	4,72	94,4%	0,0%	93,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	67	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	36	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	67	1,06	1,5%	98,5%	1,5%	**36**		**0,0%**	**100,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	67	1,00	0,0%	100,0%	0,0%	0				
TOTAL SATISFACCIÓN GUAVIARE			66	3,932	76,0%	14,0%	73,3%	**34**	**4,30**	**86,9%**	**0,8%**	**82,5%**

Est. Tabla 38.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Guaviare

Modalidades – Proyectos de inversión - Guaviare



Est. Grafica 52.9: Modalidades PPI –Guaviare

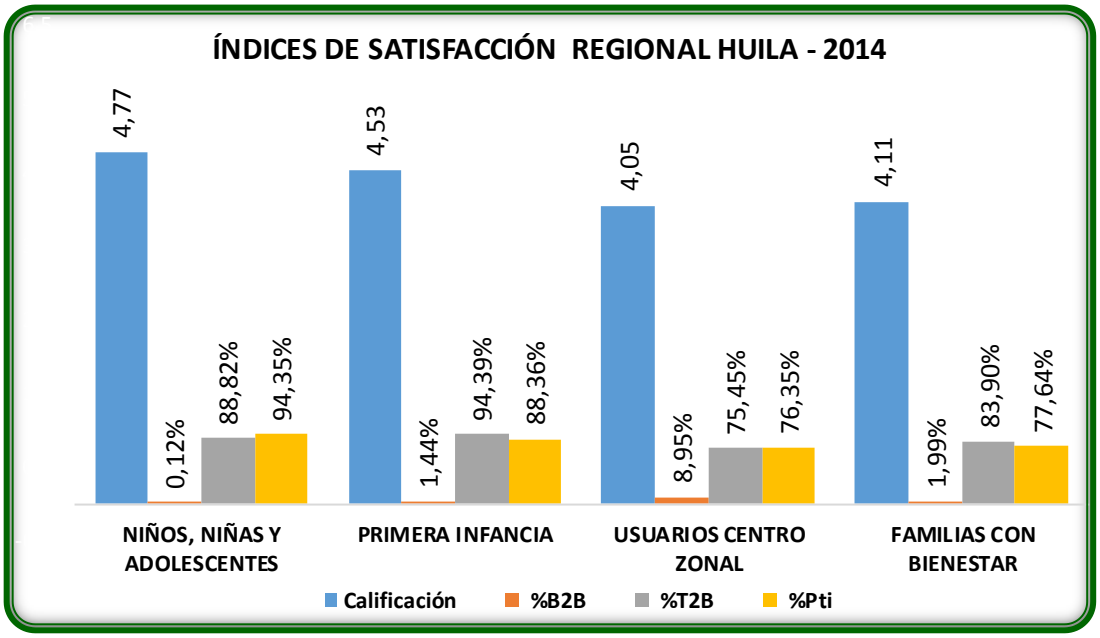


Est. Grafica 52.10: Modalidades NNA –Guaviare

REGIONAL HUILA

Resultados Generales:

En la siguiente información encontrara que 85.64% de la población en general está satisfecha, aunque tiene oportunidades de mejora los servicios para centros zonales con un 8.95% de usuarios insatisfechos B2B.



REGIONAL	HUILA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	114	4,77	88,82%	0,12%	94,35%
PRIMERA INFANCIA	129	4,53	94,39%	1,44%	88,36%
USUARIOS CENTRO ZONAL	104	4,05	75,45%	8,95%	76,35%
FAMILIAS CON BIENESTAR	47	4,11	83,90%	1,99%	77,64%
Total general	**394**	**4,37**	**85,64%**	**3,13%**	**84,17%**

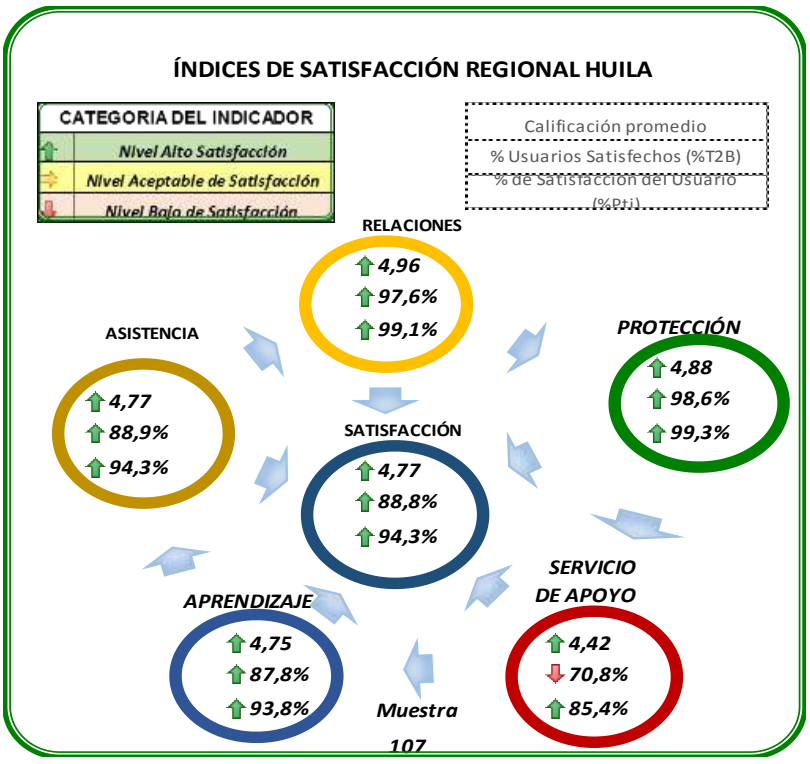
Est. Grafica 53: Resultados Generales – Huila.

Niños Niñas y Adolescente – Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL HUILA

REGIONAL	HUILA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	114	4,96	98%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	114	4,98	99%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	114	4,94	97%	0,00%	98,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	114	4,69	85%	0,00%	92,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	114	4,96	98%	0,00%	99,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	110	5,00	100%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	99	5,00	100%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	114	4,98	99%	0,00%	99,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	97	4,51	76%	1,03%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	111	4,86	93%	0,00%	96,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	72	5,00	100%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	113	4,42	71%	0,00%	85,6%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	113	4,53	76%	0,00%	88,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	114	4,30	65%	0,00%	82,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	92	4,53	77%	1,03%	88,1%
TOTAL HUILA	**TOTAL**	**107**	**4,77**	**89%**	**0,12%**	**94,3%**

Est. Tabla 39: Indicadores de satisfacción NNA – Huila.



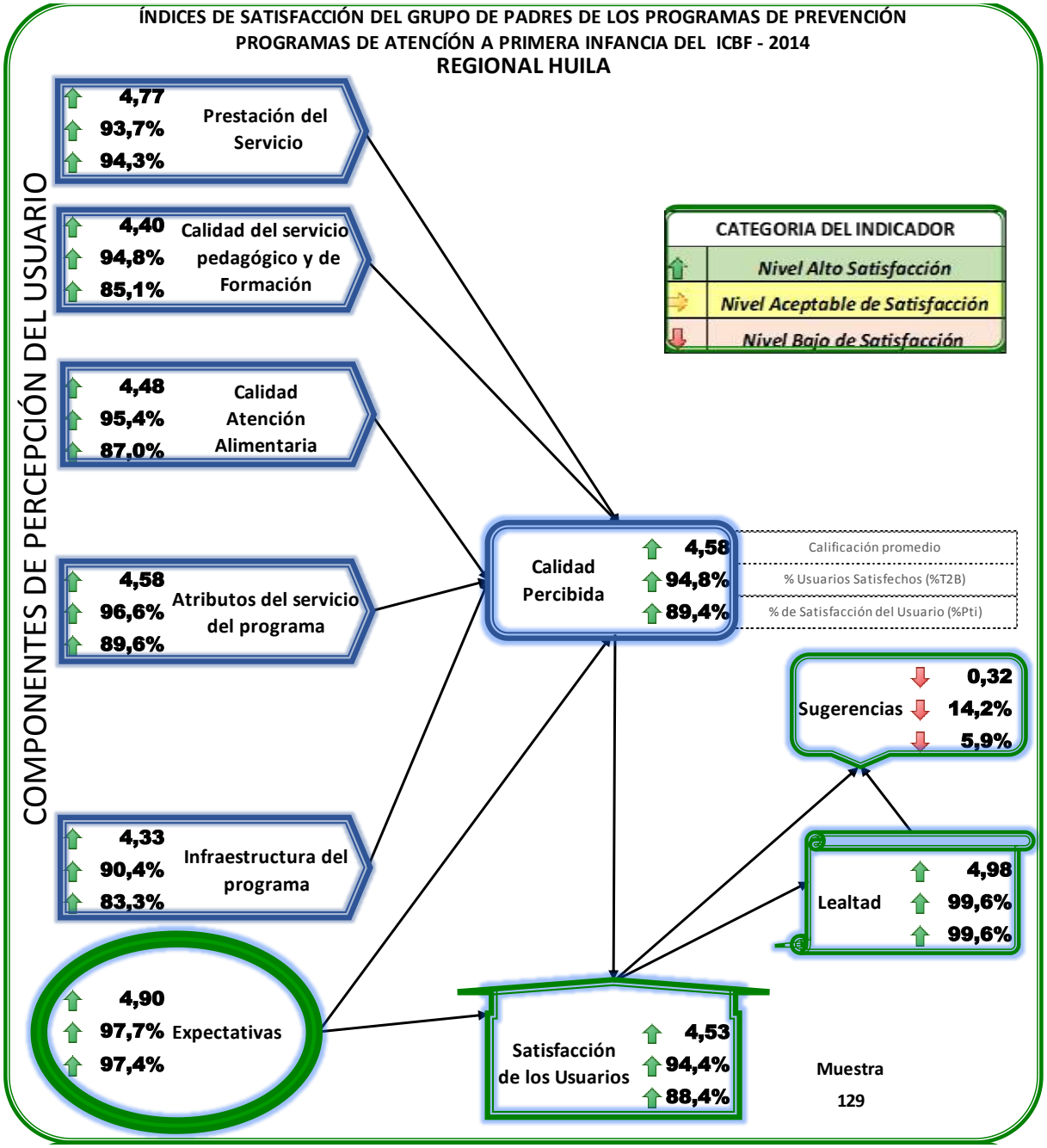
Est. Grafica 53.1: Resultados NNA – Huila.

Padres de Primera Infancia – Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			HUILA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	129	4,69	92,2%	7,8%	92,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	126	4,86	95,2%	2,4%	96,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	121	4,60	96,7%	0,8%	89,9%
	La formación en valores	Preg_5b	125	4,47	96,0%	0,8%	86,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	48	4,06	93,8%	2,1%	76,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	128	4,40	95,3%	0,0%	85,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	52	3,96	90,4%	0,0%	74,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	119	4,48	93,3%	0,8%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	126	4,56	95,2%	0,8%	88,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	119	4,50	95,0%	0,0%	87,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	123	4,38	95,9%	0,0%	84,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	118	4,69	99,2%	0,0%	92,2%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	122	4,61	98,4%	0,0%	90,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	126	4,40	93,7%	1,6%	85,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	127	4,69	98,4%	0,0%	92,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	127	4,69	100,0%	0,0%	92,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	125	4,43	90,4%	0,8%	85,8%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	129	4,32	81,4%	2,3%	82,9%
	La señalización	Preg_9b	128	4,25	88,3%	0,8%	81,3%
	Los Baños	Preg_9c	123	4,27	87,8%	4,9%	81,7%
	El comedor	Preg_9d	103	4,27	87,4%	4,9%	81,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	128	4,50	97,7%	0,0%	87,5%
	La seguridad	Preg_9f	129	4,37	95,3%	0,0%	84,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	118	4,25	88,1%	4,2%	81,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	129	4,40	96,1%	0,0%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	129	4,84	96,1%	3,9%	96,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	129	4,95	99,2%	0,0%	98,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	129	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	129	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**129**		**9,3%**	**90,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	12	3,75	66,7%	25,0%	68,8%
TOTAL SATISFACCIÓN HUILA			**123**	**4,53**	**94,4%**	**1,4%**	**88,4%**

Est. Tabla 39.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Huila



Est Grafica 53.2: Resultados PPI – Huila.

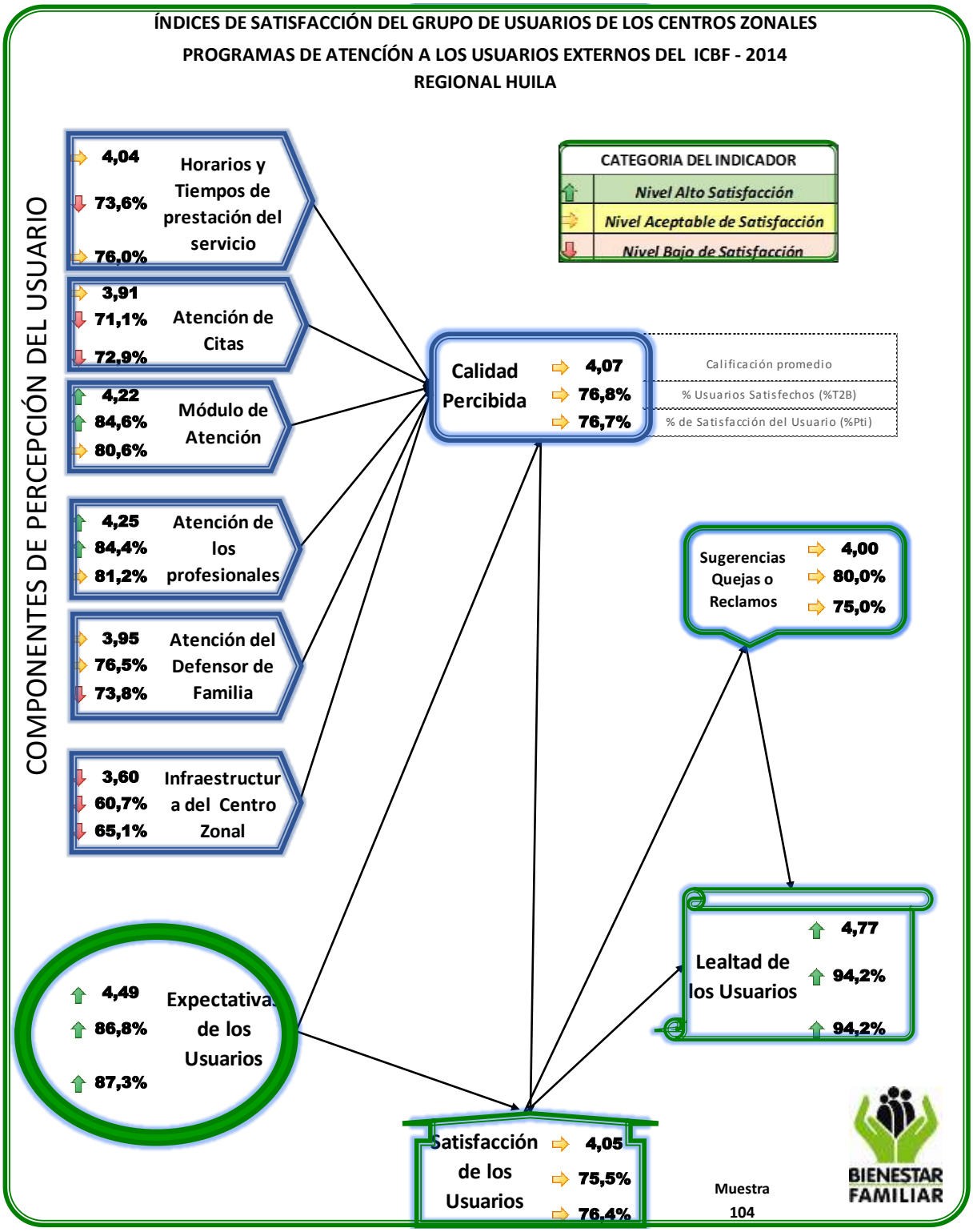
Usuarios de Centro Zonal – Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			HUILA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	104	4,85	96,2%	3,8%	96,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	103	3,59	60,2%	23,3%	64,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	104	3,67	64,4%	16,3%	66,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**104**		**65,4%**	**34,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	68	3,96	70,6%	5,9%	73,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	60	3,87	71,7%	11,7%	71,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	101	4,11	78,2%	6,9%	77,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	101	4,07	81,2%	7,9%	76,7%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	104	4,48	94,2%	3,8%	87,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**104**		**69,2%**	**30,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	69	4,09	76,8%	8,7%	77,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	72	4,40	91,7%	5,6%	85,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**104**		**34,6%**	**65,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	35	3,89	77,1%	17,1%	72,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	31	3,74	64,5%	12,9%	68,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	36	4,19	86,1%	5,6%	79,9%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	104	3,51	53,8%	13,5%	62,7%
	La señalización	Preg_12b	98	3,58	58,2%	9,2%	64,5%
	Los Baños	Preg_12c	30	3,03	40,0%	26,7%	50,8%
	La limpieza	Preg_12d	101	3,47	54,5%	10,9%	61,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	102	3,89	76,5%	2,0%	72,3%
	La organización	Preg_12f	102	3,72	67,6%	3,9%	67,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	91	3,63	59,3%	6,6%	65,7%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	104	4,42	85,6%	14,4%	85,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	100	4,56	88,0%	3,0%	89,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	104	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	104	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**104**		**4,8%**	**95,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	5	4,00	80,0%	20,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN HUILA			**95**	**4,05**	**75,5%**	**9,0%**	**76,4%**

Est. Tabla 39.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Huila.



Est. Grafica 53.3: Resultados UCZ – Huila.

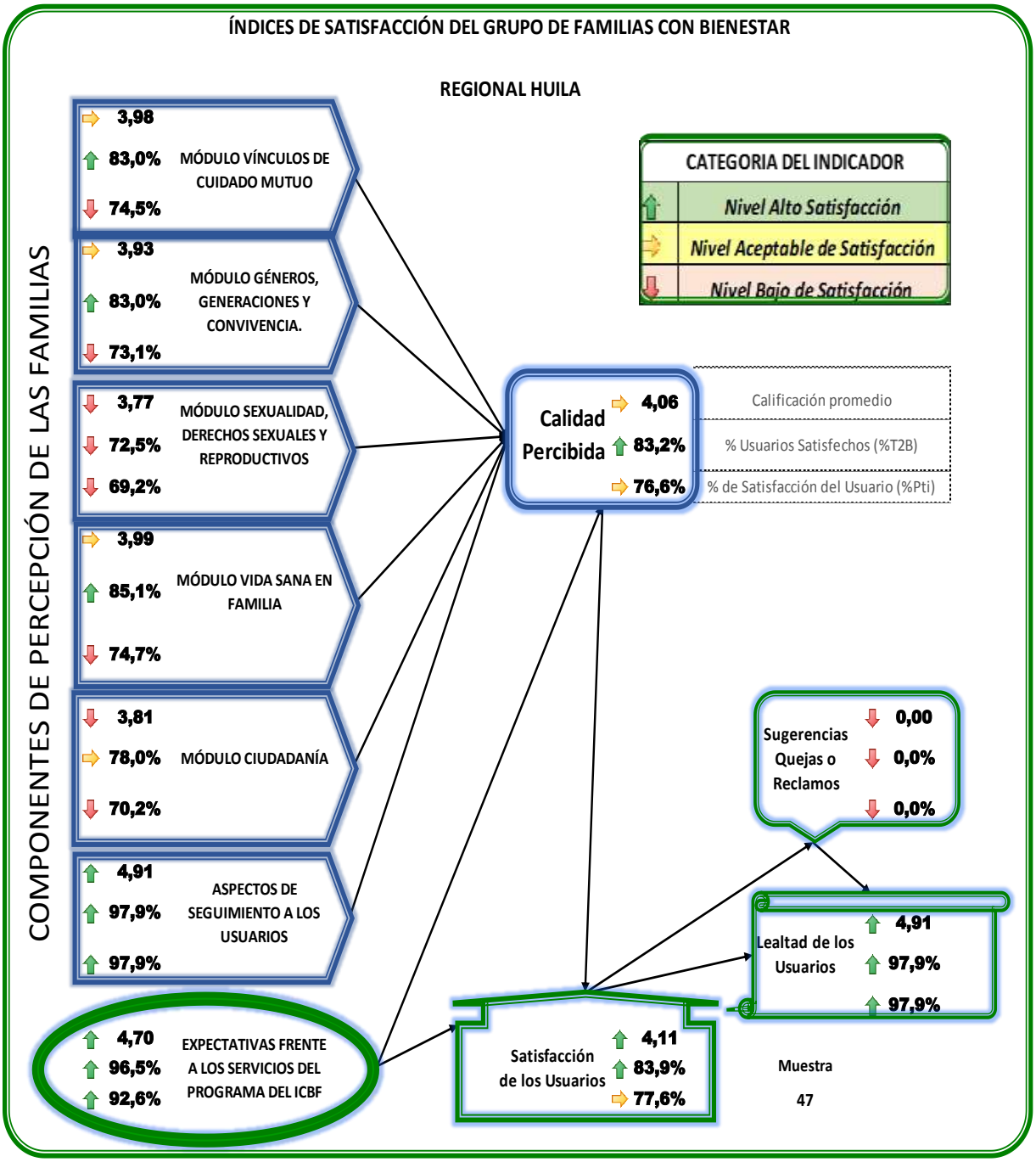
Familias con Bienestar – Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

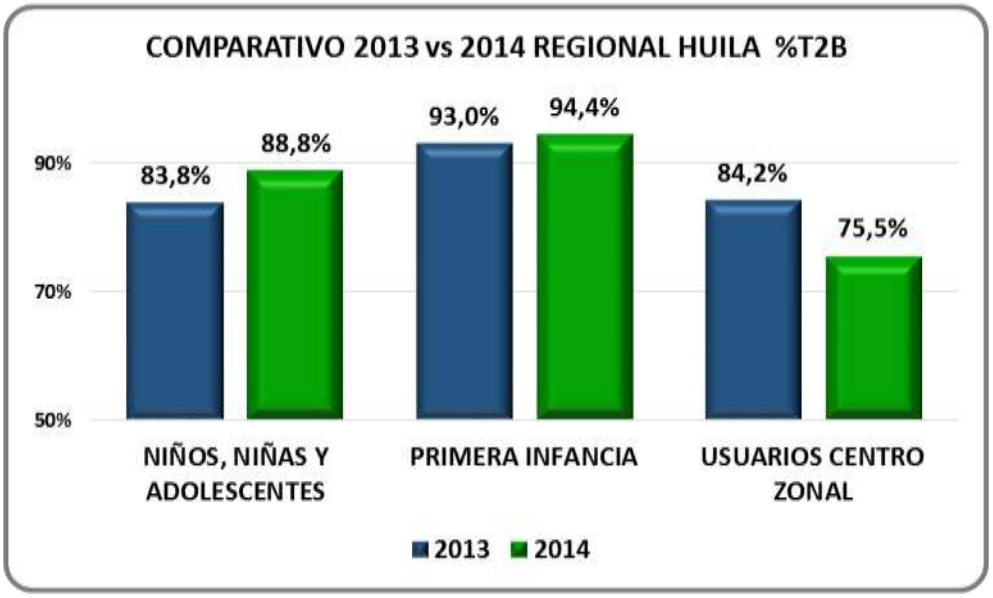
REGIONAL			HUILA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	47	4,0	83,0%	0,0%	74,5%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	47	4,0	83,0%	0,0%	73,9%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	47	3,9	83,0%	0,0%	72,3%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	46	3,8	69,6%	2,2%	69,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	46	3,8	78,3%	2,2%	71,2%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	46	3,7	69,6%	4,3%	67,4%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	47	4,0	83,0%	2,1%	73,9%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	47	4,0	87,2%	0,0%	75,5%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	47	4,0	85,1%	0,0%	74,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	47	3,7	72,3%	8,5%	67,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	47	3,8	76,6%	6,4%	69,1%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	47	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	47	4,3	93,6%	0,0%	81,9%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	47	4,8	95,7%	2,1%	95,7%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	47	4,9	97,9%	2,1%	97,9%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**47**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**47**	4,1	83,9%	2,0%	77,6%

Est. Tabla 39.3: Indicadores de satisfacción FB– Huila

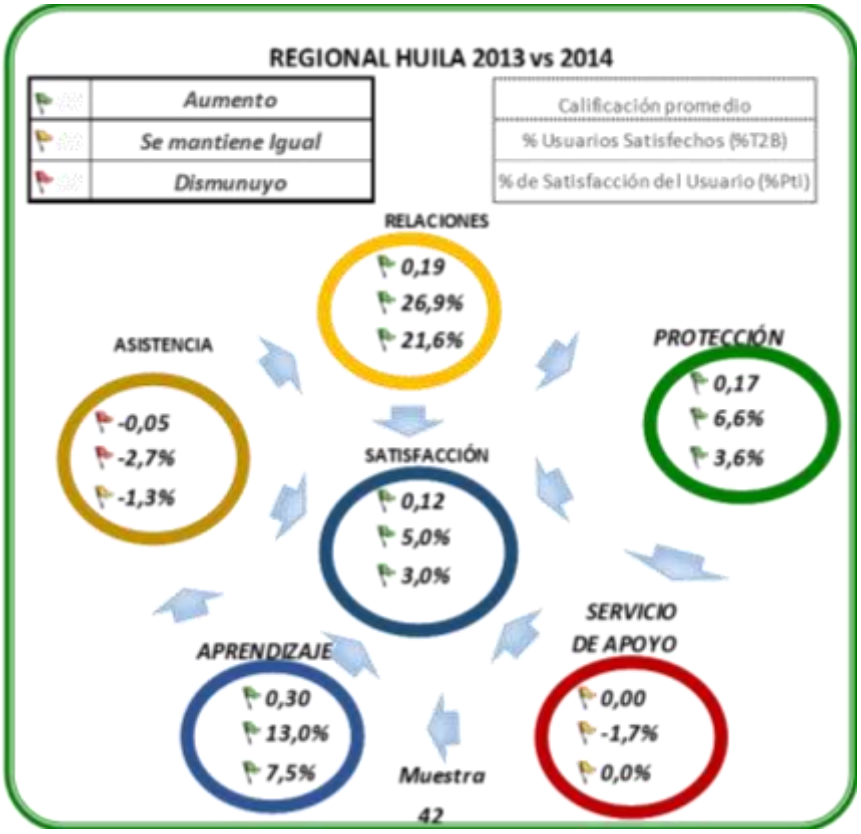


Est. Grafica 53.4: Resultados FB – Huila.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Huila.



Est. Grafica 53.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Huila

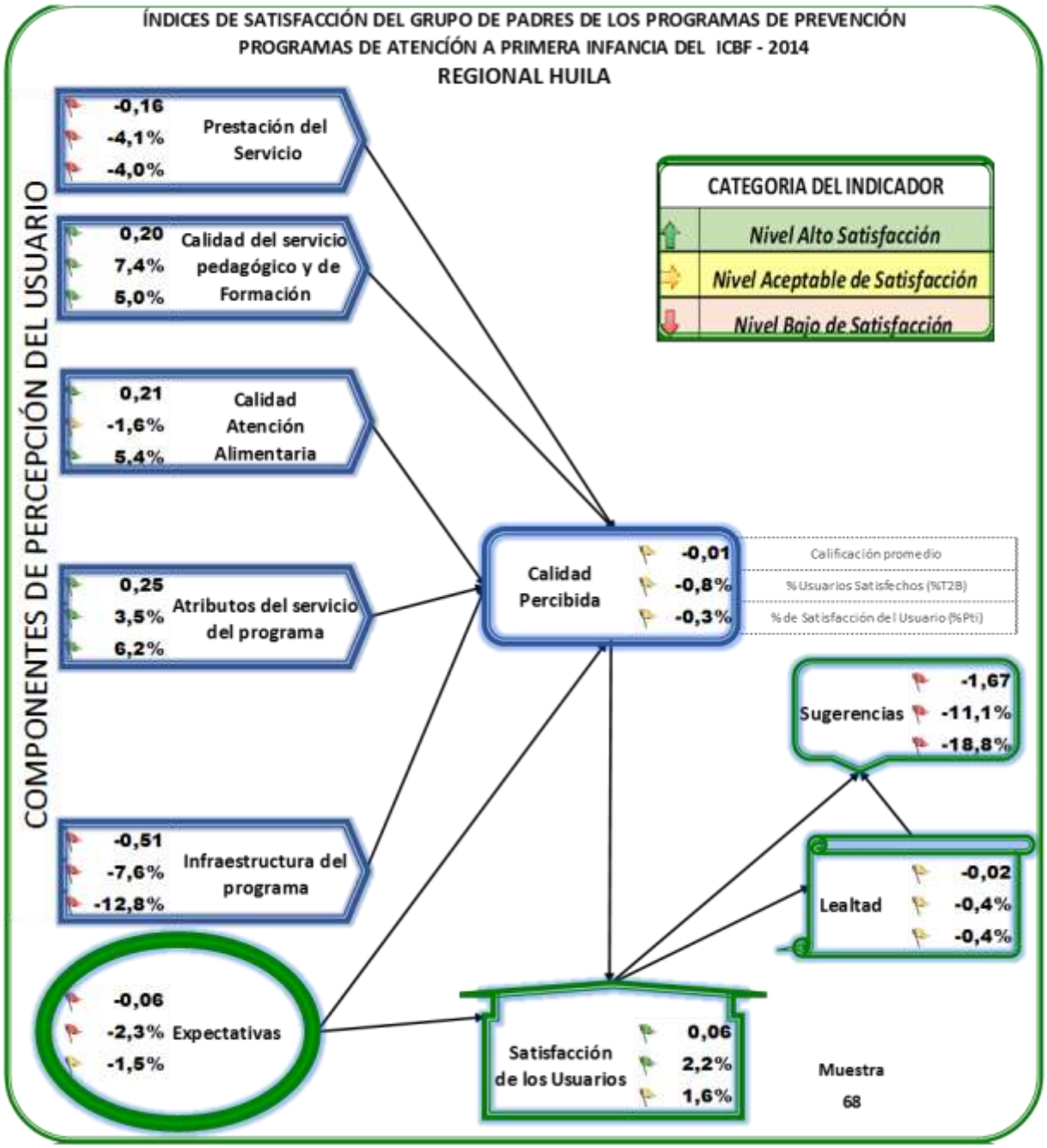


Est Grafica 53.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Huila.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL HUILA

REGIONAL	HUILA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	69	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	114	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	69	4,87	93,3%	0,0%	96,7%	114	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	69	4,43	73,3%	1,7%	85,8%	114	4,94	96,9%	0,00%	98,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	69	4,40	71,7%	1,7%	85,0%	114	4,69	84,5%	0,00%	92,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	69	4,70	86,7%	1,7%	92,5%	114	4,96	97,9%	0,00%	99,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	67	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	110	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	68	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	99	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	43	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	114	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	69	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	97	4,51	76,3%	1,03%	87,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	66	4,83	91,7%	0,0%	95,8%	111	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	53	4,80	91,5%	1,7%	94,9%	72	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	69	4,50	75,0%	0,0%	87,5%	113	4,42	71,1%	0,00%	85,6%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	68	4,38	72,4%	3,4%	84,5%	113	4,53	76,3%	0,00%	88,1%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	67	4,37	70,0%	1,7%	84,2%	114	4,30	64,9%	0,00%	82,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	66	4,11	61,1%	5,6%	77,8%	92	4,53	77,3%	1,03%	88,1%
TOTAL HUILA	**TOTAL**	**65**	**4,65**	**83,8%**	**1,2%**	**91,3%**	**107**	**4,77**	**88,8%**	**0,12%**	**94,3%**

Est. Tabla 39.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Huila.



Est Grafica 53.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Huila.

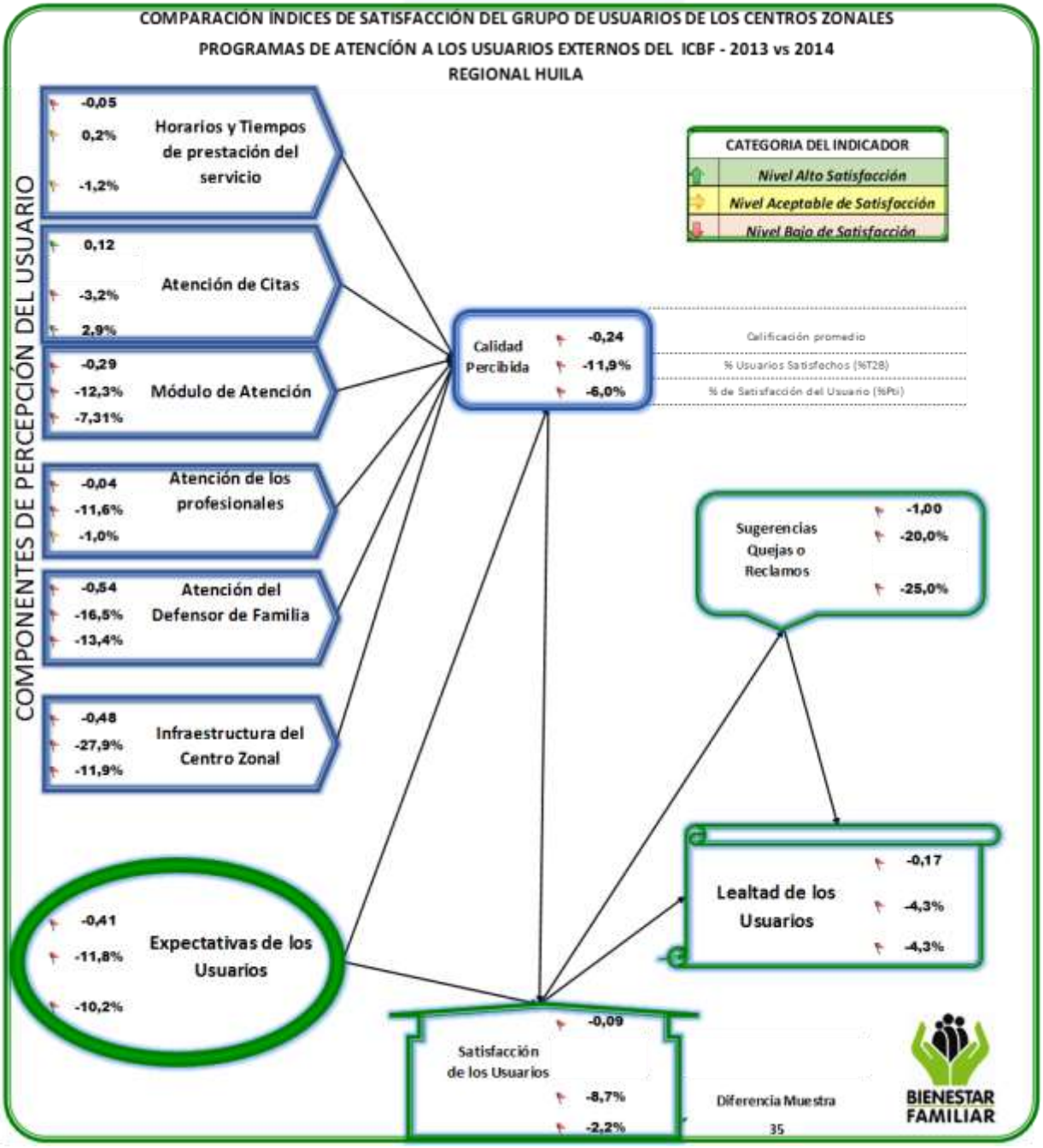
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		HUILA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	129	4,69	92,2%	7,8%	92,2%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	68	4,93	97,1%	1,5%	98,2%	126	4,86	95,2%	2,4%	96,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	68	4,29	97,1%	1,5%	82,4%	121	4,60	96,7%	0,8%	89,9%
	La formación en valores	Preg_5b	68	4,26	94,1%	0,0%	81,6%	125	4,47	96,0%	0,8%	86,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	66	3,95	78,8%	4,5%	73,9%	48	4,06	93,8%	2,1%	76,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	68	3,99	79,4%	0,0%	74,6%	128	4,40	95,3%	0,0%	85,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	66	3,92	74,2%	6,1%	73,1%	52	3,96	90,4%	0,0%	74,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	68	4,78	100,0%	0,0%	94,5%	119	4,48	93,3%	0,8%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	67	4,25	97,0%	0,0%	81,3%	126	4,56	95,2%	0,8%	88,9%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	67	4,22	97,0%	0,0%	80,6%	119	4,50	95,0%	0,0%	87,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	67	4,31	97,0%	0,0%	82,8%	123	4,38	95,9%	0,0%	84,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	68	4,46	97,1%	0,0%	86,4%	118	4,69	99,2%	0,0%	92,2%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	68	4,21	95,6%	0,0%	80,1%	122	4,61	98,4%	0,0%	90,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	68	3,90	72,1%	5,9%	72,4%	126	4,40	93,7%	1,6%	85,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	68	4,38	98,5%	0,0%	84,6%	127	4,69	98,4%	0,0%	92,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	68	4,43	95,6%	0,0%	85,7%	127	4,69	100,0%	0,0%	92,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	66	4,67	100,0%	0,0%	91,7%	125	4,43	90,4%	0,8%	85,8%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	68	4,91	100,0%	0,0%	97,8%	129	4,32	81,4%	2,3%	82,9%
	La señalización	Preg_9b	68	4,85	98,5%	0,0%	96,3%	128	4,25	88,3%	0,8%	81,3%
	Los Baños	Preg_9c	67	4,94	100,0%	0,0%	98,5%	123	4,27	87,8%	4,9%	81,7%
	El comedor	Preg_9d	66	4,94	100,0%	0,0%	98,5%	103	4,27	87,4%	4,9%	81,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	68	4,93	100,0%	0,0%	98,2%	128	4,50	97,7%	0,0%	87,5%
	La seguridad	Preg_9f	68	4,96	100,0%	0,0%	98,9%	129	4,37	95,3%	0,0%	84,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	68	4,90	98,5%	0,0%	97,4%	118	4,25	88,1%	4,2%	81,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	58	4,22	84,5%	0,0%	80,6%	129	4,40	96,1%	0,0%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	4,84	96,1%	3,9%	96,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	68	4,91	100,0%	0,0%	97,8%	129	4,95	99,2%	0,0%	98,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	129	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	68	1,65	16,2%	83,8%	16,2%	**129**		**9,3%**	**90,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	11	4,09	81,8%	9,1%	77,3%	12	3,75	66,7%	25,0%	68,8%
TOTAL SATISFACCIÓN HUILA			**67**	**4,47**	**92,2%**	**3,5%**	**86,7%**	**123**	**4,53**	**94,4%**	**1,4%**	**88,4%**

Est. Tabla 39.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Huila



Est Grafica 53.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Huila

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

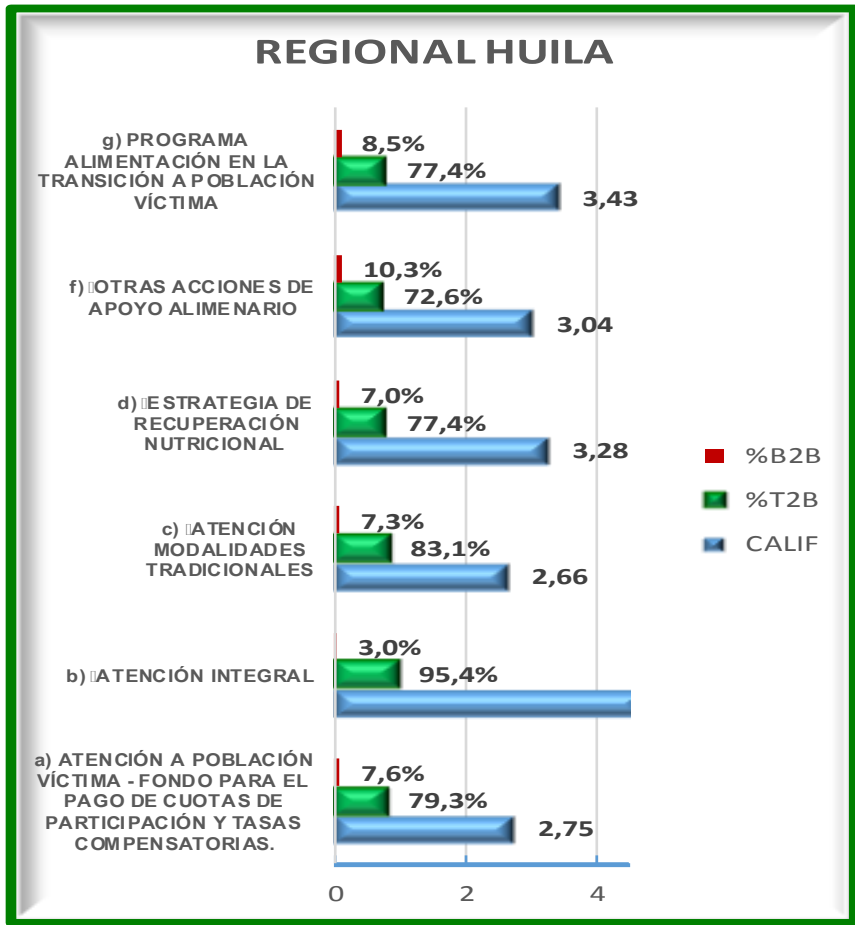
REGIONAL			HUILA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	69	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	104	4,85	96,2%	3,8%	96,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	69	3,32	43,5%	18,8%	58,0%	103	3,59	60,2%	23,3%	64,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	69	4,06	79,7%	7,2%	76,4%	104	3,67	64,4%	16,3%	66,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	59	3,51	62,7%	37,3%	62,7%	**104**		**65,4%**	**34,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	69	3,65	67,6%	2,7%	66,2%	68	3,96	70,6%	5,9%	73,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	69	3,95	81,1%	10,8%	73,6%	60	3,87	71,7%	11,7%	71,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	69	4,38	95,4%	0,0%	84,6%	101	4,11	78,2%	6,9%	77,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	69	4,41	97,0%	0,0%	85,2%	101	4,07	81,2%	7,9%	76,7%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	69	4,75	98,5%	0,0%	93,8%	104	4,48	94,2%	3,8%	87,0%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	69	3,32	58,0%	42,0%	58,0%	**104**		**69,2%**	**30,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	69	4,09	95,5%	4,5%	77,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	69	4,18	92,5%	0,0%	79,4%	69	4,09	76,8%	8,7%	77,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	69	4,60	100,0%	0,0%	90,0%	72	4,40	91,7%	5,6%	85,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	69	3,32	58,0%	42,0%	58,0%	**104**		**34,6%**	**65,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	69	4,50	97,5%	0,0%	87,5%	35	3,89	77,1%	17,1%	72,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	69	4,22	83,8%	8,1%	80,4%	31	3,74	64,5%	12,9%	68,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	69	4,75	97,5%	0,0%	93,8%	36	4,19	86,1%	5,6%	79,9%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

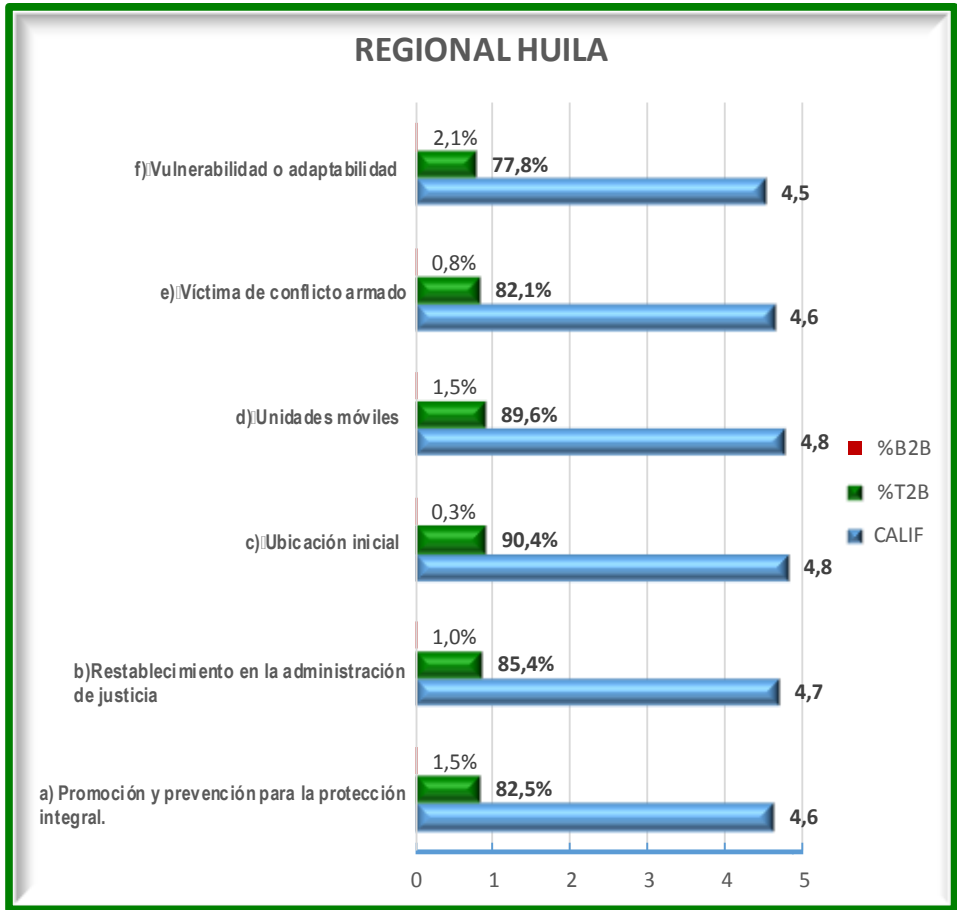
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	69	4,37	97,1%	0,0%	84,2%	104	3,51	53,8%	13,5%	62,7%
	La señalización	Preg_12b	69	4,01	95,6%	0,0%	75,4%	98	3,58	58,2%	9,2%	64,5%
	Los Baños	Preg_12c	69	3,37	43,3%	16,7%	59,2%	30	3,03	40,0%	26,7%	50,8%
	La limpieza	Preg_12d	69	4,38	100,0%	0,0%	84,4%	101	3,47	54,5%	10,9%	61,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	69	4,19	89,9%	4,3%	79,7%	102	3,89	76,5%	2,0%	72,3%
	La organización	Preg_12f	69	4,12	98,6%	0,0%	77,9%	102	3,72	67,6%	3,9%	67,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	69	4,13	95,8%	0,0%	78,1%	91	3,63	59,3%	6,6%	65,7%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	69	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	104	4,42	85,6%	14,4%	85,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	69	4,91	100,0%	0,0%	97,8%	100	4,56	88,0%	3,0%	89,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	104	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	104	4,77	94,2%	5,8%	94,2%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	69	1,12	2,9%	97,1%	2,9%	**104**		**4,8%**	**95,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	5	4,00	80,0%	20,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN HUILA			69	4,144	84,2%	9,9%	78,6%	**95**	**4,05**	**75,5%**	**9,0%**	**76,4%**

Est. Tabla 39.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Huila

Modalidades – Proyectos de inversión - Huila.



Est Grafica 53.9: Modalidades PPI – Huila

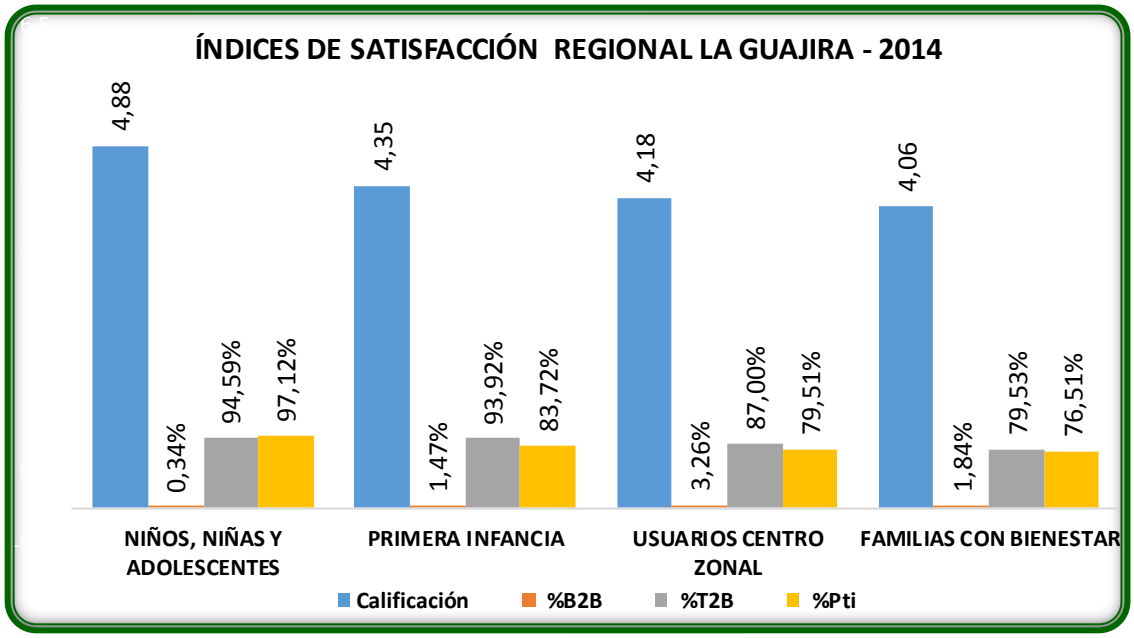


Est Grafica 53.10: Modalidades NNA – Huila

REGIONAL LA GUAJIRA

Resultados Generales:

A partir de 388 encuestas efectivas se identificó que el 88.76% de la población está satisfecha con los servicios recibidos, aunque tiene algunos aspectos aceptables y áreas por mejorar en los centros zonales con un indicador de insatisfacción del 3.26% B2B.



REGIONAL	LA GUAJIRA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	114	4,88	94,59%	0,34%	97,12%
PRIMERA INFANCIA	134	4,35	93,92%	1,47%	83,72%
USUARIOS CENTRO ZONAL	89	4,18	87,00%	3,26%	79,51%
FAMILIAS CON BIENESTAR	51	4,06	79,53%	1,84%	76,51%
Total general	**388**	**4,37**	**88,76%**	**1,73%**	**84,22%**

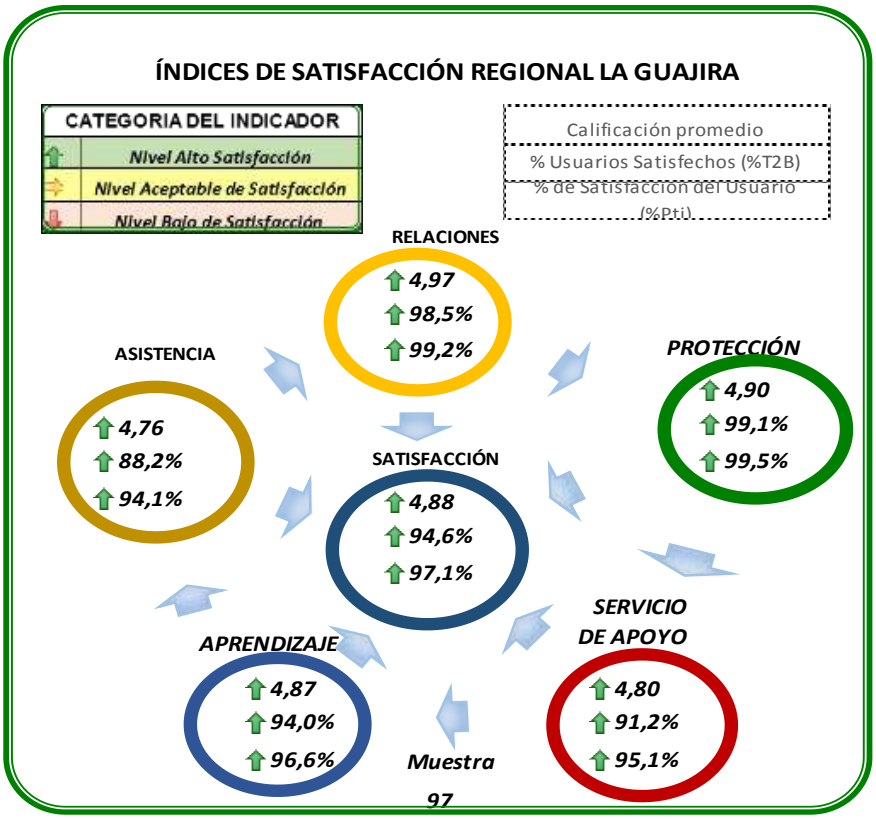
Est. Grafica 54: Resultados Generales – Guajira.

Niños Niñas y Adolescente – Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014 REGIONAL LA GUAJIRA

REGIONAL	LA GUAJIRA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	103	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	112	4,95	97,3%	0,00%	98,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	112	4,75	88,4%	0,89%	93,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	114	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	102	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	84	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	99	4,62	80,8%	0,00%	90,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	78	4,82	91,0%	0,00%	95,5%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	69	4,91	95,7%	0,00%	97,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	109	4,69	86,2%	1,83%	92,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	81	4,90	95,1%	0,00%	97,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
TOTAL LA GUAJIRA	**TOTAL**	**97**	**4,88**	**94,6%**	**0,34%**	**97,1%**

Est. Tabla 40: Indicadores de satisfacción NNA – Guajira.



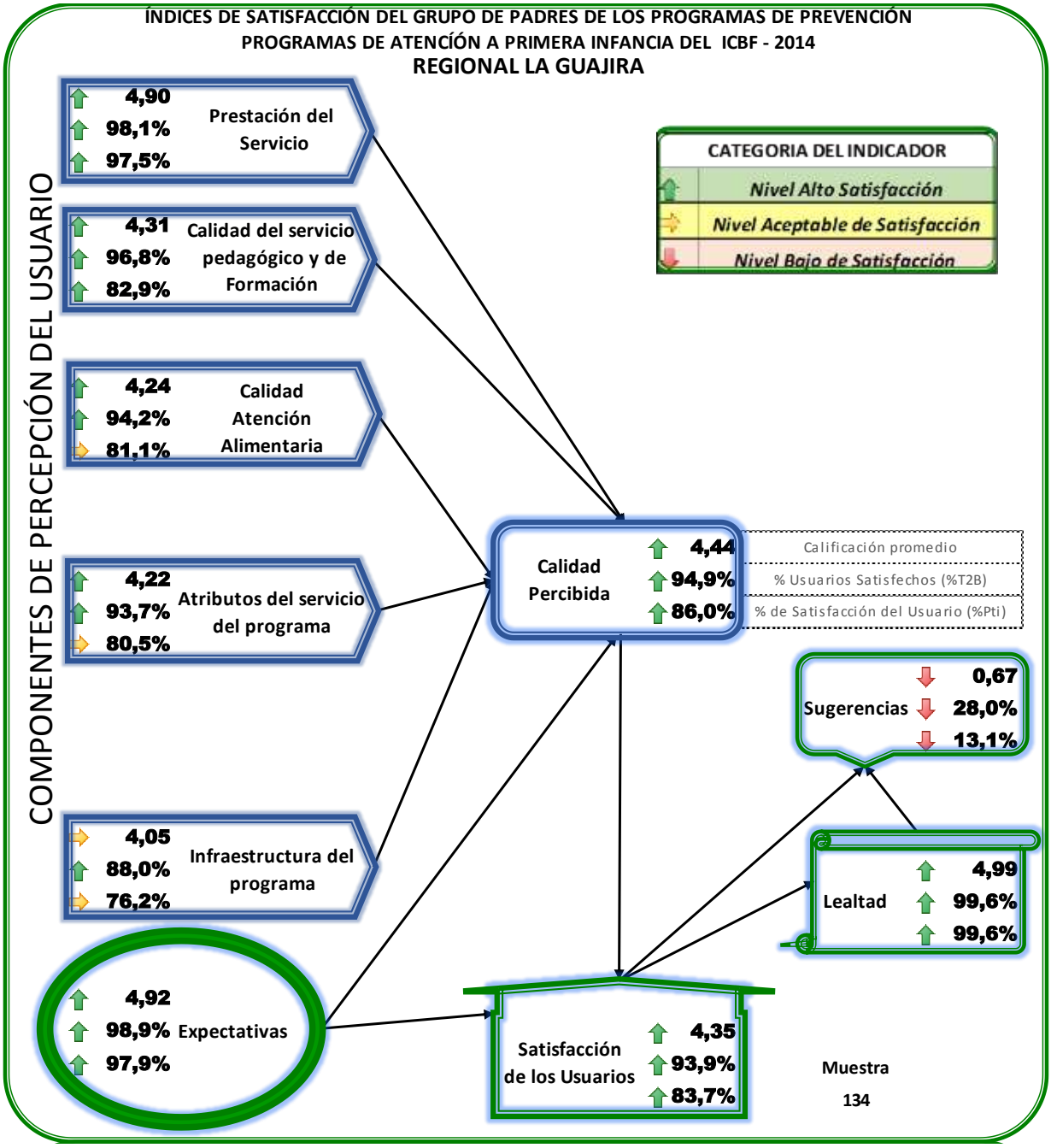
Est. Grafica 54.1: Resultados NNA – Guajira.

Padres de Primera Infancia – Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			LA GUAJIRA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	134	4,80	96,3%	3,7%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	132	4,54	97,7%	1,5%	88,4%
	La formación en valores	Preg_5b	133	4,41	99,2%	0,0%	85,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	134	4,28	97,0%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	134	4,25	97,0%	0,7%	81,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	134	4,22	95,5%	0,7%	80,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	134	4,19	94,0%	0,7%	79,9%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	132	4,36	98,5%	0,8%	84,1%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	96	4,28	97,9%	0,0%	82,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	114	4,07	86,0%	0,9%	76,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	134	4,31	96,3%	0,7%	82,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	133	4,27	97,0%	0,8%	81,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	132	3,91	78,0%	7,6%	72,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	134	4,37	97,8%	1,5%	84,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	134	4,36	98,5%	0,0%	84,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	129	4,10	94,6%	0,0%	77,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	134	4,15	85,1%	5,2%	78,7%
	La señalización	Preg_9b	134	3,96	82,8%	3,0%	73,9%
	Los Baños	Preg_9c	104	4,02	86,5%	0,0%	75,5%
	El comedor	Preg_9d	124	4,09	93,5%	0,0%	77,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	133	4,19	94,7%	0,0%	79,7%
	La seguridad	Preg_9f	134	4,02	89,6%	3,0%	75,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	134	3,89	82,1%	9,0%	72,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	134	4,07	89,6%	0,7%	76,9%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	134	4,84	97,8%	0,0%	95,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	134	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**134**		**17,2%**	**82,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	23	4,57	91,3%	4,3%	89,1%
TOTAL SATISFACCIÓN LA GUAJIRA			**130**	**4,35**	**93,9%**	**1,5%**	**83,7%**

Est. Tabla 40.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Guajira



Est Grafica 54.2: Resultados PPI – Guajira.

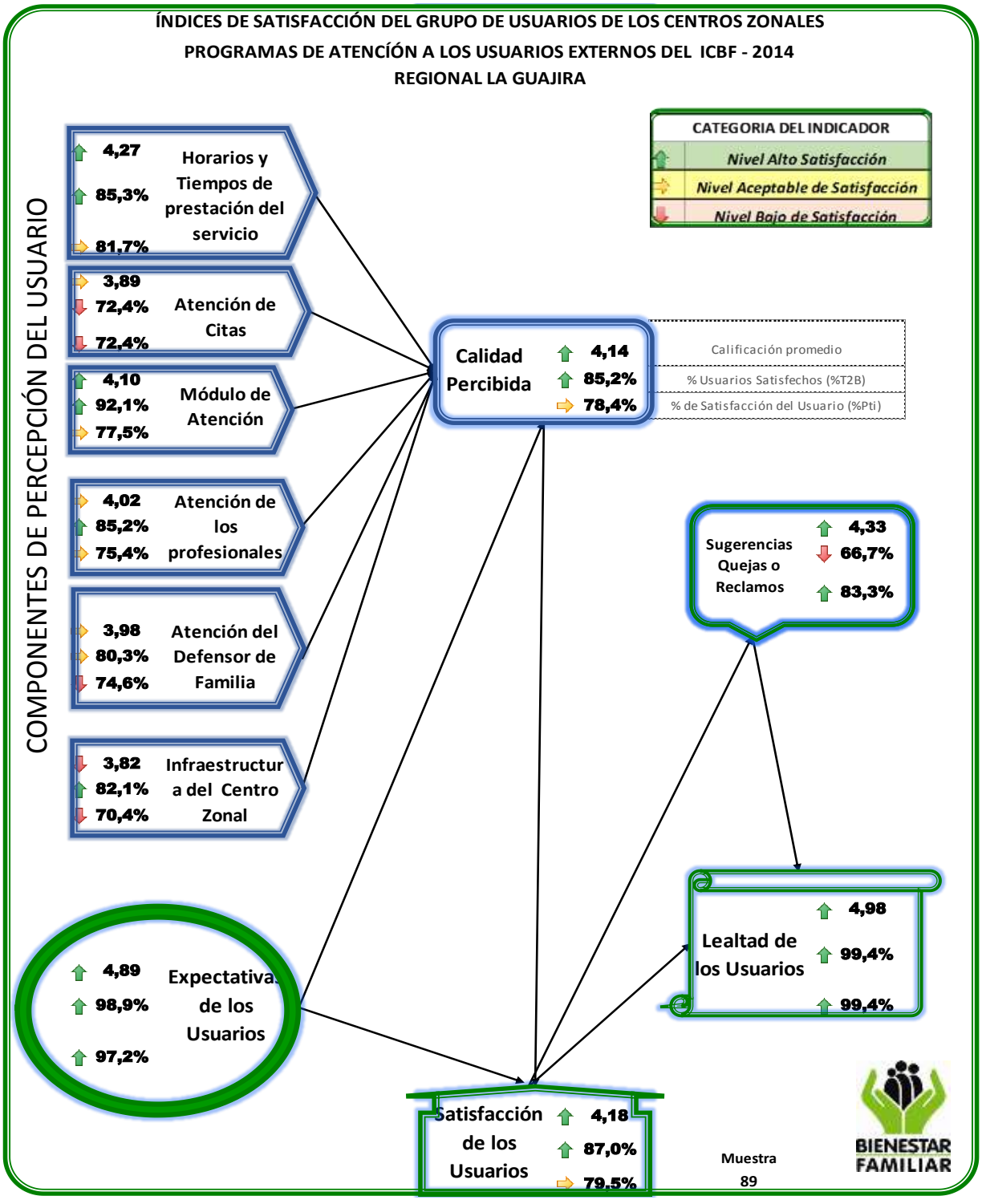
Usuarios de Centro Zonal – Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			LA GUAJIRA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	89	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	89	4,10	77,5%	7,9%	77,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	88	3,92	84,1%	2,3%	73,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**89**		**69,7%**	**30,3%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	62	3,85	64,5%	12,9%	71,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	61	3,93	80,3%	3,3%	73,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	88	4,02	88,6%	2,3%	75,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	88	4,01	90,9%	1,1%	75,3%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	89	4,27	96,6%	0,0%	81,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**89**		**68,5%**	**31,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	61	3,92	77,0%	3,3%	73,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	61	4,11	93,4%	3,3%	77,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**89**		**23,6%**	**76,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	21	4,24	95,2%	0,0%	81,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	19	3,58	57,9%	10,5%	64,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	21	4,10	85,7%	4,8%	77,4%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	88	3,82	80,7%	1,1%	70,5%
	La señalización	Preg_12b	89	3,81	79,8%	2,2%	70,2%
	Los Baños	Preg_12c	25	3,32	48,0%	20,0%	58,0%
	La limpieza	Preg_12d	89	3,97	93,3%	0,0%	74,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	89	3,73	78,7%	9,0%	68,3%
	La organización	Preg_12f	89	3,88	84,3%	2,2%	71,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	83	3,83	85,5%	3,6%	70,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	87	4,82	98,9%	0,0%	95,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	89	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**89**		**3,4%**	**96,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN LA GUAJIRA			**82**	**4,18**	**87,0%**	**3,3%**	**79,5%**

Est. Tabla 40.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guajira.



Est. Grafica 54.3: Resultados UCZ – Guajira.

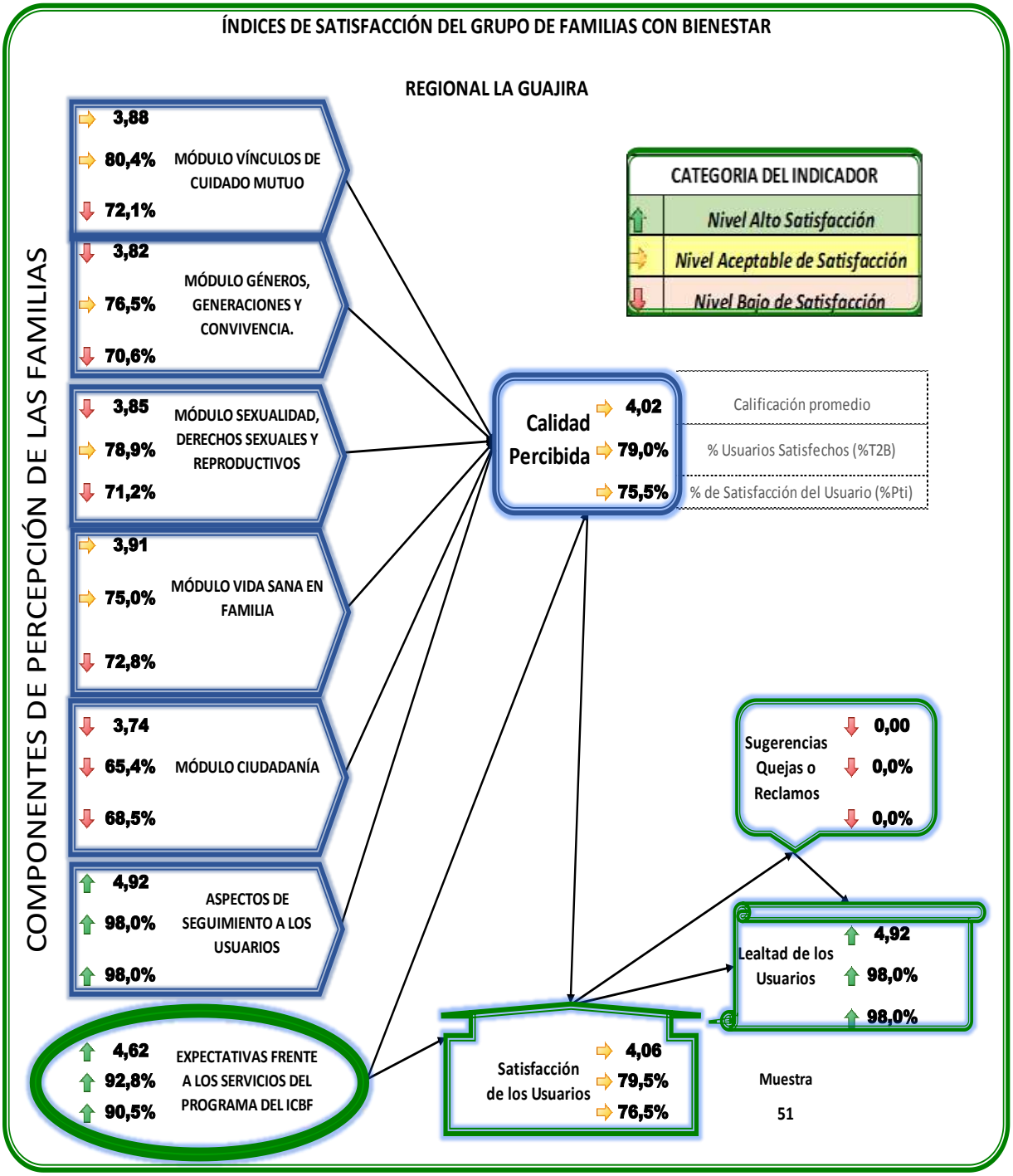
Familias con Bienestar – Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

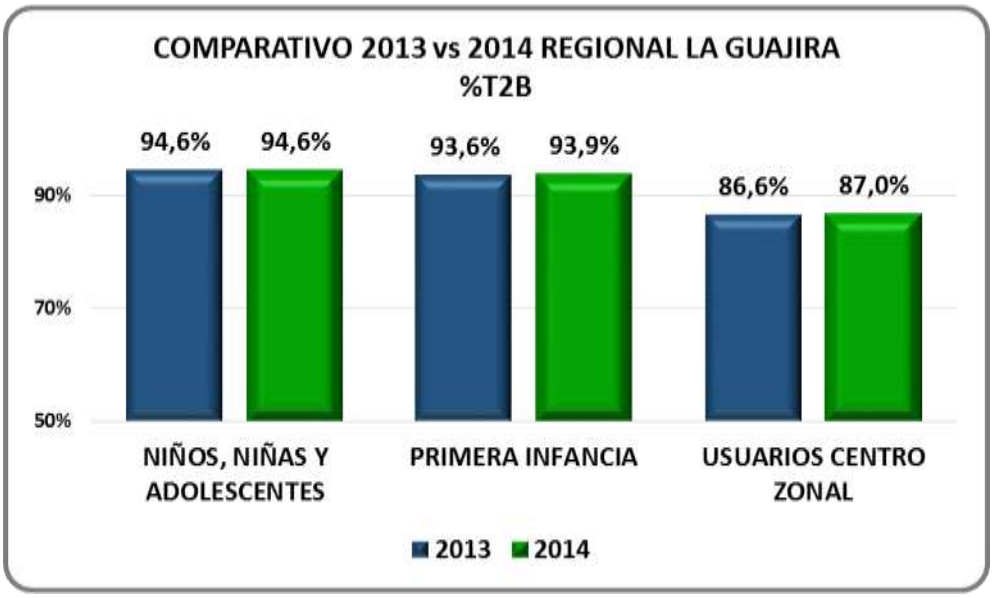
REGIONAL			LA GUAJIRA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	51	3,9	80,4%	0,0%	72,1%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	51	3,8	78,4%	2,0%	69,6%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	51	3,9	74,5%	0,0%	71,6%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	51	3,9	80,4%	0,0%	72,1%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	51	3,9	78,4%	2,0%	71,6%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	50	3,8	78,0%	2,0%	70,0%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	50	3,9	72,0%	2,0%	72,0%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	50	3,9	78,0%	0,0%	73,5%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	51	3,7	66,7%	2,0%	68,6%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	51	3,7	58,8%	2,0%	68,1%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	51	3,7	70,6%	3,9%	68,6%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	51	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	51	4,3	90,2%	0,0%	82,8%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	51	4,5	88,2%	9,8%	88,7%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	51	4,9	98,0%	2,0%	98,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**51**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**51**	4,1	79,5%	1,8%	76,5%

Est. Tabla 40.3: Indicadores de satisfacción FB– Guajira

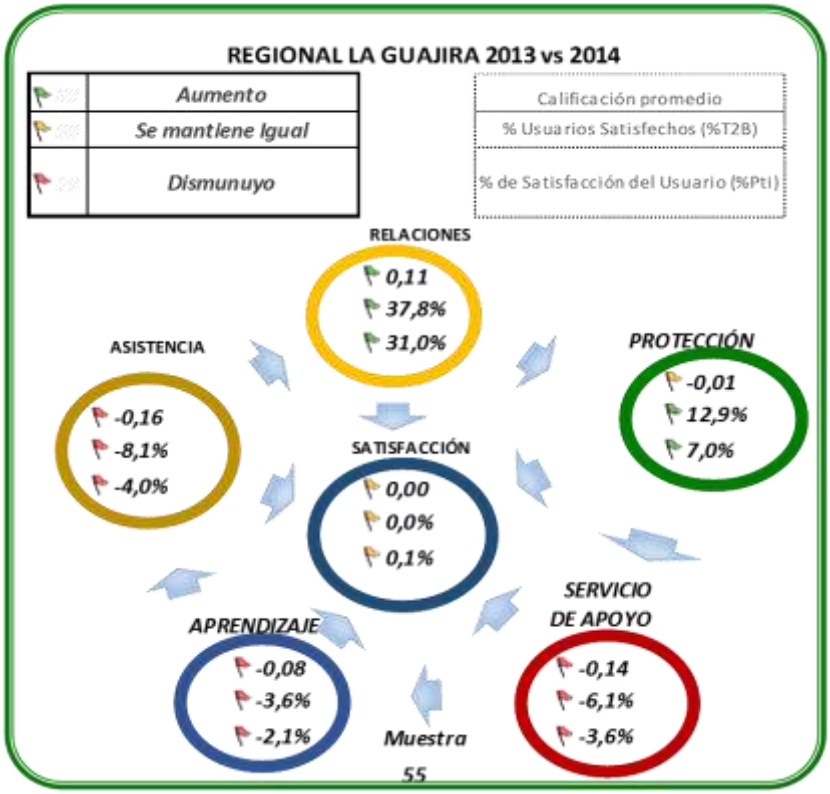


Est. Grafica 54.4: Resultados FB – Guajira.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Guajira.



Est. Grafica 54.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Guajira

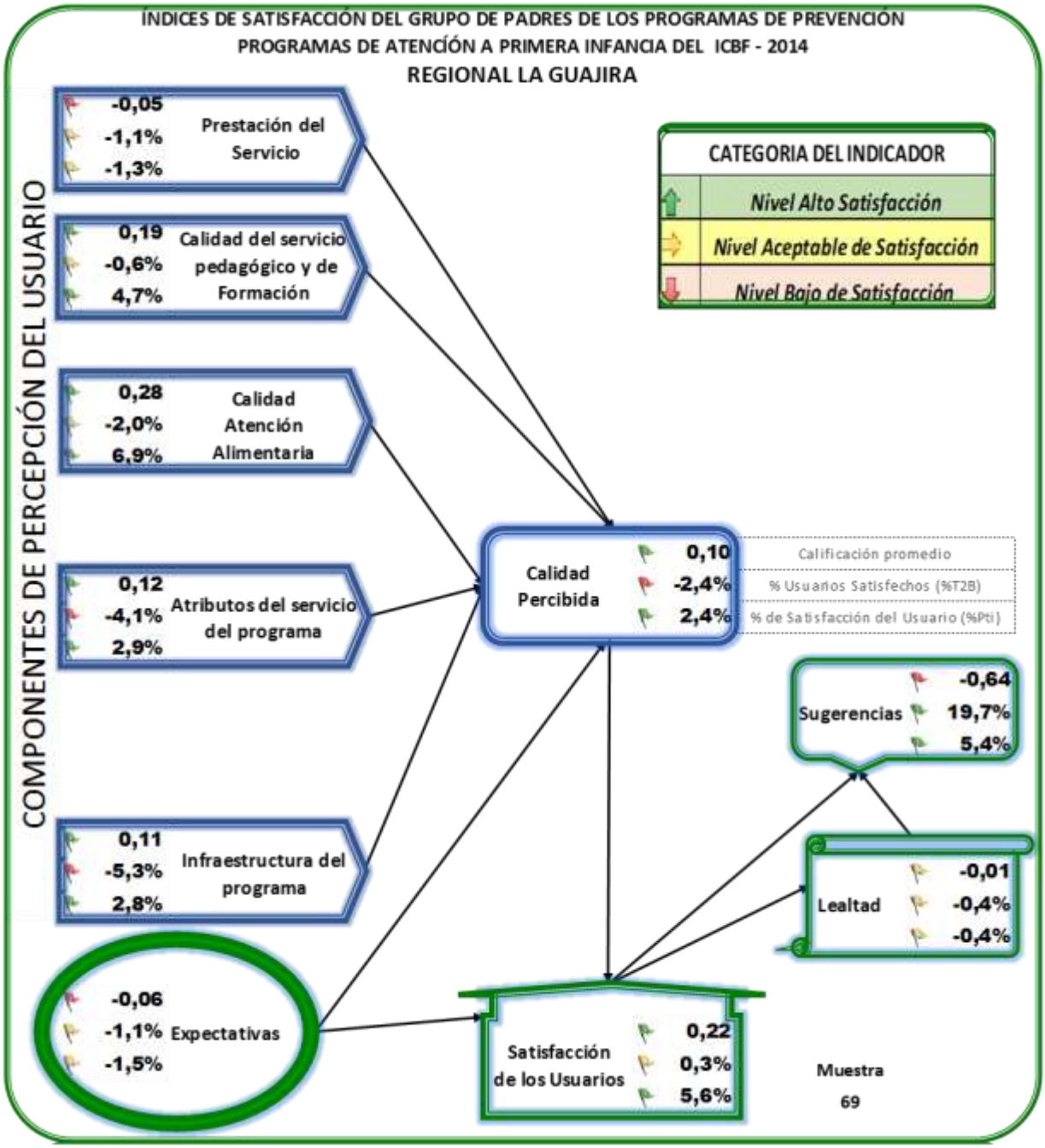


Est Grafica 54.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guajira.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL LA GUAJIRA

REGIONAL	LA GUAJIRA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	50	4,96	98,0%	0,0%	99,0%	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	50	4,96	98,0%	0,0%	99,0%	103	4,98	99,0%	0,00%	99,5%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	50	4,60	84,0%	4,0%	90,0%	112	4,95	97,3%	0,00%	98,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	50	4,88	94,0%	0,0%	97,0%	112	4,75	88,4%	0,89%	93,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	50	4,47	75,6%	2,2%	86,7%	114	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	50	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	102	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	50	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%	114	4,96	98,2%	0,00%	99,1%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	50	4,92	96,0%	0,0%	98,0%	99	4,62	80,8%	0,00%	90,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	50	4,96	98,0%	0,0%	99,0%	78	4,82	91,0%	0,00%	95,5%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	8	4,75	87,5%	0,0%	93,8%	69	4,91	95,7%	0,00%	97,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	50	4,96	98,0%	0,0%	99,0%	109	4,69	86,2%	1,83%	92,2%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	50	4,96	98,0%	0,0%	99,0%	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	50	4,92	96,0%	0,0%	98,0%	81	4,90	95,1%	0,00%	97,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	21	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	84	4,86	94,0%	1,19%	96,4%
TOTAL LA GUAJIRA	**TOTAL**	**42**	**4,88**	**94,6%**	**0,5%**	**97,0%**	**97**	**4,88**	**94,6%**	**0,34%**	**97,1%**

Est. Tabla 40.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guajira.



Est Grafica 54.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guajira.

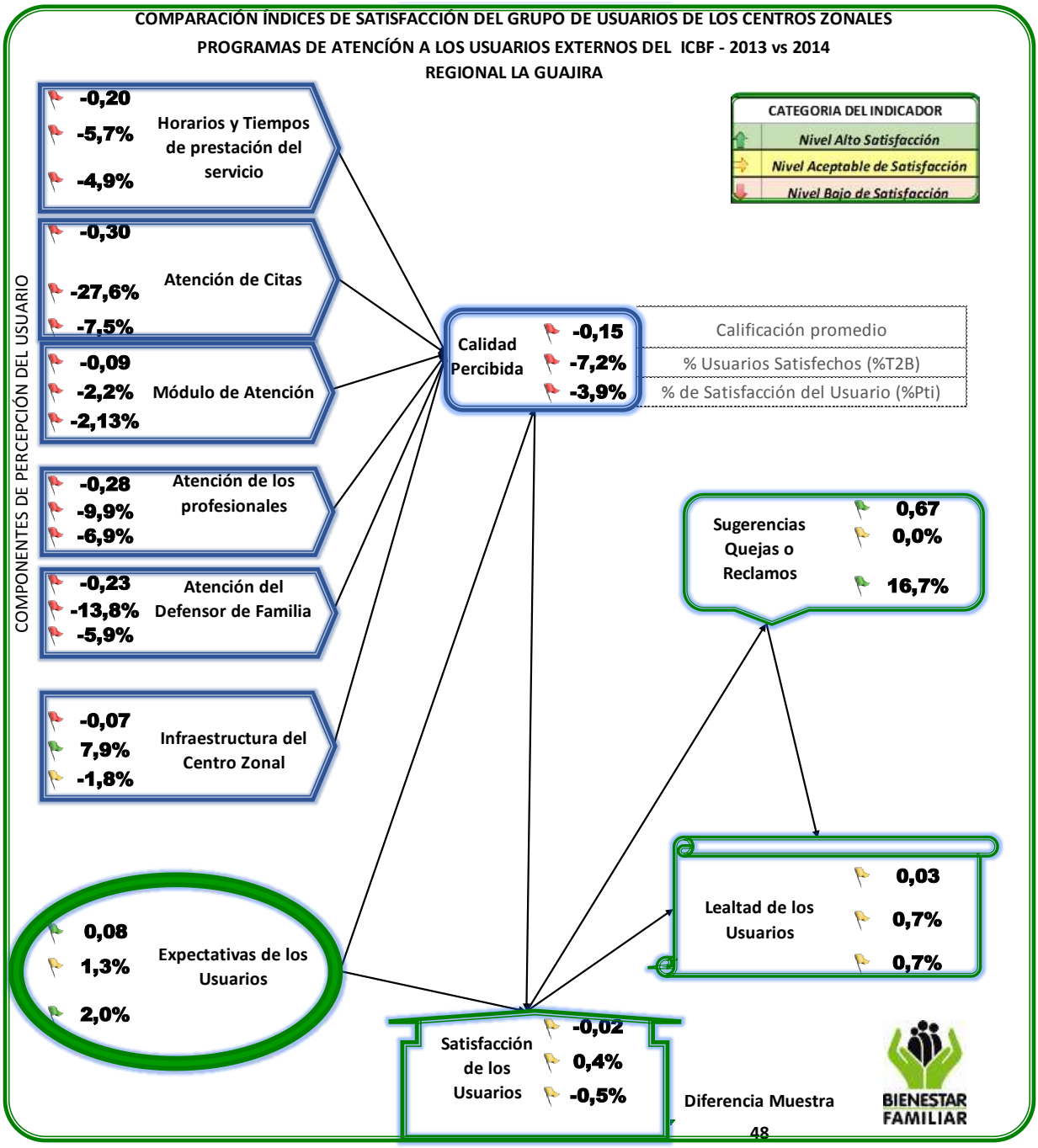
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		LA GUAJIRA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,90	98,6%	1,4%	97,5%	134	4,80	96,3%	3,7%	95,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,72	98,6%	1,4%	93,1%	132	4,54	97,7%	1,5%	88,4%
	La formación en valores	Preg_5b	69	4,09	100,0%	0,0%	77,2%	133	4,41	99,2%	0,0%	85,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	4,00	98,6%	0,0%	75,0%	134	4,28	97,0%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	3,96	94,2%	0,0%	73,9%	134	4,25	97,0%	0,7%	81,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,00	97,1%	0,0%	75,0%	134	4,22	95,5%	0,7%	80,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	3,99	95,7%	0,0%	74,6%	134	4,19	94,0%	0,7%	79,9%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	69	3,97	95,7%	0,0%	74,3%	132	4,36	98,5%	0,8%	84,1%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	69	3,99	98,6%	0,0%	74,6%	96	4,28	97,9%	0,0%	82,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	69	3,94	94,2%	1,4%	73,6%	114	4,07	86,0%	0,9%	76,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	4,10	100,0%	0,0%	77,5%	134	4,31	96,3%	0,7%	82,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	4,12	100,0%	0,0%	77,9%	133	4,27	97,0%	0,8%	81,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	69	4,03	97,1%	0,0%	75,7%	132	3,91	78,0%	7,6%	72,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,23	95,7%	0,0%	80,8%	134	4,37	97,8%	1,5%	84,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,14	98,6%	0,0%	78,6%	134	4,36	98,5%	0,0%	84,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	4,00	95,7%	0,0%	75,0%	129	4,10	94,6%	0,0%	77,5%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	3,93	91,3%	1,4%	73,2%	134	4,15	85,1%	5,2%	78,7%
	La señalización	Preg_9b	69	3,94	94,2%	0,0%	73,6%	134	3,96	82,8%	3,0%	73,9%
	Los Baños	Preg_9c	68	3,88	88,2%	0,0%	72,1%	104	4,02	86,5%	0,0%	75,5%
	El comedor	Preg_9d	69	3,91	92,8%	1,4%	72,8%	124	4,09	93,5%	0,0%	77,2%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	4,00	98,6%	0,0%	75,0%	133	4,19	94,7%	0,0%	79,7%
	La seguridad	Preg_9f	69	3,94	94,2%	0,0%	73,6%	134	4,02	89,6%	3,0%	75,6%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	4,01	100,0%	0,0%	75,4%	134	3,89	82,1%	9,0%	72,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	3,87	87,0%	0,0%	71,7%	134	4,07	89,6%	0,7%	76,9%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	69	4,96	100,0%	0,0%	98,9%	134	4,84	97,8%	0,0%	95,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	4,97	99,3%	0,7%	99,3%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	134	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	69	1,17	4,3%	95,7%	4,3%	**134**		**17,2%**	**82,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	3	4,33	100,0%	0,0%	83,3%	23	4,57	91,3%	4,3%	89,1%
TOTAL SATISFACCIÓN LA GUAJIRA			**69**	**4,13**	**93,6%**	**3,4%**	**78,2%**	**130**	**4,35**	**93,9%**	**1,5%**	**83,7%**

Est. Tabla 40.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guajira



Est Grafica 54.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guajira

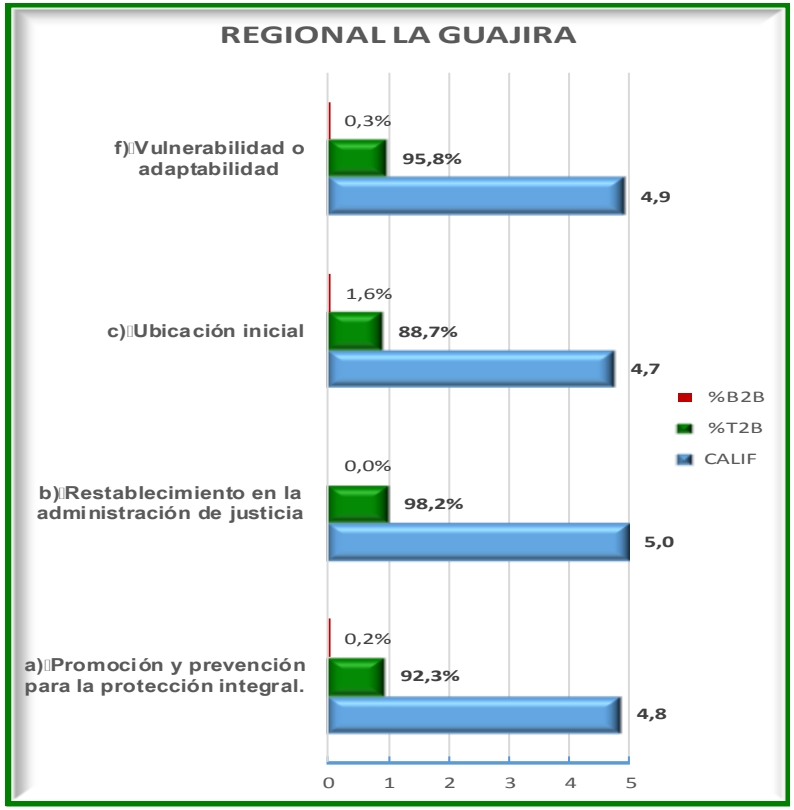
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			LA GUAJIRA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	41	4,90	97,6%	2,4%	97,6%	89	4,78	94,4%	5,6%	94,4%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	41	4,37	92,7%	0,0%	84,1%	89	4,10	77,5%	7,9%	77,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	41	4,12	82,9%	0,0%	78,0%	88	3,92	84,1%	2,3%	73,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	31	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	**89**		**69,7%**	**30,3%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	41	4,03	100,0%	0,0%	75,8%	62	3,85	64,5%	12,9%	71,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	41	4,35	100,0%	0,0%	83,9%	61	3,93	80,3%	3,3%	73,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	41	4,05	92,7%	2,4%	76,2%	88	4,02	88,6%	2,3%	75,6%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	41	4,07	90,2%	2,4%	76,8%	88	4,01	90,9%	1,1%	75,3%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	41	4,44	100,0%	0,0%	86,0%	89	4,27	96,6%	0,0%	81,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	41	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	**89**		**68,5%**	**31,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	41	4,10	90,3%	6,5%	77,4%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	41	4,29	95,1%	2,4%	82,3%	61	3,92	77,0%	3,3%	73,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	41	4,49	100,0%	0,0%	87,2%	61	4,11	93,4%	3,3%	77,9%

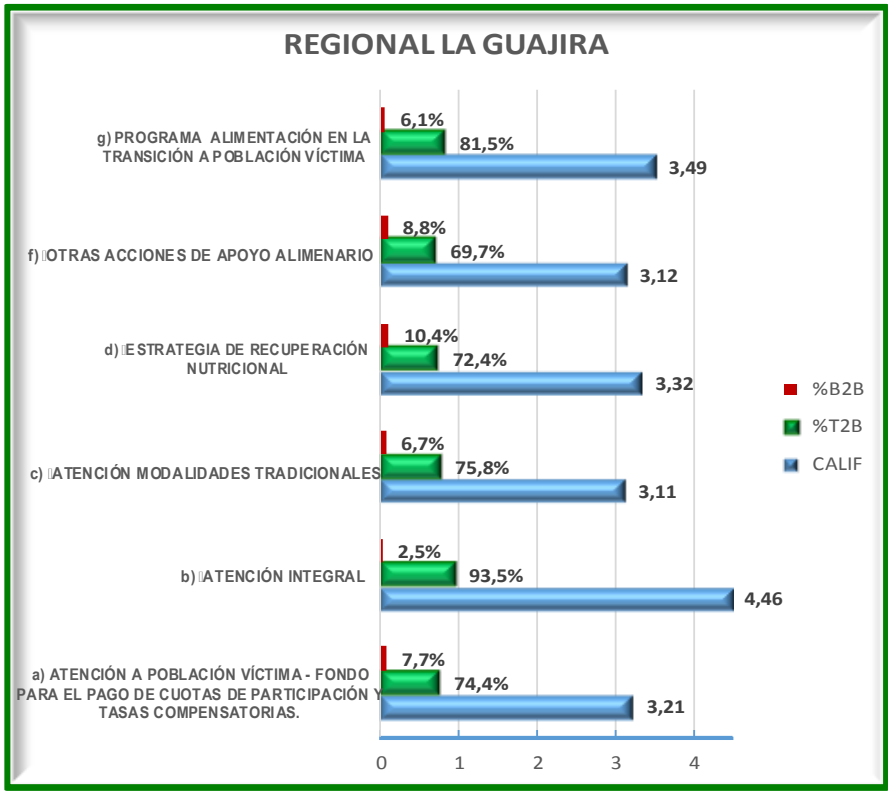
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	41	4,71	92,7%	7,3%	92,7%	**89**		**23,6%**	**76,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	41	4,13	94,7%	2,6%	78,3%	21	4,24	95,2%	0,0%	81,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	41	4,13	90,3%	3,2%	78,2%	19	3,58	57,9%	10,5%	64,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	41	4,39	97,4%	0,0%	84,9%	21	4,10	85,7%	4,8%	77,4%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	41	4,37	92,7%	0,0%	84,1%	88	3,82	80,7%	1,1%	70,5%
	La señalización	Preg_12b	41	3,66	61,0%	2,4%	66,5%	89	3,81	79,8%	2,2%	70,2%
	Los Baños	Preg_12c	41	3,44	48,1%	3,7%	61,1%	25	3,32	48,0%	20,0%	58,0%
	La limpieza	Preg_12d	41	4,22	92,7%	0,0%	80,5%	89	3,97	93,3%	0,0%	74,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	41	3,95	85,4%	0,0%	73,8%	89	3,73	78,7%	9,0%	68,3%
	La organización	Preg_12f	41	3,98	90,2%	0,0%	74,4%	89	3,88	84,3%	2,2%	71,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	41	3,59	48,8%	0,0%	64,6%	83	3,83	85,5%	3,6%	70,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	41	4,80	95,1%	4,9%	95,1%	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	41	4,80	100,0%	0,0%	95,1%	87	4,82	98,9%	0,0%	95,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	41	4,90	97,6%	2,4%	97,6%	89	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	41	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	89	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	41	1,29	7,3%	92,7%	7,3%	**89**		**3,4%**	**96,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	41	3,67	66,7%	0,0%	66,7%	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN LA GUAJIRA			41	4,202	86,6%	4,6%	80,0%	**82**	**4,18**	**87,0%**	**3,3%**	**79,5%**

Est. Tabla 40.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guajira

Modalidades – Proyectos de inversión - Guajira.



Est Grafica 54.9: Modalidades NNA – Guajira

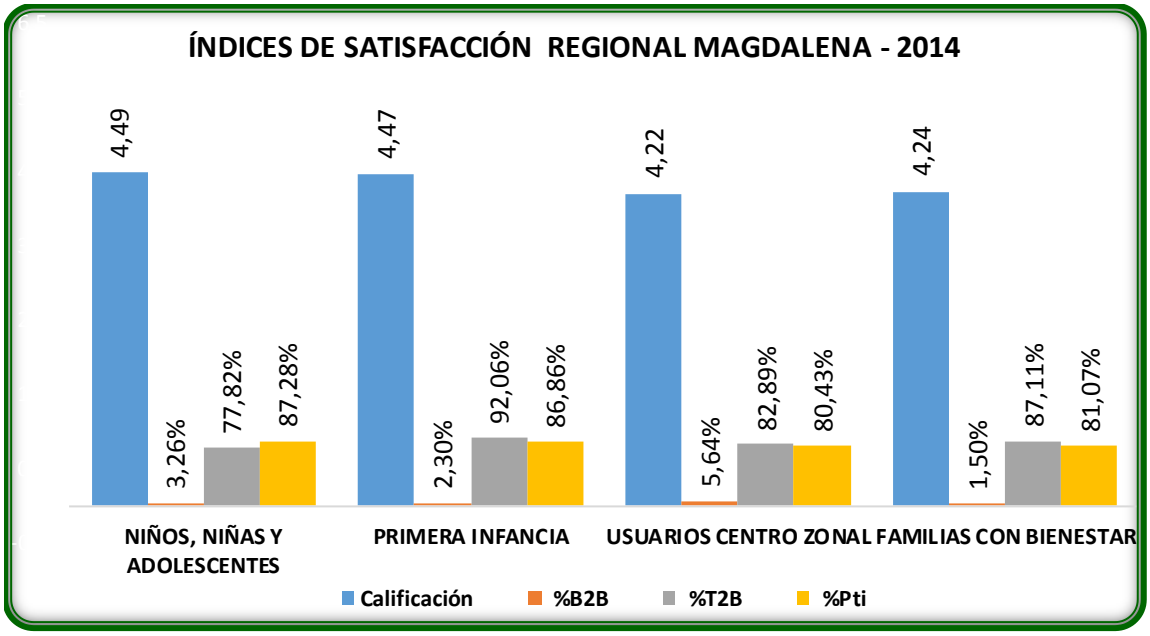


Est Grafica 54.10: Modalidades PPI – Guajira

REGIONAL MAGDALENA

Resultados Generales

Para esta regional se realizaron en total 397 encuestas, en las cuales se observa un nivel de satisfacción alto con un 84.97% de usuarios satisfechos en general. En los servicios dirigidos a Niños, Niñas y Adolescentes se evidencia un nivel de satisfacción aceptable, con un 77.82% de usuarios satisfechos.



REGIONAL	MAGDALENA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	140	4,49	77,82%	3,26%	87,28%
PRIMERA INFANCIA	118	4,47	92,06%	2,30%	86,86%
USUARIOS CENTRO ZONAL	86	4,22	82,89%	5,64%	80,43%
FAMILIAS CON BIENESTAR	53	4,24	87,11%	1,50%	81,07%
Total general	**397**	**4,36**	**84,97%**	**3,18%**	**83,91%**

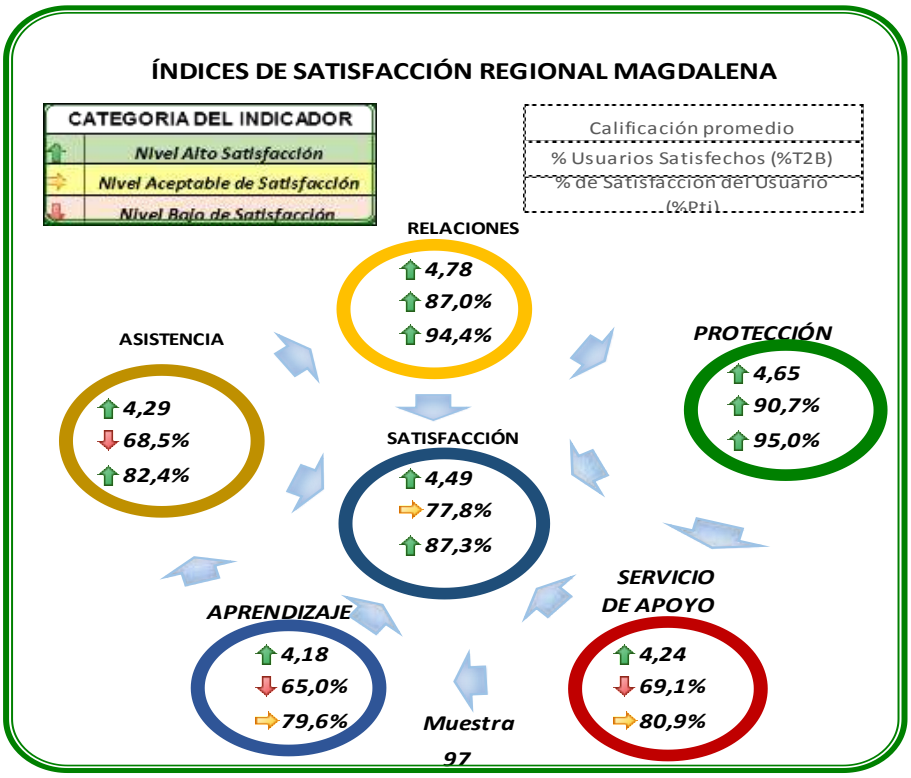
Est. Grafica 55: Resultados Generales – Magdalena.

Niños, Niñas y Adolescentes – Magdalena

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL MAGDALENA

REGIONAL	MAGDALENA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	139	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	83	4,93	96,4%	0,00%	98,2%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	139	4,50	75,5%	0,72%	87,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	136	4,26	65,4%	2,21%	81,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	140	4,67	85,3%	1,72%	91,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	83	4,81	91,6%	1,20%	95,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	36	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	136	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	123	4,01	53,7%	3,25%	75,2%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	83	4,47	79,5%	6,02%	86,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	32	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	83	4,04	55,4%	3,61%	75,9%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	83	4,35	75,9%	8,43%	83,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	83	4,33	75,9%	9,64%	83,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	75	3,35	34,7%	17,33%	58,7%
TOTAL MAGDALENA	**TOTAL**	**97**	**4,49**	**77,8%**	**3,26%**	**87,3%**

Est. Tabla 41: Indicadores de satisfacción NNA – Magdalena.



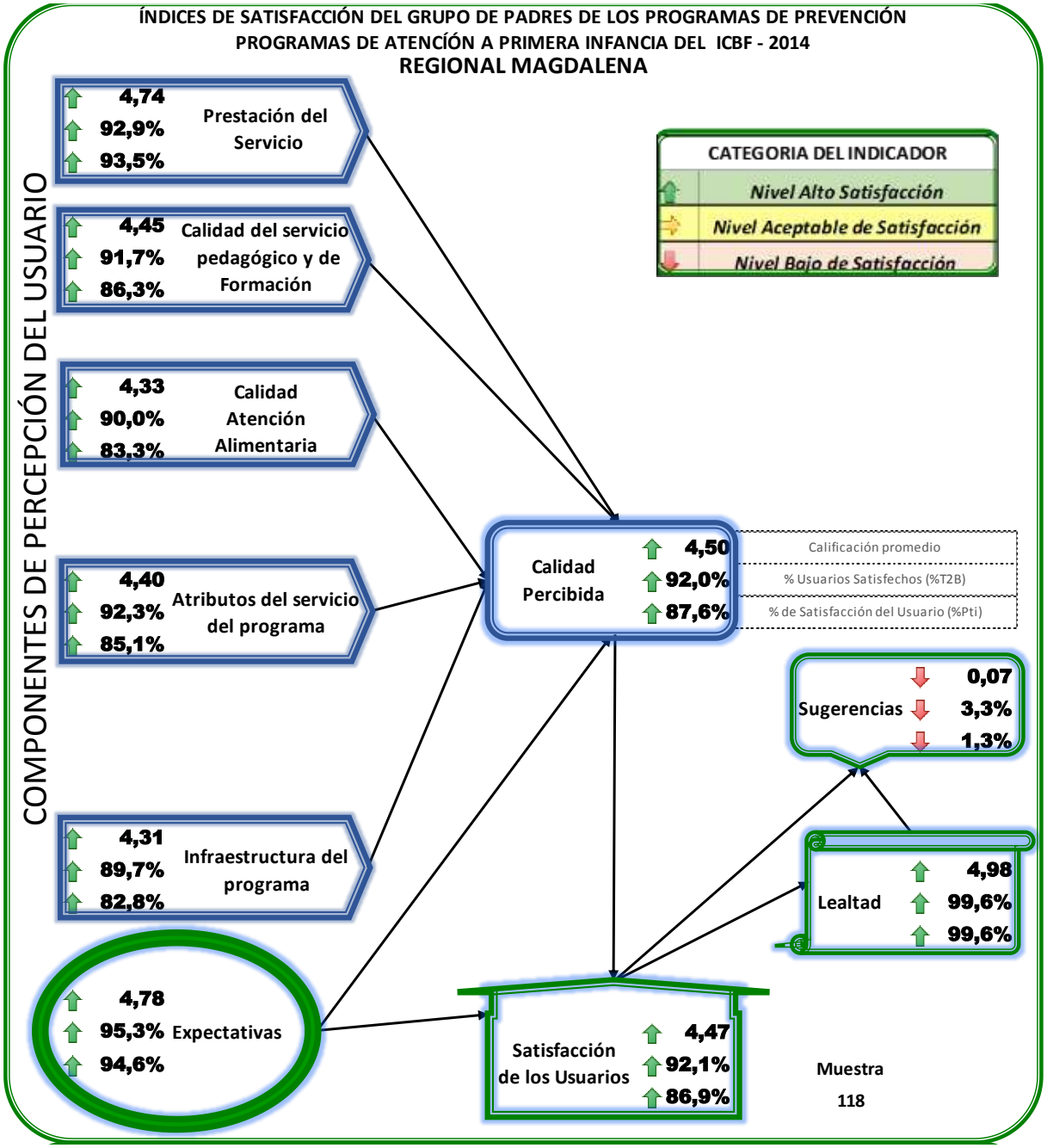
Est. Grafica 55.1: Resultados NNA – Magdalena.

Padres de Primera Infancia – Magdalena.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			MAGDALENA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	118	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	108	4,56	88,0%	9,3%	89,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	109	4,49	89,0%	0,0%	87,2%
	La formación en valores	Preg_5b	109	4,50	94,5%	0,0%	87,6%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	108	4,43	90,7%	0,0%	85,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	112	4,46	92,9%	0,0%	86,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	111	4,44	93,7%	0,0%	86,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	112	4,38	89,3%	0,0%	84,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	115	4,41	92,2%	3,5%	85,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	93	4,39	91,4%	2,2%	84,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	102	4,20	86,3%	4,9%	79,9%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	115	4,44	94,8%	0,9%	86,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	109	4,51	95,4%	0,0%	87,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	112	4,15	82,1%	7,1%	78,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	117	4,45	95,7%	0,9%	86,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	116	4,53	96,6%	0,0%	88,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	110	4,31	89,1%	0,0%	82,7%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	118	4,21	83,9%	6,8%	80,3%
	La señalización	Preg_9b	104	4,37	92,3%	1,9%	84,1%
	Los Baños	Preg_9c	94	4,30	87,2%	3,2%	82,4%
	El comedor	Preg_9d	102	4,29	90,2%	2,0%	82,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	116	4,44	94,8%	0,9%	86,0%
	La seguridad	Preg_9f	118	4,32	92,4%	4,2%	83,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	111	4,11	82,0%	8,1%	77,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	103	4,46	95,1%	1,0%	86,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	118	4,73	93,2%	6,8%	93,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	114	4,84	97,4%	0,0%	96,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	118	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	118	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**118**		**1,7%**	**98,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	2	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN MAGDALENA			**111**	**4,47**	**92,1%**	**2,3%**	**86,9%**

Est. Tabla 41.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Magdalena



Est Grafica 55.2: Resultados PPI – Magdalena.

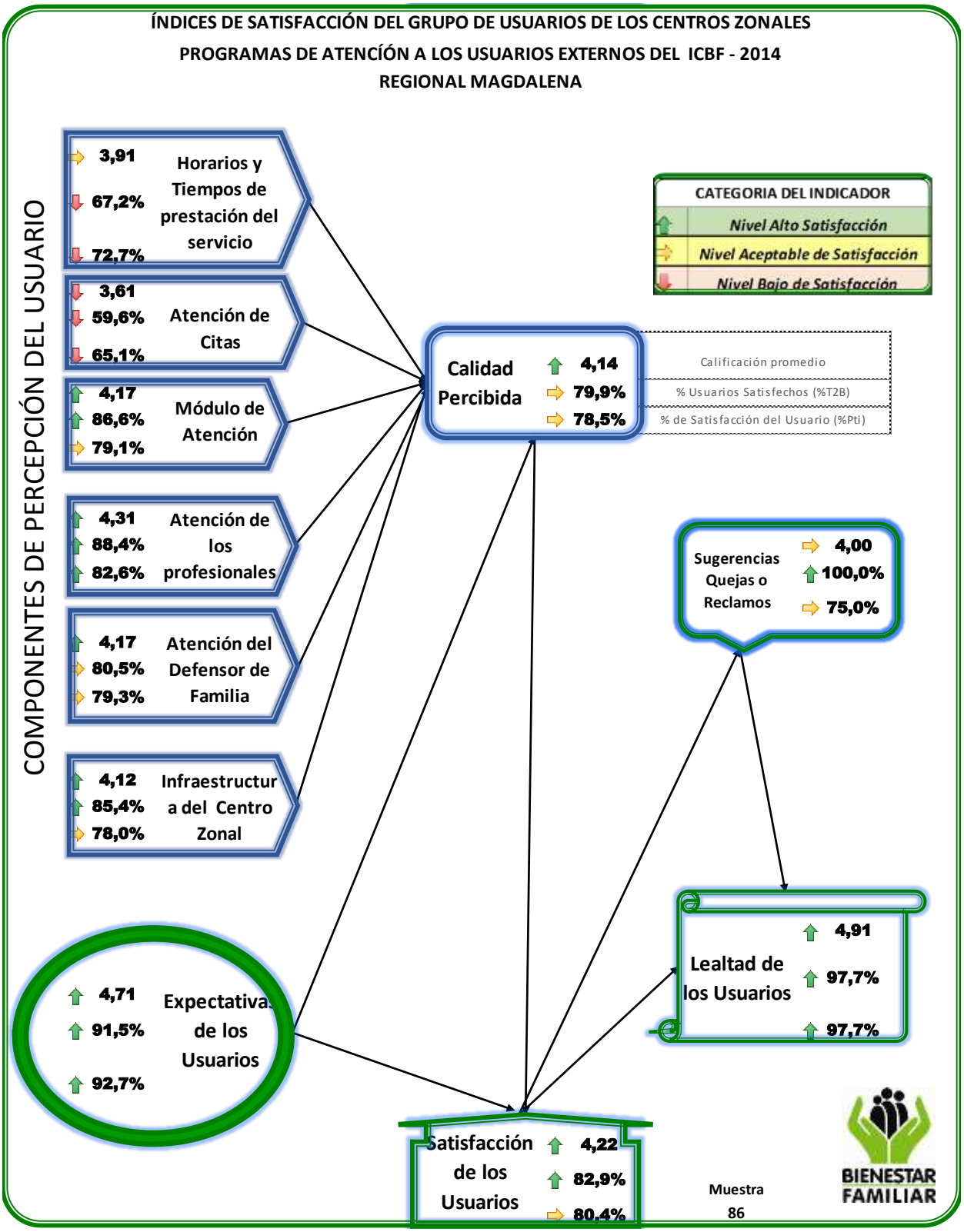
Usuarios de Centro Zonal – Magdalena.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			MAGDALENA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	86	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	84	3,45	52,4%	21,4%	61,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	86	3,40	52,3%	14,0%	59,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**86**		**64,0%**	**36,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	55	3,36	47,3%	27,3%	59,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	54	3,85	72,2%	11,1%	71,3%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	82	4,07	85,4%	3,7%	76,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	80	4,04	81,3%	5,0%	75,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	85	4,38	92,9%	1,2%	84,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**86**		**57,0%**	**43,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	47	4,17	85,1%	4,3%	79,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	48	4,44	91,7%	0,0%	85,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**86**		**16,3%**	**83,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	14	4,21	85,7%	7,1%	80,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	13	4,15	76,9%	7,7%	78,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	14	4,14	78,6%	0,0%	78,6%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	86	3,86	70,9%	3,5%	71,5%
	La señalización	Preg_12b	70	4,16	88,6%	2,9%	78,9%
	Los Baños	Preg_12c	17	4,47	94,1%	0,0%	86,8%
	La limpieza	Preg_12d	80	4,19	90,0%	0,0%	79,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	86	4,21	89,5%	1,2%	80,2%
	La organización	Preg_12f	80	4,11	85,0%	2,5%	77,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	73	4,15	87,7%	4,1%	78,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	86	4,67	91,9%	8,1%	91,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	79	4,75	91,1%	1,3%	93,7%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	86	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	86	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**86**		**2,3%**	**97,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	1	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN MAGDALENA			**78**	**4,22**	**82,9%**	**5,6%**	**80,4%**

Est. Tabla 41.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Magdalena.



Est. Grafica 55.3: Resultados UCZ – Magdalena.

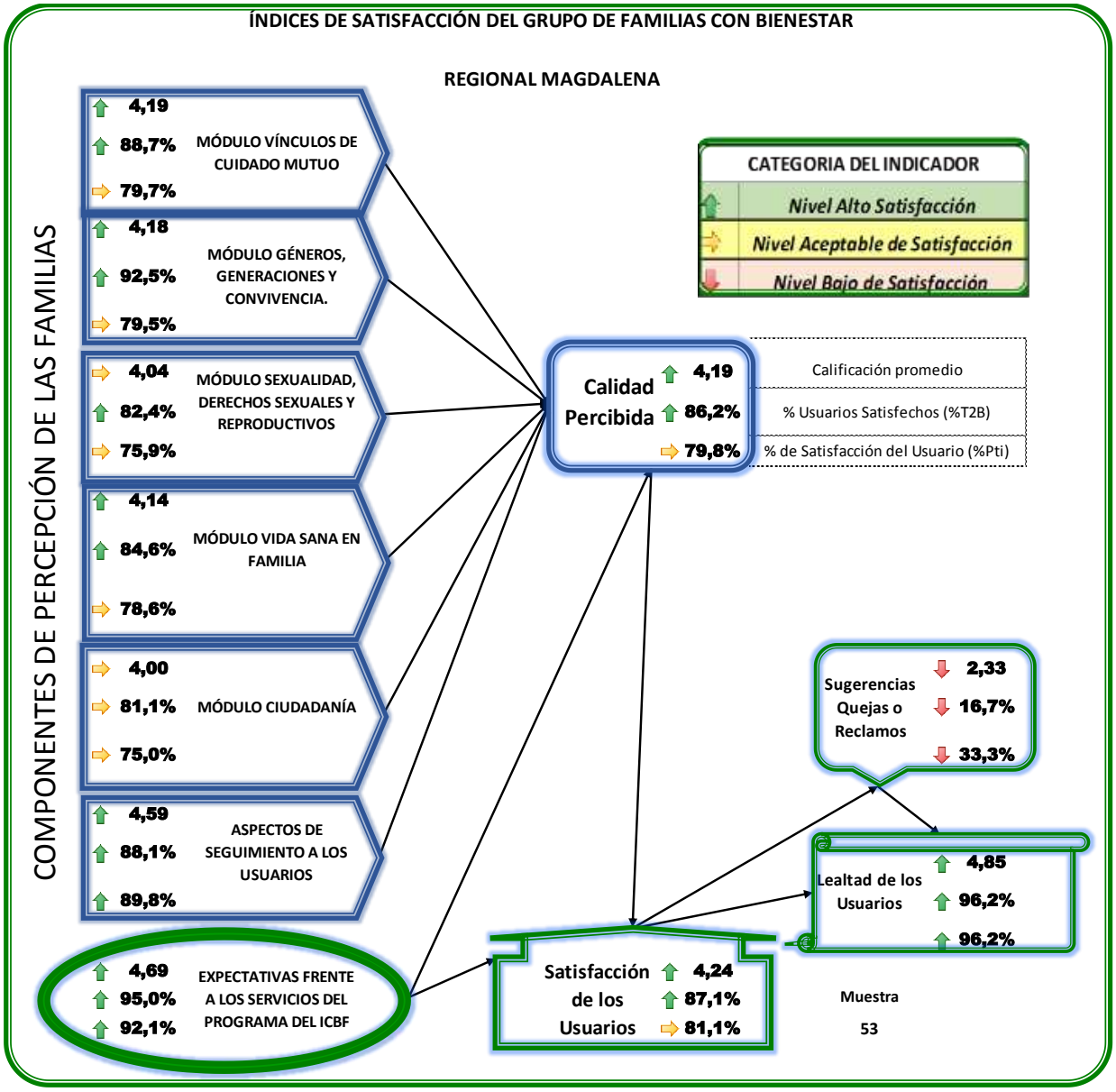
Familias con Bienestar – Magdalena.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

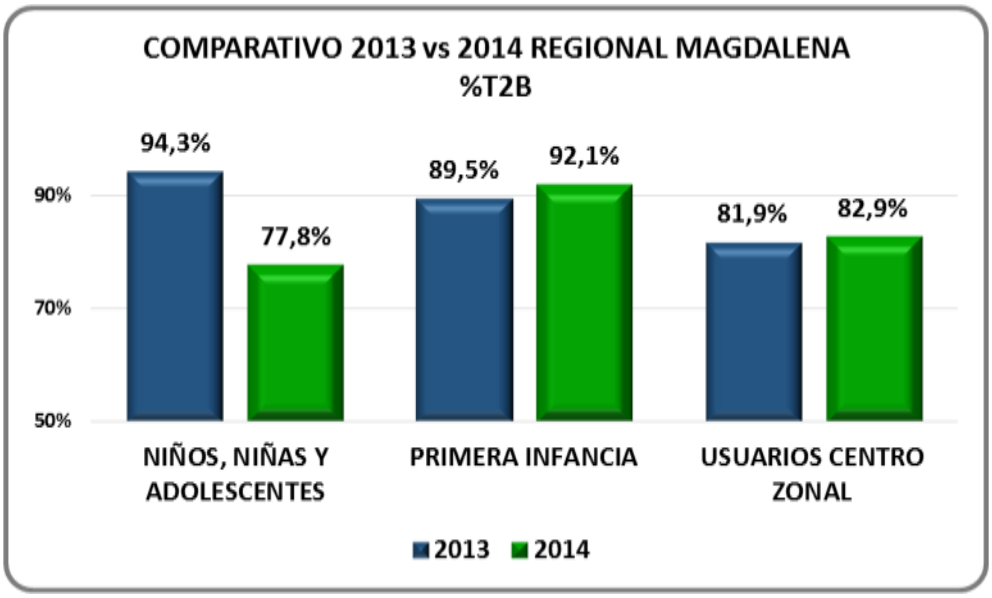
REGIONAL			MAGDALENA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	53	4,2	88,7%	0,0%	79,7%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	53	4,2	92,5%	0,0%	80,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	53	4,1	92,5%	0,0%	78,3%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	53	4,0	79,2%	0,0%	74,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	53	4,1	90,6%	0,0%	78,3%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	53	4,0	77,4%	0,0%	75,0%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	52	4,1	84,6%	0,0%	78,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	52	4,2	84,6%	0,0%	78,8%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	53	3,9	77,4%	0,0%	73,6%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	53	4,1	84,9%	0,0%	76,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	53	4,0	81,1%	5,7%	75,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	53	4,9	98,1%	1,9%	98,1%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	53	4,4	94,3%	1,9%	84,4%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	53	4,8	92,5%	1,9%	93,9%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	53	4,8	96,2%	3,8%	96,2%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**53**		**11,3%**	**88,7%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	6	2,3	16,7%	66,7%	33,3%
TOTAL		**53**	4,2	87,1%	1,5%	81,1%

Est. Tabla 41.3: Indicadores de satisfacción FB– Magdalena

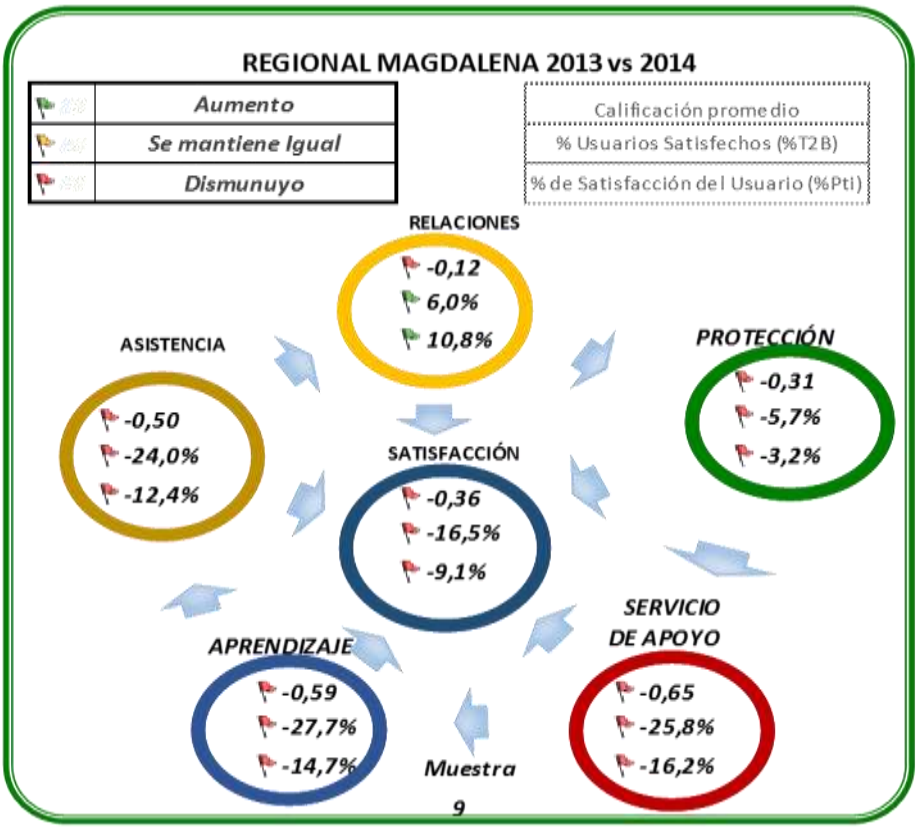


Est. Grafica 55.4: Resultados FB – Magdalena.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Magdalena.



Est. Grafica 55.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Magdalena

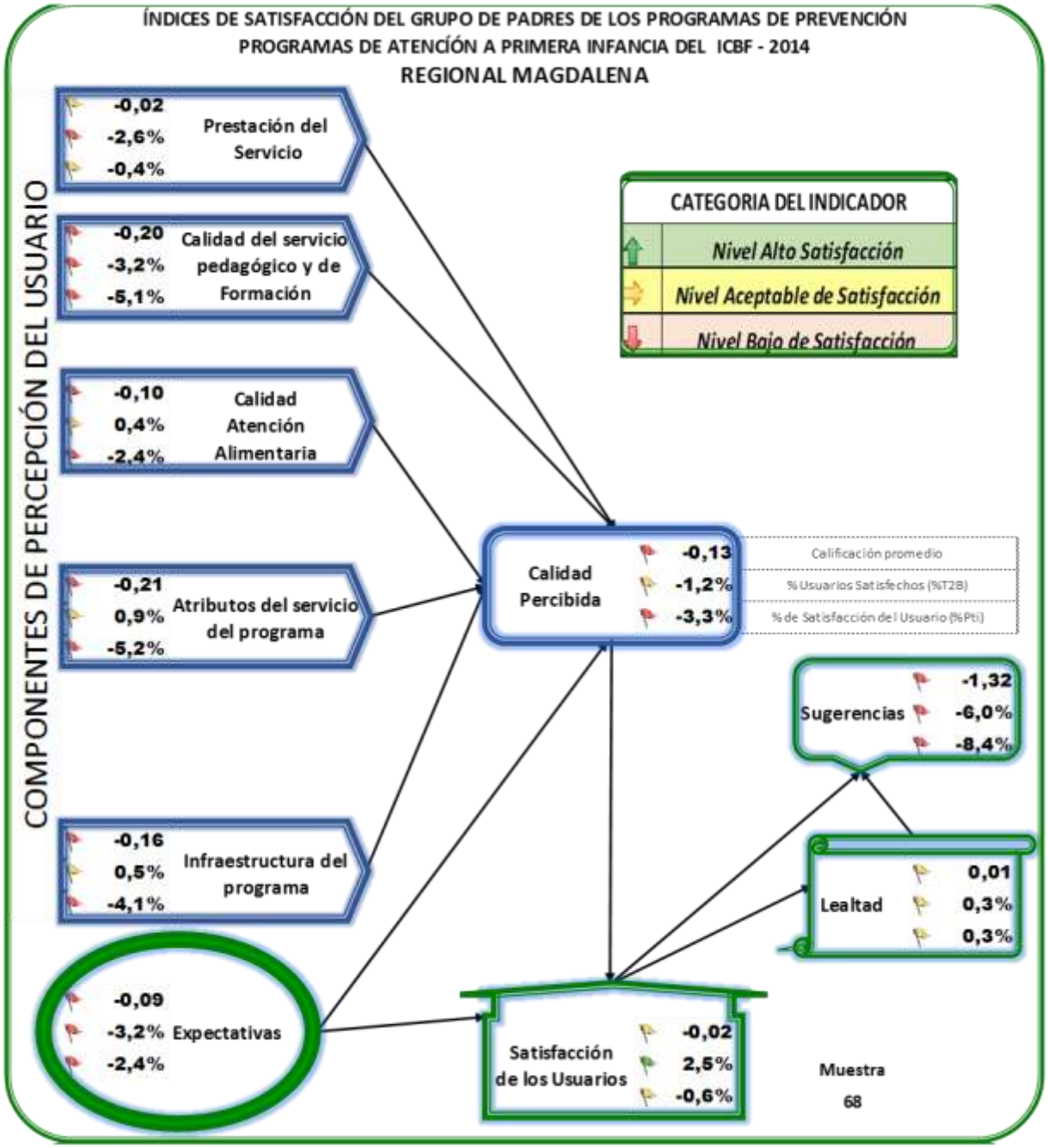


Est Grafica 55.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Magdalena.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL MAGDALENA

REGIONAL	MAGDALENA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	94	4,98	98,9%	0,0%	99,5%	139	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	94	4,96	97,9%	0,0%	98,9%	83	4,93	96,4%	0,00%	98,2%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	93	4,74	88,2%	1,1%	93,5%	139	4,50	75,5%	0,72%	87,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	94	4,98	98,9%	0,0%	99,5%	136	4,26	65,4%	2,21%	81,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	94	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	140	4,67	85,3%	1,72%	91,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	94	4,98	98,9%	0,0%	99,5%	83	4,81	91,6%	1,20%	95,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	94	4,96	97,9%	0,0%	98,9%	36	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	67	4,91	95,5%	0,0%	97,8%	136	4,85	92,6%	0,00%	96,3%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	94	4,83	91,5%	0,0%	95,7%	123	4,01	53,7%	3,25%	75,2%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	82	4,95	97,6%	0,0%	98,8%	83	4,47	79,5%	6,02%	86,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	63	4,52	87,3%	11,1%	88,1%	32	4,94	96,9%	0,00%	98,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	94	4,87	93,6%	0,0%	96,8%	83	4,04	55,4%	3,61%	75,9%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	89	4,87	95,5%	2,2%	96,6%	83	4,35	75,9%	8,43%	83,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	92	4,91	95,7%	0,0%	97,8%	83	4,33	75,9%	9,64%	83,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	85	4,32	78,8%	12,9%	82,9%	75	3,35	34,7%	17,33%	58,7%
TOTAL MAGDALENA	**TOTAL**	**88**	**4,85**	**94,3%**	**1,6%**	**96,4%**	**97**	**4,49**	**77,8%**	**3,26%**	**87,3%**

Est. Tabla 41.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Magdalena.



Est Grafica 55.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Magdalena.

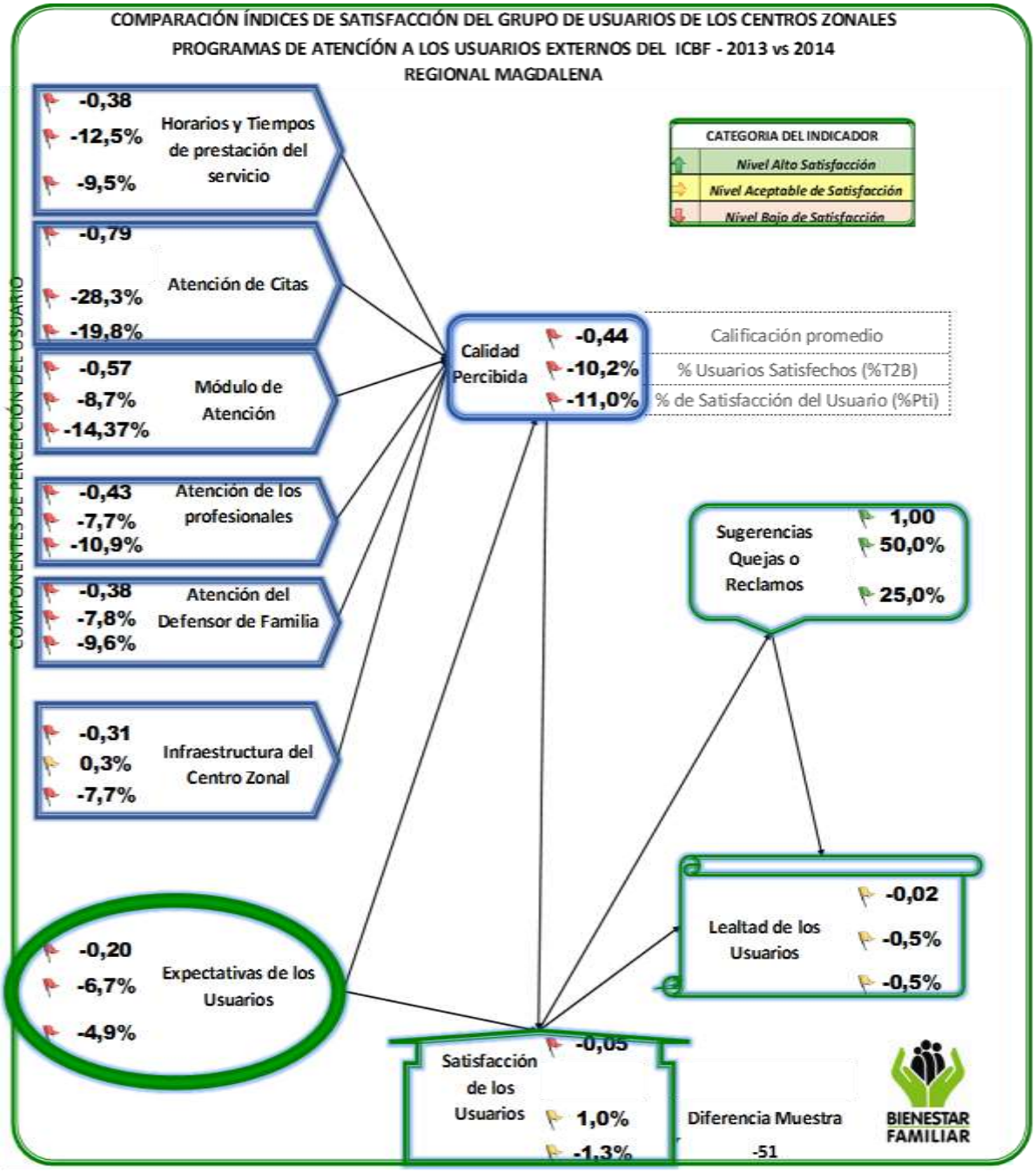
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		MAGDALENA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	68	4,82	95,6%	4,4%	95,6%	118	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	67	4,69	95,5%	3,0%	92,2%	108	4,56	88,0%	9,3%	89,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	68	4,59	94,1%	1,5%	89,7%	109	4,49	89,0%	0,0%	87,2%
	La formación en valores	Preg_5b	65	4,72	98,5%	0,0%	93,1%	109	4,50	94,5%	0,0%	87,6%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	65	4,69	96,9%	0,0%	92,3%	108	4,43	90,7%	0,0%	85,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	65	4,66	95,4%	0,0%	91,5%	112	4,46	92,9%	0,0%	86,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	65	4,68	95,4%	0,0%	91,9%	111	4,44	93,7%	0,0%	86,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	65	4,58	89,2%	0,0%	89,6%	112	4,38	89,3%	0,0%	84,6%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	68	4,54	95,6%	0,0%	88,6%	115	4,41	92,2%	3,5%	85,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	63	4,57	93,7%	0,0%	89,3%	93	4,39	91,4%	2,2%	84,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	62	4,16	79,0%	12,9%	79,0%	102	4,20	86,3%	4,9%	79,9%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	68	4,72	95,6%	0,0%	93,0%	115	4,44	94,8%	0,9%	86,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	68	4,62	94,1%	0,0%	90,4%	109	4,51	95,4%	0,0%	87,8%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	68	4,49	89,7%	0,0%	87,1%	112	4,15	82,1%	7,1%	78,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	68	4,68	89,7%	0,0%	91,9%	117	4,45	95,7%	0,9%	86,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	68	4,68	89,7%	0,0%	91,9%	116	4,53	96,6%	0,0%	88,4%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	68	4,49	89,7%	0,0%	87,1%	110	4,31	89,1%	0,0%	82,7%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	68	4,50	89,7%	2,9%	87,5%	118	4,21	83,9%	6,8%	80,3%
	La señalización	Preg_9b	68	4,56	92,6%	1,5%	89,0%	104	4,37	92,3%	1,9%	84,1%
	Los Baños	Preg_9c	68	4,34	85,3%	1,5%	83,5%	94	4,30	87,2%	3,2%	82,4%
	El comedor	Preg_9d	66	4,39	84,8%	1,5%	84,8%	102	4,29	90,2%	2,0%	82,4%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	4,69	94,0%	1,5%	92,2%	116	4,44	94,8%	0,9%	86,0%
	La seguridad	Preg_9f	67	4,54	92,5%	1,5%	88,4%	118	4,32	92,4%	4,2%	83,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	65	4,15	78,5%	0,0%	78,8%	111	4,11	82,0%	8,1%	77,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,61	95,5%	0,0%	90,3%	103	4,46	95,1%	1,0%	86,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	118	4,73	93,2%	6,8%	93,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	64	4,81	98,4%	0,0%	95,3%	114	4,84	97,4%	0,0%	96,1%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	118	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	118	4,97	99,2%	0,8%	99,2%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	68	1,06	1,5%	98,5%	1,5%	**118**		**1,7%**	**98,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	7	4,57	85,7%	0,0%	89,3%	2	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN MAGDALENA			**67**	**4,50**	**89,5%**	**4,5%**	**87,4%**	**111**	**4,47**	**92,1%**	**2,3%**	**86,9%**

Est. Tabla 41.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Magdalena



Est Grafica 55.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Magdalena

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

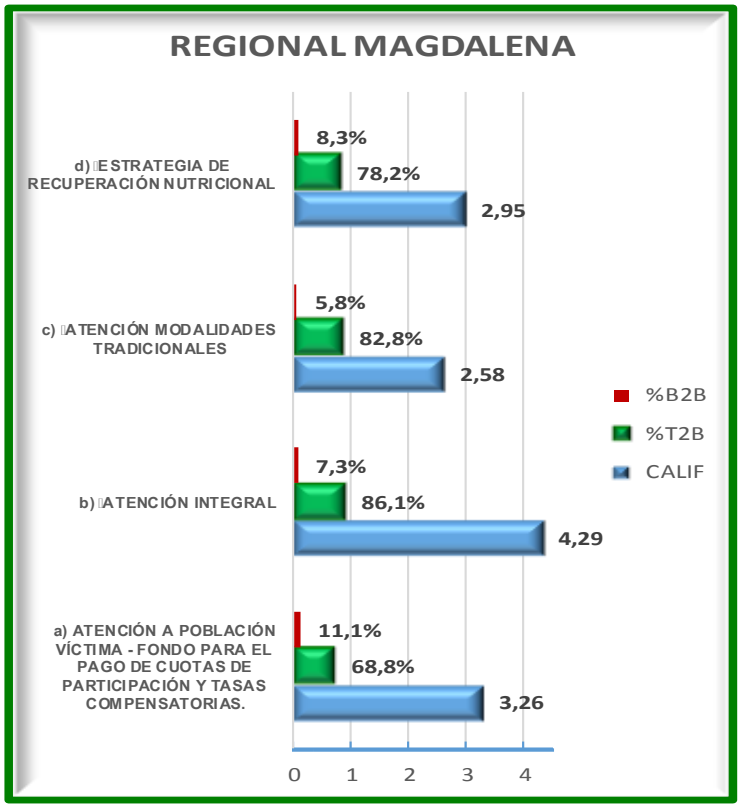
REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	137	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	86	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	137	3,65	62,5%	17,6%	66,2%	84	3,45	52,4%	21,4%	61,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	137	4,27	78,1%	12,4%	81,8%	86	3,40	52,3%	14,0%	59,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	88	3,64	65,9%	34,1%	65,9%	**86**		**64,0%**	**36,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	137	4,12	86,2%	6,9%	78,0%	55	3,36	47,3%	27,3%	59,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	137	4,67	89,7%	3,4%	91,8%	54	3,85	72,2%	11,1%	71,3%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	137	4,64	94,1%	3,7%	91,0%	82	4,07	85,4%	3,7%	76,8%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	137	4,75	95,6%	2,2%	93,8%	80	4,04	81,3%	5,0%	75,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	137	4,83	96,4%	0,7%	95,8%	85	4,38	92,9%	1,2%	84,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	137	3,34	58,4%	41,6%	58,4%	**86**		**57,0%**	**43,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	137	4,66	97,0%	1,5%	91,4%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	137	4,66	92,5%	2,5%	91,6%	47	4,17	85,1%	4,3%	79,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	137	4,90	98,8%	0,0%	97,5%	48	4,44	91,7%	0,0%	85,9%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

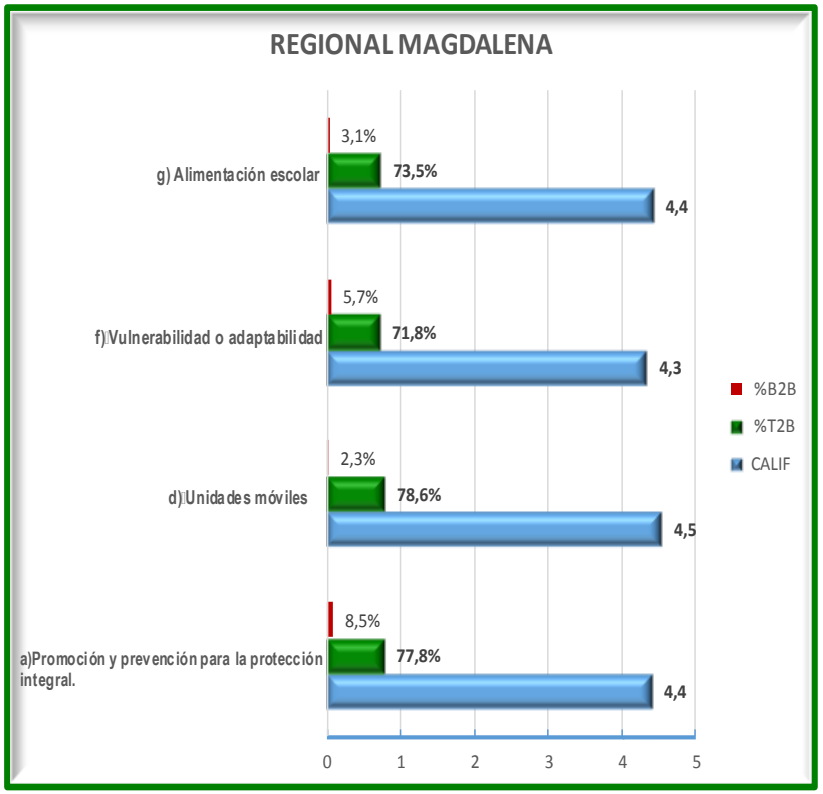
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	137	2,28	32,1%	67,9%	32,1%	**86**		**16,3%**	**83,7%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	137	4,61	88,6%	4,5%	90,3%	14	4,21	85,7%	7,1%	80,4%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	137	4,37	85,4%	7,3%	84,1%	13	4,15	76,9%	7,7%	78,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	137	4,68	90,9%	4,5%	92,0%	14	4,14	78,6%	0,0%	78,6%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	137	3,91	67,9%	13,1%	72,8%	86	3,86	70,9%	3,5%	71,5%
	La señalización	Preg_12b	137	4,62	92,6%	0,0%	90,4%	70	4,16	88,6%	2,9%	78,9%
	Los Baños	Preg_12c	137	3,80	61,2%	8,2%	69,9%	17	4,47	94,1%	0,0%	86,8%
	La limpieza	Preg_12d	137	4,42	85,2%	0,7%	85,6%	80	4,19	90,0%	0,0%	79,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	137	4,88	97,8%	0,0%	96,9%	86	4,21	89,5%	1,2%	80,2%
	La organización	Preg_12f	137	4,75	97,1%	0,0%	93,8%	80	4,11	85,0%	2,5%	77,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	137	4,64	93,3%	2,2%	91,1%	73	4,15	87,7%	4,1%	78,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	137	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	86	4,67	91,9%	8,1%	91,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	137	4,93	99,3%	0,0%	98,2%	79	4,75	91,1%	1,3%	93,7%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	137	4,88	97,1%	2,9%	97,1%	86	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	137	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	86	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	137	1,12	2,9%	97,1%	2,9%	**86**		**2,3%**	**97,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	137	3,00	50,0%	50,0%	50,0%	1	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN MAGDALENA			136	4,268	81,9%	12,8%	81,7%	**78**	**4,22**	**82,9%**	**5,6%**	**80,4%**

Est. Tabla 41.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Magdalena

Modalidades – Proyectos de inversión - Magdalena.



Est Grafica 55.9: Modalidades NNA – Magdalena

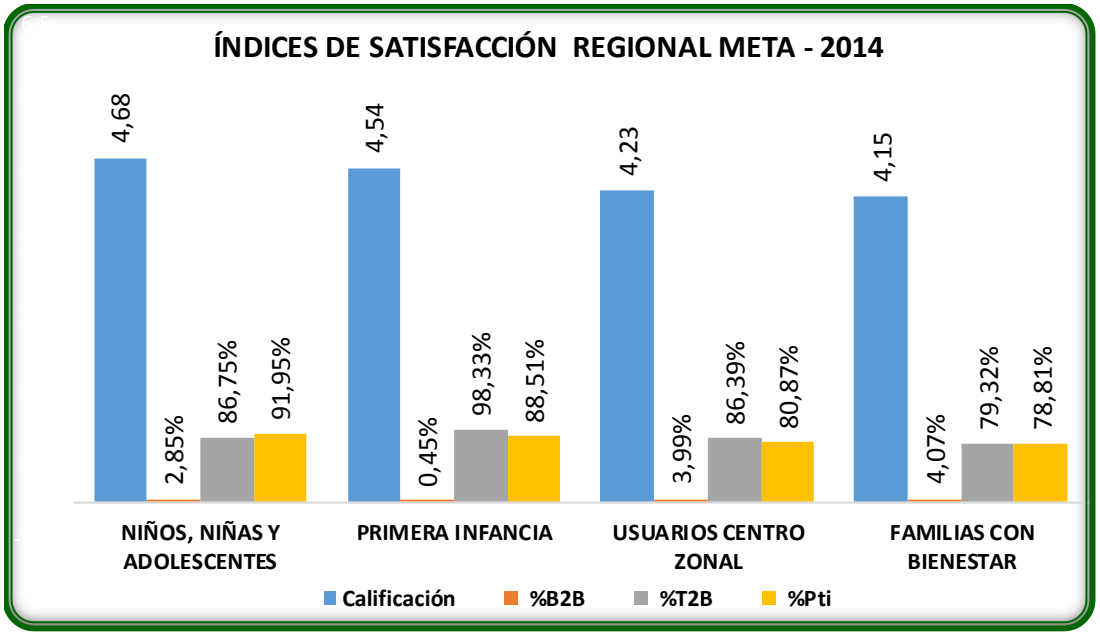


Est Grafica 55.10: Modalidades PPI – Magdalena

REGIONAL META

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 384 encuestas, en las cuales se observa una tendencia aceptable con un 87.7% de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de familias con bienestar y centro zonales son más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto B2B de 4.07% y 3.99% respectivamente.



REGIONAL	META

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	110	4,68	86,75%	2,85%	91,95%
PRIMERA INFANCIA	164	4,54	98,33%	0,45%	88,51%
USUARIOS CENTRO ZONAL	90	4,23	86,39%	3,99%	80,87%
FAMILIAS CON BIENESTAR	20	4,15	79,32%	4,07%	78,81%
Total general	**384**	**4,40**	**87,70%**	**2,84%**	**85,04%**

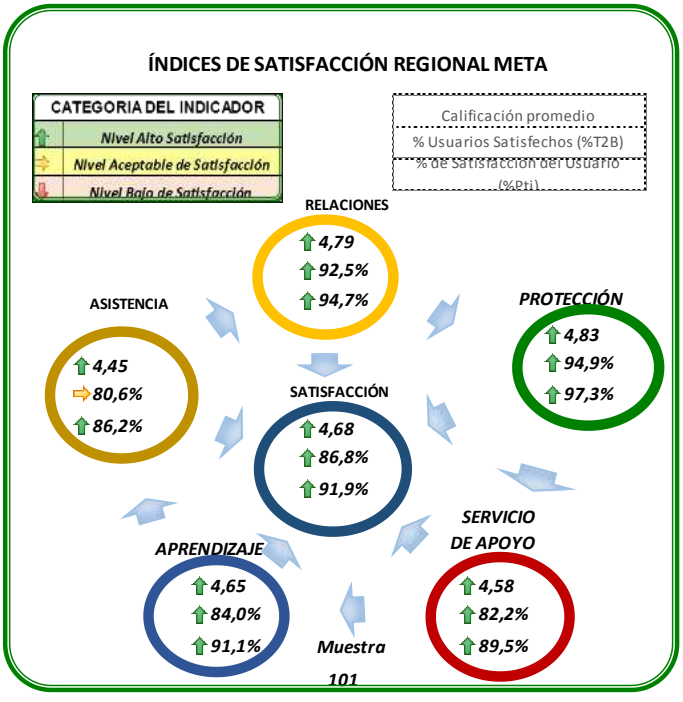
Est. Grafica 56: Resultados Generales – Meta.

Niños Niñas y Adolescente – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL META

REGIONAL	META	ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	110	4,89	95,5%	0,91%	97,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	110	4,87	94,5%	0,91%	96,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	110	4,71	87,3%	1,82%	92,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	110	4,71	85,5%	0,00%	92,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	110	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	104	4,81	91,3%	0,96%	95,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	84	4,76	89,3%	1,19%	94,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	109	4,91	95,4%	0,00%	97,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	92	4,61	83,7%	3,26%	90,2%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	107	4,81	91,6%	0,93%	95,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	79	3,76	62,0%	24,05%	69,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	97	4,55	80,4%	3,09%	88,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	108	4,56	80,6%	2,78%	88,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	110	4,64	85,5%	3,64%	90,9%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	68	4,29	70,6%	5,88%	82,4%
TOTAL META	**TOTAL**	**101**	**4,68**	**86,8%**	**2,85%**	**91,9%**

Est. Tabla 42: Indicadores de satisfacción NNA – Meta



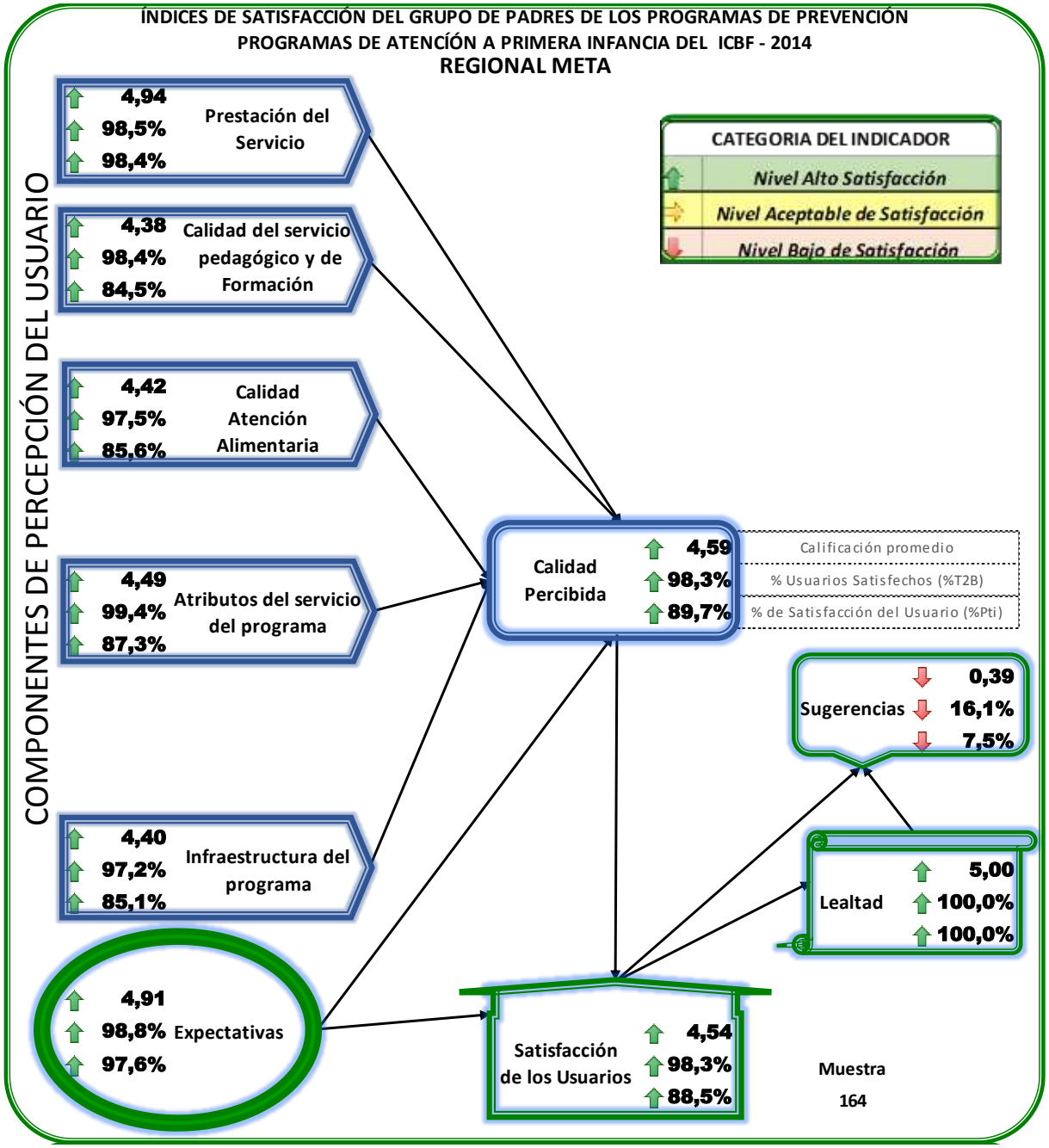
Est. Grafica 56.1: Resultados NNA – Meta.

Padres de Primera Infancia – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			META				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	164	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	163	4,92	98,2%	0,6%	98,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	145	4,40	97,2%	0,7%	85,0%
	La formación en valores	Preg_5b	149	4,39	98,7%	0,0%	84,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	162	4,36	98,1%	0,6%	84,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	162	4,38	98,8%	0,6%	84,4%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	162	4,36	98,8%	0,0%	84,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	145	4,38	98,6%	0,0%	84,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	163	4,46	97,5%	0,0%	86,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	161	4,41	98,1%	0,0%	85,2%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	162	4,40	96,9%	0,6%	85,0%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	163	4,48	100,0%	0,0%	87,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	164	4,48	98,2%	0,0%	87,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	164	4,44	99,4%	0,0%	86,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	164	4,53	100,0%	0,0%	88,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	164	4,52	99,4%	0,0%	88,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	147	4,49	99,3%	0,0%	87,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	136	4,48	97,8%	0,0%	86,9%
	La señalización	Preg_9b	135	4,40	96,3%	0,0%	85,0%
	Los Baños	Preg_9c	128	4,25	91,4%	6,3%	81,3%
	El comedor	Preg_9d	131	4,42	97,7%	0,0%	85,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	135	4,45	98,5%	0,0%	86,3%
	La seguridad	Preg_9f	136	4,44	99,3%	0,0%	86,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	121	4,39	99,2%	0,0%	84,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	126	4,38	97,6%	0,8%	84,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	164	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	164	4,91	100,0%	0,0%	97,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	164	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	164	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**164**		**9,8%**	**90,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	16	4,38	81,3%	0,0%	84,4%
TOTAL SATISFACCIÓN META			**153**	**4,54**	**98,3%**	**0,5%**	**88,5%**

Est. Tabla 42.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Meta



Est Grafica 56.2: Resultados PPI – Meta.

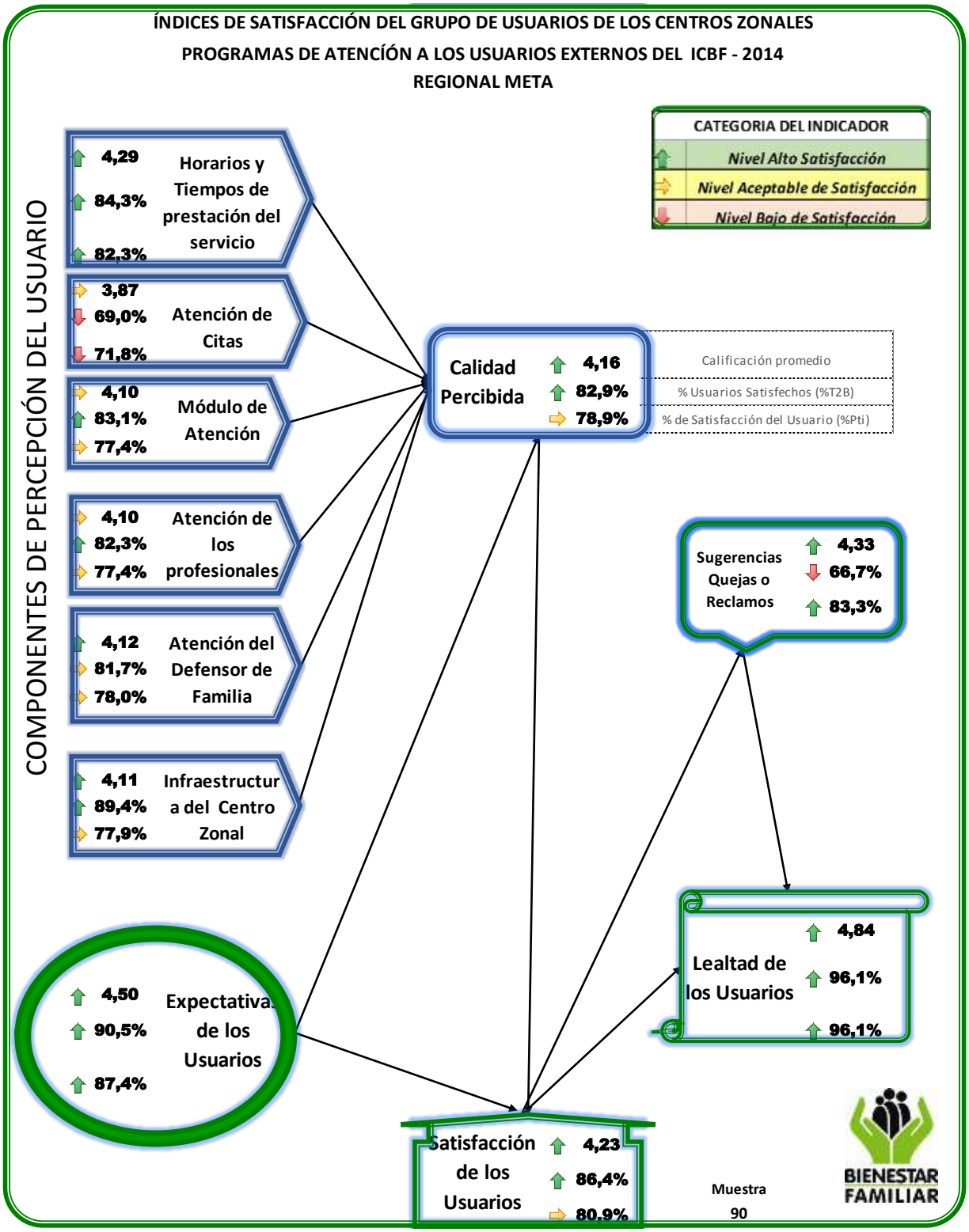
Usuarios de Centro Zonal – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			META				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	90	4,69	92,2%	7,8%	92,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	89	4,16	85,4%	5,6%	78,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	89	4,02	75,3%	3,4%	75,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**90**		**50,0%**	**50,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	45	3,76	62,2%	4,4%	68,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	42	4,00	76,2%	2,4%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	88	4,17	83,0%	5,7%	79,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	89	4,02	82,0%	4,5%	75,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	89	4,10	84,3%	4,5%	77,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**90**		**91,1%**	**8,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	1	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	81	4,07	81,5%	3,7%	76,9%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	82	4,12	82,9%	3,7%	78,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**90**		**41,1%**	**58,9%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	37	4,24	86,5%	0,0%	81,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	36	3,86	75,0%	8,3%	71,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	36	4,25	83,3%	0,0%	81,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	86	4,17	94,2%	0,0%	79,4%
	La señalización	Preg_12b	85	3,92	82,4%	4,7%	72,9%
	Los Baños	Preg_12c	72	3,71	70,8%	13,9%	67,7%
	La limpieza	Preg_12d	88	4,32	96,6%	0,0%	83,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	90	4,33	97,8%	0,0%	83,3%
	La organización	Preg_12f	87	4,18	92,0%	0,0%	79,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	66	4,08	87,9%	0,0%	76,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	90	4,47	86,7%	13,3%	86,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	89	4,53	94,4%	0,0%	88,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	90	4,82	95,6%	4,4%	95,6%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	90	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**90**		**3,3%**	**96,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN META			**83**	**4,23**	**86,4%**	**4,0%**	**80,9%**

Est. Tabla 42.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Meta.



Est. Grafica 56.3: Resultados UCZ – Meta.

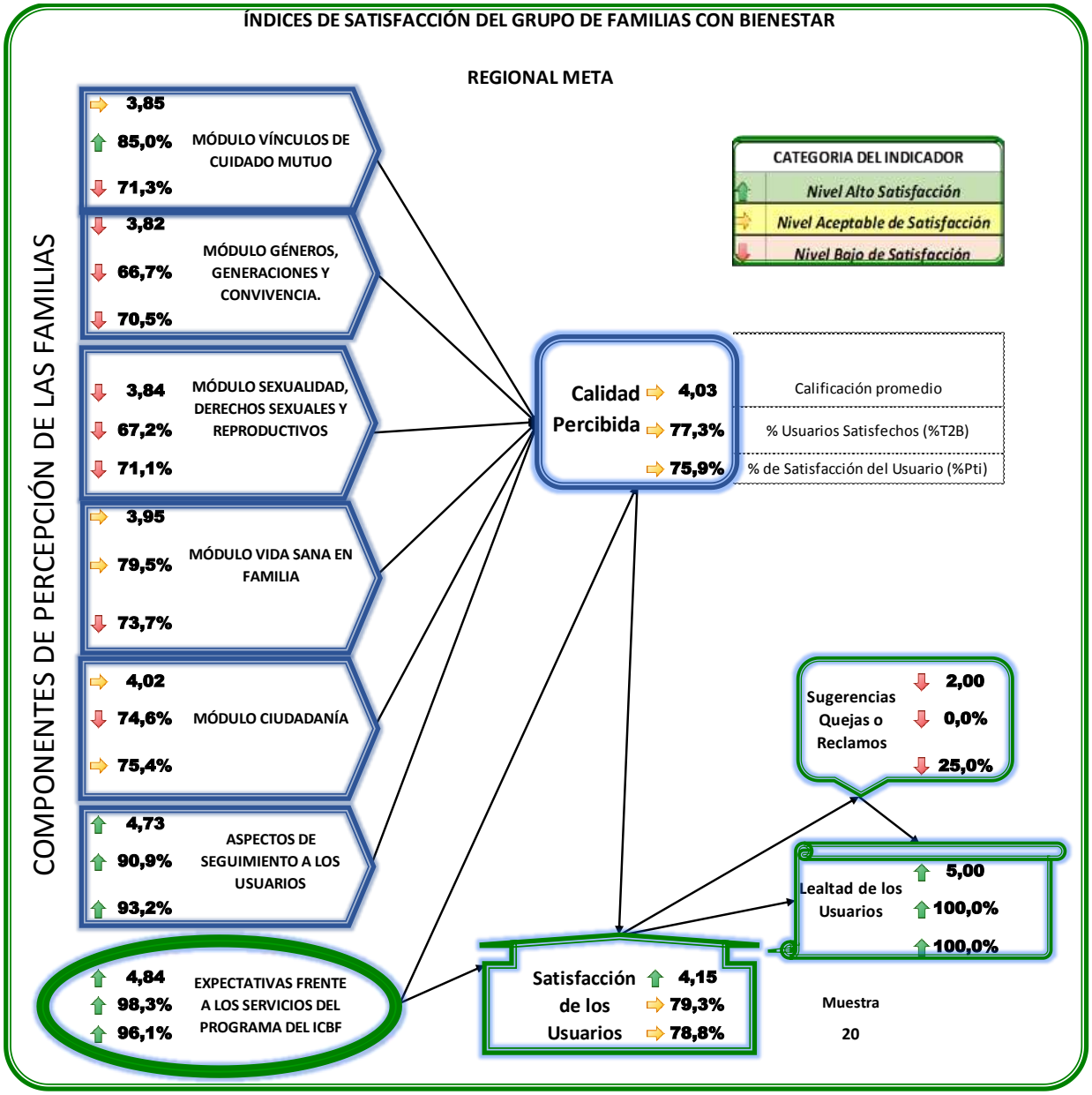
Familias con Bienestar – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

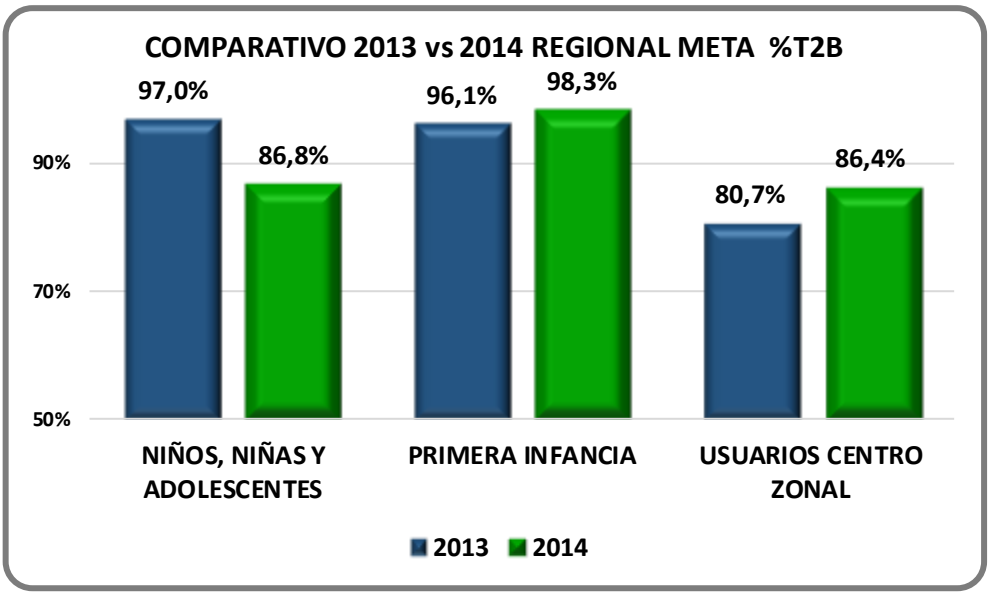
REGIONAL			META			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	20	3,9	85,0%	5,0%	71,3%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	20	3,8	60,0%	0,0%	70,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	19	3,8	73,7%	5,3%	71,1%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	20	3,9	70,0%	10,0%	72,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	19	3,8	68,4%	5,3%	71,1%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	19	3,8	63,2%	0,0%	69,7%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	20	4,1	80,0%	5,0%	76,3%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	19	3,8	78,9%	10,5%	71,1%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	19	4,1	73,7%	5,3%	76,3%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	20	4,1	75,0%	5,0%	77,5%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	20	3,9	75,0%	0,0%	72,5%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	20	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	19	4,6	94,7%	0,0%	89,5%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	19	4,9	100,0%	0,0%	98,7%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	20	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**20**		**10,0%**	**90,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	2,0	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL		**20**	4,2	79,3%	4,1%	78,8%

Est. Tabla 42.3: Indicadores de satisfacción FB – Meta.

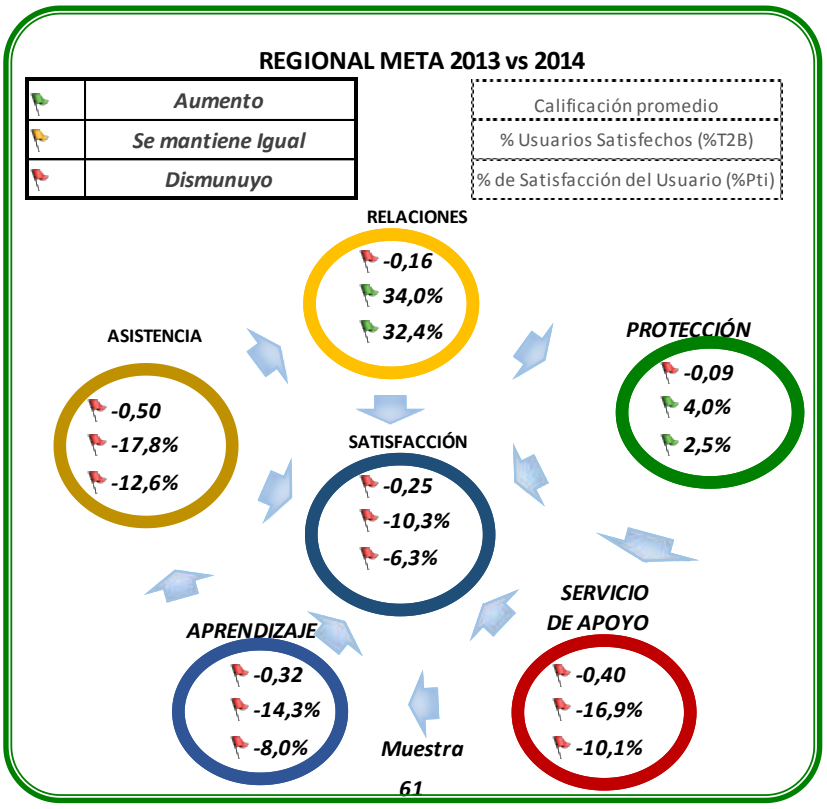


Est. Grafica 56.4: Resultados FB – Meta.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Meta.



Est. Grafica 56.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Meta

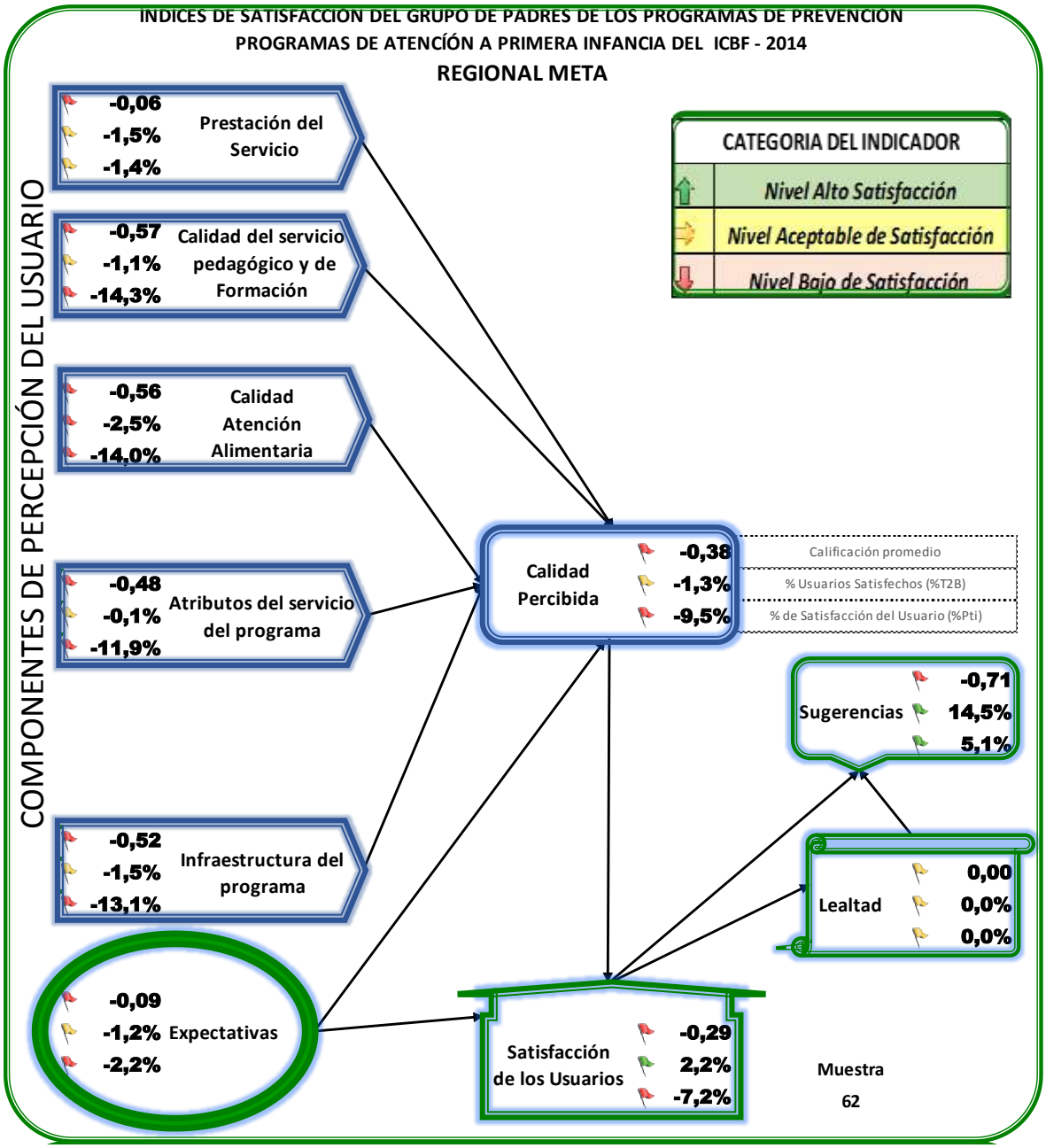


Est Grafica 56.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL META

REGIONAL	META		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	110	4,89	95,5%	0,91%	97,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	110	4,87	94,5%	0,91%	96,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	40	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	110	4,71	87,3%	1,82%	92,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	40	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	110	4,71	85,5%	0,00%	92,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	40	4,58	80,3%	1,5%	89,4%	110	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	104	4,81	91,3%	0,96%	95,2%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%	84	4,76	89,3%	1,19%	94,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	40	4,80	92,5%	2,5%	95,0%	109	4,91	95,4%	0,00%	97,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	92	4,61	83,7%	3,26%	90,2%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	40	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	107	4,81	91,6%	0,93%	95,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%	79	3,76	62,0%	24,05%	69,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	97	4,55	80,4%	3,09%	88,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	40	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	108	4,56	80,6%	2,78%	88,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	110	4,64	85,5%	3,64%	90,9%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	40	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	68	4,29	70,6%	5,88%	82,4%
TOTAL META	**TOTAL**	**40**	**4,93**	**97,0%**	**0,6%**	**98,2%**	**101**	**4,68**	**86,8%**	**2,85%**	**91,9%**

Est. Tabla 42.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Meta



Est Grafica 56.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Meta.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

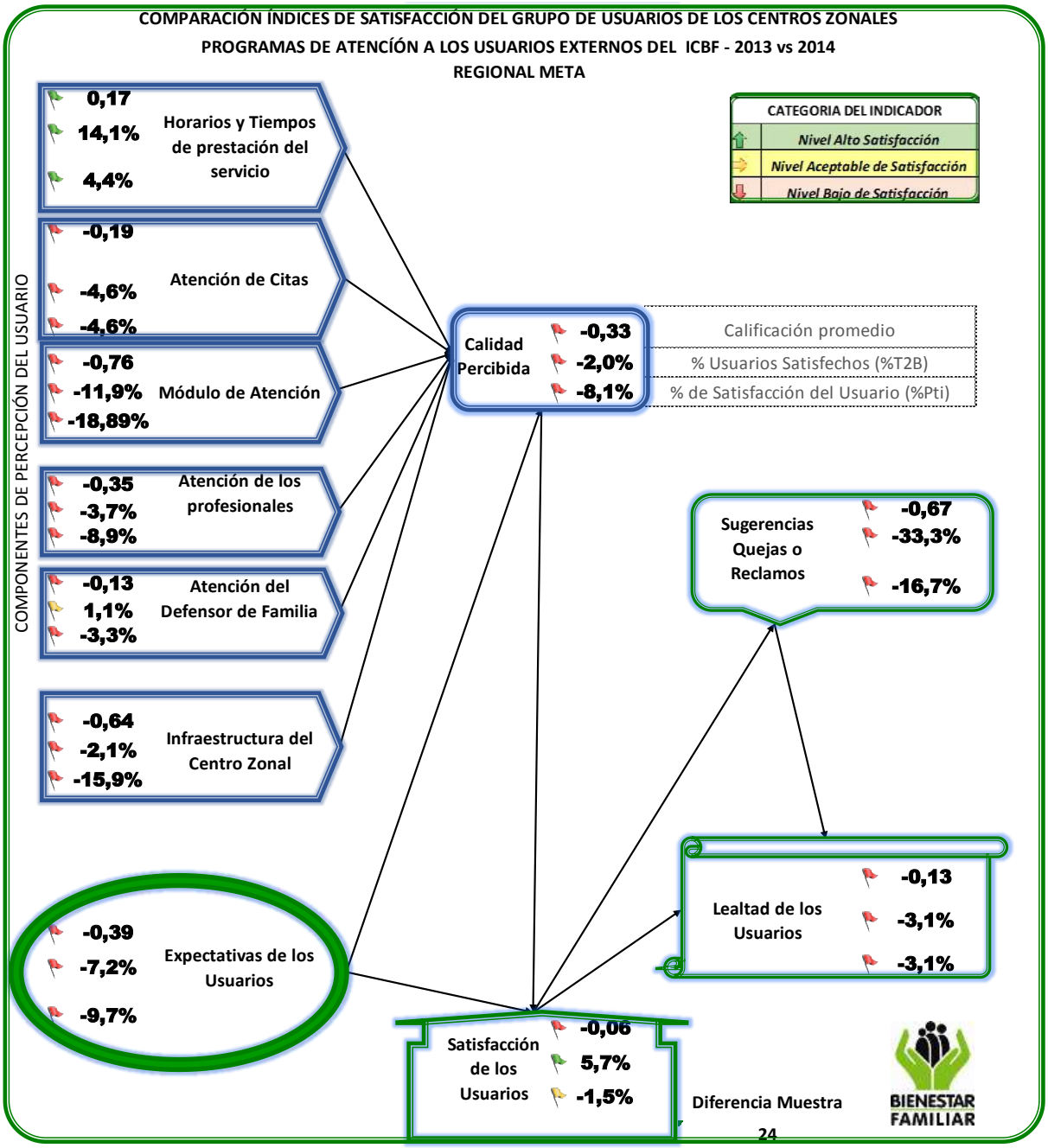
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		META		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	RESPUESTAS	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	164	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	61	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	163	4,92	98,2%	0,6%	98,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	145	4,40	97,2%	0,7%	85,0%
	La formación en valores	Preg_5b	62	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	149	4,39	98,7%	0,0%	84,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	62	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	162	4,36	98,1%	0,6%	84,1%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	62	4,92	100,0%	0,0%	98,0%	162	4,38	98,8%	0,6%	84,4%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	62	4,92	96,8%	0,0%	98,0%	162	4,36	98,8%	0,0%	84,1%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	62	4,95	100,0%	0,0%	98,8%	145	4,38	98,6%	0,0%	84,5%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	163	4,46	97,5%	0,0%	86,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	161	4,41	98,1%	0,0%	85,2%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	62	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	162	4,40	96,9%	0,6%	85,0%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	62	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	163	4,48	100,0%	0,0%	87,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	62	4,95	100,0%	0,0%	98,8%	164	4,48	98,2%	0,0%	87,0%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	62	4,94	96,8%	0,0%	98,4%	164	4,44	99,4%	0,0%	86,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	164	4,53	100,0%	0,0%	88,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	164	4,52	99,4%	0,0%	88,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	147	4,49	99,3%	0,0%	87,2%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	62	4,89	96,8%	0,0%	97,2%	136	4,48	97,8%	0,0%	86,9%
	La señalización	Preg_9b	62	4,92	98,4%	0,0%	98,0%	135	4,40	96,3%	0,0%	85,0%
	Los Baños	Preg_9c	60	4,85	98,3%	0,0%	96,3%	128	4,25	91,4%	6,3%	81,3%
	El comedor	Preg_9d	61	4,95	100,0%	0,0%	98,8%	131	4,42	97,7%	0,0%	85,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	62	4,94	100,0%	0,0%	98,4%	135	4,45	98,5%	0,0%	86,3%
	La seguridad	Preg_9f	62	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	136	4,44	99,3%	0,0%	86,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	62	4,92	96,8%	0,0%	98,0%	121	4,39	99,2%	0,0%	84,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	61	4,97	100,0%	0,0%	99,2%	126	4,38	97,6%	0,8%	84,5%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	164	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	62	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	164	4,91	100,0%	0,0%	97,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	164	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	164	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	62	1,06	1,6%	98,4%	1,6%	**164**		**9,8%**	**90,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	1	3,00	0,0%	0,0%	50,0%	16	4,38	81,3%	0,0%	84,4%
TOTAL SATISFACCIÓN META			**62**	**4,83**	**96,1%**	**3,3%**	**95,7%**	**153**	**4,54**	**98,3%**	**0,5%**	**88,5%**

Est. Tabla 42.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Meta



Est Grafica 56.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Meta

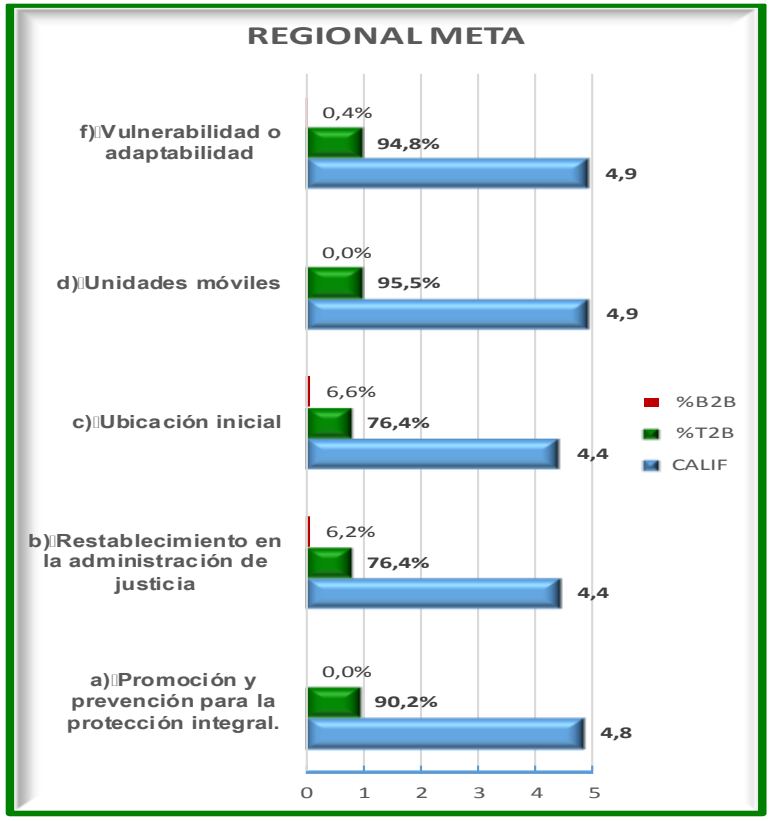
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			META	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	66	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	90	4,69	92,2%	7,8%	92,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	66	3,23	39,4%	25,8%	55,7%	89	4,16	85,4%	5,6%	78,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	66	4,30	75,8%	7,6%	82,6%	89	4,02	75,3%	3,4%	75,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	20	4,40	85,0%	15,0%	85,0%	**90**		**50,0%**	**50,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	66	3,88	70,6%	5,9%	72,1%	45	3,76	62,2%	4,4%	68,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	66	4,24	76,5%	5,9%	80,9%	42	4,00	76,2%	2,4%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	66	4,80	90,9%	0,0%	95,1%	88	4,17	83,0%	5,7%	79,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	66	4,85	97,0%	1,5%	96,2%	89	4,02	82,0%	4,5%	75,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	66	4,91	97,0%	0,0%	97,7%	89	4,10	84,3%	4,5%	77,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	66	2,64	40,9%	59,1%	40,9%	**90**		**91,1%**	**8,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	66	4,23	71,0%	6,5%	80,6%	1	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	66	4,39	87,1%	6,5%	84,7%	81	4,07	81,5%	3,7%	76,9%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	66	4,74	100,0%	0,0%	93,5%	82	4,12	82,9%	3,7%	78,0%

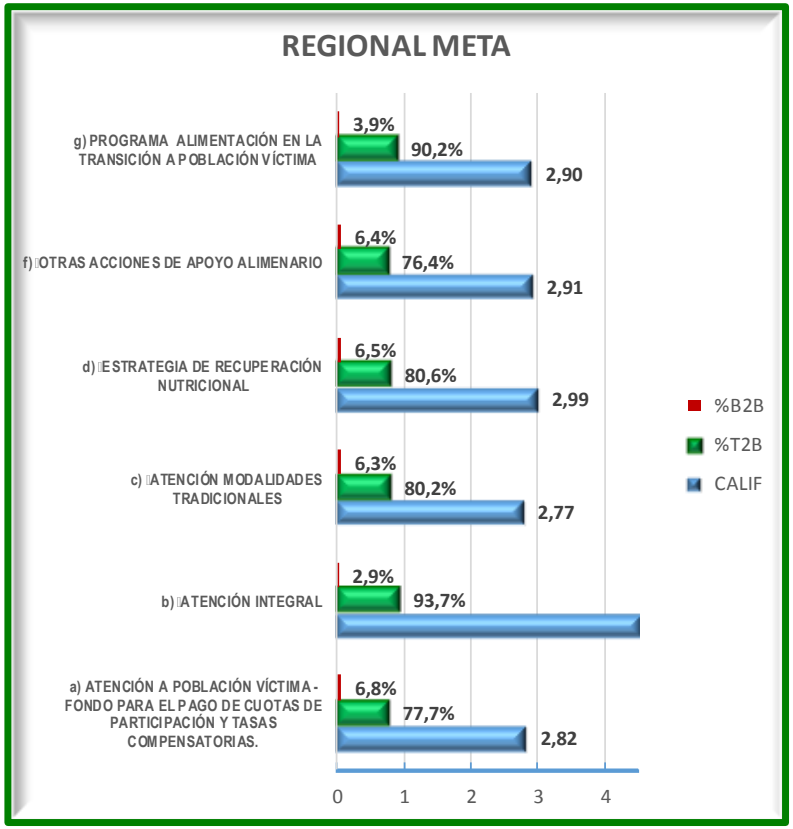
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	66	1,73	18,2%	81,8%	18,2%	**90**		**41,1%**	**58,9%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	66	3,50	41,7%	25,0%	62,5%	37	4,24	86,5%	0,0%	81,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	66	4,33	100,0%	0,0%	83,3%	36	3,86	75,0%	8,3%	71,5%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	66	4,92	100,0%	0,0%	97,9%	36	4,25	83,3%	0,0%	81,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	66	4,86	95,5%	0,0%	96,6%	86	4,17	94,2%	0,0%	79,4%
	La señalización	Preg_12b	66	4,85	93,8%	1,5%	96,2%	85	3,92	82,4%	4,7%	72,9%
	Los Baños	Preg_12c	66	3,95	63,4%	17,1%	73,8%	72	3,71	70,8%	13,9%	67,7%
	La limpieza	Preg_12d	66	4,83	95,5%	1,5%	95,8%	88	4,32	96,6%	0,0%	83,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	66	4,98	100,0%	0,0%	99,6%	90	4,33	97,8%	0,0%	83,3%
	La organización	Preg_12f	66	4,91	97,0%	1,5%	97,7%	87	4,18	92,0%	0,0%	79,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	66	4,86	95,5%	0,0%	96,6%	66	4,08	87,9%	0,0%	76,9%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	66	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	90	4,47	86,7%	13,3%	86,7%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	66	4,89	98,5%	1,5%	97,3%	89	4,53	94,4%	0,0%	88,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	90	4,82	95,6%	4,4%	95,6%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	66	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	90	4,87	96,7%	3,3%	96,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	66	1,12	3,0%	97,0%	3,0%	**90**		**3,3%**	**96,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	66	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN META			66	4,297	80,7%	12,3%	82,4%	**83**	**4,23**	**86,4%**	**4,0%**	**80,9%**

Est. Tabla 42.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Meta

Modalidades – Proyectos de inversión - Meta.



Est Grafica 56.9: Modalidades NNA – Meta

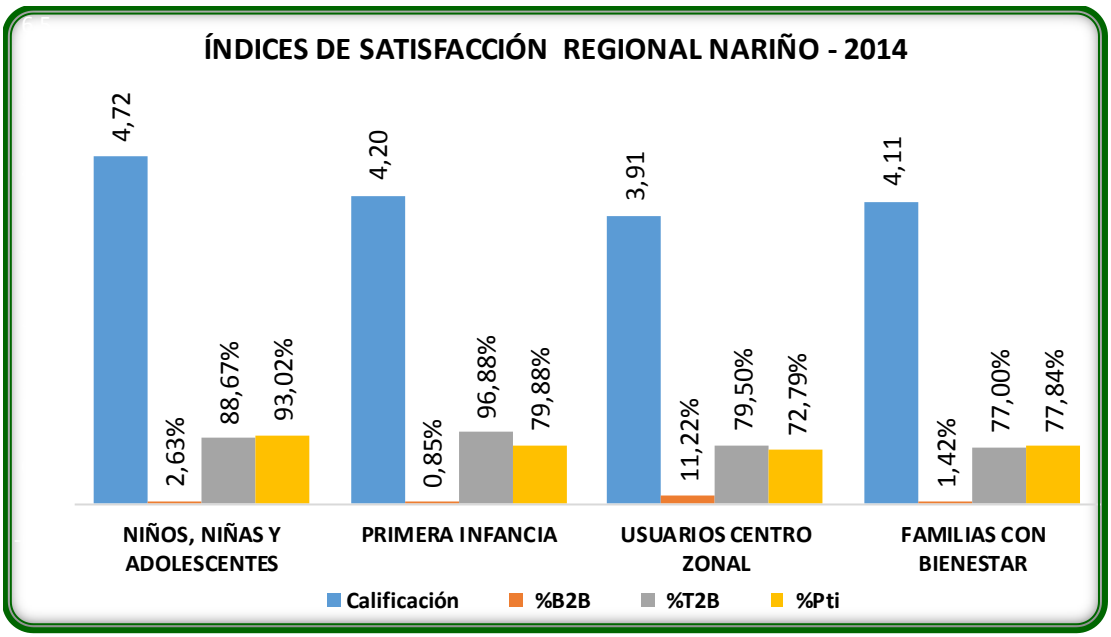


Est Grafica 56.10: Modalidades PPI – Meta

REGIONAL NARIÑO

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 498 encuestas, en las cuales se observa una tendencia aceptable con un 85,51% de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal son susceptibles de mejora ya que representan un 11,22%de usuarios insatisfechos.



REGIONAL	NARIÑO

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	185	4,72	88,67%	2,63%	93,02%
PRIMERA INFANCIA	158	4,20	96,88%	0,85%	79,88%
USUARIOS CENTRO ZONAL	102	3,91	79,50%	11,22%	72,79%
FAMILIAS CON BIENESTAR	53	4,11	77,00%	1,42%	77,84%
Total general	**498**	**4,24**	**85,51%**	**4,03%**	**80,88%**

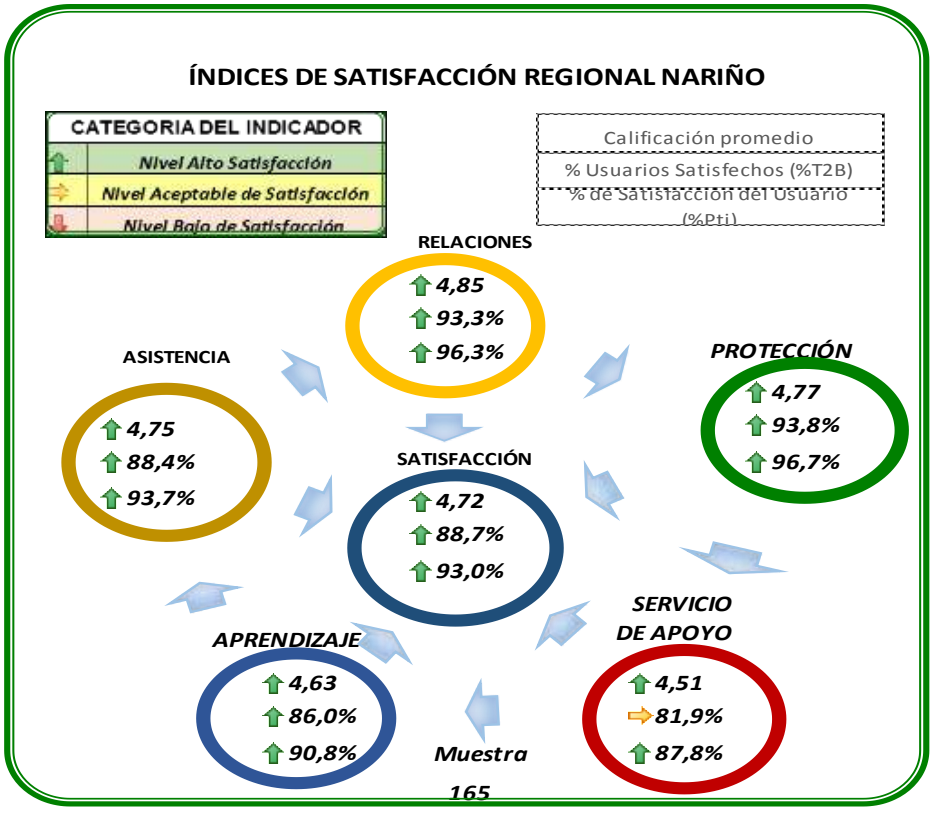
Est. Grafica 57: Resultados Generales – Nariño.

Niños Niñas y Adolescente – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL NARIÑO

REGIONAL	NARIÑO		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	185	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	180	4,86	93,3%	0,56%	96,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	185	4,73	87,6%	1,08%	93,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	184	4,60	83,2%	3,26%	89,9%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	185	4,89	94,6%	0,00%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	174	4,95	97,7%	0,00%	98,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	95	4,89	95,8%	1,05%	97,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	181	4,86	93,4%	0,55%	96,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	176	4,68	84,7%	0,57%	92,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	169	4,76	90,5%	2,37%	94,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	96	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	159	4,48	80,5%	6,29%	87,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	182	4,46	80,2%	7,14%	86,5%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	185	4,59	84,9%	5,41%	89,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	134	4,25	74,6%	11,94%	81,3%
TOTAL NARIÑO	**TOTAL**	**165**	**4,72**	**88,7%**	**2,63%**	**93,0%**

Est. Tabla 43: Indicadores de satisfacción NNA – Nariño.



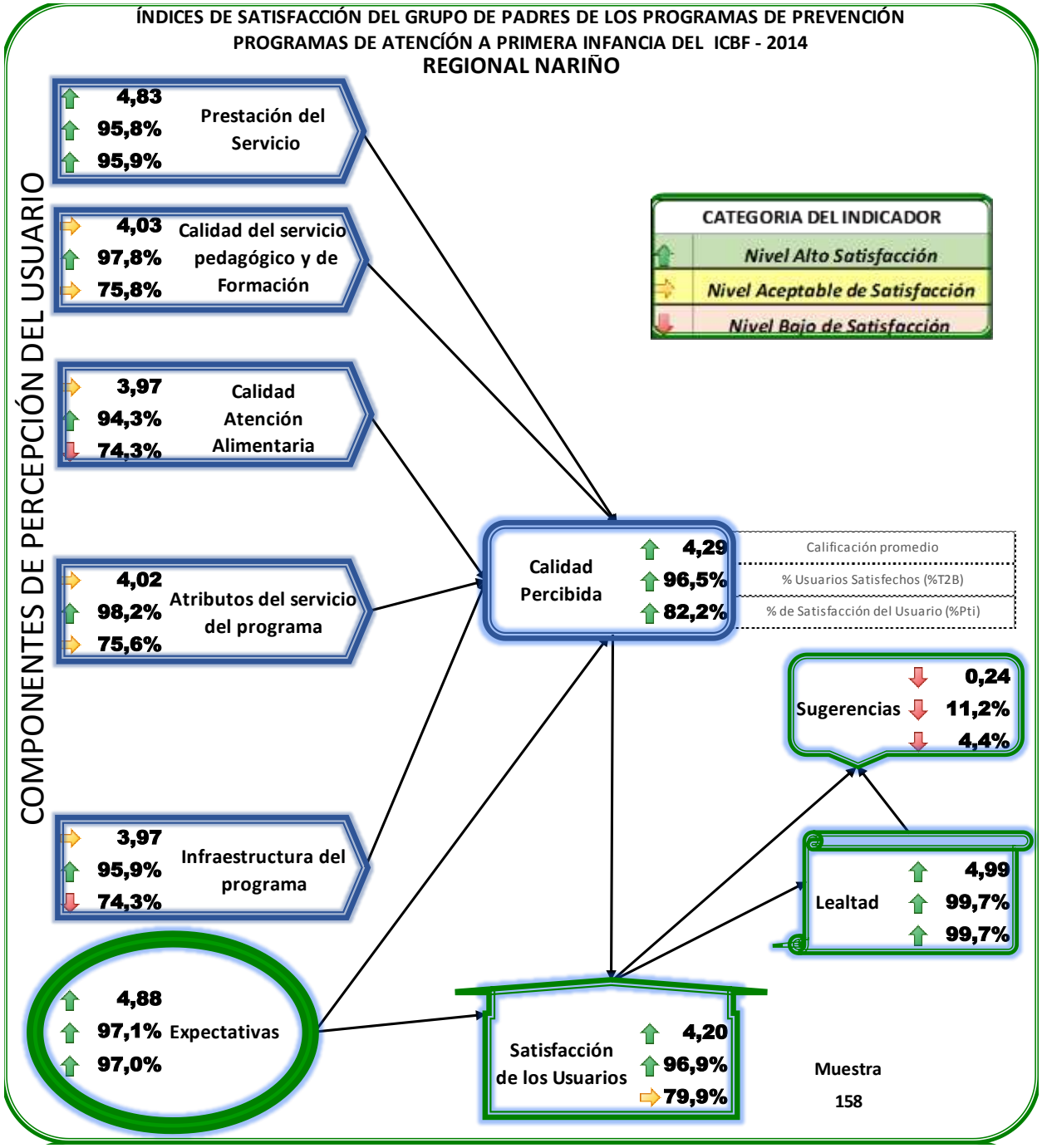
Est. Grafica 57.1: Resultados NNA – Nariño.

Padres de Primera Infancia – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			NARIÑO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	158	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	150	4,77	94,0%	4,0%	94,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	150	4,09	97,3%	0,0%	77,3%
	La formación en valores	Preg_5b	150	4,09	99,3%	0,0%	77,2%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	150	4,05	98,7%	0,0%	76,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	150	3,98	96,0%	0,7%	74,5%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	150	3,99	96,7%	0,7%	74,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	150	4,01	98,7%	0,0%	75,2%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	153	3,99	94,8%	0,7%	74,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	139	4,01	97,1%	0,0%	75,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	149	3,91	91,3%	3,4%	72,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	147	4,07	99,3%	0,0%	76,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	148	4,03	100,0%	0,0%	75,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	147	3,96	94,6%	1,4%	74,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	148	4,05	99,3%	0,0%	76,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	149	4,02	98,0%	0,7%	75,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	148	4,01	98,0%	0,0%	75,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	147	3,95	93,9%	0,7%	73,8%
	La señalización	Preg_9b	145	3,97	96,6%	0,7%	74,3%
	Los Baños	Preg_9c	142	3,94	93,7%	1,4%	73,6%
	El comedor	Preg_9d	142	3,96	95,1%	0,7%	74,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	146	4,00	97,9%	0,0%	75,0%
	La seguridad	Preg_9f	145	3,98	96,6%	1,4%	74,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	144	3,96	93,8%	0,7%	74,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	146	4,01	99,3%	0,0%	75,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	158	4,85	96,2%	3,8%	96,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	150	4,91	98,0%	0,0%	97,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	158	4,97	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	158	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**158**		**7,0%**	**93,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	11	3,73	72,7%	9,1%	68,2%
TOTAL SATISFACCIÓN NARIÑO			**149**	**4,20**	**96,9%**	**0,9%**	**79,9%**

Est. Tabla 43.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Nariño



Est Grafica 57.2: Resultados PPI – Nariño.

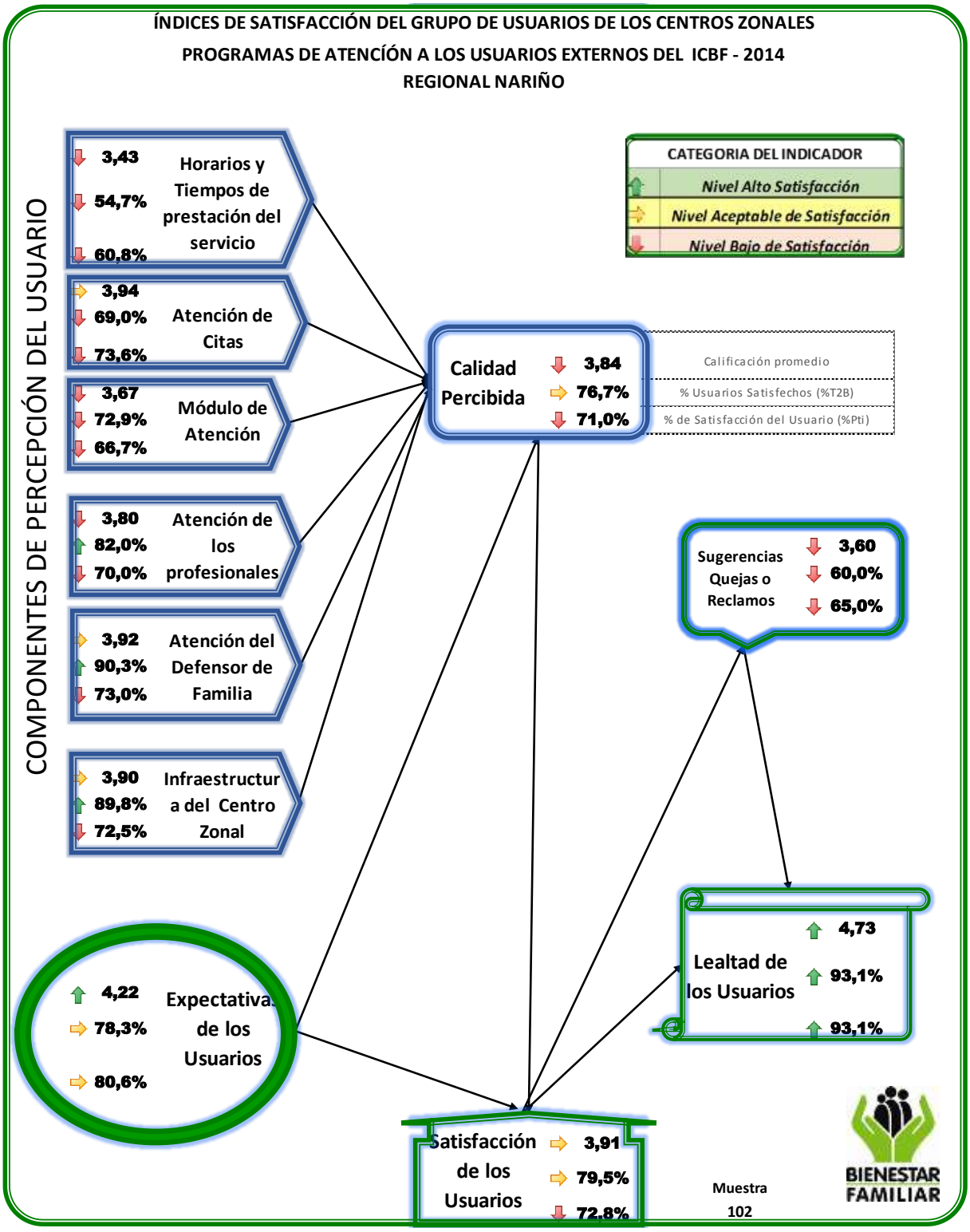
Usuarios de Centro Zonal – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			NARIÑO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	102	4,02	75,5%	24,5%	75,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	86	3,17	44,2%	43,0%	54,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	101	3,06	42,6%	37,6%	51,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**102**		**43,1%**	**56,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	44	4,25	72,7%	2,3%	81,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	43	3,63	65,1%	16,3%	65,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	102	3,58	65,7%	14,7%	64,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	100	3,62	69,0%	11,0%	65,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	101	3,81	84,2%	7,9%	70,3%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**102**		**50,0%**	**50,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	50	3,70	76,0%	10,0%	67,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	50	3,90	88,0%	4,0%	72,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**102**		**21,6%**	**78,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	22	4,00	95,5%	4,5%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	19	3,74	78,9%	10,5%	68,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	21	4,00	95,2%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	101	3,88	88,1%	3,0%	72,0%
	La señalización	Preg_12b	101	3,89	89,1%	2,0%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	52	3,87	88,5%	1,9%	71,6%
	La limpieza	Preg_12d	102	3,96	94,1%	0,0%	74,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	101	3,86	87,1%	3,0%	71,5%
	La organización	Preg_12f	102	3,93	92,2%	2,0%	73,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	91	3,90	89,0%	3,3%	72,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	102	3,86	71,6%	28,4%	71,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	96	4,60	85,4%	3,1%	90,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**102**		**4,9%**	**95,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	5	3,60	60,0%	20,0%	65,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NARIÑO			**92**	**3,91**	**79,5%**	**11,2%**	**72,8%**

Est. Tabla 43.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Nariño.



Est. Grafica 57.3: Resultados UCZ – Nariño.

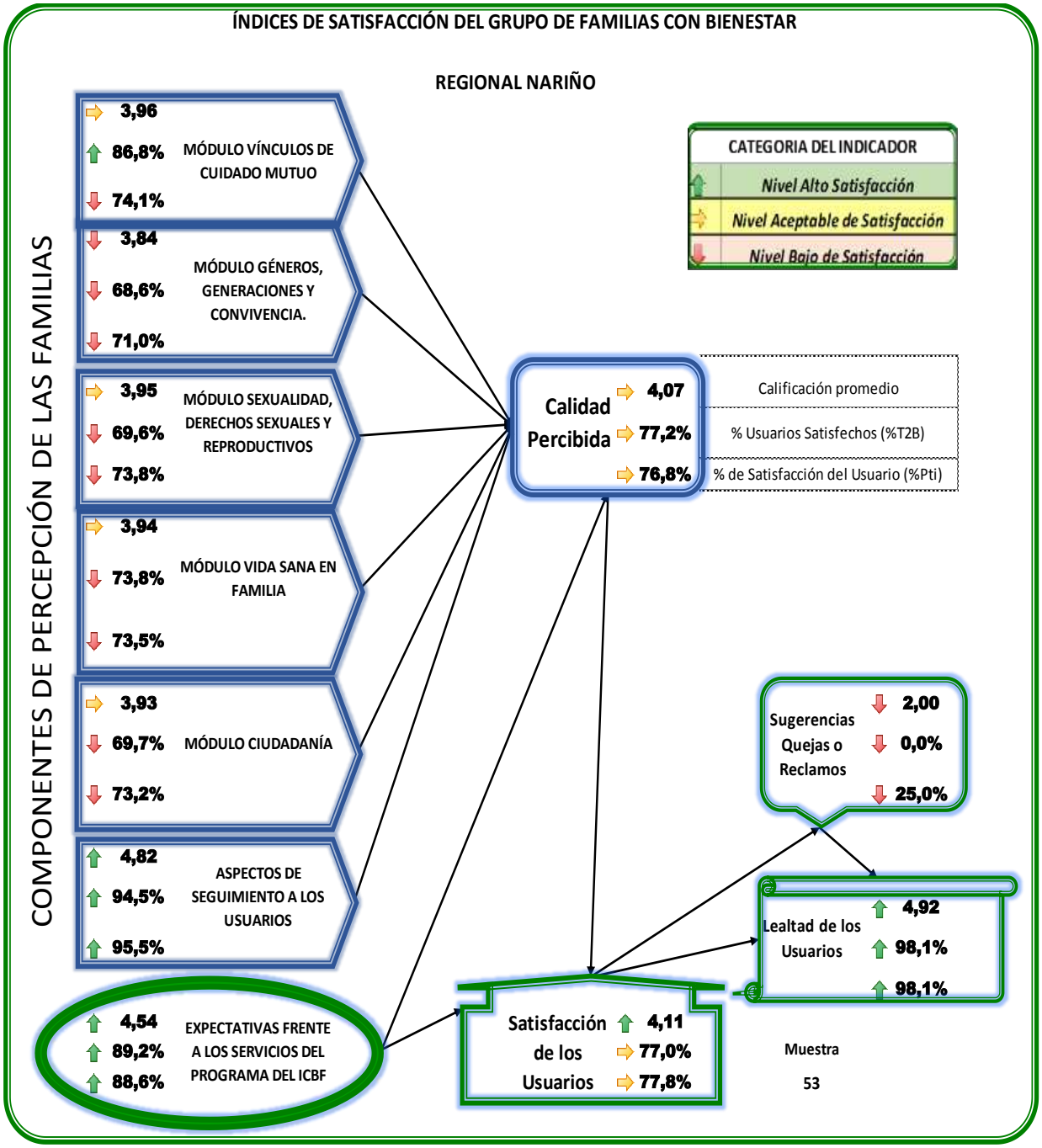
Familias con Bienestar – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

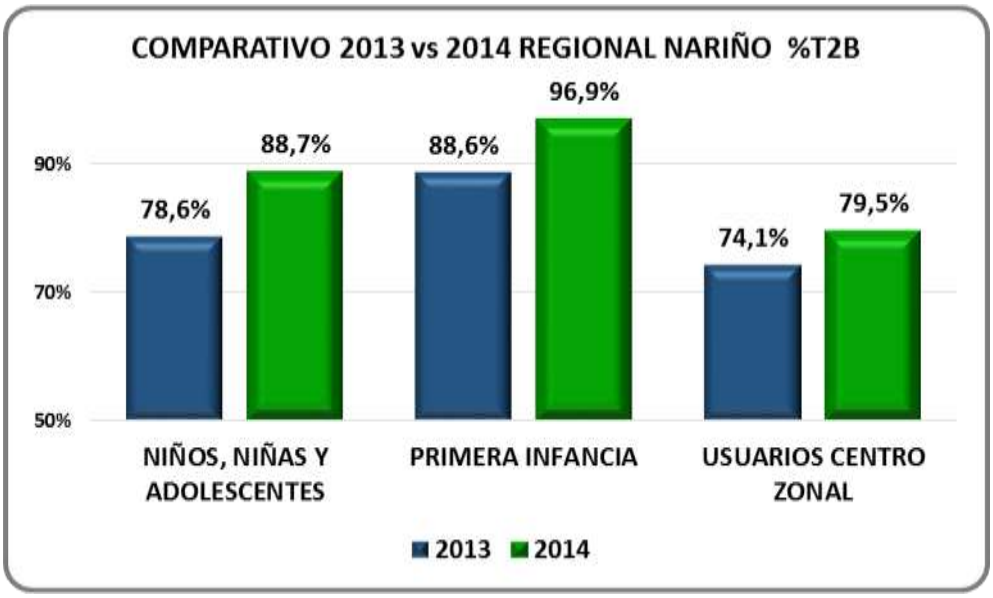
REGIONAL			NARIÑO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	53	4,0	86,8%	3,8%	74,1%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	53	3,9	73,6%	0,0%	71,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	52	3,8	63,5%	3,8%	70,2%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	50	4,2	82,0%	0,0%	80,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	48	3,9	64,6%	0,0%	71,9%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	50	3,8	62,0%	0,0%	69,0%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	51	3,9	72,5%	0,0%	73,5%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	52	3,9	75,0%	0,0%	73,6%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	49	4,0	75,5%	2,0%	75,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	52	3,9	67,3%	0,0%	72,6%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	51	3,9	66,7%	0,0%	72,1%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	53	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	53	4,1	81,1%	1,9%	77,8%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	52	4,5	86,5%	5,8%	88,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	53	4,9	98,1%	1,9%	98,1%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**53**		**3,8%**	**96,2%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	2,0	0,0%	50,0%	25,0%
TOTAL		**53**	4,1	77,0%	1,4%	77,8%

Est. Tabla 43.3: Indicadores de satisfacción FB– Nariño

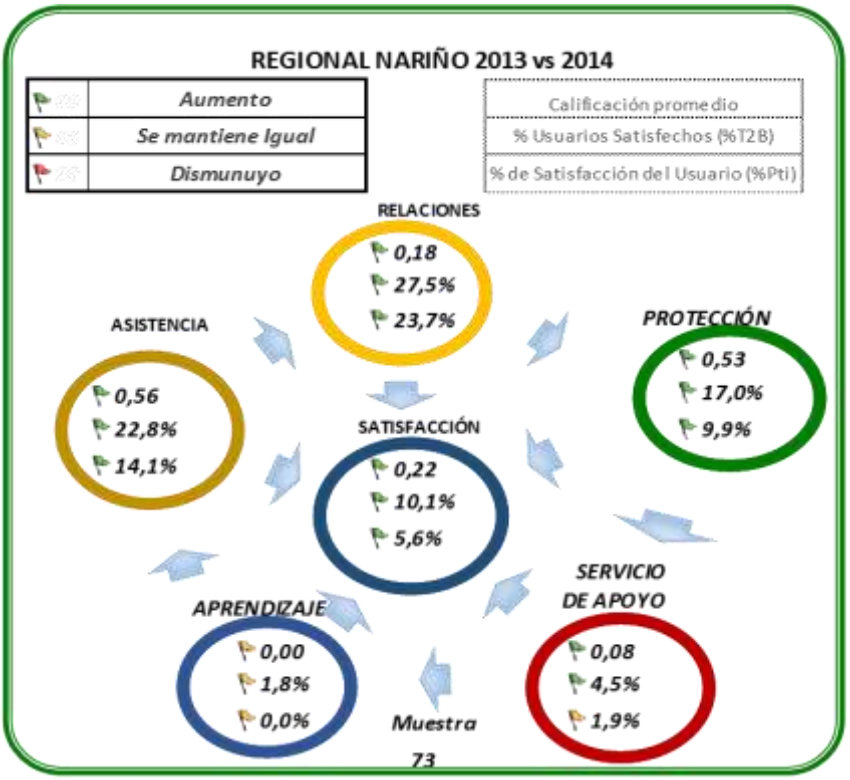


Est. Grafica 57.4: Resultados FB – Nariño.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Nariño.



Est. Grafica 57.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Nariño

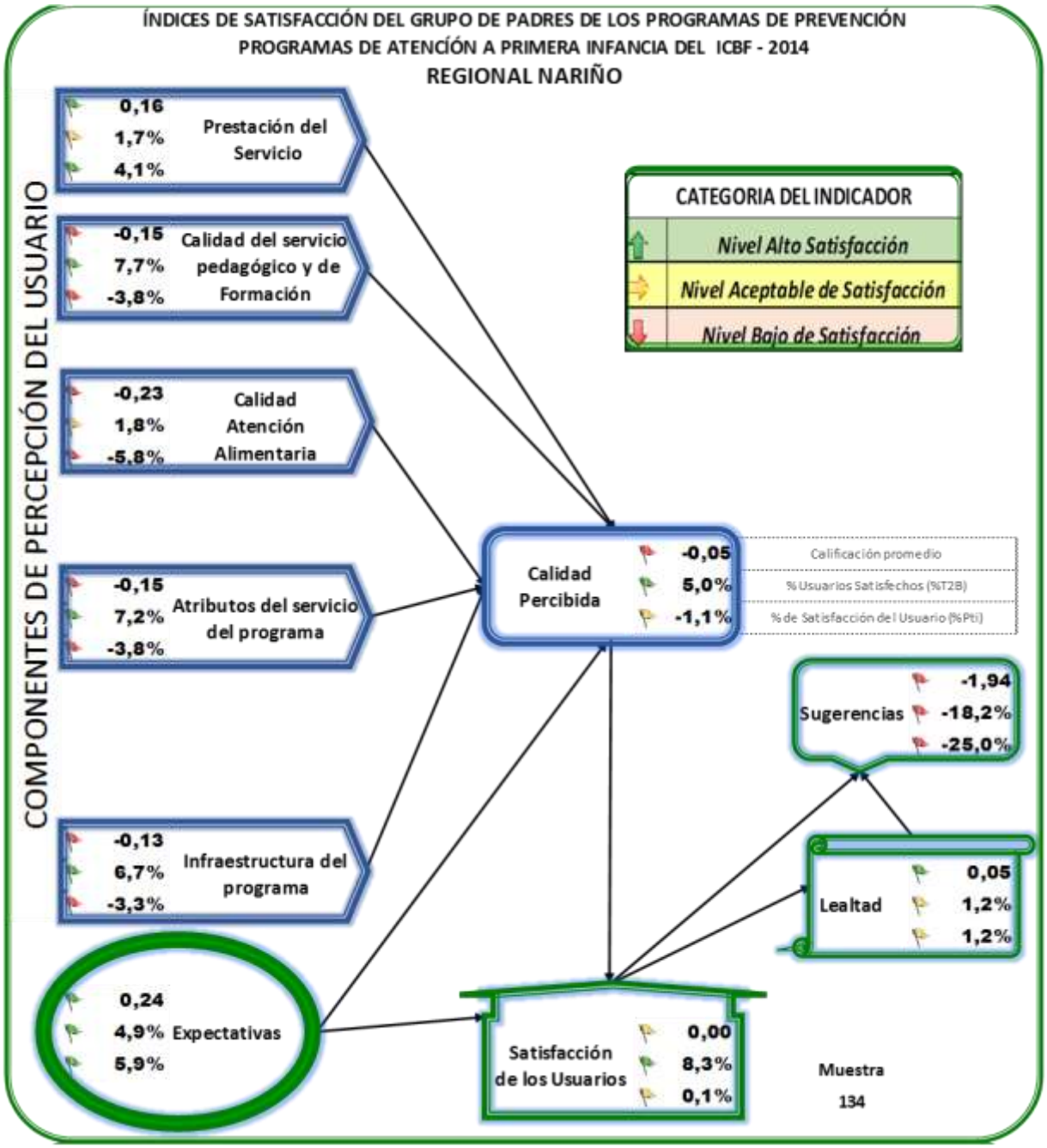


Est Grafica 57.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL NARIÑO

REGIONAL	NARIÑO		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	104	4,88	95,2%	1,0%	97,1%	185	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	104	4,27	68,3%	4,8%	81,7%	180	4,86	93,3%	0,56%	96,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	103	4,28	68,0%	3,9%	82,0%	185	4,73	87,6%	1,08%	93,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	102	4,20	66,7%	6,9%	79,9%	184	4,60	83,2%	3,26%	89,9%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	104	4,69	86,5%	1,9%	92,3%	185	4,89	94,6%	0,00%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	104	4,87	93,3%	0,0%	96,6%	174	4,95	97,7%	0,00%	98,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	104	4,85	92,3%	0,0%	96,2%	95	4,89	95,8%	1,05%	97,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	16	4,38	68,8%	0,0%	84,4%	181	4,86	93,4%	0,55%	96,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	104	3,98	54,8%	5,8%	74,5%	176	4,68	84,7%	0,57%	92,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	100	4,30	73,0%	8,0%	82,5%	169	4,76	90,5%	2,37%	94,1%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	26	4,54	80,8%	3,8%	88,5%	96	4,83	91,7%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	104	4,77	89,4%	1,0%	94,2%	159	4,48	80,5%	6,29%	87,1%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	99	4,21	70,7%	10,1%	80,3%	182	4,46	80,2%	7,14%	86,5%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	103	4,32	71,8%	5,8%	83,0%	185	4,59	84,9%	5,41%	89,7%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	98	4,84	92,9%	1,0%	95,9%	134	4,25	74,6%	11,94%	81,3%
TOTAL NARIÑO	**TOTAL**	**92**	**4,50**	**78,6%**	**3,8%**	**87,4%**	**165**	**4,72**	**88,7%**	**2,63%**	**93,0%**

Est. Tabla 43.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Nariño.



Est Grafica 57.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Nariño.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

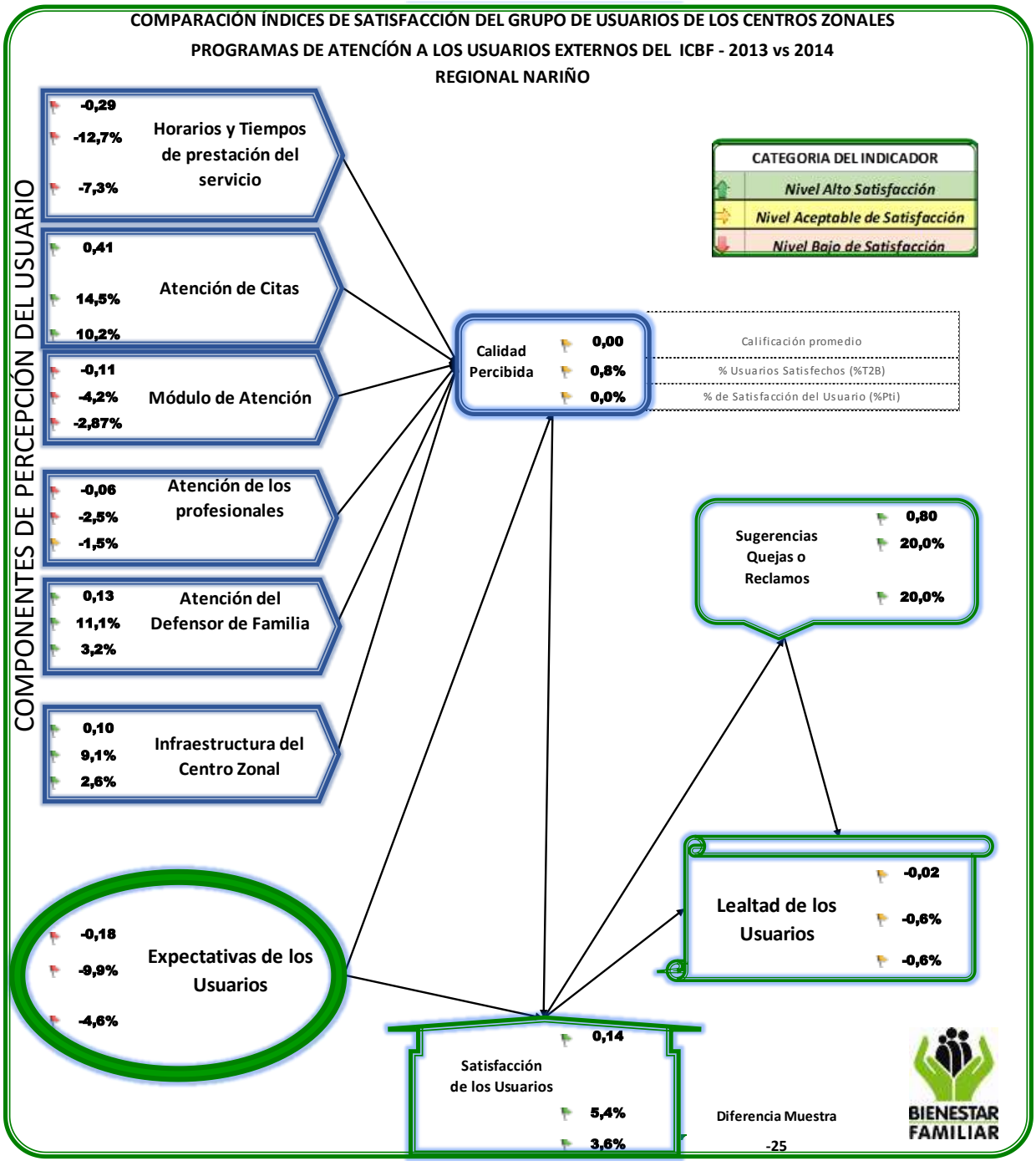
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		NARIÑO		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	158	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	134	4,40	89,6%	5,2%	85,1%	150	4,77	94,0%	4,0%	94,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	134	4,22	91,8%	2,2%	80,4%	150	4,09	97,3%	0,0%	77,3%
	La formación en valores	Preg_5b	134	4,20	91,8%	1,5%	80,0%	150	4,09	99,3%	0,0%	77,2%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	134	4,12	87,3%	1,5%	78,0%	150	4,05	98,7%	0,0%	76,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	134	4,10	86,6%	1,5%	77,4%	150	3,98	96,0%	0,7%	74,5%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	134	4,19	89,6%	2,2%	79,7%	150	3,99	96,7%	0,7%	74,7%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	134	4,29	93,3%	0,0%	82,3%	150	4,01	98,7%	0,0%	75,2%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	128	4,23	91,4%	1,6%	80,7%	153	3,99	94,8%	0,7%	74,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	121	4,25	94,2%	0,0%	81,2%	139	4,01	97,1%	0,0%	75,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	125	4,14	92,0%	4,8%	78,6%	149	3,91	91,3%	3,4%	72,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	134	4,16	91,8%	3,7%	79,1%	147	4,07	99,3%	0,0%	76,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	133	4,20	92,5%	1,5%	79,9%	148	4,03	100,0%	0,0%	75,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	134	3,99	79,9%	8,2%	74,6%	147	3,96	94,6%	1,4%	74,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	134	4,27	95,5%	0,7%	81,7%	148	4,05	99,3%	0,0%	76,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	134	4,25	94,8%	0,7%	81,3%	149	4,02	98,0%	0,7%	75,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	134	4,17	91,8%	0,7%	79,3%	148	4,01	98,0%	0,0%	75,2%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	134	4,15	89,6%	4,5%	78,7%	147	3,95	93,9%	0,7%	73,8%
	La señalización	Preg_9b	132	4,14	92,4%	2,3%	78,6%	145	3,97	96,6%	0,7%	74,3%
	Los Baños	Preg_9c	130	4,05	89,2%	6,9%	76,2%	142	3,94	93,7%	1,4%	73,6%
	El comedor	Preg_9d	126	4,04	84,9%	5,6%	76,0%	142	3,96	95,1%	0,7%	74,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	130	4,24	93,8%	1,5%	81,0%	146	4,00	97,9%	0,0%	75,0%
	La seguridad	Preg_9f	133	4,14	90,2%	1,5%	78,6%	145	3,98	96,6%	1,4%	74,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	132	3,98	84,8%	6,1%	74,4%	144	3,96	93,8%	0,7%	74,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	128	4,11	88,3%	3,9%	77,7%	146	4,01	99,3%	0,0%	75,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	134	4,91	97,8%	2,2%	97,8%	158	4,85	96,2%	3,8%	96,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	133	4,38	86,5%	6,0%	84,4%	150	4,91	98,0%	0,0%	97,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	158	4,97	99,4%	0,6%	99,4%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	134	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	158	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	134	1,81	20,1%	79,9%	20,1%	**158**		**7,0%**	**93,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	39	3,46	61,5%	17,9%	61,5%	11	3,73	72,7%	9,1%	68,2%
TOTAL SATISFACCIÓN NARIÑO			**131**	**4,19**	**88,6%**	**5,5%**	**79,8%**	**149**	**4,20**	**96,9%**	**0,9%**	**79,9%**

Est. Tabla 43.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Nariño

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



Est Grafica 57.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Nariño

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

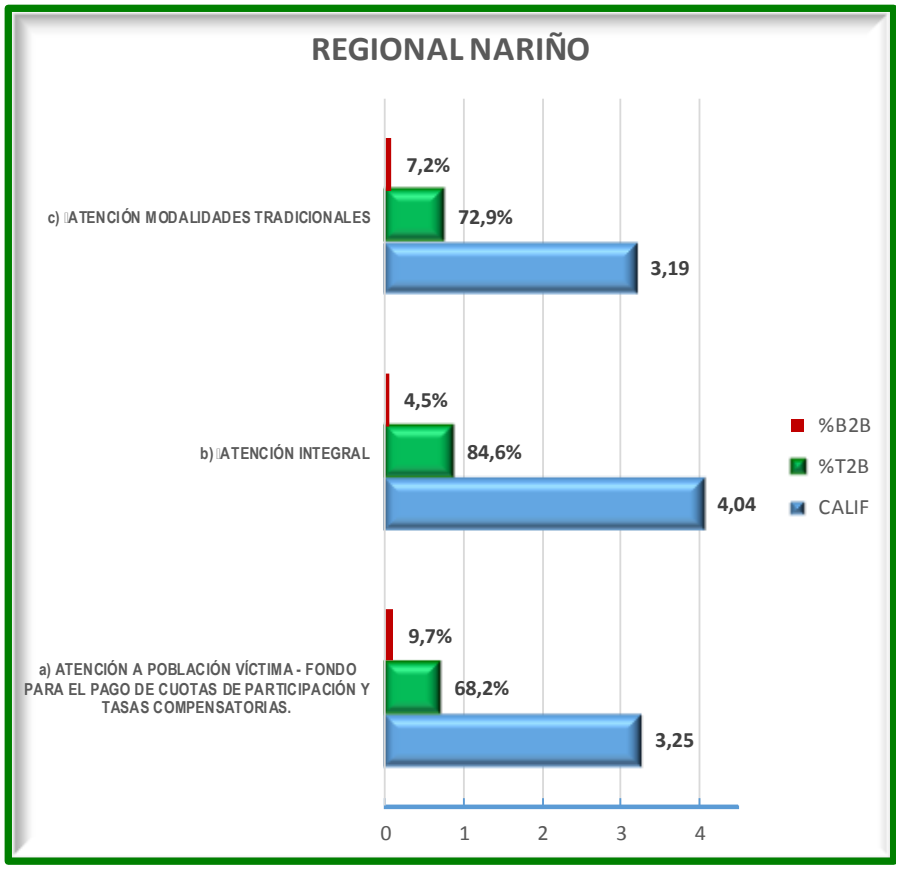
REGIONAL			NARIÑO	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	127	4,34	83,5%	16,5%	83,5%	102	4,02	75,5%	24,5%	75,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	127	3,48	59,2%	25,6%	62,0%	86	3,17	44,2%	43,0%	54,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	127	3,35	59,5%	23,8%	58,7%	101	3,06	42,6%	37,6%	51,5%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	91	3,46	61,5%	38,5%	61,5%	**102**		**43,1%**	**56,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	127	3,39	33,9%	8,9%	59,8%	44	4,25	72,7%	2,3%	81,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	127	3,68	75,0%	12,5%	67,0%	43	3,63	65,1%	16,3%	65,7%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	127	3,67	70,9%	9,4%	66,7%	102	3,58	65,7%	14,7%	64,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	127	3,71	74,0%	8,7%	67,7%	100	3,62	69,0%	11,0%	65,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	127	3,98	86,6%	2,4%	74,4%	101	3,81	84,2%	7,9%	70,3%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	127	4,69	92,1%	7,9%	92,1%	**102**		**50,0%**	**50,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	127	3,79	77,3%	4,0%	69,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	127	3,84	85,5%	6,8%	70,9%	50	3,70	76,0%	10,0%	67,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	127	3,96	90,6%	1,7%	73,9%	50	3,90	88,0%	4,0%	72,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	127	3,43	60,6%	39,4%	60,6%	**102**		**21,6%**	**78,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	127	3,75	76,3%	7,9%	68,8%	22	4,00	95,5%	4,5%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	127	3,64	71,7%	13,2%	66,0%	19	3,74	78,9%	10,5%	68,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	127	3,99	89,6%	1,3%	74,7%	21	4,00	95,2%	0,0%	75,0%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

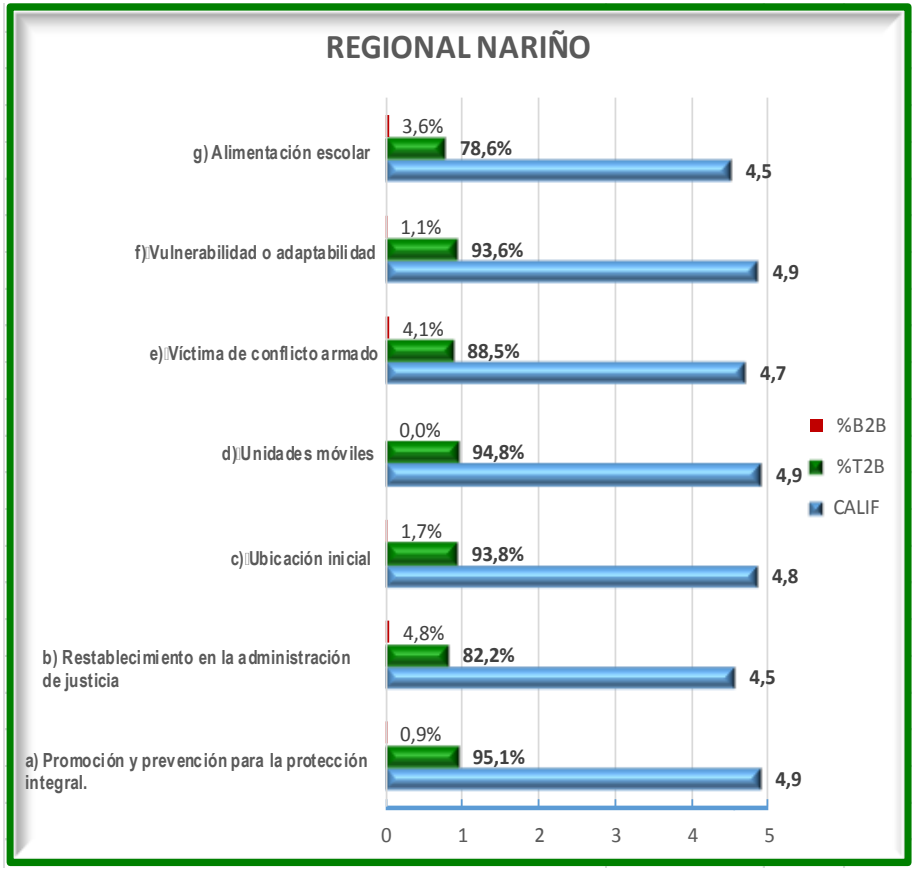
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	127	3,71	72,6%	2,4%	67,7%	101	3,88	88,1%	3,0%	72,0%
	La señalización	Preg_12b	127	3,80	80,8%	2,4%	70,0%	101	3,89	89,1%	2,0%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	127	3,63	69,3%	8,0%	65,7%	52	3,87	88,5%	1,9%	71,6%
	La limpieza	Preg_12d	127	3,82	82,7%	2,4%	70,5%	102	3,96	94,1%	0,0%	74,0%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	127	3,98	93,7%	0,8%	74,4%	101	3,86	87,1%	3,0%	71,5%
	La organización	Preg_12f	127	3,83	84,9%	2,4%	70,6%	102	3,93	92,2%	2,0%	73,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	127	3,82	81,3%	3,7%	70,6%	91	3,90	89,0%	3,3%	72,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	127	4,53	88,2%	11,8%	88,2%	102	3,86	71,6%	28,4%	71,6%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	127	4,29	88,1%	4,0%	82,1%	96	4,60	85,4%	3,1%	90,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	127	4,75	93,7%	6,3%	93,7%	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	127	4,75	93,7%	6,3%	93,7%	102	4,73	93,1%	6,9%	93,1%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	127	1,16	3,9%	96,1%	3,9%	**102**		**4,9%**	**95,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	127	2,80	40,0%	40,0%	45,0%	5	3,60	60,0%	20,0%	65,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NARIÑO			126	3,769	74,1%	13,6%	69,2%	**92**	**3,91**	**79,5%**	**11,2%**	**72,8%**

Est. Tabla 43.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Nariño

Modalidades – Proyectos de inversión - Nariño.



Est Grafica 57.9: Modalidades PPI – Nariño

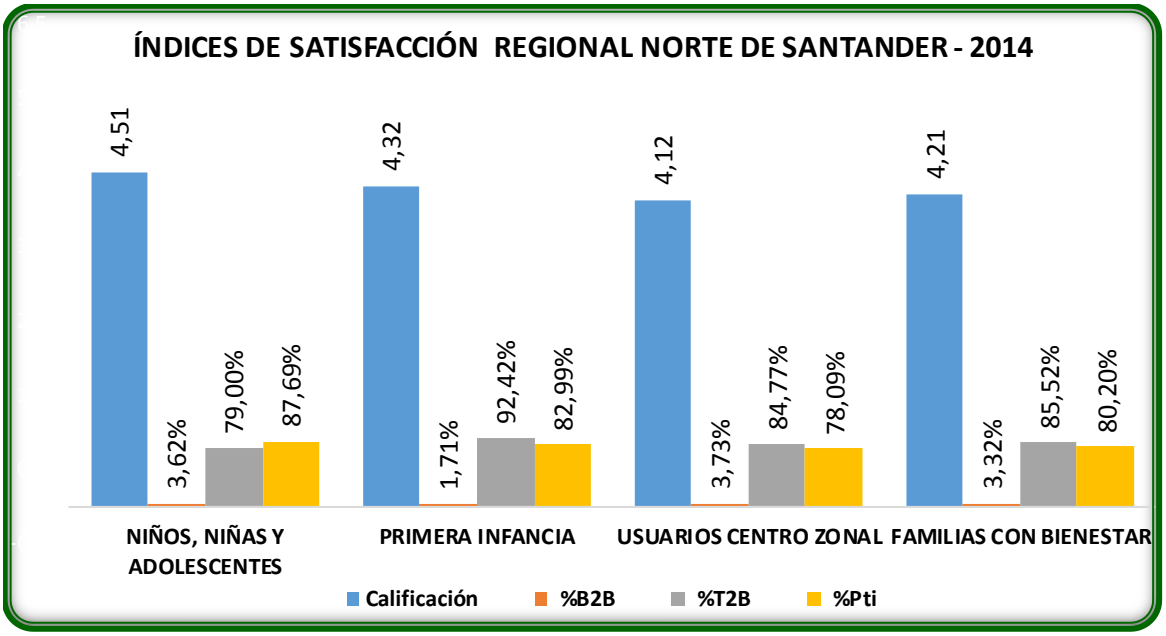


Est Grafica 57.10: Modalidades NNA – Nariño

REGIONAL NORTE DE SANTANDER

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 325 encuestas, en las cuales se observa una tendencia positiva con un 85,43% de usuarios satisfechos en general. A su vez se identifica indicadores negativos en las poblaciones de centro zonal, Niños niñas y adolescentes y familias con bienestar con un 3,73%, 3,62% y 3,32% de usuarios insatisfechos B2B respectivamente.



REGIONAL	NORTE DE SANTANDER

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	98	4,51	79,00%	3,62%	87,69%
PRIMERA INFANCIA	94	4,32	92,42%	1,71%	82,99%
USUARIOS CENTRO ZONAL	88	4,12	84,77%	3,73%	78,09%
FAMILIAS CON BIENESTAR	45	4,21	85,52%	3,32%	80,20%
Total general	**325**	**4,29**	**85,43%**	**3,09%**	**82,24%**

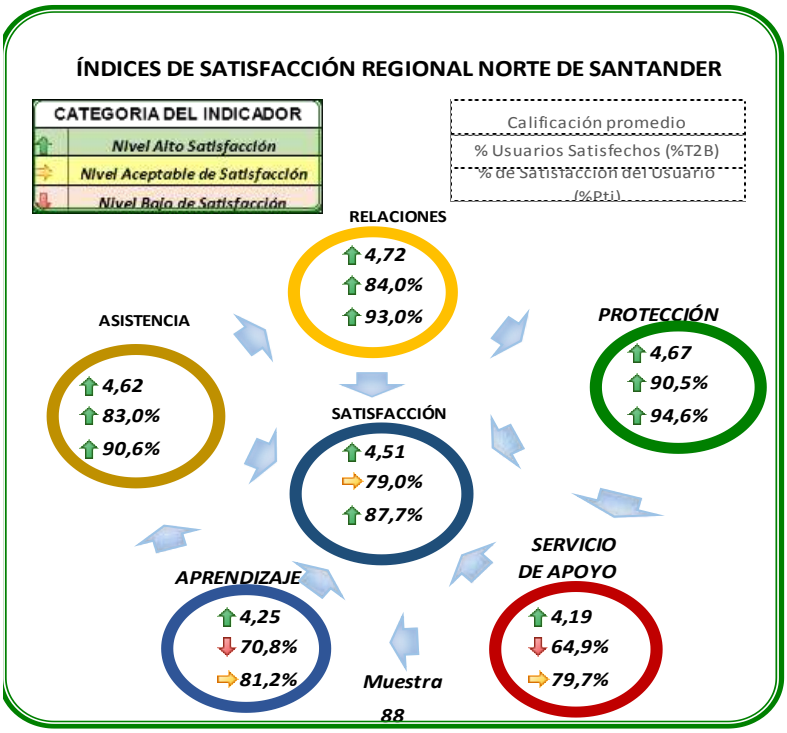
Est. Grafica 58: Resultados Generales – Norte De Santander.

Niños Niñas y Adolescente – Norte De Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL ICBF - 2014
REGIONAL NORTE DE SANTANDER

REGIONAL			ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	98	4,96	98,0%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	98	4,92	95,9%	0,00%	98,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	96	4,38	68,8%	0,00%	84,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	98	4,27	69,4%	6,12%	81,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	98	4,62	84,9%	3,95%	90,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	98	4,76	88,8%	1,02%	93,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	57	4,89	96,5%	1,75%	97,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	98	4,82	90,8%	0,00%	95,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	98	4,59	80,6%	1,02%	89,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	70	4,71	87,1%	1,43%	92,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	55	4,56	81,8%	3,64%	89,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	97	4,11	59,8%	4,12%	77,8%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	85	3,94	57,6%	10,59%	73,5%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	89	4,51	77,5%	2,25%	87,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	88	3,66	52,3%	19,32%	66,5%
TOTAL NORTE DE SANTANDER	TOTAL	88	4,51	79,0%	3,62%	87,7%

Est. Tabla 44: Indicadores de satisfacción NNA – Norte De Santander.



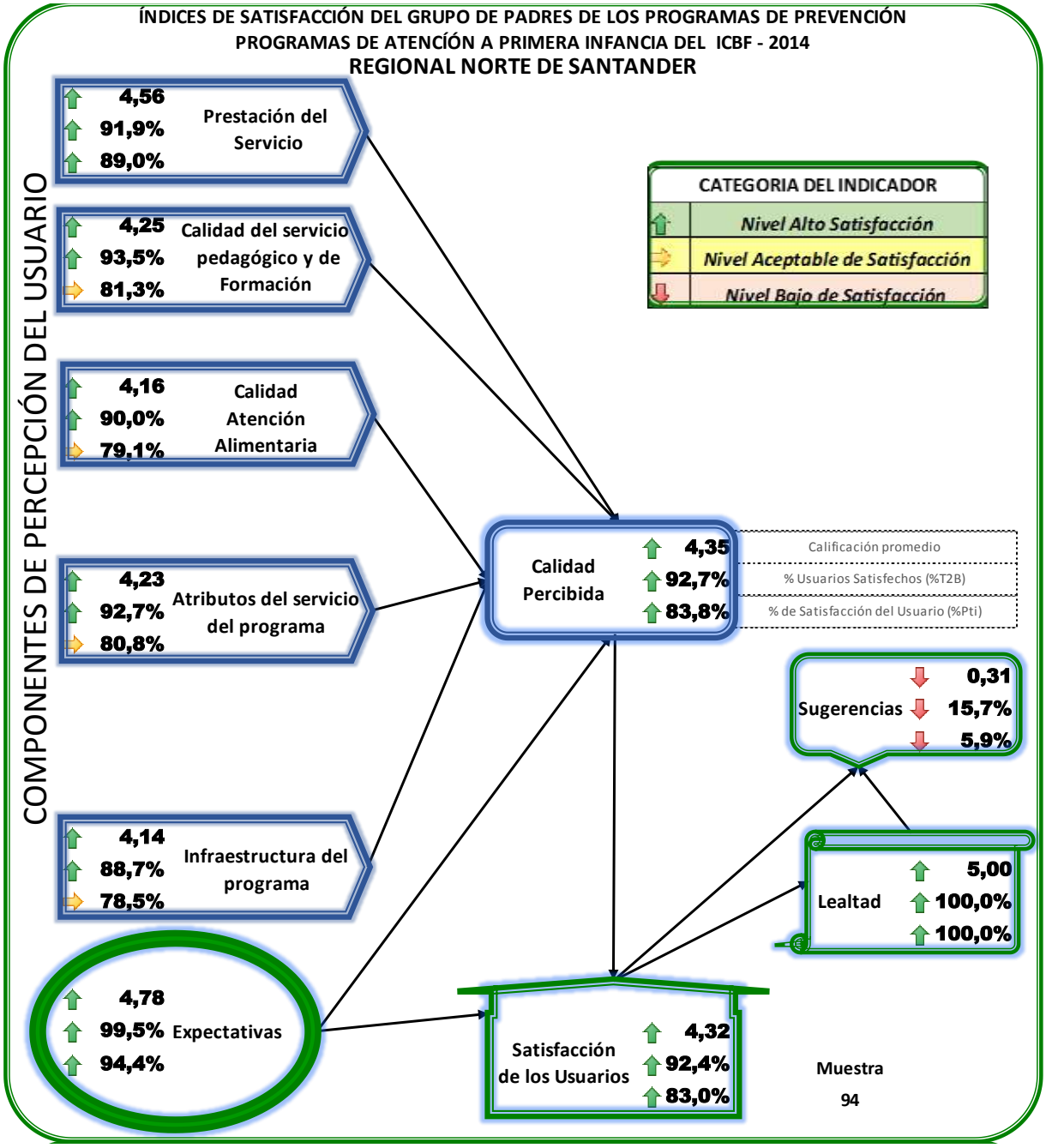
Est. Grafica 58.1: Resultados NNA – Norte De Santander.

Padres de Primera Infancia – Norte De Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			NORTE DE SANTANDER				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	94	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	92	4,15	84,8%	6,5%	78,8%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	89	4,42	97,8%	0,0%	85,4%
	La formación en valores	Preg_5b	88	4,27	93,2%	0,0%	81,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	88	4,30	95,5%	0,0%	82,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	90	4,28	94,4%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	93	4,10	90,3%	2,2%	77,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	88	4,16	89,8%	1,1%	79,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	92	4,24	89,1%	6,5%	81,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	85	4,20	96,5%	0,0%	80,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	92	4,05	84,8%	4,3%	76,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	88	4,39	97,7%	0,0%	84,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	92	4,17	91,3%	0,0%	79,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	94	4,03	83,0%	3,2%	75,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	88	4,39	98,9%	0,0%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	91	4,31	95,6%	0,0%	82,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	92	4,12	90,2%	4,3%	78,0%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	94	4,34	92,6%	0,0%	83,5%
	La señalización	Preg_9b	93	3,86	79,6%	7,5%	71,5%
	Los Baños	Preg_9c	85	4,25	95,3%	0,0%	81,2%
	El comedor	Preg_9d	82	4,11	87,8%	2,4%	77,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	94	4,36	97,9%	1,1%	84,0%
	La seguridad	Preg_9f	93	4,28	93,5%	0,0%	82,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	88	3,76	71,6%	8,0%	69,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	89	4,13	91,0%	1,1%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	94	4,55	98,9%	0,0%	88,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**94**		**6%**	**90,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	8	4,00	87,5%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NORTE DE SANTANDER			**91**	**4,32**	**92,4%**	**1,7%**	**83,0%**

Est. Tabla 44.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Norte De Santander



Est Grafica 58.2: Resultados PPI – Norte De Santander

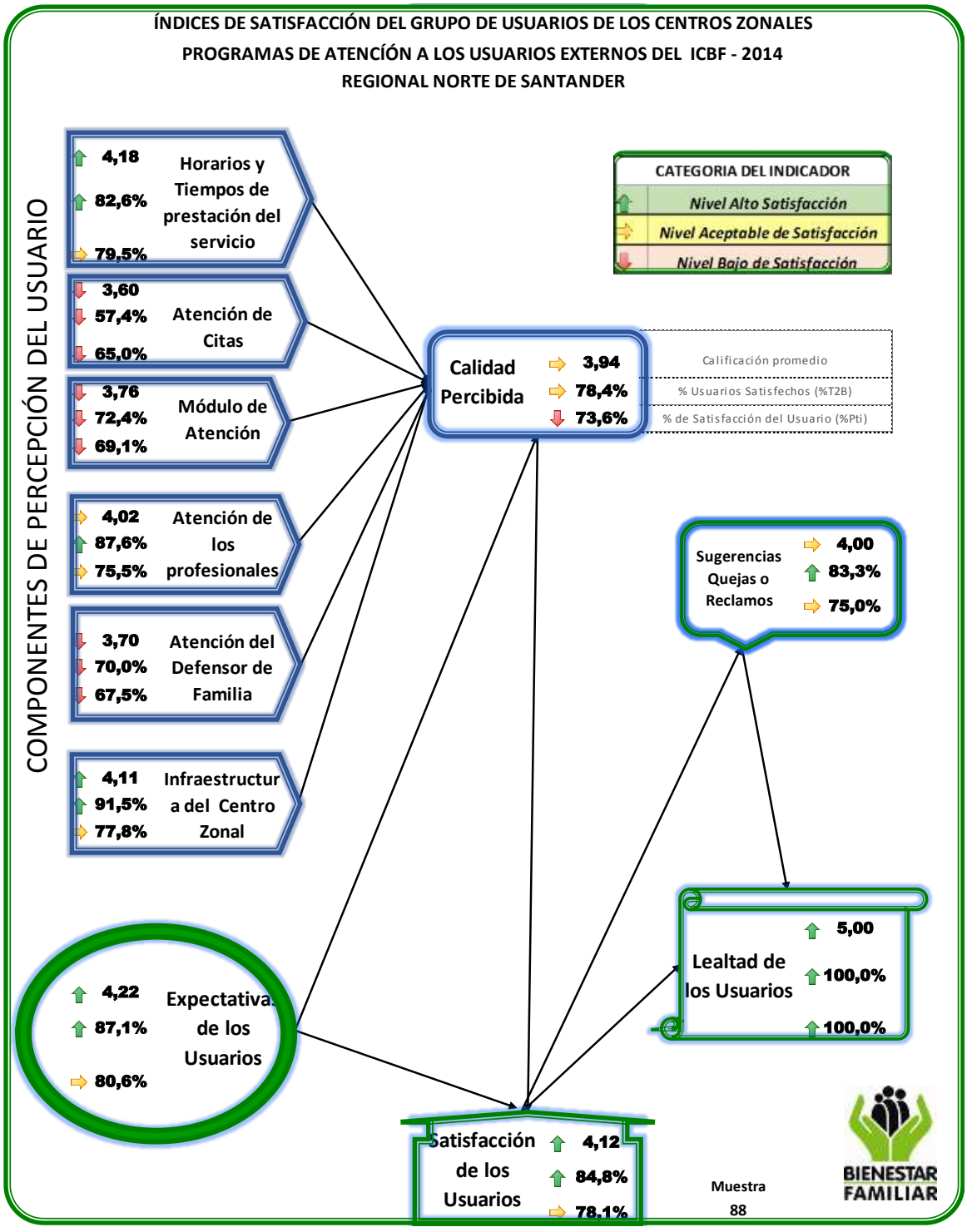
Usuarios de Centro Zonal – Norte De Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			NORTE DE SANTANDER				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	88	4,77	94,3%	5,7%	94,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	88	4,17	86,4%	5,7%	79,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	88	3,59	67,0%	9,1%	64,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**88**		**61,4%**	**38,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	54	3,46	42,6%	7,4%	61,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	54	3,74	72,2%	7,4%	68,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	87	3,89	80,5%	3,4%	72,1%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	87	3,68	67,8%	3,4%	67,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	87	3,72	69,0%	5,7%	68,1%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**88**		**56,8%**	**43,2%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	48	4,02	87,5%	0,0%	75,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	49	4,02	87,8%	0,0%	75,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**88**		**17,0%**	**83,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	14	3,93	78,6%	0,0%	73,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	11	3,91	90,9%	0,0%	72,7%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	15	3,33	46,7%	13,3%	58,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	88	4,10	89,8%	0,0%	77,6%
	La señalización	Preg_12b	86	4,09	88,4%	1,2%	77,3%
	Los Baños	Preg_12c	73	4,14	94,5%	4,1%	78,4%
	La limpieza	Preg_12d	85	4,24	97,6%	1,2%	80,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	88	4,16	93,2%	2,3%	79,0%
	La organización	Preg_12f	86	4,08	90,7%	1,2%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	85	3,98	87,1%	1,2%	74,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	88	4,41	85,2%	14,8%	85,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	83	4,02	89,2%	3,6%	75,6%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**88**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	4,00	83,3%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NORTE DE SANTANDER			**81**	**4,12**	**84,8%**	**3,7%**	**78,1%**

Est. Tabla 44.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Norte De Santander.



Est. Grafica 58.3: Resultados UCZ – Norte De Santander.

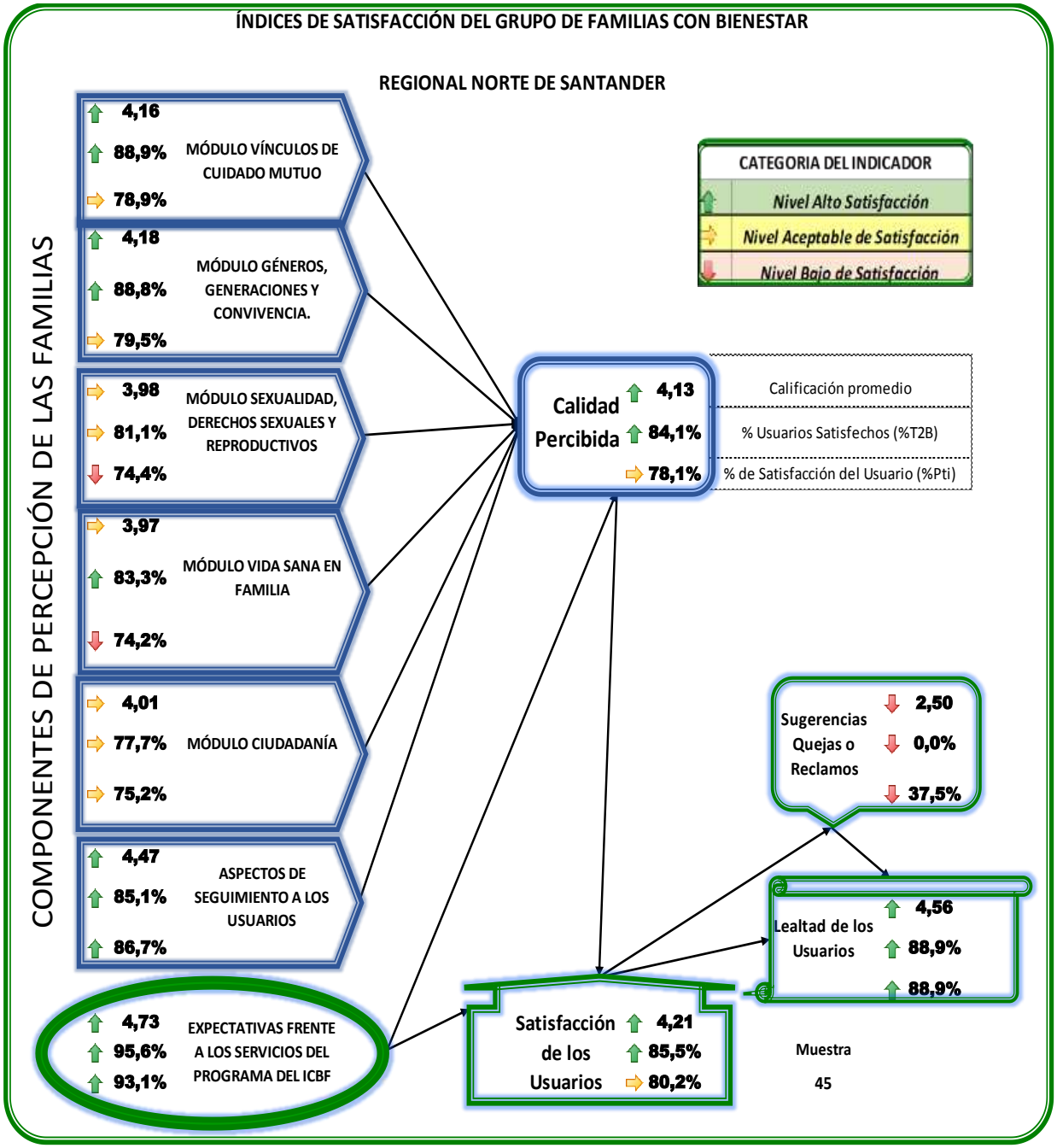
Familias con Bienestar – Norte De Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

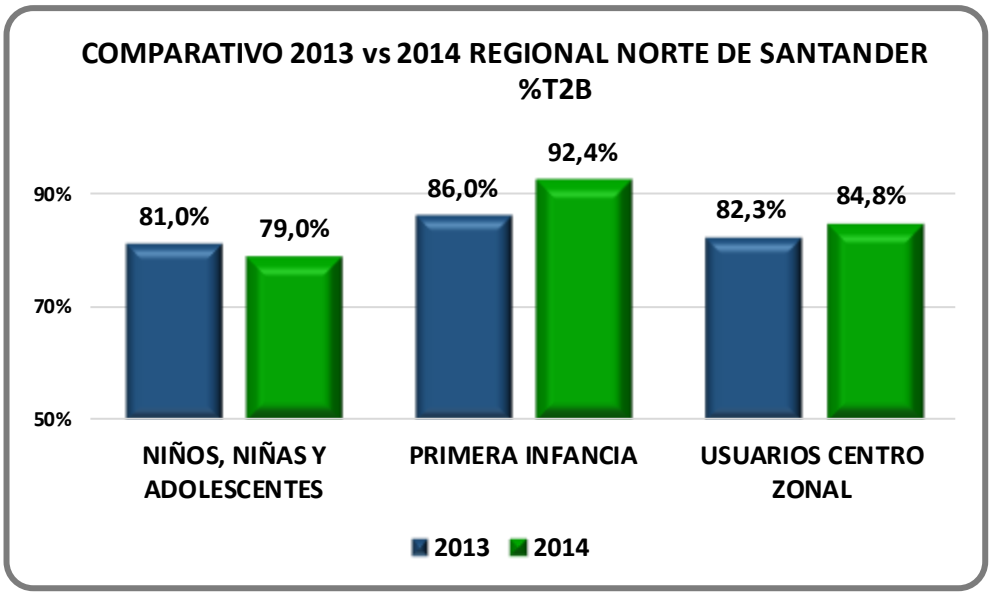
REGIONAL			NORTE DE SANTANDER			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	45	4,2	88,9%	0,0%	78,9%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	45	4,3	93,3%	0,0%	81,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	44	4,1	84,1%	0,0%	77,3%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	43	4,0	83,7%	0,0%	76,2%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	42	4,1	88,1%	2,4%	78,6%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	42	3,7	71,4%	11,9%	68,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	45	4,0	86,7%	2,2%	76,1%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	45	3,9	80,0%	6,7%	72,2%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	42	4,1	83,3%	2,4%	78,6%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	43	4,0	74,4%	0,0%	73,8%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	45	3,9	75,6%	2,2%	73,3%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	45	4,9	97,8%	2,2%	97,8%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	45	4,6	95,6%	2,2%	88,9%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	45	4,7	93,3%	4,4%	92,8%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	45	4,6	88,9%	11,1%	88,9%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**45**		**4,4%**	**95,6%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	2	2,5	0,0%	50,0%	37,5%
TOTAL		**45**	4,2	85,5%	3,3%	80,2%

Est. Tabla 44.3: Indicadores de satisfacción FB– Norte De Santander

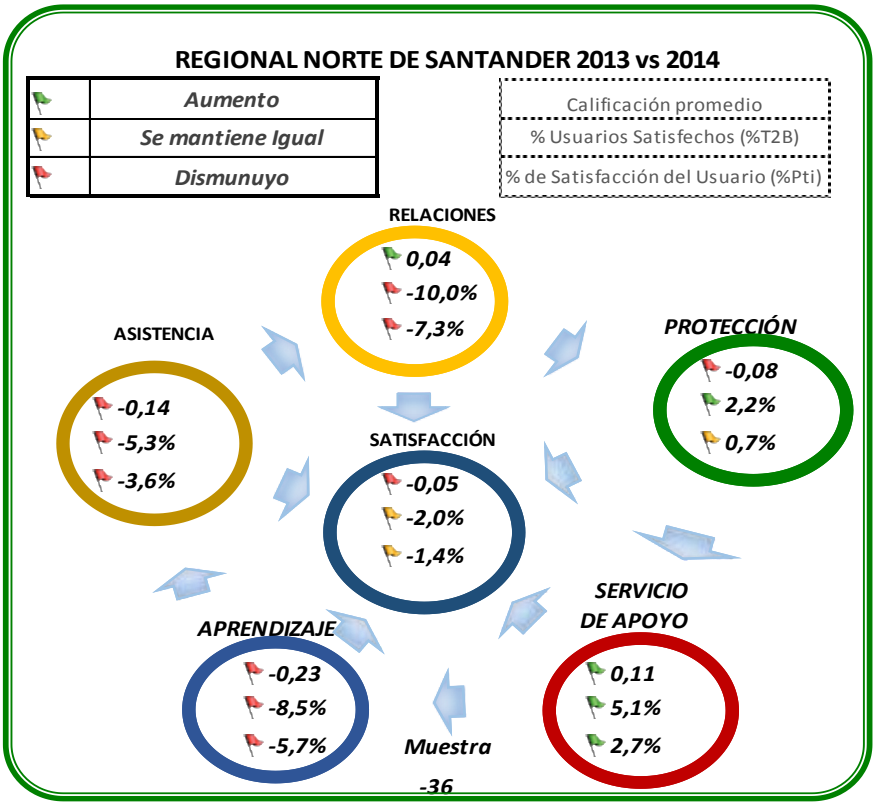


Est. Grafica 58.4: Resultados FB – Norte De Santander.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Norte De Santander



Est. Grafica 58.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Norte De Santander

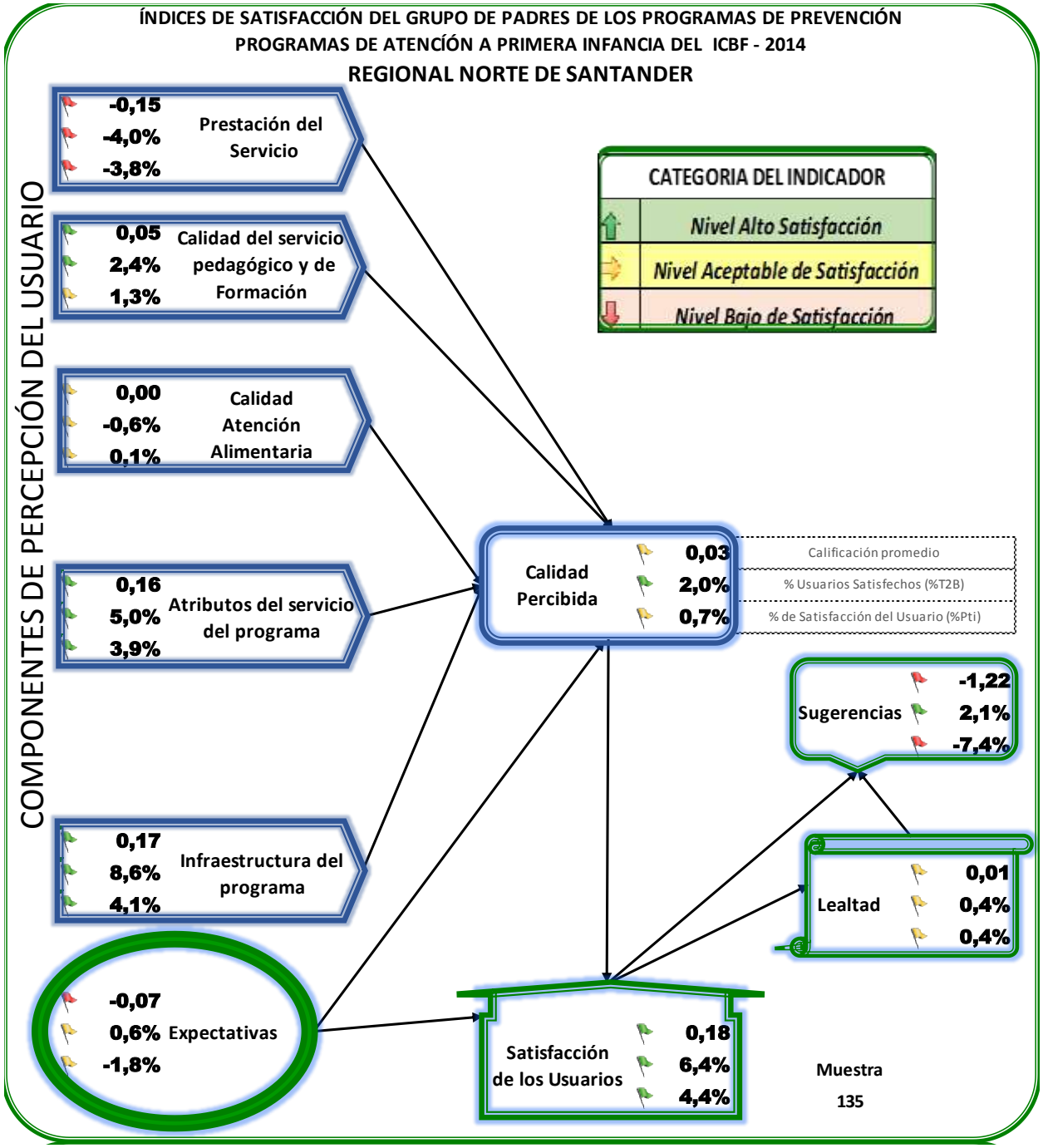


Est Grafica 58.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Norte De Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL NORTE DE SANTANDER

REGIONAL	NORTE DE		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	131	4,86	94,7%	1,5%	96,6%	98	4,96	98,0%	0,00%	99,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	131	4,80	90,1%	0,0%	95,0%	98	4,92	95,9%	0,00%	98,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	128	4,45	78,9%	6,3%	86,3%	96	4,38	68,8%	0,00%	84,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	131	4,65	84,0%	1,5%	91,2%	98	4,27	69,4%	6,12%	81,6%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	131	4,68	85,0%	0,8%	92,1%	98	4,62	84,9%	3,95%	90,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	131	4,83	92,4%	0,8%	95,8%	98	4,76	88,8%	1,02%	93,9%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	131	4,73	87,0%	0,8%	93,1%	57	4,89	96,5%	1,75%	97,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	131	4,79	90,1%	0,8%	94,7%	98	4,82	90,8%	0,00%	95,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	131	4,80	90,1%	0,0%	95,0%	98	4,59	80,6%	1,02%	89,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	123	4,66	82,9%	0,0%	91,5%	70	4,71	87,1%	1,43%	92,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	113	4,84	92,0%	0,0%	96,0%	55	4,56	81,8%	3,64%	89,1%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	131	3,85	42,7%	0,0%	71,4%	97	4,11	59,8%	4,12%	77,8%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	113	4,10	67,3%	12,4%	77,4%	85	3,94	57,6%	10,59%	73,5%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	100	4,36	74,0%	6,0%	84,0%	89	4,51	77,5%	2,25%	87,6%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	110	3,84	58,2%	16,4%	70,9%	88	3,66	52,3%	19,32%	66,5%
TOTAL NORTE DE SANTANDER	**TOTAL**	**124**	**4,56**	**81,0%**	**2,9%**	**89,0%**	**88**	**4,51**	**79,0%**	**3,62%**	**87,7%**

Est. Tabla 44.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Norte De Santander.



Est Grafica 58.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Norte De Santander.

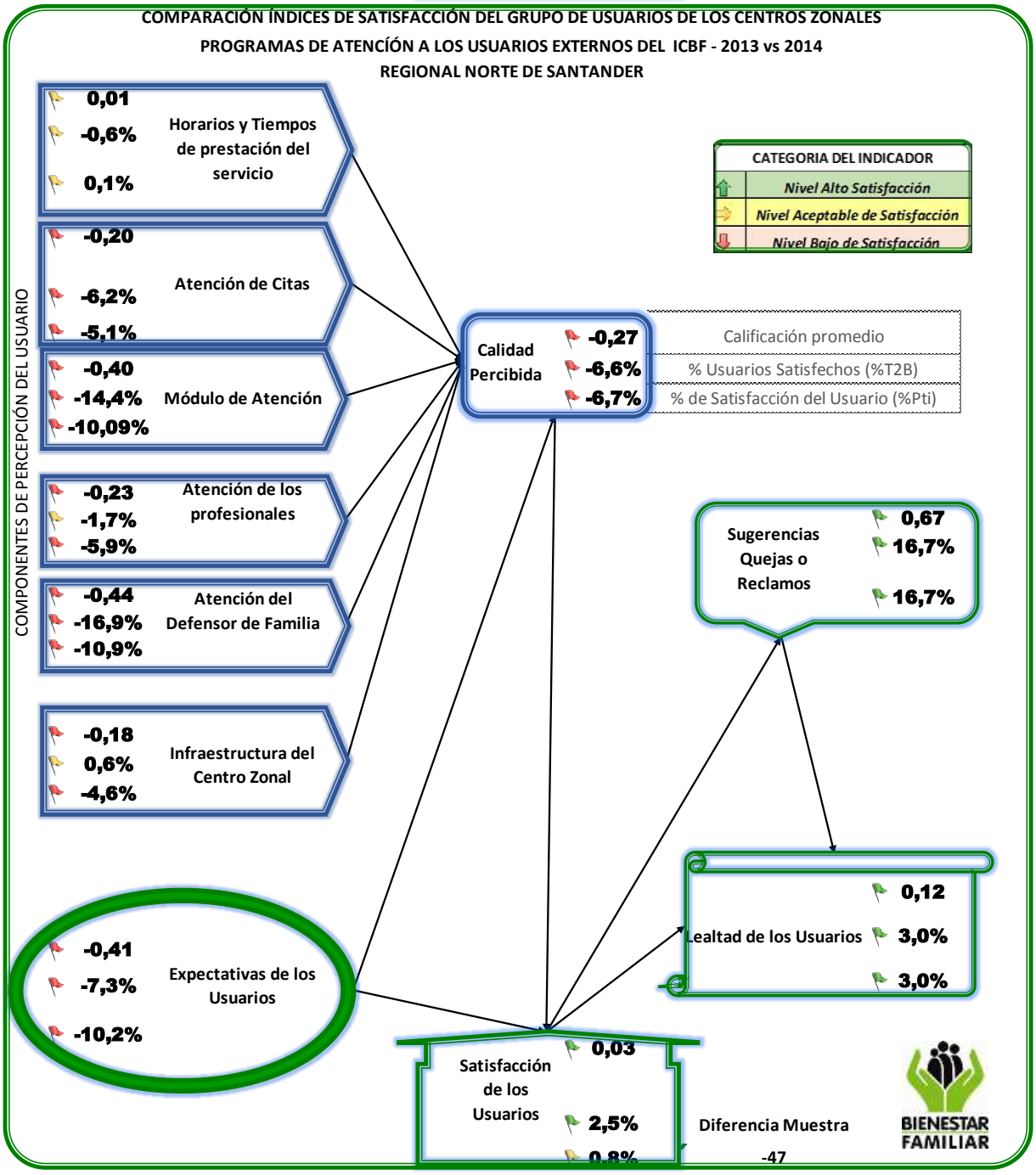
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		NORTE DE SANTANDER		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	135	4,82	95,6%	4,4%	95,6%	94	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	134	4,60	96,3%	1,5%	89,9%	92	4,15	84,8%	6,5%	78,8%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	135	4,34	95,6%	0,0%	83,5%	89	4,42	97,8%	0,0%	85,4%
	La formación en valores	Preg_5b	135	4,24	91,9%	0,7%	81,1%	88	4,27	93,2%	0,0%	81,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	135	4,21	92,6%	0,0%	80,2%	88	4,30	95,5%	0,0%	82,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	135	4,18	88,9%	0,0%	79,4%	90	4,28	94,4%	0,0%	81,9%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	135	4,06	86,7%	2,2%	76,5%	93	4,10	90,3%	2,2%	77,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	135	4,16	91,1%	0,0%	79,1%	88	4,16	89,8%	1,1%	79,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	134	4,25	92,5%	0,0%	81,3%	92	4,24	89,1%	6,5%	81,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	133	4,14	89,5%	0,0%	78,4%	85	4,20	96,5%	0,0%	80,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	135	4,09	89,6%	0,7%	77,2%	92	4,05	84,8%	4,3%	76,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	135	4,19	94,1%	0,0%	79,6%	88	4,39	97,7%	0,0%	84,7%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	135	4,11	88,9%	0,0%	77,8%	92	4,17	91,3%	0,0%	79,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	134	3,81	73,9%	5,2%	70,1%	94	4,03	83,0%	3,2%	75,8%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	135	4,23	93,3%	0,7%	80,7%	88	4,39	98,9%	0,0%	84,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	135	4,16	91,1%	0,7%	79,1%	91	4,31	95,6%	0,0%	82,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	134	3,95	84,3%	0,0%	73,7%	92	4,12	90,2%	4,3%	78,0%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	134	4,07	85,1%	2,2%	76,9%	94	4,34	92,6%	0,0%	83,5%
	La señalización	Preg_9b	135	3,97	82,2%	1,5%	74,3%	93	3,86	79,6%	7,5%	71,5%
	Los Baños	Preg_9c	127	3,94	78,0%	1,6%	73,4%	85	4,25	95,3%	0,0%	81,2%
	El comedor	Preg_9d	132	3,99	82,6%	0,8%	74,8%	82	4,11	87,8%	2,4%	77,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	135	4,19	89,6%	0,0%	79,6%	94	4,36	97,9%	1,1%	84,0%
	La seguridad	Preg_9f	135	3,96	79,3%	0,7%	73,9%	93	4,28	93,5%	0,0%	82,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	134	3,83	70,9%	3,0%	70,7%	88	3,76	71,6%	8,0%	69,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	134	3,84	73,1%	1,5%	71,1%	89	4,13	91,0%	1,1%	78,4%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	135	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	135	4,70	97,8%	0,0%	92,4%	94	4,55	98,9%	0,0%	88,8%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	135	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	135	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	94	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	135	1,36	8,9%	91,1%	8,9%	**94**		**9,6%**	**90,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	12	3,50	66,7%	8,3%	62,5%	8	4,00	87,5%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NORTE DE SANTANDER			**134**	**4,14**	**86,0%**	**4,0%**	**78,6%**	**91**	**4,32**	**92,4%**	**1,7%**	**83,0%**

Est. Tabla 44.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Norte De Santander



Est Grafica 58.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Norte De Santander

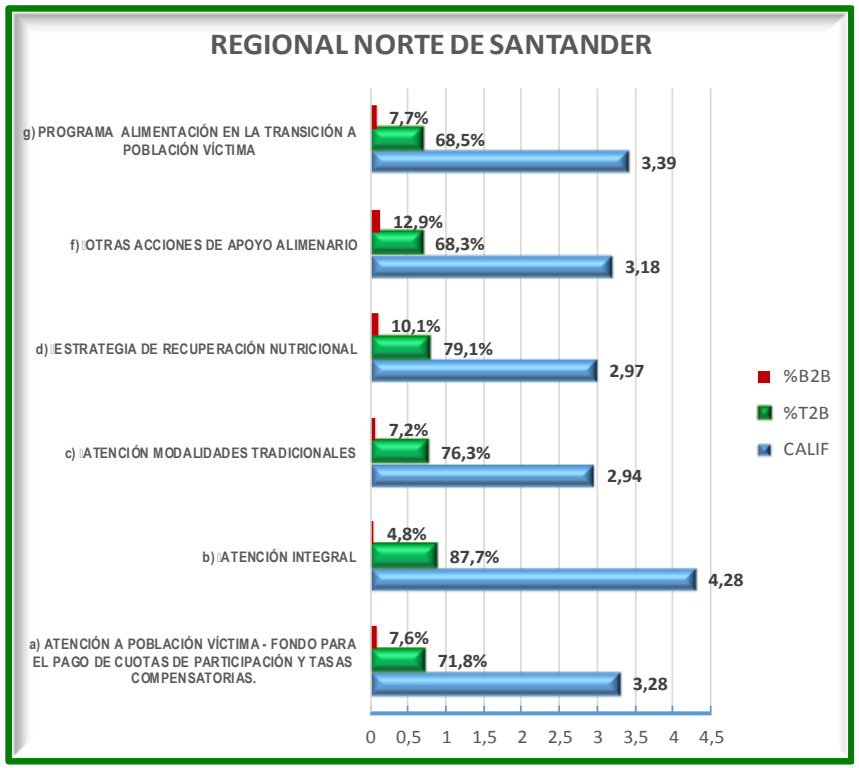
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	135	4,35	83,7%	16,3%	83,7%	88	4,77	94,3%	5,7%	94,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	135	4,13	87,4%	6,7%	78,3%	88	4,17	86,4%	5,7%	79,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	135	4,04	78,5%	5,2%	75,9%	88	3,59	67,0%	9,1%	64,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	47	4,74	93,6%	6,4%	93,6%	**88**		**61,4%**	**38,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	135	3,89	59,1%	0,0%	72,2%	54	3,46	42,6%	7,4%	61,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	135	3,73	68,2%	11,4%	68,2%	54	3,74	72,2%	7,4%	68,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	135	4,09	84,3%	2,2%	77,2%	87	3,89	80,5%	3,4%	72,1%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	135	4,09	82,1%	1,5%	77,2%	87	3,68	67,8%	3,4%	67,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	135	4,32	94,1%	0,0%	83,0%	87	3,72	69,0%	5,7%	68,1%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	135	3,99	74,8%	25,2%	74,8%	**88**		**56,8%**	**43,2%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	135	4,22	87,8%	2,2%	80,6%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	135	4,24	88,1%	3,0%	80,9%	48	4,02	87,5%	0,0%	75,5%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	135	4,31	92,1%	1,0%	82,7%	49	4,02	87,8%	0,0%	75,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	135	3,04	51,1%	48,9%	51,1%	**88**		**17,0%**	**83,0%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	135	4,12	85,5%	1,4%	77,9%	14	3,93	78,6%	0,0%	73,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	135	4,06	83,8%	7,4%	76,5%	11	3,91	90,9%	0,0%	72,7%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	135	4,23	91,3%	0,0%	80,8%	15	3,33	46,7%	13,3%	58,3%

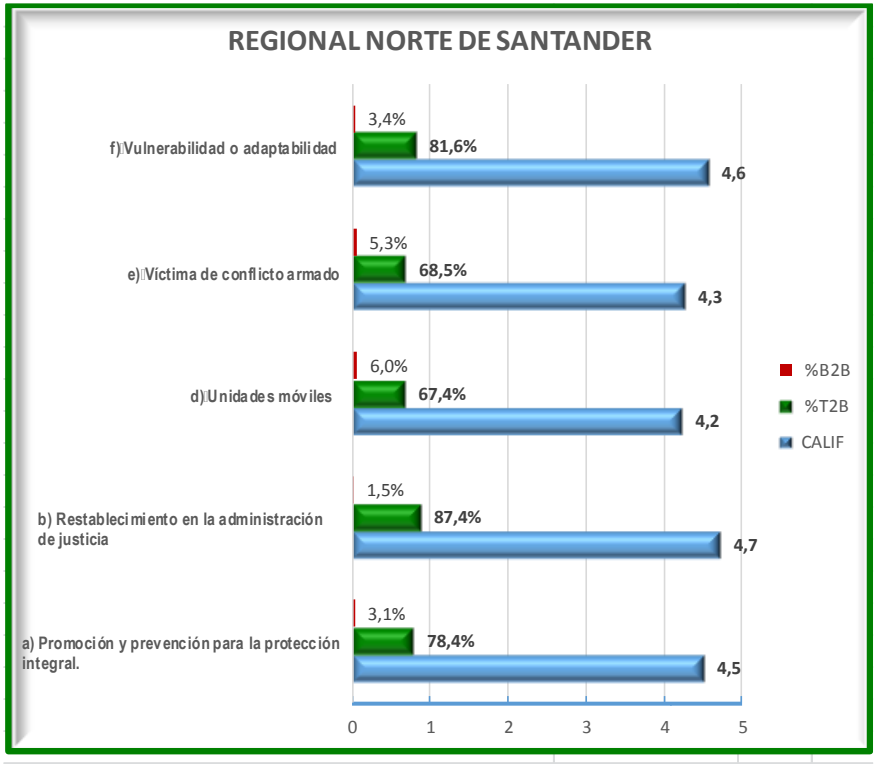
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	135	4,34	94,8%	0,0%	83,5%	88	4,10	89,8%	0,0%	77,6%
	La señalización	Preg_12b	135	4,22	86,2%	0,0%	80,6%	86	4,09	88,4%	1,2%	77,3%
	Los Baños	Preg_12c	135	4,26	87,7%	4,7%	81,6%	73	4,14	94,5%	4,1%	78,4%
	La limpieza	Preg_12d	135	4,34	94,0%	0,0%	83,6%	85	4,24	97,6%	1,2%	80,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	135	4,40	97,8%	0,0%	85,0%	88	4,16	93,2%	2,3%	79,0%
	La organización	Preg_12f	135	4,33	94,1%	0,0%	83,3%	86	4,08	90,7%	1,2%	77,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	135	4,17	81,7%	0,8%	79,2%	85	3,98	87,1%	1,2%	74,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	135	4,67	91,9%	8,1%	91,9%	88	4,41	85,2%	14,8%	85,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	135	4,59	97,0%	2,2%	89,6%	83	4,02	89,2%	3,6%	75,6%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	135	4,91	97,8%	2,2%	97,8%	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	135	4,85	96,3%	3,7%	96,3%	88	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	135	1,18	4,4%	95,6%	4,4%	**88**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	135	3,33	66,7%	33,3%	58,3%	6	4,00	83,3%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN NORTE DE SANTANDER			134	4,092	82,3%	9,7%	77,3%	**81**	**4,12**	**84,8%**	**3,7%**	**78,1%**

Est. Tabla 44.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Norte De Santander

Modalidades – Proyectos de inversión - Norte De Santander.



Est Grafica 58.9: Modalidades PPI – Norte De Santander

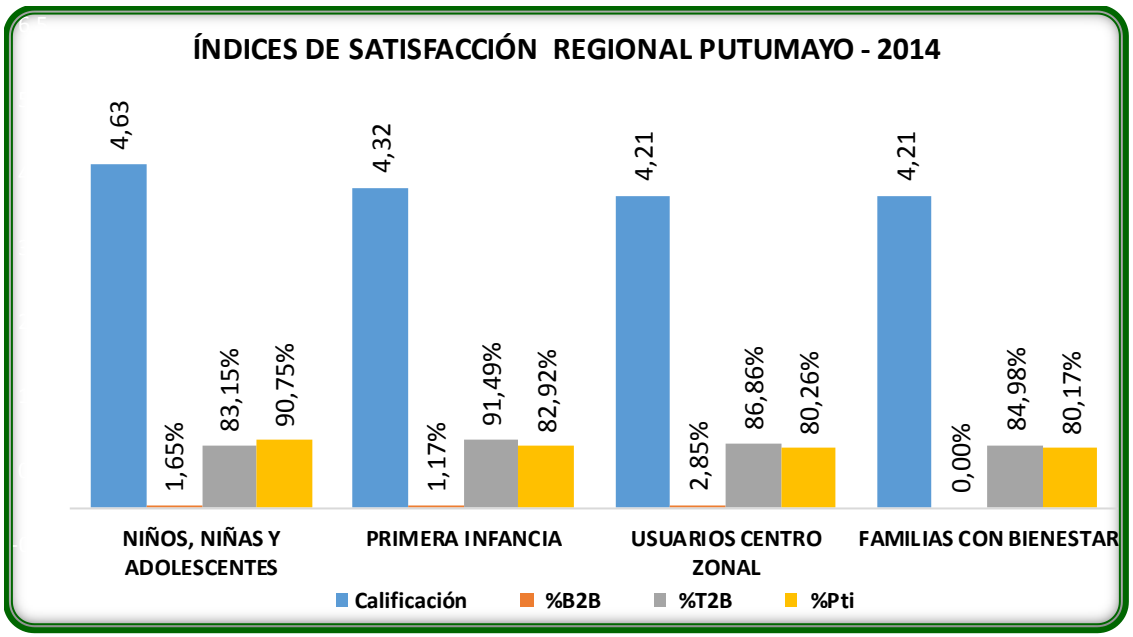


Est Grafica 58.10: Modalidades NNA – Norte De Santander

REGIONAL PUTUMAYO

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 369 encuestas, en donde se observa un nivel de evaluación alto con un 86.62% de usuarios satisfechos en general. Se identifica un área por mejorar en los servicios dirigidos a usuarios de centro zonal presentando un indicador de insatisfacción del 2.85% B2B.



REGIONAL	PUTUMAYO

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	93	4,63	83,15%	1,65%	90,75%
PRIMERA INFANCIA	149	4,32	91,49%	1,17%	82,92%
USUARIOS CENTRO ZONAL	88	4,21	86,86%	2,85%	80,26%
FAMILIAS CON BIENESTAR	39	4,21	84,98%	0,00%	80,17%
Total general	**369**	**4,34**	**86,62%**	**1,42%**	**83,53%**

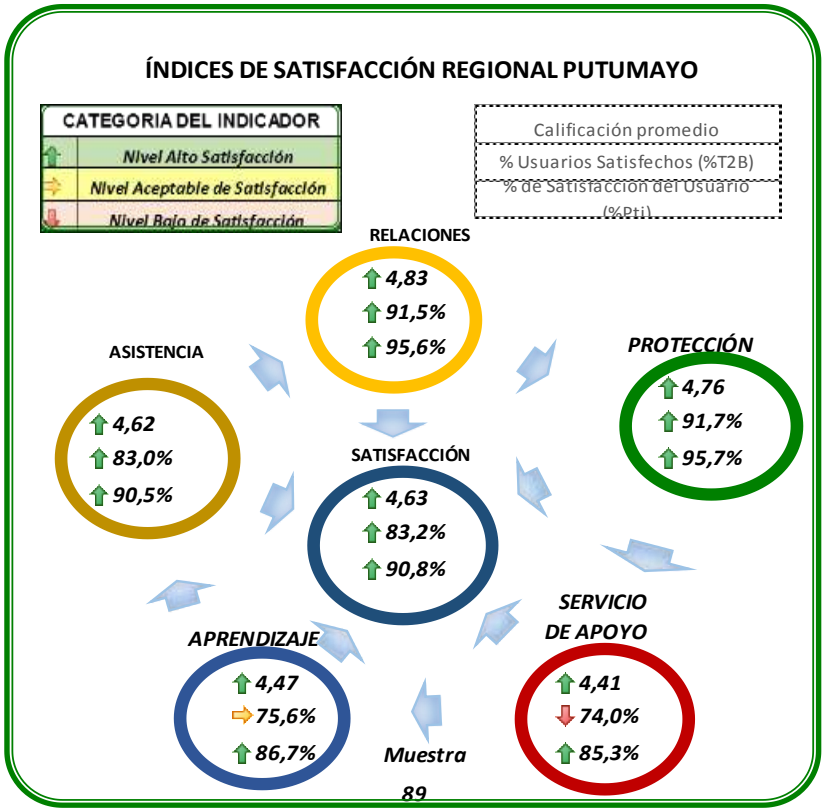
Est. Grafica 59: Resultados Generales – Putumayo.

Niños Niñas y Adolescente – Putumayo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL PUTUMAYO

REGIONAL	PUTUMAYO		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	93	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	92	4,83	91,3%	0,00%	95,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	92	4,74	87,0%	0,00%	93,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	92	4,59	80,4%	1,09%	89,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	92	4,79	90,7%	1,16%	94,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	93	4,74	89,2%	2,15%	93,5%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	79	4,80	91,1%	1,27%	94,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	89	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	91	4,67	85,7%	2,20%	91,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	90	4,56	80,0%	2,22%	88,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	78	4,64	83,3%	1,28%	91,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	90	4,36	74,4%	6,67%	83,9%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	91	4,43	73,6%	2,20%	85,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	92	4,46	73,9%	1,09%	86,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	85	4,04	55,3%	3,53%	75,9%
TOTAL PUTUMAYO	**TOTAL**	**89**	**4,63**	**83,2%**	**1,65%**	**90,8%**

Est. Tabla 45: Indicadores de satisfacción NNA – Putumayo.



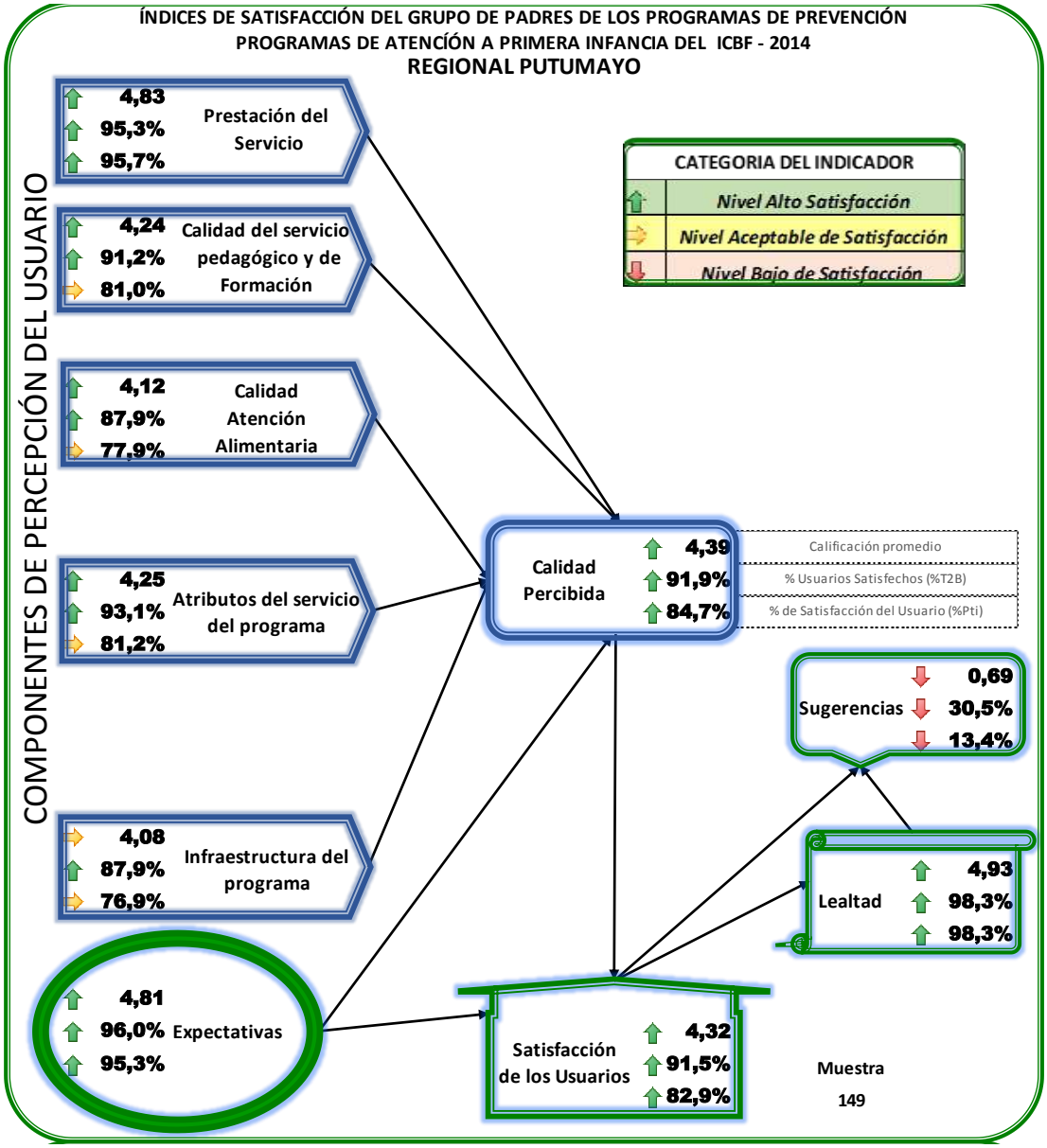
Est. Grafica 59.1: Resultados NNA – Putumayo.

Padres de Primera Infancia – Putumayo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			PUTUMAYO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	149	4,89	97,3%	2,7%	97,3%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	149	4,77	93,3%	2,7%	94,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	135	4,29	87,4%	1,5%	82,2%
	La formación en valores	Preg_5b	136	4,19	90,4%	0,7%	79,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	135	4,30	94,1%	0,0%	82,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	136	4,20	90,4%	0,0%	80,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	136	4,24	93,4%	0,7%	80,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	136	4,23	91,2%	0,0%	80,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	149	4,29	95,3%	1,3%	82,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	149	4,11	87,9%	0,0%	77,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	148	3,95	80,4%	1,4%	73,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	134	4,38	96,3%	0,0%	84,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	148	4,22	91,2%	0,7%	80,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	147	4,09	89,8%	0,7%	77,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	149	4,34	94,6%	0,0%	83,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	149	4,29	94,0%	0,7%	82,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	143	4,18	93,0%	0,0%	79,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	145	4,08	87,6%	2,8%	77,1%
	La señalización	Preg_9b	142	3,97	83,1%	2,1%	74,3%
	Los Baños	Preg_9c	137	4,03	85,4%	2,2%	75,7%
	El comedor	Preg_9d	134	4,11	89,6%	0,0%	77,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	145	4,17	91,7%	0,7%	79,3%
	La seguridad	Preg_9f	147	4,17	91,8%	0,0%	79,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	137	3,98	86,1%	4,4%	74,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	145	4,08	87,6%	0,0%	76,9%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	149	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	149	4,81	96,6%	0,7%	95,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	149	4,95	98,7%	1,3%	98,7%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	149	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**149**		**18,8%**	**81,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	28	4,39	92,9%	0,0%	84,8%
TOTAL SATISFACCIÓN PUTUMAYO			**143**	**4,32**	**91,5%**	**1,2%**	**82,9%**

Est. Tabla 45.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Putumayo



Est Grafica 59.2: Resultados PPI – Putumayo.

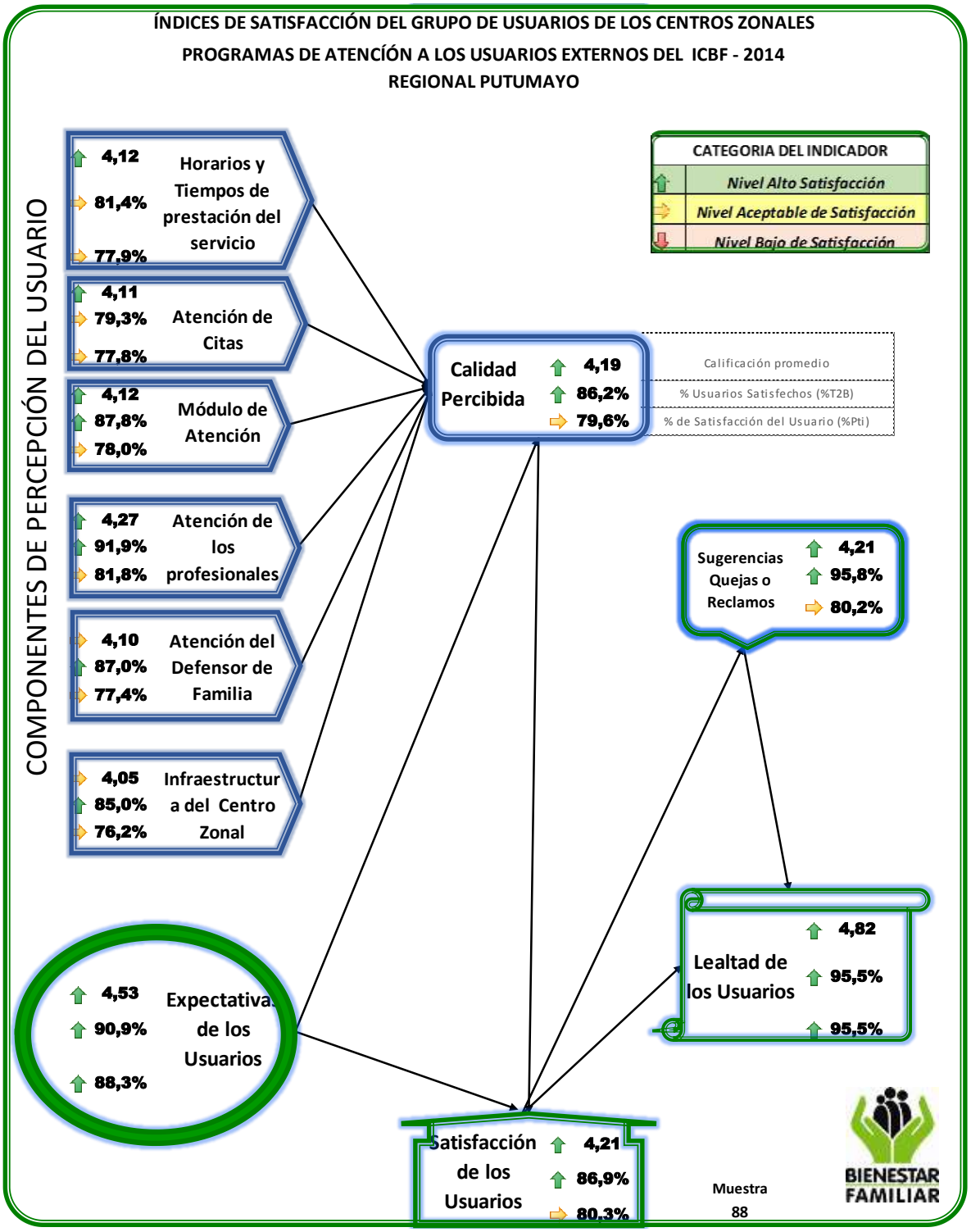
Usuarios de Centro Zonal – Putumayo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			PUTUMAYO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	88	4,64	90,9%	9,1%	90,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	87	4,00	78,2%	3,4%	75,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	88	3,72	75,0%	6,8%	67,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**88**		**65,9%**	**34,1%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	58	4,19	77,6%	0,0%	79,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	58	4,03	81,0%	3,4%	75,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	88	4,18	95,5%	1,1%	79,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	86	3,83	75,6%	7,0%	70,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	88	4,34	92,0%	0,0%	83,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**88**		**84,1%**	**15,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	74	4,18	87,8%	2,7%	79,4%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	74	4,36	95,9%	0,0%	84,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**88**		**46,6%**	**53,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	41	4,15	90,2%	2,4%	78,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	41	3,90	78,0%	4,9%	72,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	41	4,24	92,7%	0,0%	81,1%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	88	4,05	87,5%	0,0%	76,1%
	La señalización	Preg_12b	88	3,97	77,3%	0,0%	74,1%
	Los Baños	Preg_12c	82	3,91	80,5%	1,2%	72,9%
	La limpieza	Preg_12d	88	4,05	85,2%	0,0%	76,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	88	4,28	96,6%	0,0%	82,1%
	La organización	Preg_12f	88	4,13	90,9%	0,0%	78,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	86	3,95	76,7%	1,2%	73,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	88	4,45	86,4%	13,6%	86,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	87	4,61	95,4%	1,1%	90,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**88**		**27,3%**	**72,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	24	4,21	95,8%	0,0%	80,2%
TOTAL SATISFACCIÓN PUTUMAYO			**82**	**4,21**	**86,9%**	**2,8%**	**80,3%**

Est. Tabla 45.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Putumayo.



Est. Grafica 59.3: Resultados UCZ – Putumayo.

Familias con Bienestar – Putumayo.

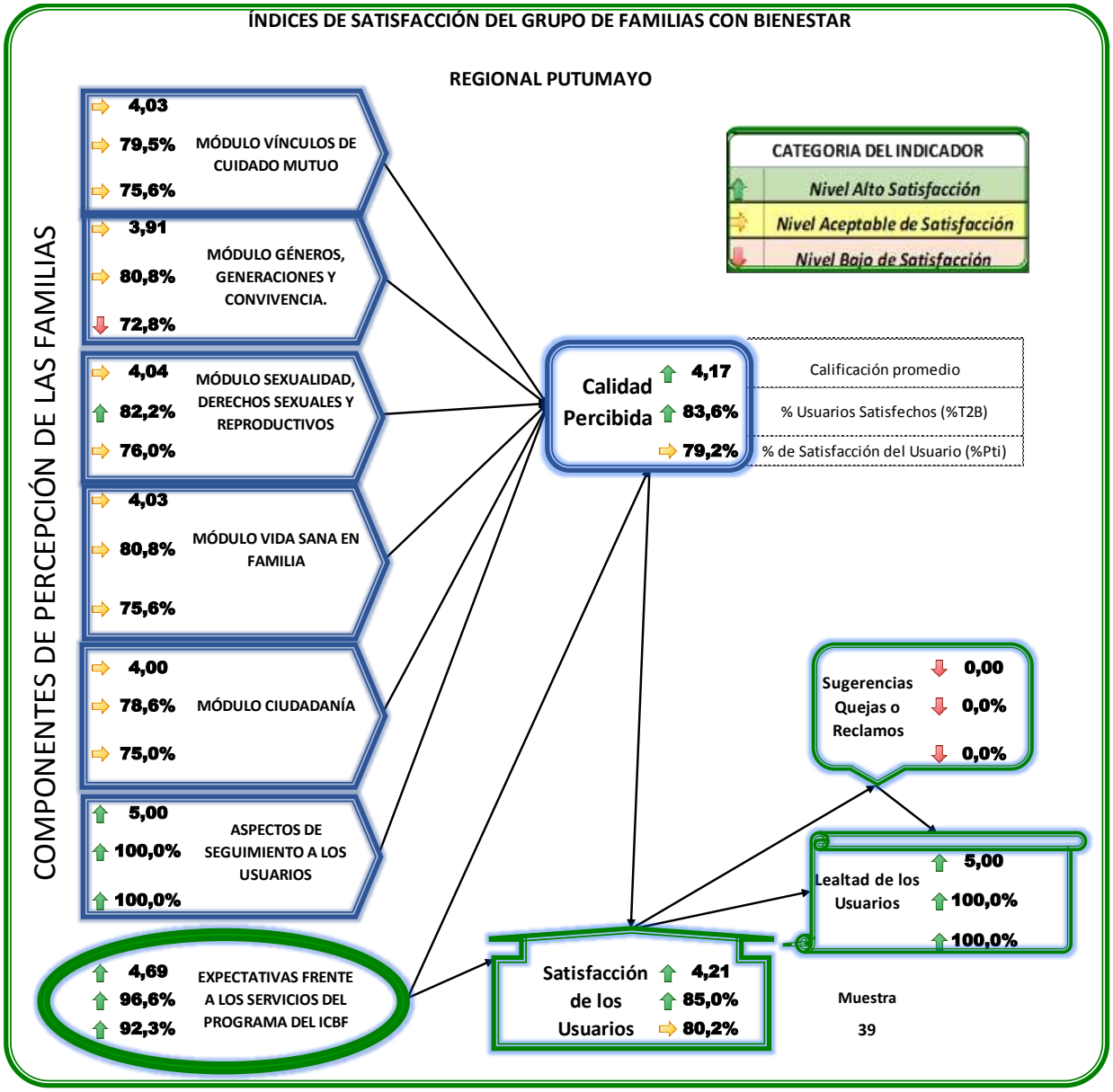
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

REGIONAL			PUTUMAYO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	39	4,0	79,5%	0,0%	75,6%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	39	3,9	79,5%	0,0%	73,1%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	39	3,9	82,1%	0,0%	72,4%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	39	4,2	89,7%	0,0%	79,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	39	4,1	85,0%	0,0%	77,5%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	39	3,8	71,8%	0,0%	71,2%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	39	4,0	74,4%	0,0%	74,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	39	4,1	87,2%	0,0%	76,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	39	4,0	79,5%	0,0%	75,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	39	3,9	69,2%	0,0%	72,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	39	4,1	87,2%	0,0%	77,6%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	39	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	39	4,3	92,3%	0,0%	81,4%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	39	4,8	97,4%	0,0%	95,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	39	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**39**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**39**	4,2	85,0%	0,0%	80,2%

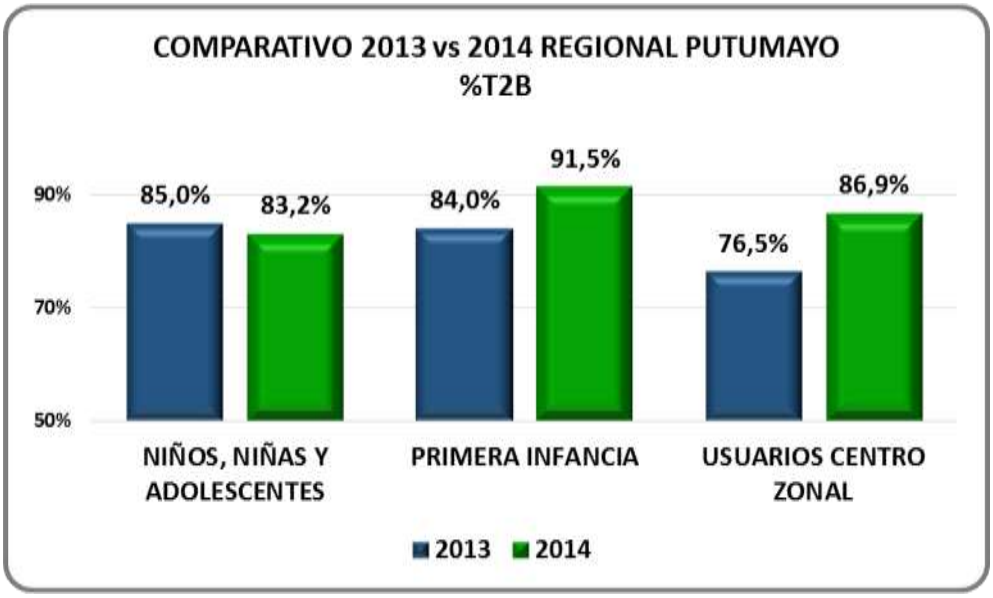
Est. Tabla 45.3: Indicadores de satisfacción FB– Putumayo

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

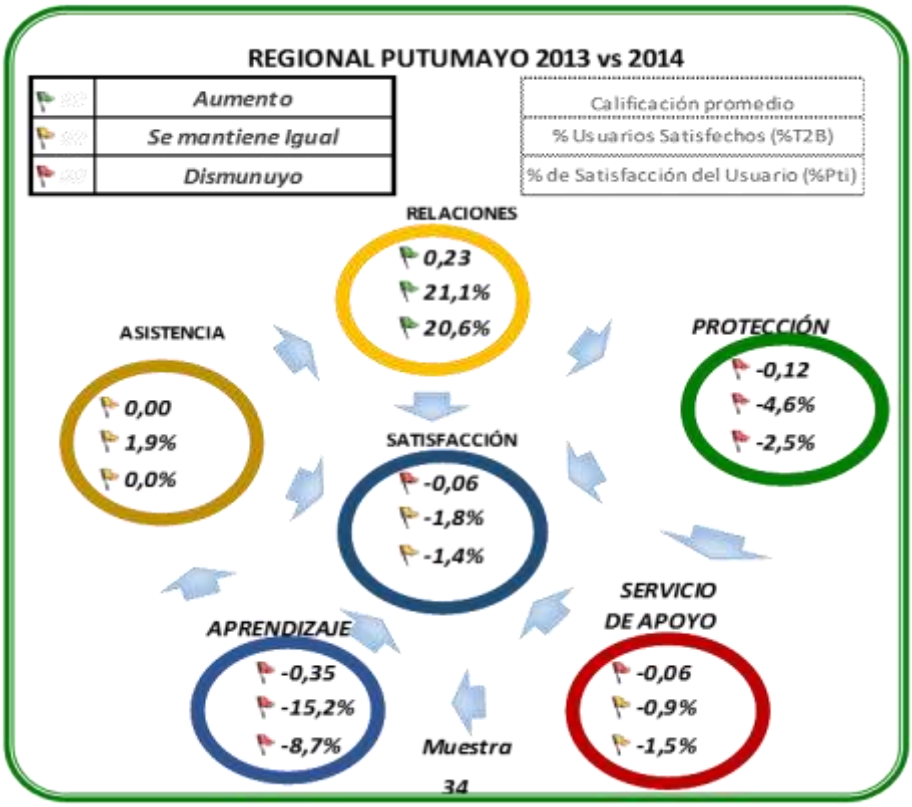


Est. Grafica 59.4: Resultados FB – Putumayo.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Putumayo.



Est. Grafica 59.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Putumayo

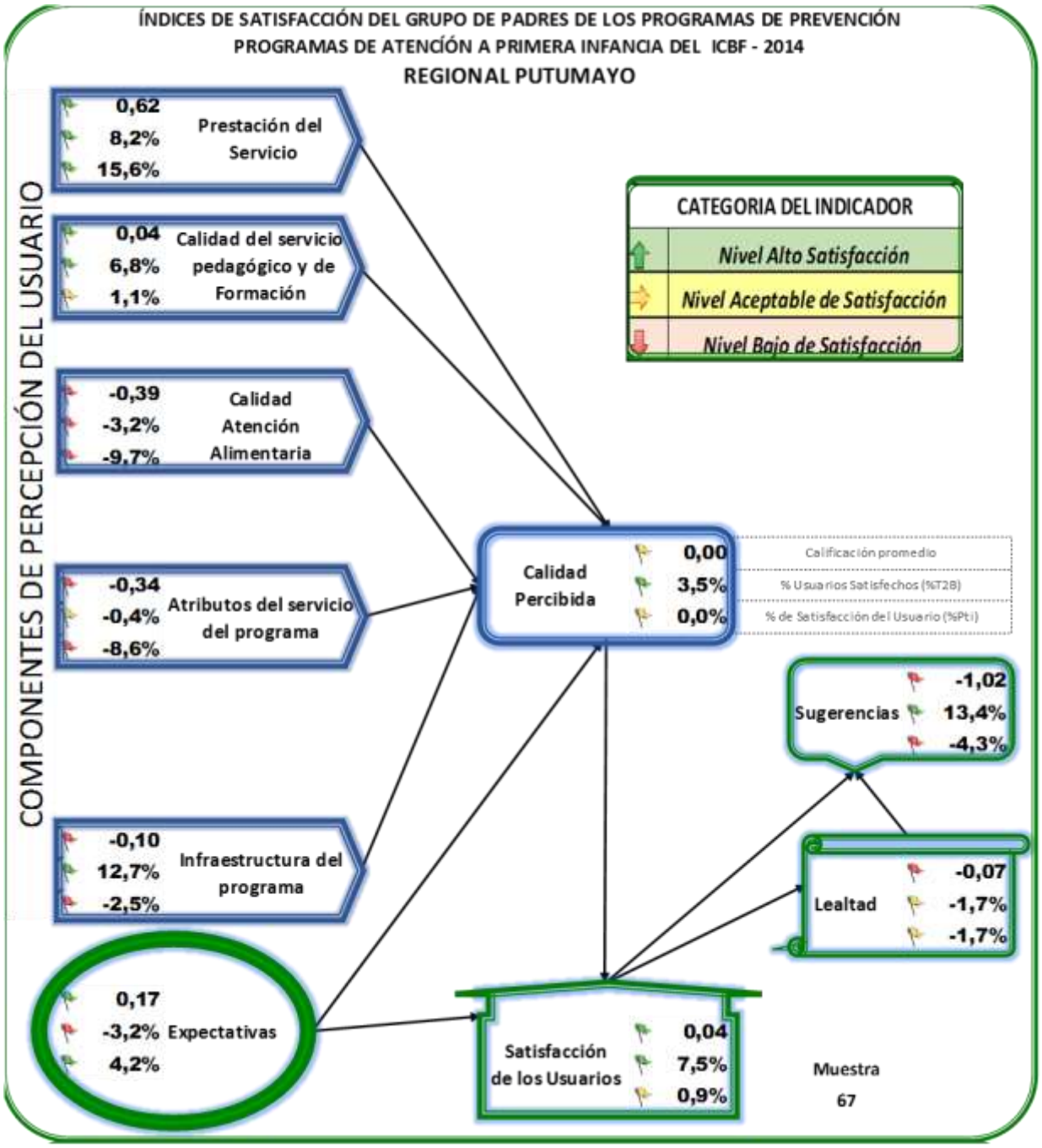


Est Grafica 59.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Putumayo.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL PUTUMAYO

REGIONAL		PUTUMAYO	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	59	4,90	94,9%	0,0%	97,5%	93	4,94	96,8%	0,00%	98,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	59	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	92	4,83	91,3%	0,00%	95,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	57	4,16	63,2%	5,3%	78,9%	92	4,74	87,0%	0,00%	93,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	58	4,76	87,9%	0,0%	94,0%	92	4,59	80,4%	1,09%	89,7%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	59	4,89	94,5%	0,0%	97,3%	92	4,79	90,7%	1,16%	94,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	59	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	93	4,74	89,2%	2,15%	93,5%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	59	4,73	86,4%	0,0%	93,2%	79	4,80	91,1%	1,27%	94,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	53	4,92	96,2%	0,0%	98,1%	89	4,87	93,3%	0,00%	96,6%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	59	4,63	81,4%	0,0%	90,7%	91	4,67	85,7%	2,20%	91,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	52	4,73	86,5%	0,0%	93,3%	90	4,56	80,0%	2,22%	88,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	53	4,51	75,5%	0,0%	87,7%	78	4,64	83,3%	1,28%	91,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	59	4,42	71,2%	0,0%	85,6%	90	4,36	74,4%	6,67%	83,9%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	49	4,43	71,4%	0,0%	85,7%	91	4,43	73,6%	2,20%	85,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	55	4,56	81,8%	3,6%	89,1%	92	4,46	73,9%	1,09%	86,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	45	4,69	84,4%	0,0%	92,2%	85	4,04	55,3%	3,53%	75,9%
TOTAL PUTUMAYO	**TOTAL**	**56**	**4,69**	**85,0%**	**0,6%**	**92,2%**	**89**	**4,63**	**83,2%**	**1,65%**	**90,8%**

Est. Tabla 45.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Putumayo.



Est Grafica 59.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Putumayo.

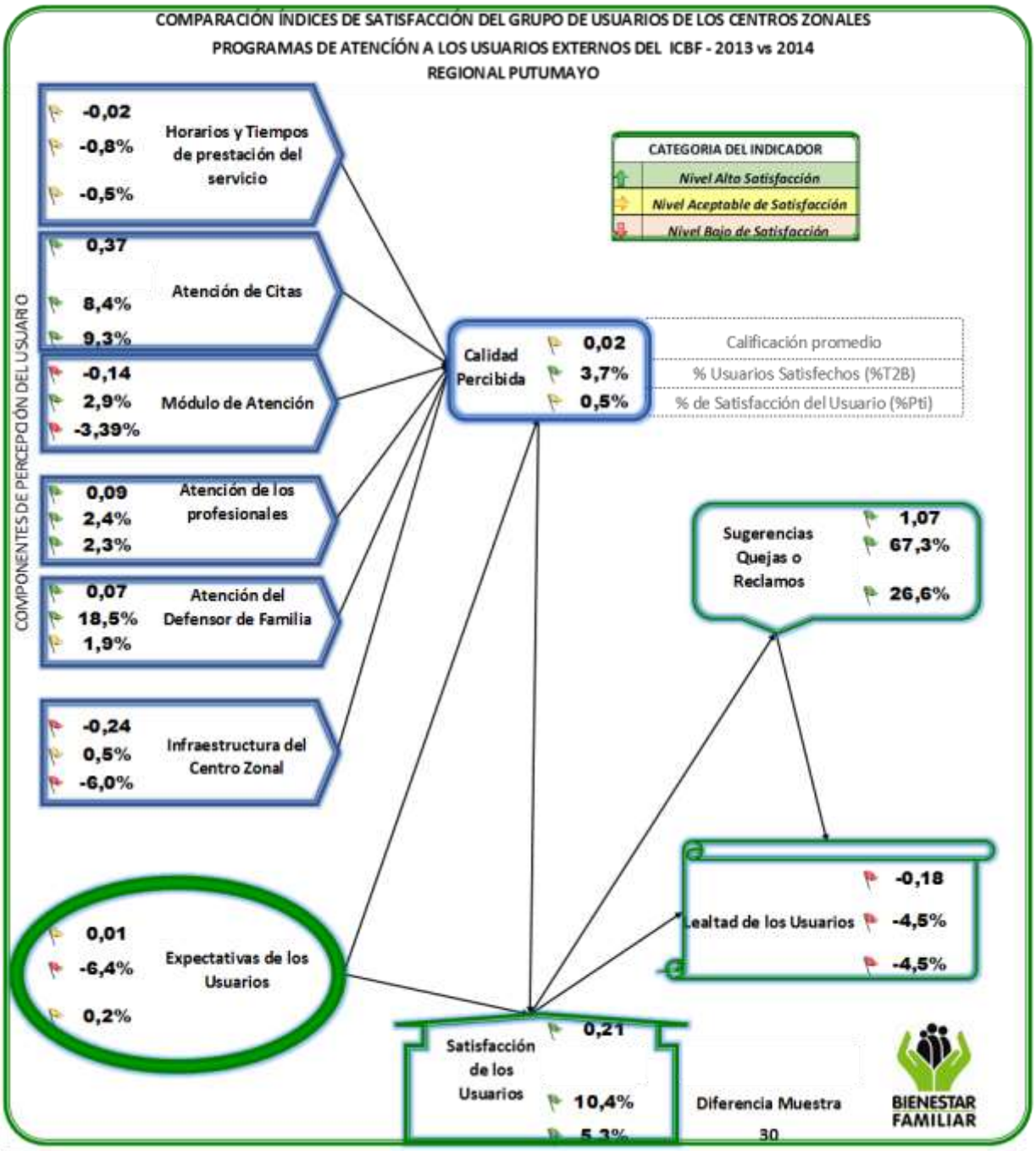
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		PUTUMAYO		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	67	4,34	83,6%	16,4%	83,6%	149	4,89	97,3%	2,7%	97,3%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	65	4,06	90,8%	1,5%	76,5%	149	4,77	93,3%	2,7%	94,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	67	4,24	91,0%	3,0%	81,0%	135	4,29	87,4%	1,5%	82,2%
	La formación en valores	Preg_5b	67	4,33	88,1%	0,0%	83,2%	136	4,19	90,4%	0,7%	79,8%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	4,31	86,6%	1,5%	82,8%	135	4,30	94,1%	0,0%	82,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	65	3,98	73,8%	1,5%	74,6%	136	4,20	90,4%	0,0%	80,0%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	63	4,16	82,5%	0,0%	79,0%	136	4,24	93,4%	0,7%	80,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	23	4,04	82,6%	4,3%	76,1%	136	4,23	91,2%	0,0%	80,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	45	4,44	91,1%	0,0%	86,1%	149	4,29	95,3%	1,3%	82,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	21	4,38	85,7%	0,0%	84,5%	149	4,11	87,9%	0,0%	77,9%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	57	4,60	93,0%	0,0%	89,9%	148	3,95	80,4%	1,4%	73,6%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	67	4,51	88,1%	1,5%	87,7%	134	4,38	96,3%	0,0%	84,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	41	4,46	100,0%	0,0%	86,6%	148	4,22	91,2%	0,7%	80,4%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	64	4,38	87,5%	1,6%	84,4%	147	4,09	89,8%	0,7%	77,2%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	67	4,85	100,0%	0,0%	96,3%	149	4,34	94,6%	0,0%	83,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	67	4,88	100,0%	0,0%	97,0%	149	4,29	94,0%	0,7%	82,2%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	50	4,36	86,0%	0,0%	84,0%	143	4,18	93,0%	0,0%	79,5%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,18	79,1%	7,5%	79,5%	145	4,08	87,6%	2,8%	77,1%
	La señalización	Preg_9b	50	4,00	68,0%	2,0%	75,0%	142	3,97	83,1%	2,1%	74,3%
	Los Baños	Preg_9c	44	4,32	77,3%	2,3%	83,0%	137	4,03	85,4%	2,2%	75,7%
	El comedor	Preg_9d	55	3,69	50,9%	0,0%	67,3%	134	4,11	89,6%	0,0%	77,8%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	4,69	98,5%	0,0%	92,2%	145	4,17	91,7%	0,7%	79,3%
	La seguridad	Preg_9f	65	4,55	89,2%	0,0%	88,8%	147	4,17	91,8%	0,0%	79,3%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	25	3,40	44,0%	12,0%	60,0%	137	3,98	86,1%	4,4%	74,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	47	3,94	68,1%	2,1%	73,4%	145	4,08	87,6%	0,0%	76,9%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	149	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	54	4,20	98,1%	0,0%	80,1%	149	4,81	96,6%	0,7%	95,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	149	4,95	98,7%	1,3%	98,7%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	67	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	149	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	67	1,54	13,4%	86,6%	13,4%	**149**		**18,8%**	**81,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	9	3,00	44,4%	44,4%	50,0%	28	4,39	92,9%	0,0%	84,8%
TOTAL SATISFACCIÓN PUTUMAYO			**60**	**4,28**	**84,0%**	**5,4%**	**82,0%**	**143**	**4,32**	**91,5%**	**1,2%**	**82,9%**

Est. Tabla 45.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Putumayo



Est Grafica 59.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Putumayo

COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

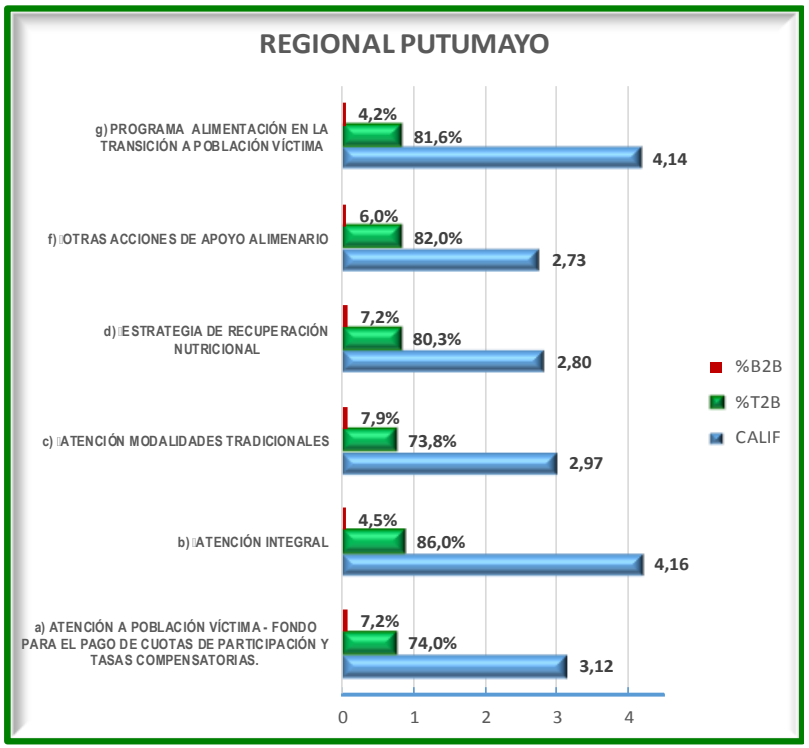
REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	58	3,97	74,1%	25,9%	74,1%	88	4,64	90,9%	9,1%	90,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	58	4,60	94,5%	0,0%	90,0%	87	4,00	78,2%	3,4%	75,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	58	3,85	77,8%	3,7%	71,3%	88	3,72	75,0%	6,8%	67,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	38	4,47	86,8%	13,2%	86,8%	**88**		**65,9%**	**34,1%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	58	3,67	63,6%	0,0%	66,7%	58	4,19	77,6%	0,0%	79,7%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	58	3,81	78,1%	6,3%	70,3%	58	4,03	81,0%	3,4%	75,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	58	4,11	83,9%	5,4%	77,7%	88	4,18	95,5%	1,1%	79,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	58	4,12	82,8%	3,4%	78,0%	86	3,83	75,6%	7,0%	70,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	58	4,53	87,9%	3,4%	88,4%	88	4,34	92,0%	0,0%	83,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	58	2,79	44,8%	55,2%	44,8%	**88**		**84,1%**	**15,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	58	4,09	95,5%	0,0%	77,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	58	3,85	76,9%	11,5%	71,2%	74	4,18	87,8%	2,7%	79,4%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	58	4,60	96,0%	0,0%	90,0%	74	4,36	95,9%	0,0%	84,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	58	1,90	22,4%	77,6%	22,4%	**88**		**46,6%**	**53,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	58	4,15	76,9%	7,7%	78,8%	41	4,15	90,2%	2,4%	78,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	58	3,45	36,4%	9,1%	61,4%	41	3,90	78,0%	4,9%	72,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	58	4,46	92,3%	0,0%	86,5%	41	4,24	92,7%	0,0%	81,1%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

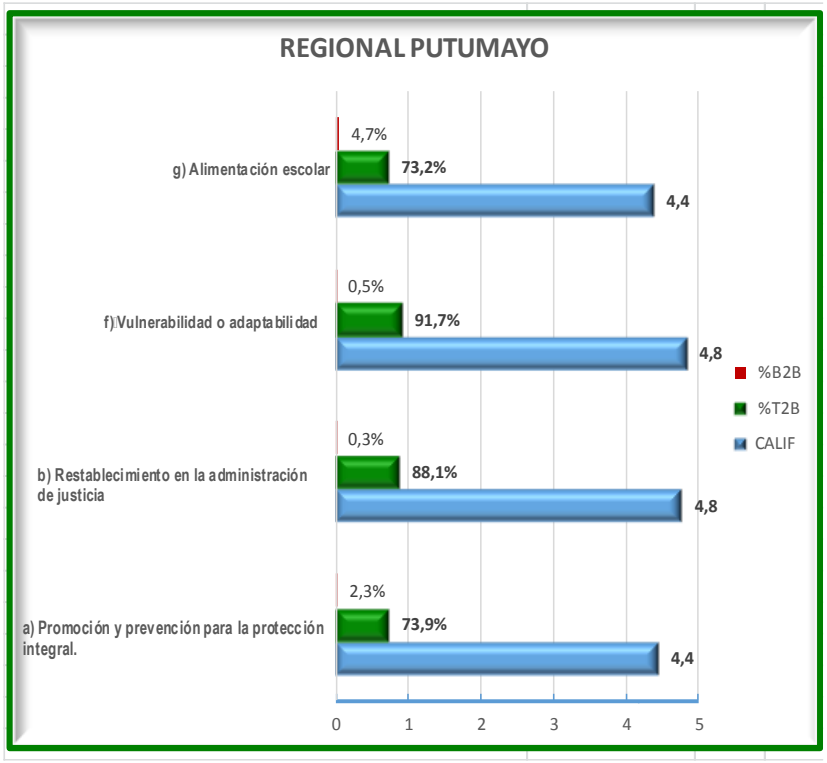
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	58	4,67	91,4%	0,0%	91,8%	88	4,05	87,5%	0,0%	76,1%
	La señalización	Preg_12b	58	4,07	81,0%	0,0%	76,8%	88	3,97	77,3%	0,0%	74,1%
	Los Baños	Preg_12c	58	3,82	72,7%	9,1%	70,5%	82	3,91	80,5%	1,2%	72,9%
	La limpieza	Preg_12d	58	4,68	93,0%	0,0%	92,1%	88	4,05	85,2%	0,0%	76,1%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	58	4,36	91,1%	0,0%	83,9%	88	4,28	96,6%	0,0%	82,1%
	La organización	Preg_12f	58	4,38	90,5%	4,8%	84,5%	88	4,13	90,9%	0,0%	78,1%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	58	4,04	72,0%	0,0%	76,0%	86	3,95	76,7%	1,2%	73,8%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	58	4,86	96,6%	3,4%	96,6%	88	4,45	86,4%	13,6%	86,4%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	58	4,19	97,9%	0,0%	79,7%	87	4,61	95,4%	1,1%	90,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	58	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	58	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	88	4,82	95,5%	4,5%	95,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	58	1,48	12,1%	87,9%	12,1%	**88**		**27,3%**	**72,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	58	3,14	28,6%	28,6%	53,6%	24	4,21	95,8%	0,0%	80,2%
TOTAL SATISFACCIÓN PUTUMAYO			58	3,999	76,5%	11,9%	75,0%	**82**	**4,21**	**86,9%**	**2,8%**	**80,3%**

Est. Tabla 45.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Putumayo

Modalidades – Proyectos de inversión - Putumayo.



Est Grafica 59.10: Modalidades PPI – Putumayo



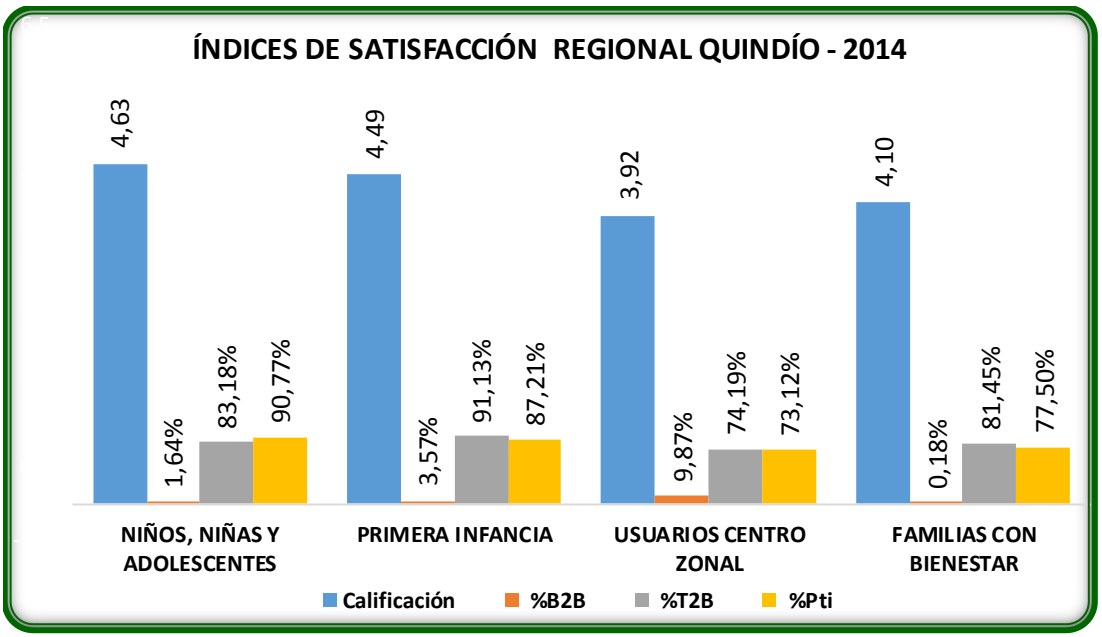
Est Grafica 59.9: Modalidades NNA – Putumayo

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

REGIONAL QUINDÍO

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 375 encuestas, en donde se observa un nivel de evaluación alto con un 82.49% de usuarios satisfechos en general. Se considera un área por mejorar los servicios dirigidos a usuarios de centro zonal donde se presenta un índice de insatisfacción de 9.87% B2B.



REGIONAL	QUINDÍO

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	151	4,63	83,18%	1,64%	90,77%
PRIMERA INFANCIA	91	4,49	91,13%	3,57%	87,21%
USUARIOS CENTRO ZONAL	97	3,92	74,19%	9,87%	73,12%
FAMILIAS CON BIENESTAR	36	4,10	81,45%	0,18%	77,50%
Total general	**375**	**4,29**	**82,49%**	**3,81%**	**82,15%**

Est. Grafica 60: Resultados Generales – Quindío.

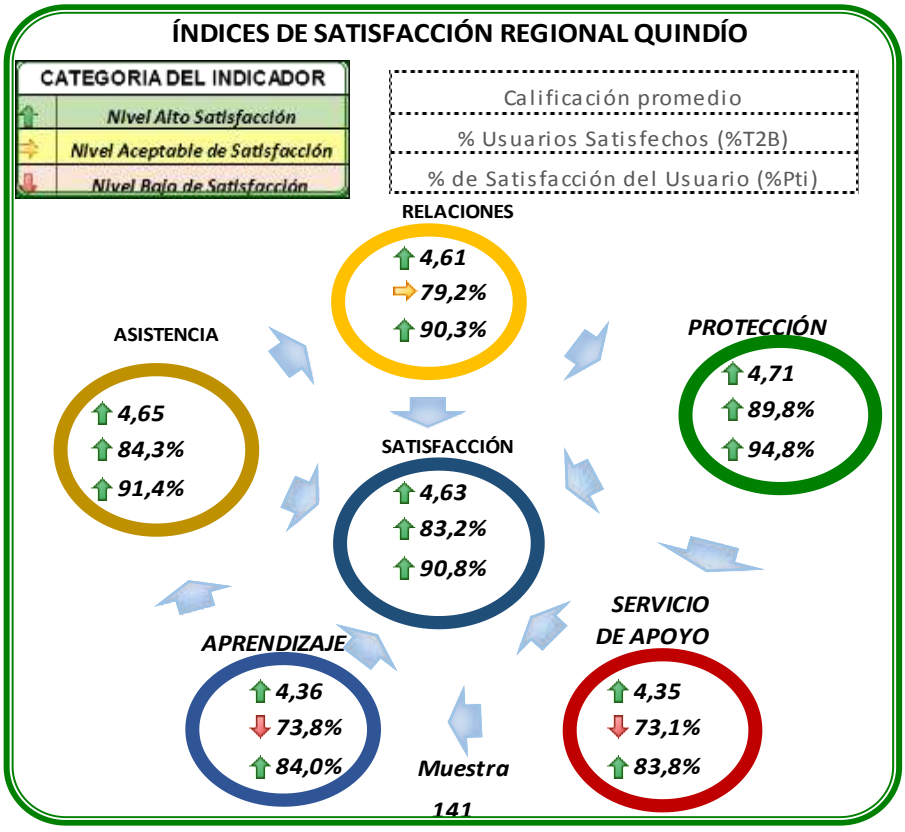
Niños Niñas y Adolescente – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

REGIONAL QUINDÍO

REGIONAL	QUINDÍO		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	151	4,93	96,7%	0,00%	98,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	151	4,91	95,4%	0,00%	97,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	151	4,17	60,9%	2,65%	79,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	151	4,34	70,9%	3,97%	83,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	151	4,59	80,1%	0,66%	89,7%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	149	4,73	86,6%	0,00%	93,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	105	4,79	90,5%	0,95%	94,8%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	151	4,88	94,0%	0,00%	97,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	137	4,52	78,8%	2,92%	88,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	145	4,66	84,1%	1,38%	91,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	106	4,83	91,5%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	146	4,37	74,0%	5,48%	84,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	148	4,23	69,6%	8,11%	80,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	148	4,46	75,7%	2,70%	86,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	132	3,97	62,9%	14,39%	74,2%
TOTAL QUINDÍO	**TOTAL**	**141**	**4,63**	**83,2%**	**1,65%**	**90,8%**

Est. Tabla 46: Indicadores de satisfacción NNA – Quindío.



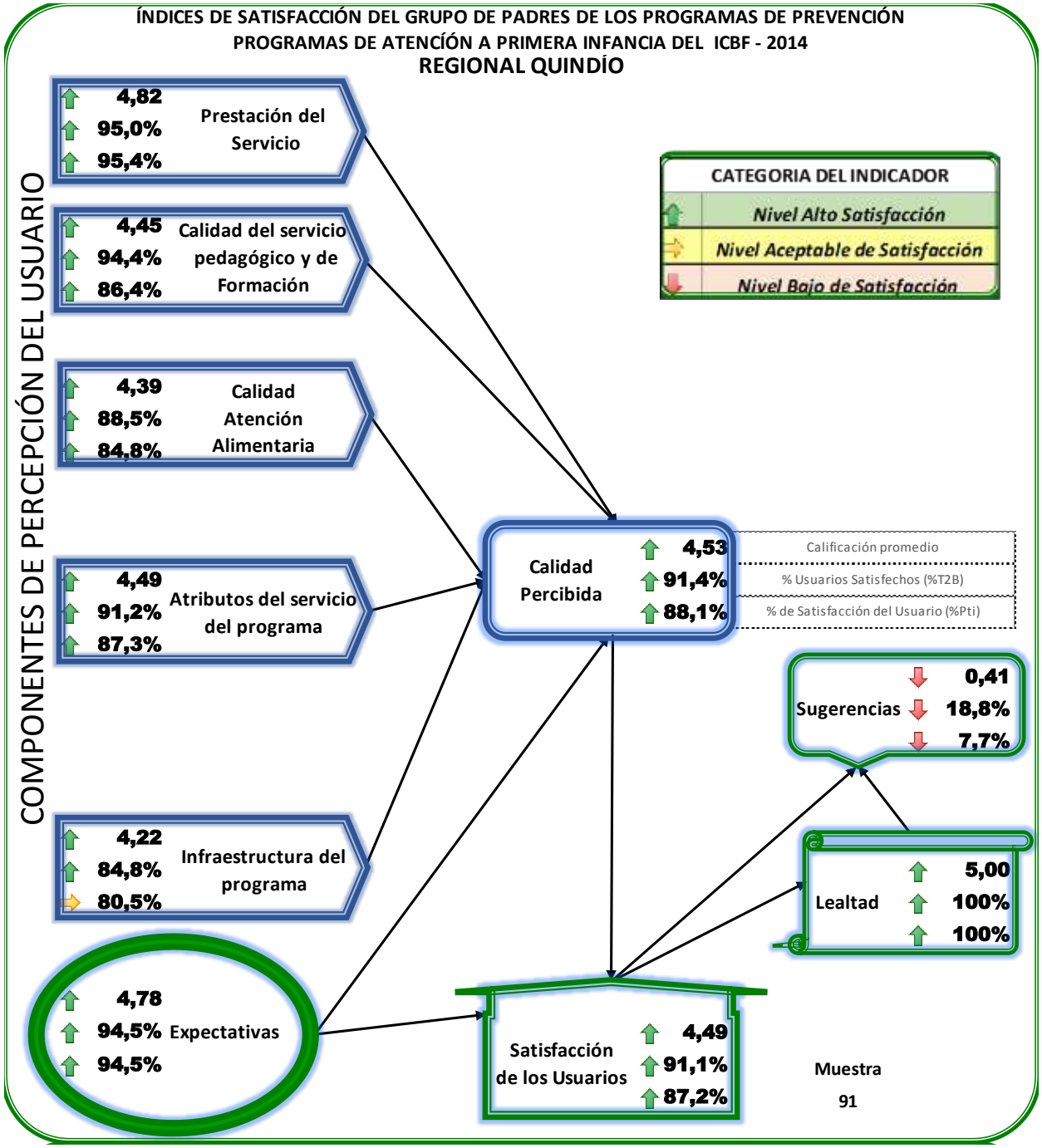
Est. Grafica 60.1: Resultados NNA – Quindío.

Padres de Primera Infancia – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			QUINDÍO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	91	4,74	93,4%	6,6%	93,4%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	90	4,90	96,7%	1,1%	97,5%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	77	4,51	93,5%	0,0%	87,7%
	La formación en valores	Preg_5b	76	4,42	90,8%	0,0%	85,5%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	78	4,41	94,9%	1,3%	85,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	78	4,42	93,6%	1,3%	85,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	78	4,49	97,4%	0,0%	87,2%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	77	4,48	96,1%	1,3%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	88	4,57	92,0%	1,1%	89,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	83	4,53	94,0%	0,0%	88,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	82	4,06	79,3%	14,6%	76,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	78	4,46	88,5%	1,3%	86,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	78	4,49	92,3%	1,3%	87,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	78	4,29	87,2%	6,4%	82,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	78	4,68	96,2%	0,0%	92,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	78	4,63	93,6%	0,0%	90,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	87	4,41	89,7%	2,3%	85,3%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	79	4,29	86,1%	5,1%	82,3%
	La señalización	Preg_9b	78	4,19	83,3%	3,8%	79,8%
	Los Baños	Preg_9c	72	3,86	73,6%	16,7%	71,5%
	El comedor	Preg_9d	67	4,06	77,6%	11,9%	76,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	78	4,35	87,2%	3,8%	83,7%
	La seguridad	Preg_9f	78	4,45	93,6%	3,8%	86,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	77	4,08	81,8%	13,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	78	4,42	93,6%	1,3%	85,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	91	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	90	4,87	96,7%	0,0%	96,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	91	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	91	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**91**		**11,0%**	**89,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	10	4,10	90,0%	10,0%	77,5%
TOTAL SATISFACCIÓN QUINDÍO			**81**	**4,49**	**91,1%**	**3,6%**	**87,2%**

Est. Tabla 46.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Quindío



Est Grafica 60.2: Resultados PPI – Quindío.

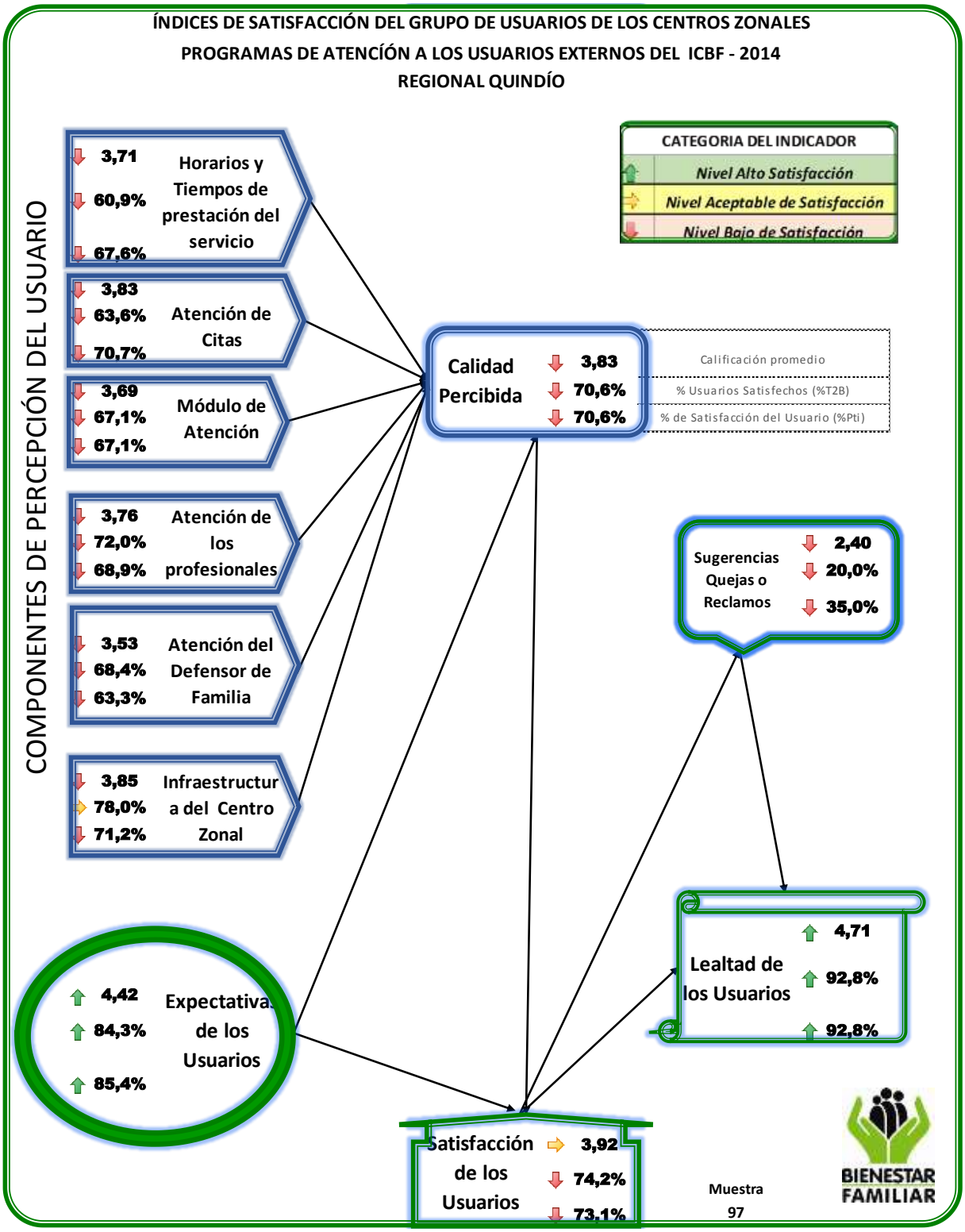
Usuarios de Centro Zonal – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			QUINDÍO				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	97	4,55	88,7%	11,3%	88,7%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	95	3,31	45,3%	33,7%	57,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	97	3,26	48,5%	19,6%	56,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**97**		**45,4%**	**54,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	44	4,02	63,6%	6,8%	75,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	44	3,64	63,6%	13,6%	65,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	93	3,63	65,6%	11,8%	65,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	93	3,51	60,2%	15,1%	62,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	94	3,91	75,5%	5,3%	72,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**97**		**69,1%**	**30,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	66	3,65	63,6%	12,1%	66,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	66	3,86	80,3%	12,1%	71,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**97**		**28,9%**	**71,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	27	3,63	81,5%	18,5%	65,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	25	3,08	44,0%	32,0%	52,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	27	3,85	77,8%	11,1%	71,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	96	3,77	74,0%	1,0%	69,3%
	La señalización	Preg_12b	90	3,80	74,4%	0,0%	70,0%
	Los Baños	Preg_12c	36	3,69	75,0%	5,6%	67,4%
	La limpieza	Preg_12d	96	3,91	80,2%	1,0%	72,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	97	4,06	88,7%	1,0%	76,5%
	La organización	Preg_12f	96	3,93	84,4%	1,0%	73,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	81	3,65	65,4%	6,2%	66,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	97	4,30	82,5%	17,5%	82,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	88	4,55	86,4%	5,7%	88,6%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**97**		**5,2%**	**94,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	5	2,40	20,0%	40,0%	35,0%
TOTAL SATISFACCIÓN QUINDÍO			**87**	**3,92**	**74,2%**	**9,9%**	**73,1%**

Est. Tabla 46.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Quindío.



Est. Grafica 60.3: Resultados UCZ – Quindío.

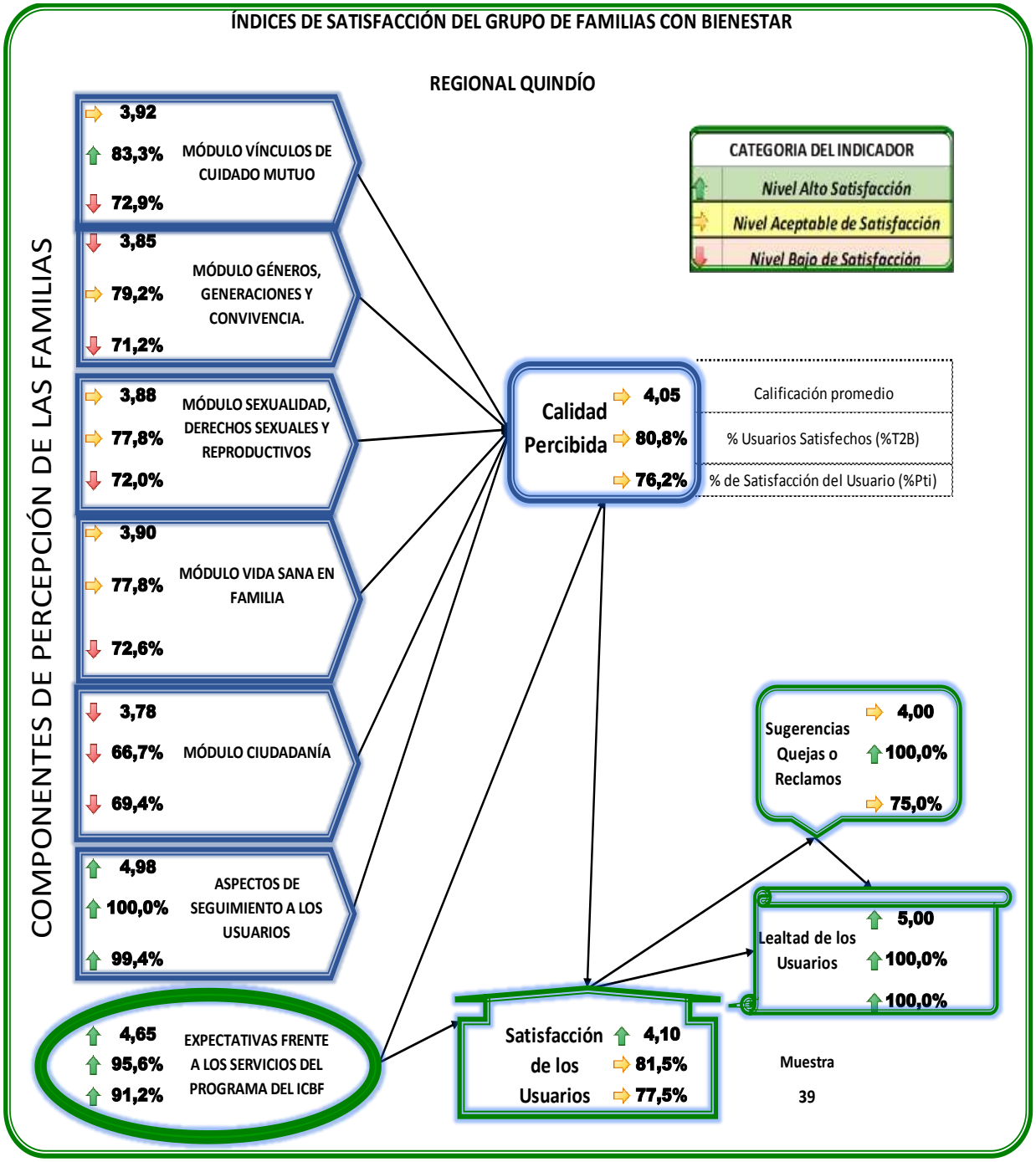
Familias con Bienestar – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

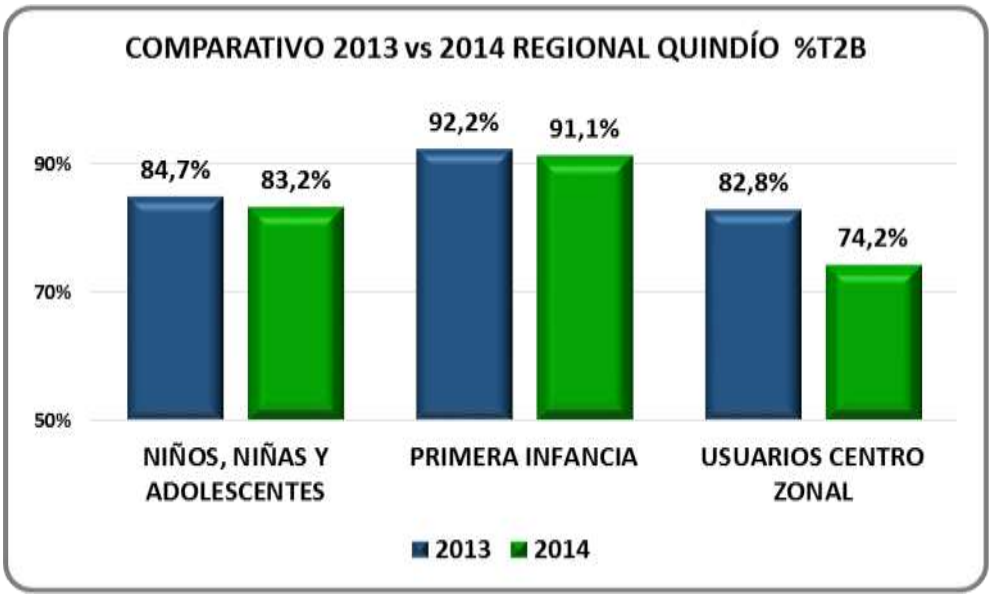
REGIONAL			QUINDÍO			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	36	3,9	83,3%	0,0%	72,9%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	36	3,9	80,6%	0,0%	71,5%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	36	3,8	77,8%	0,0%	70,8%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	36	3,9	77,8%	0,0%	72,9%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	36	3,8	72,2%	0,0%	68,8%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	36	4,0	83,3%	0,0%	74,3%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	36	3,9	75,0%	0,0%	72,2%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	36	3,9	80,6%	0,0%	72,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	36	3,8	69,4%	0,0%	68,8%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	36	3,8	66,7%	0,0%	70,1%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	36	3,8	63,9%	0,0%	69,4%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	36	4,9	97,2%	2,8%	97,2%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	39	4,3	92,3%	0,0%	81,4%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	39	4,8	97,4%	0,0%	95,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	39	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**36**		**2,8%**	**97,2%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	4,0	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL		**39**	4,1	81,5%	0,2%	77,5%

Est. Tabla 46.3: Indicadores de satisfacción FB– Quindío

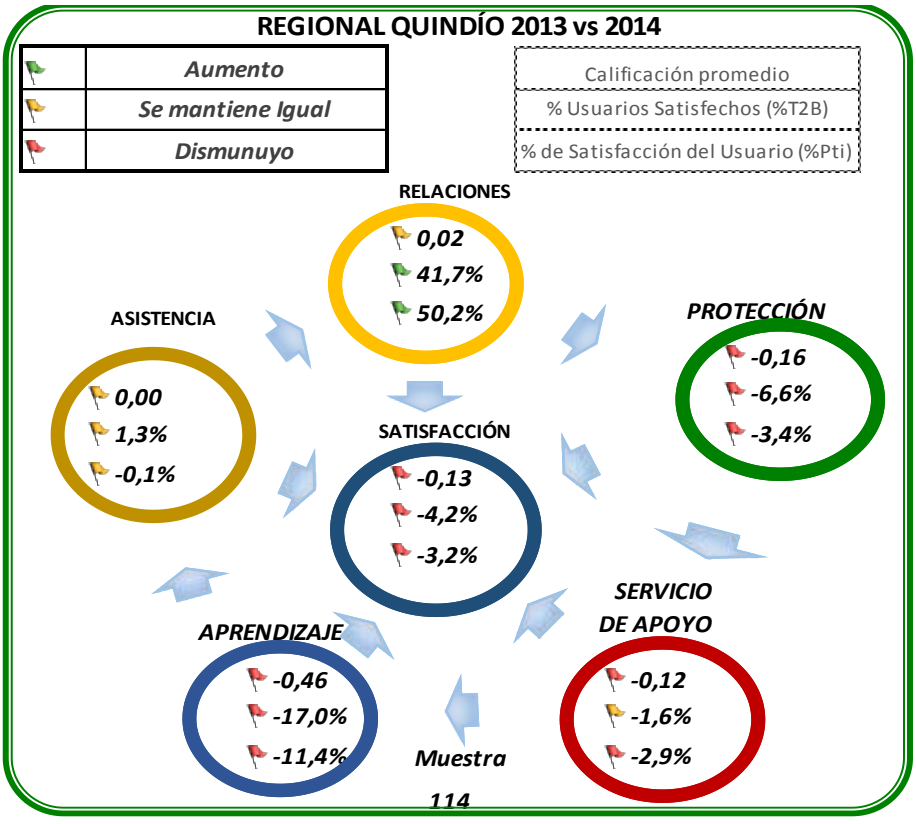


Est. Grafica 60.4: Resultados FB – Quindío.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Quindío.



Est. Grafica 60.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Quindío

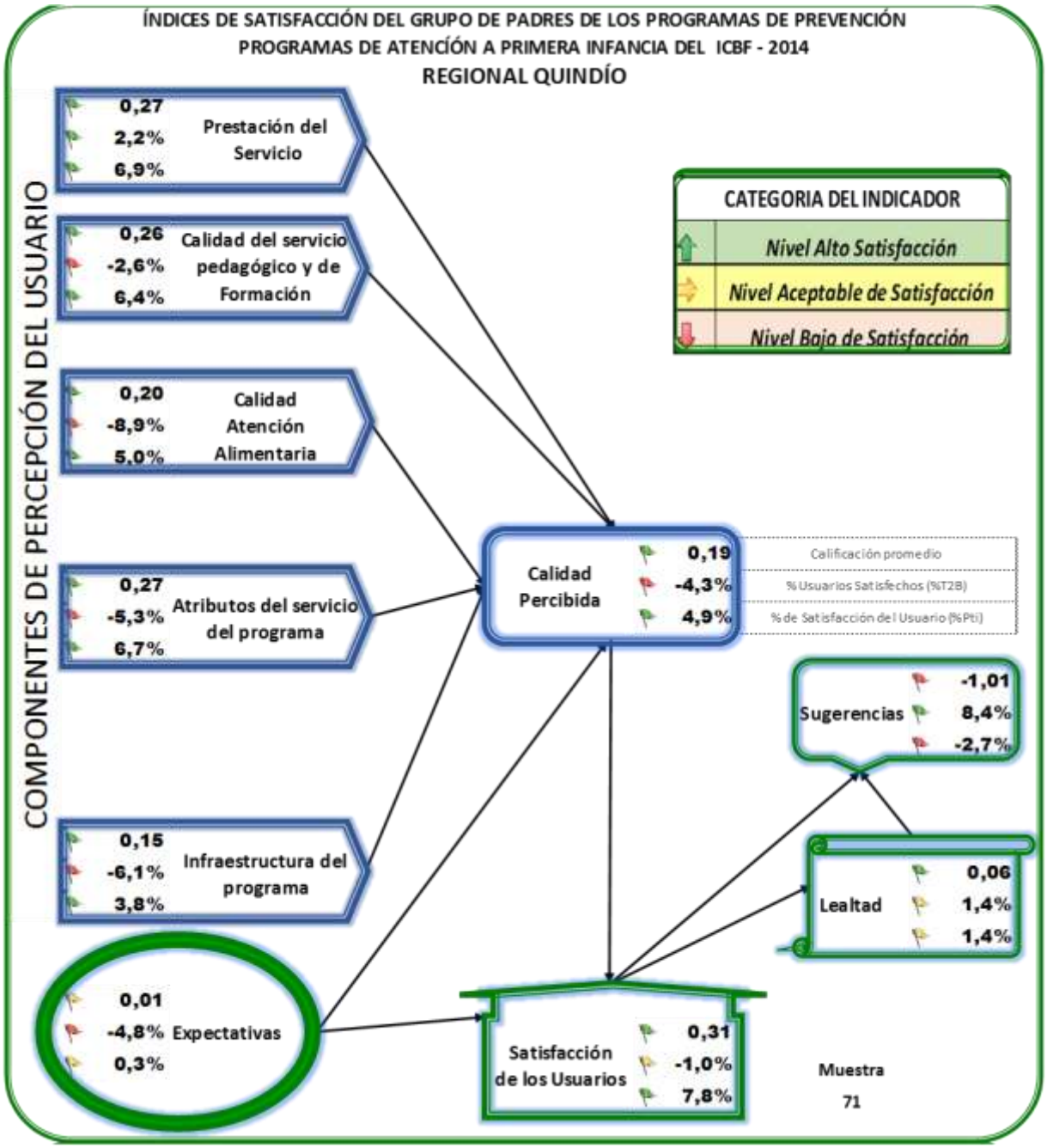


Est Grafica 60.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL QUINDÍO

REGIONAL		QUINDÍO	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	32	4,90	94,9%	0,0%	97,5%	151	4,93	96,7%	0,00%	98,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	32	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	151	4,91	95,4%	0,00%	97,7%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	32	4,16	63,2%	5,3%	78,9%	151	4,17	60,9%	2,65%	79,1%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	32	4,76	87,9%	0,0%	94,0%	151	4,34	70,9%	3,97%	83,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	32	4,89	94,5%	0,0%	97,3%	151	4,59	80,1%	0,66%	89,7%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	32	4,97	98,3%	0,0%	99,2%	149	4,73	86,6%	0,00%	93,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	32	4,73	86,4%	0,0%	93,2%	105	4,79	90,5%	0,95%	94,8%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	6	4,92	96,2%	0,0%	98,1%	151	4,88	94,0%	0,00%	97,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	32	4,63	81,4%	0,0%	90,7%	137	4,52	78,8%	2,92%	88,0%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	29	4,73	86,5%	0,0%	93,3%	145	4,66	84,1%	1,38%	91,4%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	7	4,51	75,5%	0,0%	87,7%	106	4,83	91,5%	0,00%	95,8%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	32	4,42	71,2%	0,0%	85,6%	146	4,37	74,0%	5,48%	84,2%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	31	4,43	71,4%	0,0%	85,7%	148	4,23	69,6%	8,11%	80,7%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	30	4,56	81,8%	3,6%	89,1%	148	4,46	75,7%	2,70%	86,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	23	4,69	84,4%	0,0%	92,2%	132	3,97	62,9%	14,39%	74,2%
TOTAL QUINDÍO	**TOTAL**	**28**	**4,68**	**84,7%**	**0,7%**	**92,0%**	**141**	**4,63**	**83,2%**	**1,65%**	**90,8%**

Est. Tabla 46.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Quindío.



Est Grafica 60.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Quindío.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

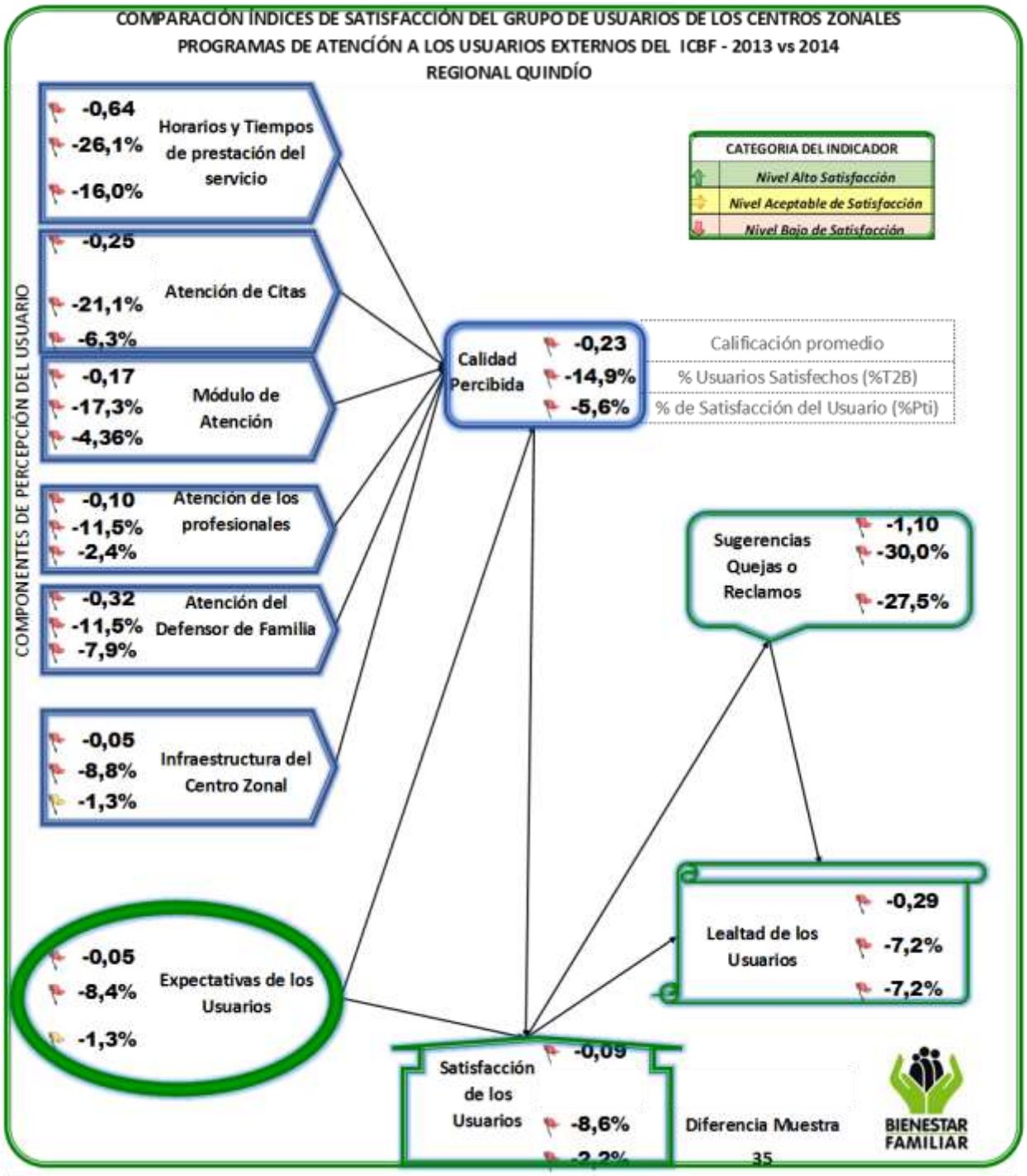
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		QUINDÍO		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	71	4,89	97,2%	2,8%	97,2%	91	4,74	93,4%	6,6%	93,4%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,19	88,4%	1,4%	79,7%	90	4,90	96,7%	1,1%	97,5%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	71	4,20	97,2%	2,8%	79,9%	77	4,51	93,5%	0,0%	87,7%
	La formación en valores	Preg_5b	71	4,25	98,6%	0,0%	81,3%	76	4,42	90,8%	0,0%	85,5%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	71	4,20	94,4%	1,4%	79,9%	78	4,41	94,9%	1,3%	85,3%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	71	4,15	95,8%	0,0%	78,9%	78	4,42	93,6%	1,3%	85,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	71	4,17	97,2%	0,0%	79,2%	78	4,49	97,4%	0,0%	87,2%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	71	4,21	98,6%	0,0%	80,3%	77	4,48	96,1%	1,3%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	68	4,22	98,5%	0,0%	80,5%	88	4,57	92,0%	1,1%	89,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	65	4,18	96,9%	0,0%	79,6%	83	4,53	94,0%	0,0%	88,3%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	66	4,17	97,0%	1,5%	79,2%	82	4,06	79,3%	14,6%	76,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	71	4,24	95,8%	2,8%	81,0%	78	4,46	88,5%	1,3%	86,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	71	4,15	95,8%	2,8%	78,9%	78	4,49	92,3%	1,3%	87,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	71	4,11	94,4%	4,2%	77,8%	78	4,29	87,2%	6,4%	82,4%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	71	4,30	98,6%	1,4%	82,4%	78	4,68	96,2%	0,0%	92,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	71	4,31	97,2%	0,0%	82,7%	78	4,63	93,6%	0,0%	90,7%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	71	4,23	97,2%	1,4%	80,6%	87	4,41	89,7%	2,3%	85,3%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	71	3,96	83,1%	9,9%	73,9%	79	4,29	86,1%	5,1%	82,3%
	La señalización	Preg_9b	70	4,03	87,1%	2,9%	75,7%	78	4,19	83,3%	3,8%	79,8%
	Los Baños	Preg_9c	71	4,04	91,5%	7,0%	76,1%	72	3,86	73,6%	16,7%	71,5%
	El comedor	Preg_9d	67	4,12	94,0%	1,5%	78,0%	67	4,06	77,6%	11,9%	76,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	71	4,21	98,6%	0,0%	80,3%	78	4,35	87,2%	3,8%	83,7%
	La seguridad	Preg_9f	71	4,20	97,2%	1,4%	79,9%	78	4,45	93,6%	3,8%	86,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	71	3,80	77,5%	18,3%	70,1%	77	4,08	81,8%	13,0%	76,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	71	4,17	98,6%	0,0%	79,2%	78	4,42	93,6%	1,3%	85,6%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	71	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	91	4,69	92,3%	7,7%	92,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	71	4,54	98,6%	0,0%	88,4%	90	4,87	96,7%	0,0%	96,7%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	71	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	91	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	71	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	91	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	71	1,23	5,6%	94,4%	5,6%	**91**		**11,0%**	**89,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	6	3,67	66,7%	16,7%	66,7%	10	4,10	90,0%	10,0%	77,5%
TOTAL SATISFACCIÓN QUINDÍO			**70**	**4,18**	**92,2%**	**5,4%**	**79,4%**	**81**	**4,49**	**91,1%**	**3,6%**	**87,2%**

Est. Tabla 46.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Quindío



Est Grafica 60.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Quindío

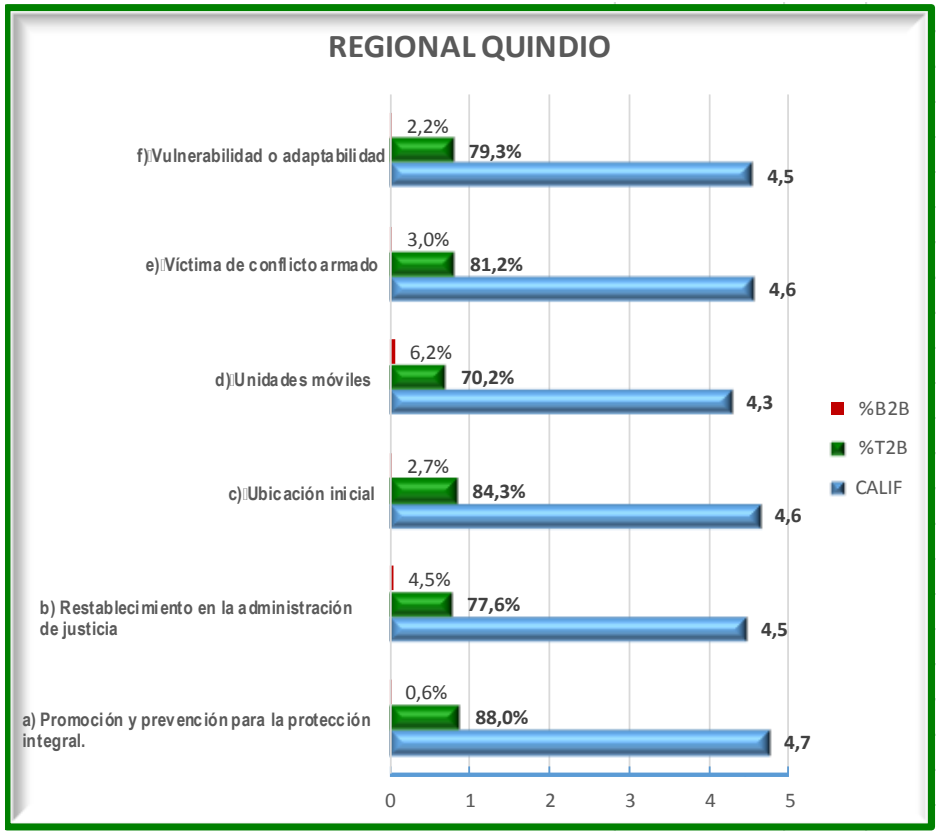
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			QUINDÍO	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	62	4,74	93,5%	6,5%	93,5%	97	4,55	88,7%	11,3%	88,7%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	62	4,52	90,2%	8,2%	88,1%	95	3,31	45,3%	33,7%	57,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	62	3,77	77,4%	1,6%	69,4%	97	3,26	48,5%	19,6%	56,4%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	53	4,70	92,5%	7,5%	92,5%	**97**		**45,4%**	**54,6%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	62	4,35	85,7%	0,0%	83,7%	44	4,02	63,6%	6,8%	75,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	62	3,82	83,7%	4,1%	70,4%	44	3,64	63,6%	13,6%	65,9%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	62	3,84	85,5%	4,8%	71,0%	93	3,63	65,6%	11,8%	65,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	62	3,74	82,3%	9,7%	68,5%	93	3,51	60,2%	15,1%	62,6%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	62	4,00	85,5%	1,6%	75,0%	94	3,91	75,5%	5,3%	72,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	62	4,87	96,8%	3,2%	96,8%	**97**		**69,1%**	**30,9%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	62	3,68	70,3%	10,8%	66,9%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	62	3,85	86,7%	6,7%	71,3%	66	3,65	63,6%	12,1%	66,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	62	4,03	93,3%	1,7%	75,8%	66	3,86	80,3%	12,1%	71,6%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	62	4,10	77,4%	22,6%	77,4%	**97**		**28,9%**	**71,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	62	3,88	85,4%	2,1%	71,9%	27	3,63	81,5%	18,5%	65,7%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	62	3,65	64,7%	8,8%	66,2%	25	3,08	44,0%	32,0%	52,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	62	4,02	89,4%	0,0%	75,5%	27	3,85	77,8%	11,1%	71,3%

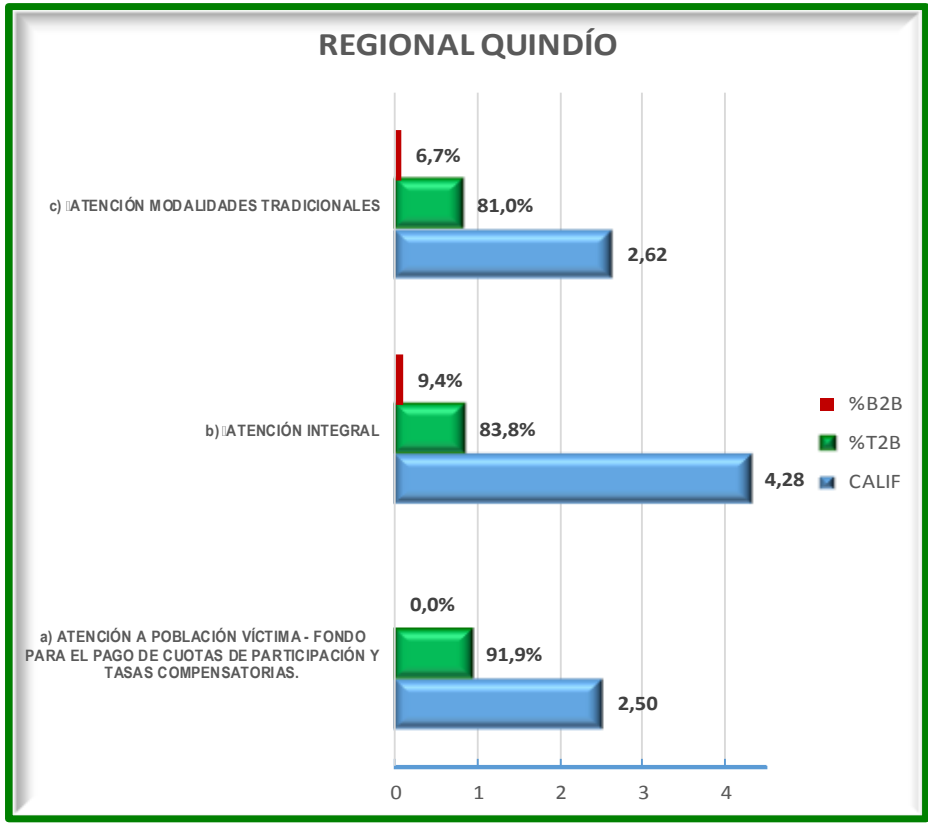
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	62	3,73	74,2%	3,2%	68,1%	96	3,77	74,0%	1,0%	69,3%
	La señalización	Preg_12b	62	3,92	90,3%	1,6%	73,0%	90	3,80	74,4%	0,0%	70,0%
	Los Baños	Preg_12c	62	3,85	85,5%	5,5%	71,4%	36	3,69	75,0%	5,6%	67,4%
	La limpieza	Preg_12d	62	4,00	91,9%	0,0%	75,0%	96	3,91	80,2%	1,0%	72,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	62	4,03	91,9%	0,0%	75,8%	97	4,06	88,7%	1,0%	76,5%
	La organización	Preg_12f	62	3,98	93,4%	0,0%	74,6%	96	3,93	84,4%	1,0%	73,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	62	3,79	80,3%	4,9%	69,7%	81	3,65	65,4%	6,2%	66,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	62	4,61	90,3%	9,7%	90,3%	97	4,30	82,5%	17,5%	82,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	62	4,32	95,2%	0,0%	83,1%	88	4,55	86,4%	5,7%	88,6%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	62	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	62	1,13	3,2%	96,8%	3,2%	**97**		**5,2%**	**94,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	62	3,50	50,0%	0,0%	62,5%	5	2,40	20,0%	40,0%	35,0%
TOTAL SATISFACCIÓN QUINDÍO			62	4,011	82,8%	7,4%	75,3%	**87**	**3,92**	**74,2%**	**9,9%**	**73,1%**

Est. Tabla 46.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Quindío

Modalidades – Proyectos de inversión - Quindío.



Est Grafica 60.9: Modalidades NNA – Quindío

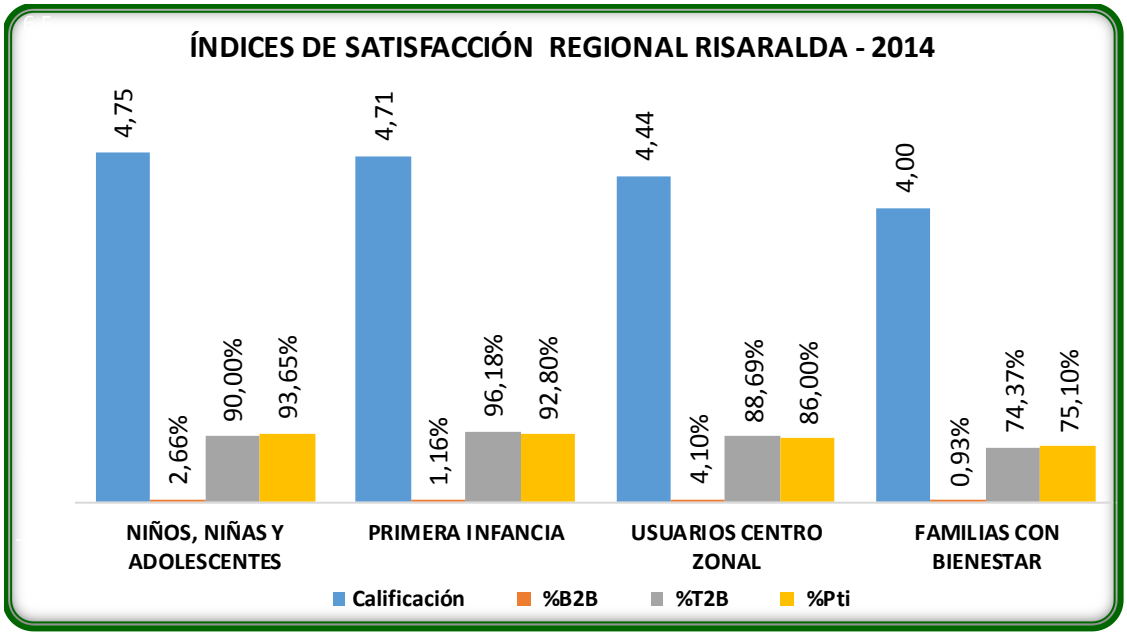


Est Grafica 60.10: Modalidades PPI – Quindío

REGIONAL RISARALDA

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron en total 399 encuestas, en las cuales se observa un nivel de satisfacción alto con un 87.31% de usuarios satisfechos en general. Adicionalmente se evidencia que los servicios dirigidos a los usuarios de centro zonal son considerablemente más susceptibles de mejora que los correspondientes a las demás poblaciones, ya que presentan un índice de insatisfacción alto %B2B de 4.10%.



REGIONAL	RISARALDA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	105	4,75	90,00%	2,66%	93,65%
PRIMERA INFANCIA	130	4,71	96,18%	1,16%	92,80%
USUARIOS CENTRO ZONAL	114	4,44	88,69%	4,10%	86,00%
FAMILIAS CON BIENESTAR	50	4,00	74,37%	0,93%	75,10%
Total general	**399**	**4,48**	**87,31%**	**2,21%**	**86,89%**

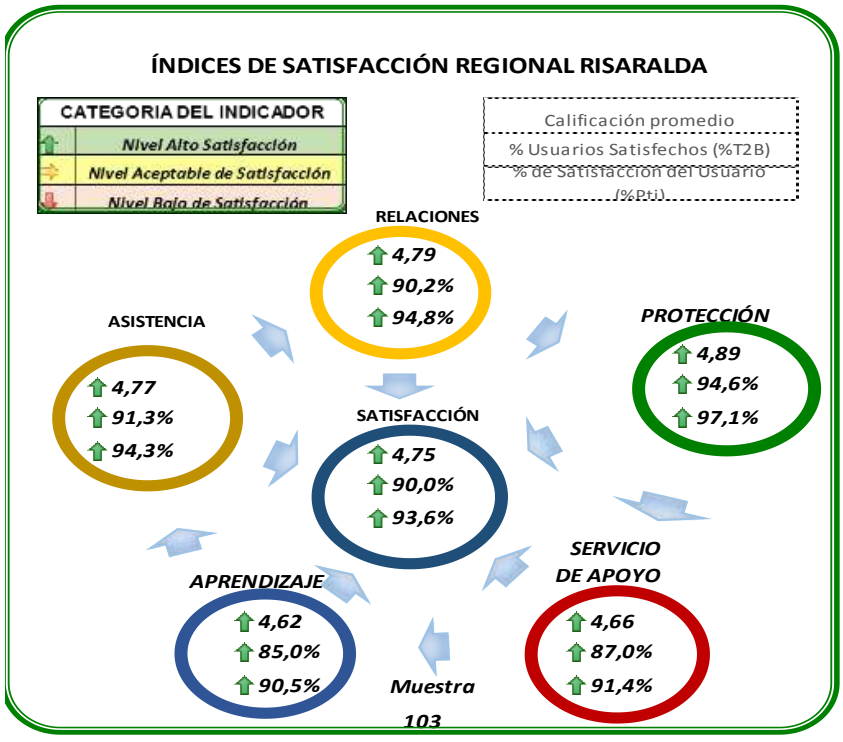
Est. Grafica 61: Resultados Generales – Risaralda.

Niños Niñas y Adolescentes – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL RISARALDA

REGIONAL	RISARALDA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	105	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	105	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	105	4,56	81,9%	3,81%	89,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	105	4,77	89,5%	0,95%	94,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	105	4,75	88,6%	0,95%	93,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	105	4,79	91,4%	1,90%	94,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	97	4,81	93,8%	3,09%	95,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	105	4,96	98,1%	0,00%	99,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	103	4,79	90,3%	0,97%	94,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	104	4,83	94,2%	2,88%	95,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	93	4,70	89,2%	4,30%	92,5%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	105	4,52	80,0%	3,81%	88,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	105	4,56	85,7%	7,62%	89,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	105	4,89	95,2%	0,95%	97,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	96	4,27	72,9%	9,38%	81,8%
TOTAL RISARALDA	**TOTAL**	**103**	**4,75**	**90,0%**	**2,66%**	**93,6%**

Est. Tabla 47: Indicadores de satisfacción NNA – Risaralda.



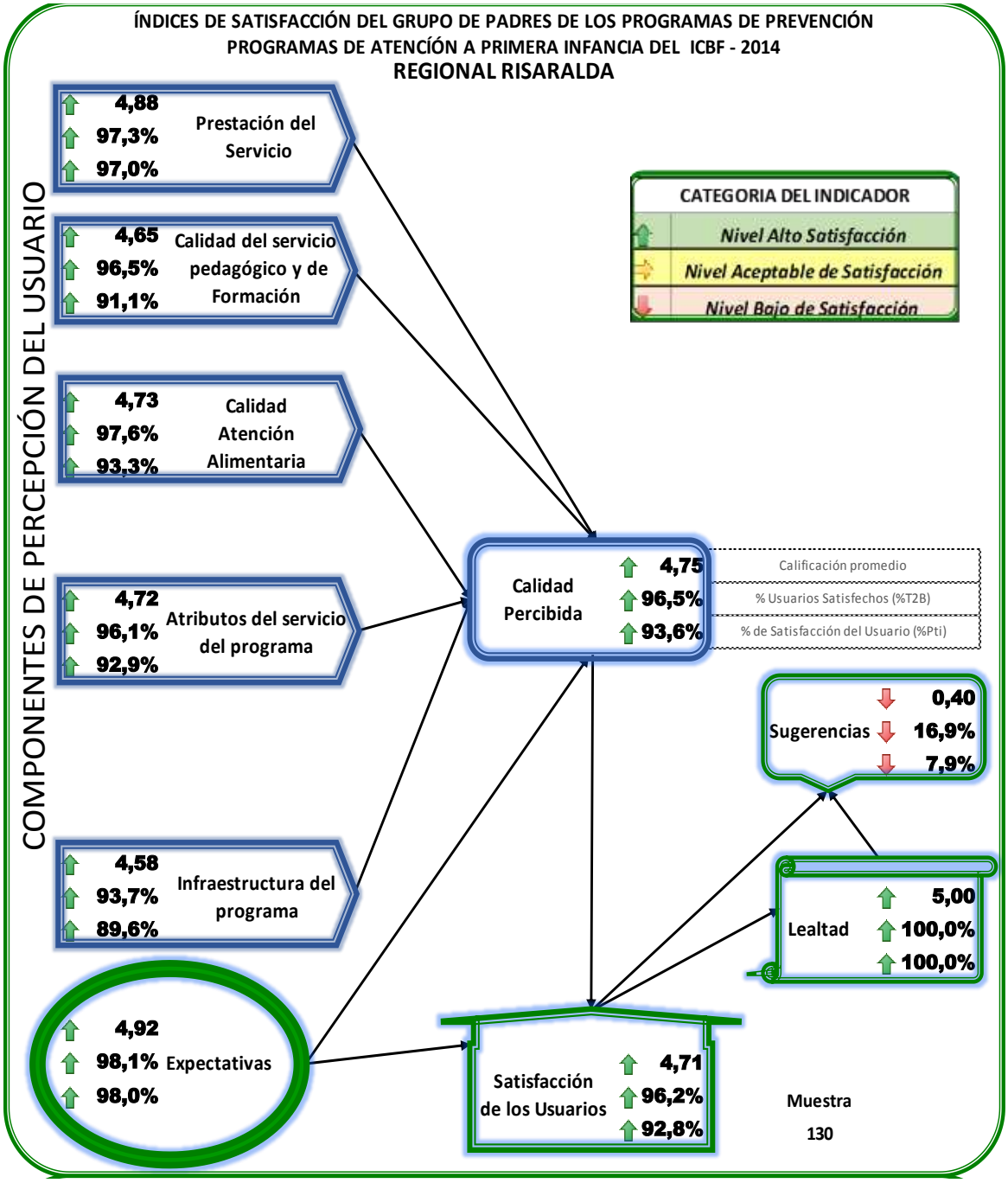
Est. Grafica 61.1: Resultados NNA – Risaralda.

Padres de Primera Infancia – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			RISARALDA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	130	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	127	4,88	97,6%	1,6%	97,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	128	4,68	98,4%	0,0%	92,0%
	La formación en valores	Preg_5b	130	4,62	96,9%	0,0%	90,6%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	130	4,58	95,4%	1,5%	89,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	130	4,62	96,2%	0,0%	90,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	130	4,62	95,4%	1,5%	90,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	130	4,75	96,9%	0,0%	93,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	124	4,88	99,2%	0,8%	97,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	121	4,71	98,3%	0,8%	92,8%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	123	4,60	95,1%	2,4%	90,0%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	129	4,81	98,4%	1,6%	95,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	128	4,69	97,7%	0,0%	92,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	130	4,56	91,5%	0,0%	89,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	130	4,89	98,5%	0,8%	97,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	130	4,86	97,7%	0,8%	96,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	127	4,48	92,9%	2,4%	87,0%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	130	4,62	91,5%	1,5%	90,6%
	La señalización	Preg_9b	127	4,46	91,3%	0,0%	86,4%
	Los Baños	Preg_9c	118	4,60	96,6%	2,5%	90,0%
	El comedor	Preg_9d	119	4,56	94,1%	2,5%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	130	4,71	98,5%	0,0%	92,7%
	La seguridad	Preg_9f	130	4,68	94,6%	1,5%	92,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	129	4,39	86,8%	7,0%	84,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	129	4,63	96,1%	0,0%	90,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	130	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	130	4,90	97,7%	0,0%	97,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	130	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	130	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**130**		**9,2%**	**90,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	12	4,75	100,0%	0,0%	93,8%
TOTAL SATISFACCIÓN RISARALDA			**128**	**4,71**	**96,2%**	**1,2%**	**92,8%**

Est. Tabla 47.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Risaralda



Est Grafica 61.2: Resultados PPI – Risaralda.

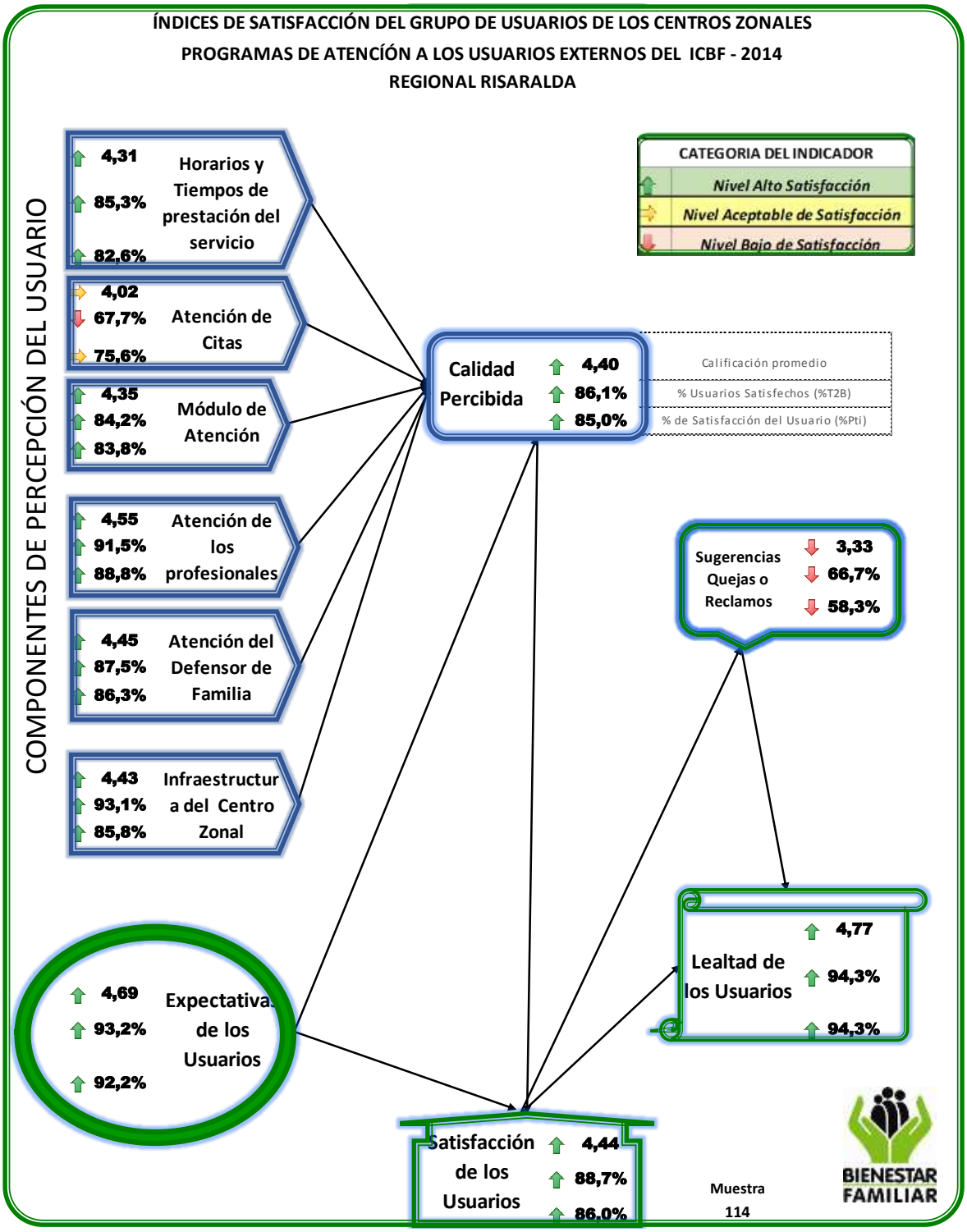
Usuarios de Centro Zonal – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			RISARALDA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	114	4,68	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	114	4,25	86,0%	7,0%	81,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	112	3,98	77,7%	8,0%	74,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**114**		**56,1%**	**43,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	64	3,97	64,1%	4,7%	74,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	63	4,08	71,4%	7,9%	77,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	108	4,31	84,3%	6,5%	82,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	108	4,10	77,8%	7,4%	77,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	114	4,62	90,4%	2,6%	90,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**114**		**41,2%**	**58,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	47	4,32	87,2%	2,1%	83,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	47	4,79	95,7%	0,0%	94,7%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**114**		**24,6%**	**75,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	28	4,36	85,7%	3,6%	83,9%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	24	4,33	87,5%	4,2%	83,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	28	4,64	89,3%	0,0%	91,1%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	112	4,36	90,2%	0,9%	83,9%
	La señalización	Preg_12b	105	4,30	94,3%	1,0%	82,4%
	Los Baños	Preg_12c	45	4,36	93,3%	2,2%	83,9%
	La limpieza	Preg_12d	110	4,55	96,4%	0,0%	88,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	114	4,62	95,6%	0,0%	90,6%
	La organización	Preg_12f	112	4,46	93,8%	0,9%	86,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	94	4,32	87,2%	1,1%	83,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	114	4,65	91,2%	8,8%	91,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	108	4,73	95,4%	0,9%	93,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	114	4,75	93,9%	6,1%	93,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	114	4,79	94,7%	5,3%	94,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**114**		**7,9%**	**92,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	9	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN RISARALDA			**103**	**4,44**	**88,7%**	**4,1%**	**86,0%**

Est. Tabla 47.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Risaralda.



Est. Grafica 61.3: Resultados UCZ – Risaralda.

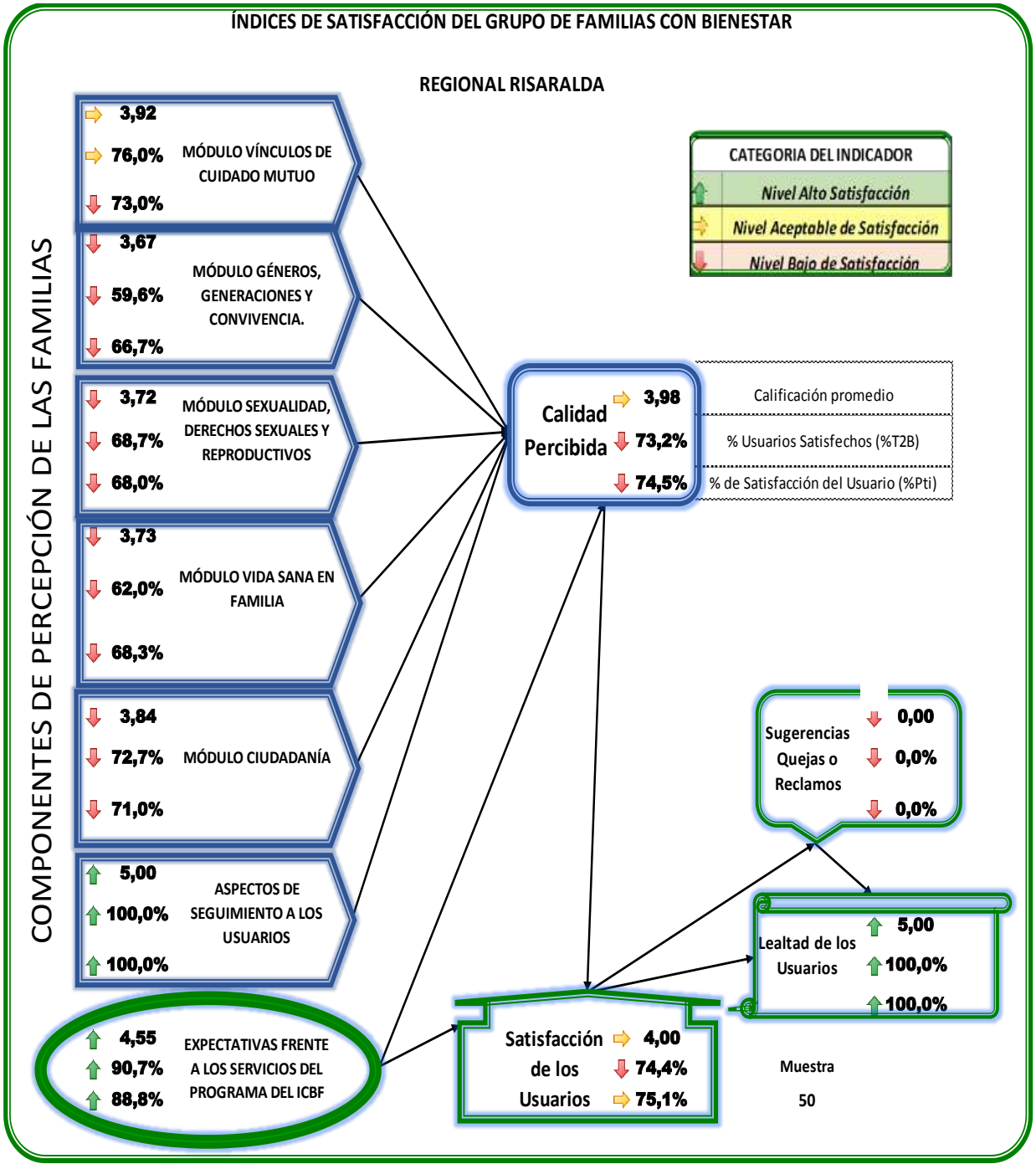
Familias con Bienestar – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

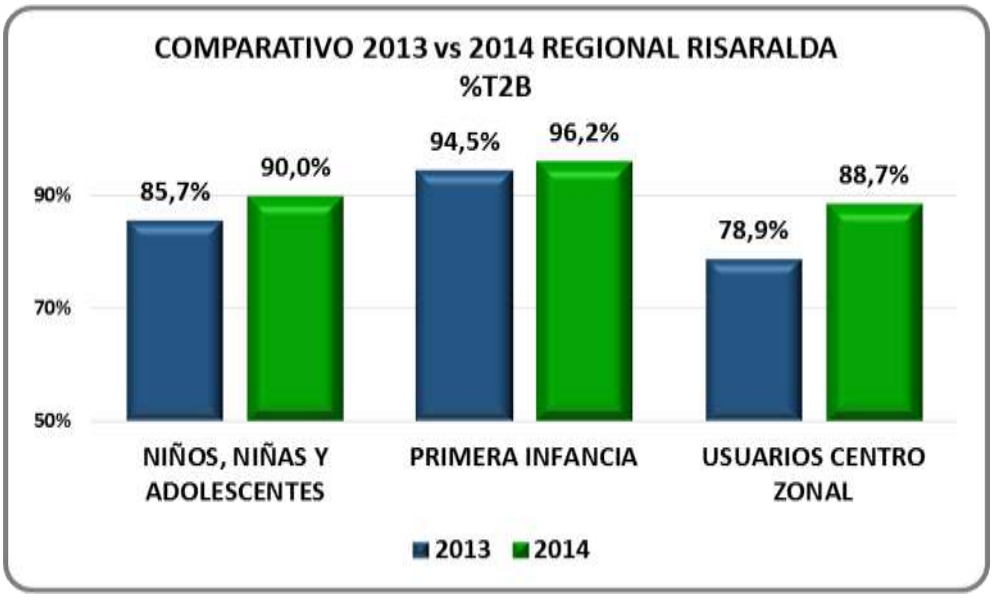
REGIONAL			RISARALDA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	50	3,9	76,0%	0,0%	73,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	49	3,7	59,2%	0,0%	66,8%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	50	3,7	60,0%	2,0%	66,5%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	50	3,7	68,0%	0,0%	68,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	50	3,7	68,0%	0,0%	67,5%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	50	3,7	70,0%	0,0%	68,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	50	3,8	62,0%	0,0%	69,5%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	50	3,7	62,0%	2,0%	67,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	50	3,9	76,0%	0,0%	73,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	50	3,7	68,0%	4,0%	68,0%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	50	3,9	74,0%	0,0%	71,5%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	50	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	50	4,1	82,0%	0,0%	77,0%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	50	4,6	90,0%	6,0%	89,5%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	50	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**50**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Como se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**50**	4,0	74,4%	0,9%	75,1%

Est. Tabla 47.3: Indicadores de satisfacción FB– Risaralda

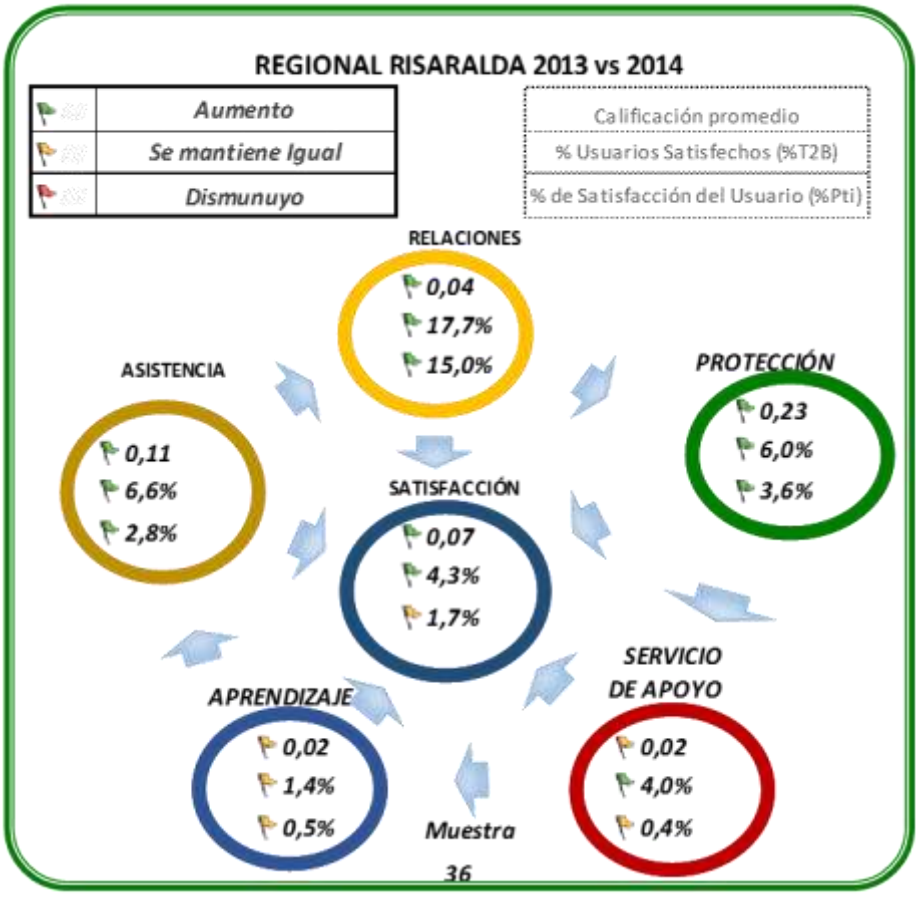


Est. Grafica 61.4: Resultados FB – Risaralda.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Risaralda.



Est. Grafica 61.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Risaralda

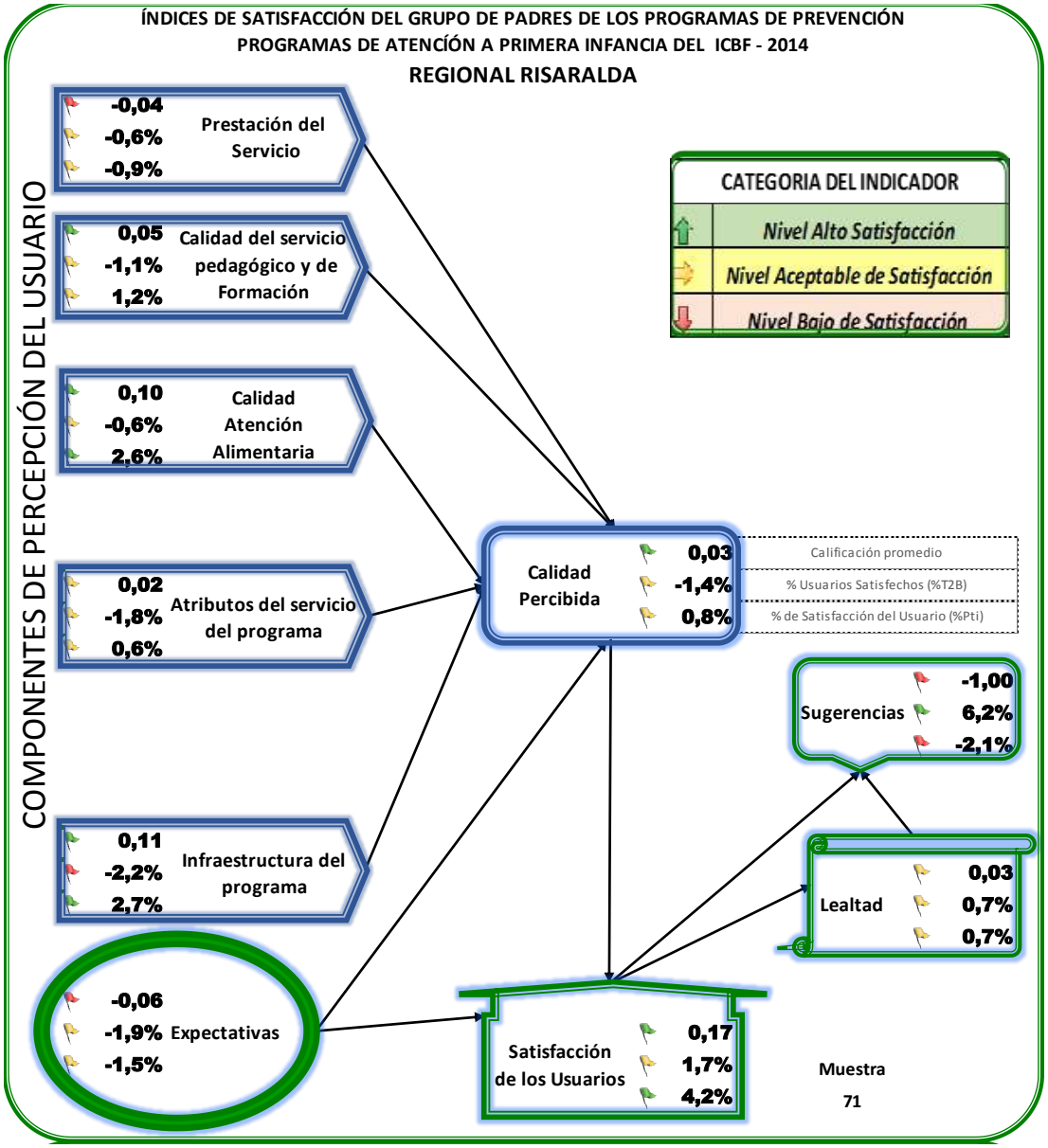


Est Grafica 61.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Risaralda.

ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL RISARALDA

REGIONAL	RISARALDA	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BASICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	69	4,94	97,1%	0,0%	98,6%	105	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	69	4,74	88,4%	1,4%	93,5%	105	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	69	4,42	73,9%	2,9%	85,5%	105	4,56	81,9%	3,81%	89,0%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	69	4,42	73,9%	2,9%	85,5%	105	4,77	89,5%	0,95%	94,3%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	69	4,65	84,1%	1,4%	91,3%	105	4,75	88,6%	0,95%	93,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	68	4,65	86,8%	4,4%	91,2%	105	4,79	91,4%	1,90%	94,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	69	4,88	94,2%	0,0%	97,1%	97	4,81	93,8%	3,09%	95,4%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	64	4,84	93,8%	1,6%	96,1%	105	4,96	98,1%	0,00%	99,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	69	4,48	73,9%	0,0%	87,0%	103	4,79	90,3%	0,97%	94,7%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	62	4,74	88,7%	1,6%	93,5%	104	4,83	94,2%	2,88%	95,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	65	4,78	92,3%	3,1%	94,6%	93	4,70	89,2%	4,30%	92,5%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	69	4,88	94,2%	0,0%	97,1%	105	4,52	80,0%	3,81%	88,1%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	66	4,58	78,8%	0,0%	89,4%	105	4,56	85,7%	7,62%	89,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	65	4,45	75,4%	3,1%	86,2%	105	4,89	95,2%	0,95%	97,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	64	4,75	90,6%	3,1%	93,8%	96	4,27	72,9%	9,38%	81,8%
TOTAL RISARALDA	**TOTAL**	**67**	**4,68**	**85,7%**	**1,7%**	**92,0%**	**103**	**4,75**	**90,0%**	**2,66%**	**93,6%**

Est. Tabla 47.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Risaralda.



Est Grafica 61.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Risaralda.

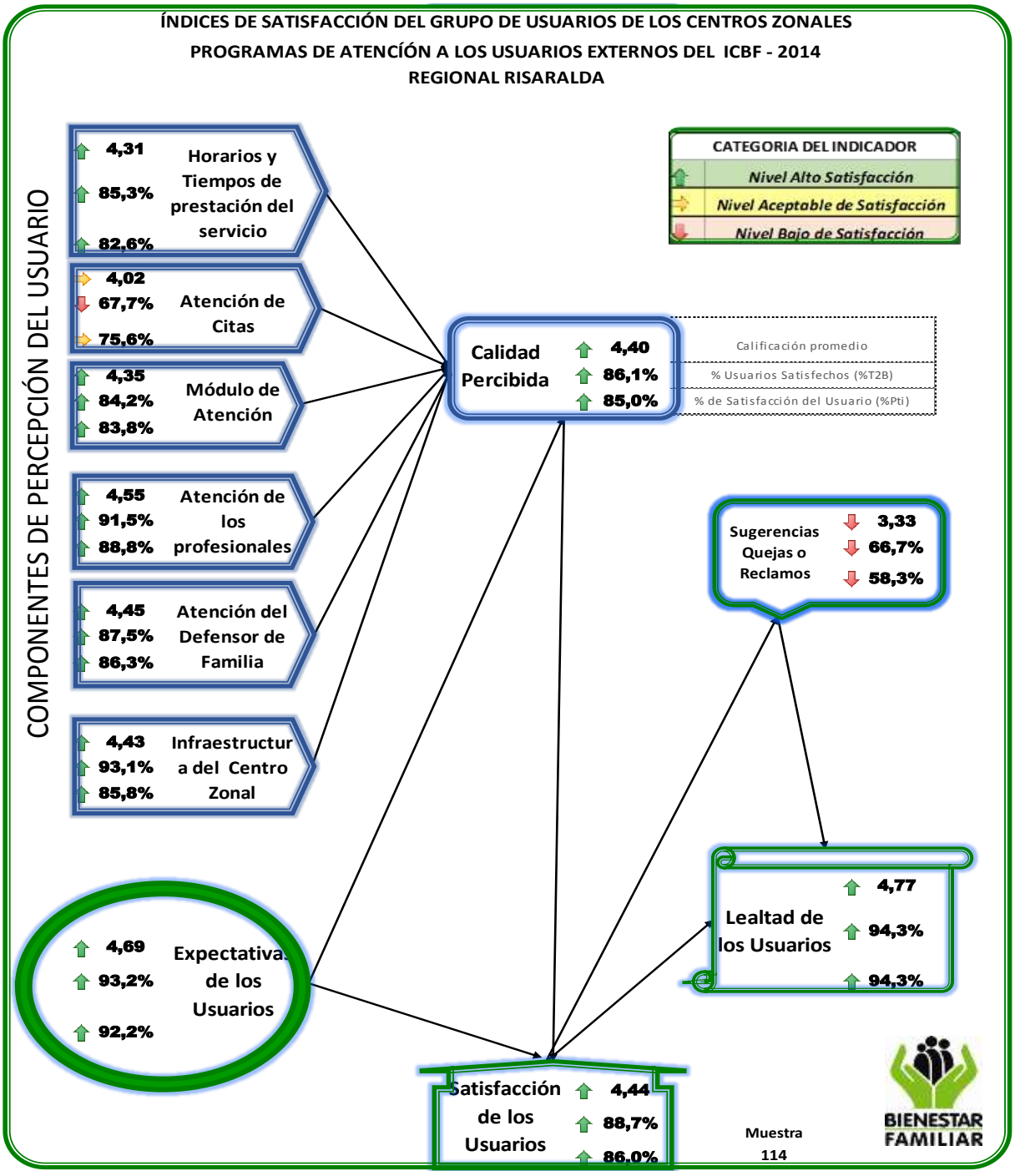
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		RISARALDA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	71	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	130	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	71	4,83	95,8%	0,0%	95,8%	127	4,88	97,6%	1,6%	97,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	71	4,66	98,6%	0,0%	91,5%	128	4,68	98,4%	0,0%	92,0%
	La formación en valores	Preg_5b	71	4,62	97,2%	0,0%	90,5%	130	4,62	96,9%	0,0%	90,6%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	71	4,58	97,2%	1,4%	89,4%	130	4,58	95,4%	1,5%	89,6%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	71	4,56	97,2%	1,4%	89,1%	130	4,62	96,2%	0,0%	90,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	71	4,59	98,6%	0,0%	89,8%	130	4,62	95,4%	1,5%	90,4%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	71	4,56	97,2%	1,4%	89,1%	130	4,75	96,9%	0,0%	93,7%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	71	4,68	98,6%	1,4%	91,9%	124	4,88	99,2%	0,8%	97,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	71	4,62	98,6%	1,4%	90,5%	121	4,71	98,3%	0,8%	92,8%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	70	4,59	97,1%	1,4%	89,6%	123	4,60	95,1%	2,4%	90,0%

Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	71	4,72	98,6%	0,0%	93,0%	129	4,81	98,4%	1,6%	95,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	71	4,68	97,2%	0,0%	91,9%	128	4,69	97,7%	0,0%	92,2%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	71	4,65	97,2%	1,4%	91,2%	130	4,56	91,5%	0,0%	89,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	71	4,77	100,0%	0,0%	94,4%	130	4,89	98,5%	0,8%	97,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	71	4,76	97,2%	1,4%	94,0%	130	4,86	97,7%	0,8%	96,5%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	71	4,58	97,2%	0,0%	89,4%	127	4,48	92,9%	2,4%	87,0%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	71	4,49	97,2%	0,0%	87,3%	130	4,62	91,5%	1,5%	90,6%
	La señalización	Preg_9b	70	4,49	98,6%	0,0%	87,1%	127	4,46	91,3%	0,0%	86,4%
	Los Baños	Preg_9c	69	4,49	94,2%	1,4%	87,3%	118	4,60	96,6%	2,5%	90,0%
	El comedor	Preg_9d	71	4,52	98,6%	0,0%	88,0%	119	4,56	94,1%	2,5%	89,1%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	71	4,55	98,6%	0,0%	88,7%	130	4,71	98,5%	0,0%	92,7%
	La seguridad	Preg_9f	71	4,49	95,8%	0,0%	87,3%	130	4,68	94,6%	1,5%	92,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	71	4,28	87,3%	2,8%	82,0%	129	4,39	86,8%	7,0%	84,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	70	4,47	97,1%	1,4%	86,8%	129	4,63	96,1%	0,0%	90,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	71	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	130	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	71	4,96	100,0%	0,0%	98,9%	130	4,90	97,7%	0,0%	97,5%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	71	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	130	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	71	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	130	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	71	1,23	5,6%	94,4%	5,6%	**130**		**9,2%**	**90,8%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4	4,50	100,0%	0,0%	87,5%	12	4,75	100,0%	0,0%	93,8%
TOTAL SATISFACCIÓN RISARALDA			**71**	**4,55**	**94,5%**	**3,8%**	**88,6%**	**128**	**4,71**	**96,2%**	**1,2%**	**92,8%**

Est. Tabla 47.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Risaralda



Est Grafica 61.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Risaralda

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

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

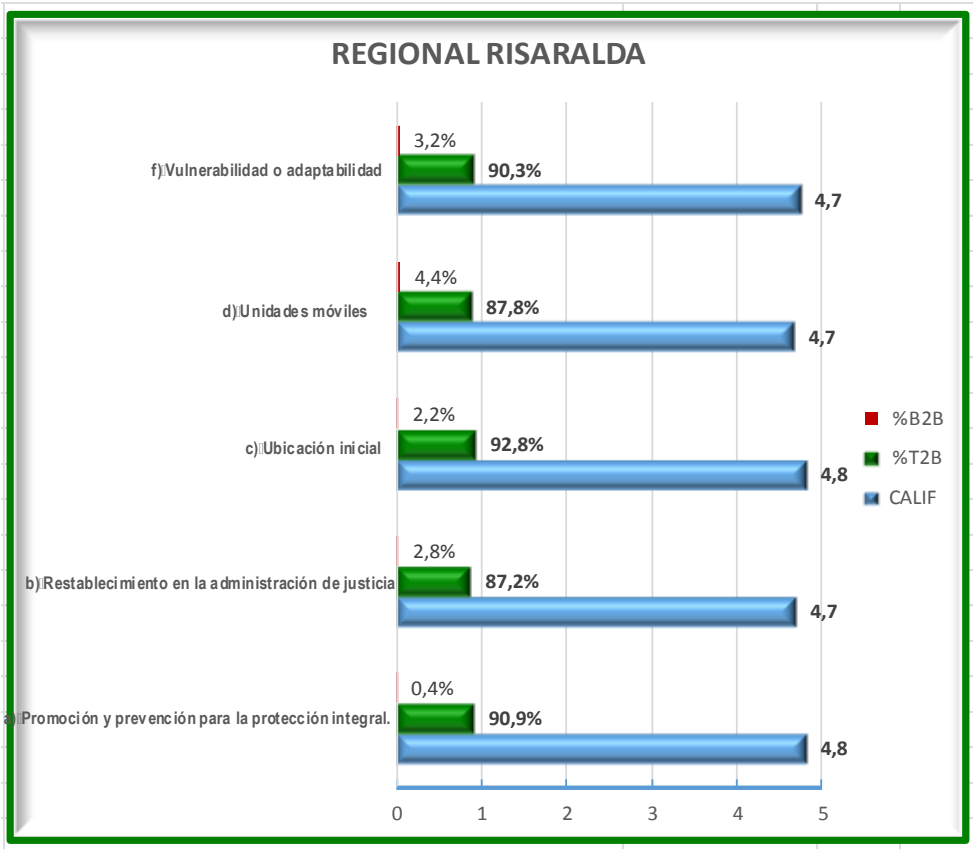
REGIONAL			RISARALDA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	71	4,66	91,5%	8,5%	91,5%	114	4,68	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	71	3,96	73,2%	16,9%	73,9%	114	4,25	86,0%	7,0%	81,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	71	4,04	85,7%	1,4%	76,1%	112	3,98	77,7%	8,0%	74,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	45	4,02	75,6%	24,4%	75,6%	**114**		**56,1%**	**43,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	71	4,06	79,4%	0,0%	76,5%	64	3,97	64,1%	4,7%	74,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	71	4,06	76,5%	5,9%	76,5%	63	4,08	71,4%	7,9%	77,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	71	4,20	88,4%	1,4%	80,1%	108	4,31	84,3%	6,5%	82,9%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	71	4,11	82,9%	2,9%	77,9%	108	4,10	77,8%	7,4%	77,5%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	71	4,31	94,4%	0,0%	82,7%	114	4,62	90,4%	2,6%	90,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	71	3,48	62,0%	38,0%	62,0%	**114**		**41,2%**	**58,8%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	71	4,19	87,1%	9,7%	79,8%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	71	4,02	77,3%	6,8%	75,6%	47	4,32	87,2%	2,1%	83,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	71	4,36	95,5%	0,0%	84,1%	47	4,79	95,7%	0,0%	94,7%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	71	2,46	36,6%	63,4%	36,6%	**114**		**24,6%**	**75,4%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	71	3,92	69,2%	3,8%	73,1%	28	4,36	85,7%	3,6%	83,9%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	71	3,82	63,6%	9,1%	70,5%	24	4,33	87,5%	4,2%	83,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	71	4,19	88,5%	0,0%	79,8%	28	4,64	89,3%	0,0%	91,1%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

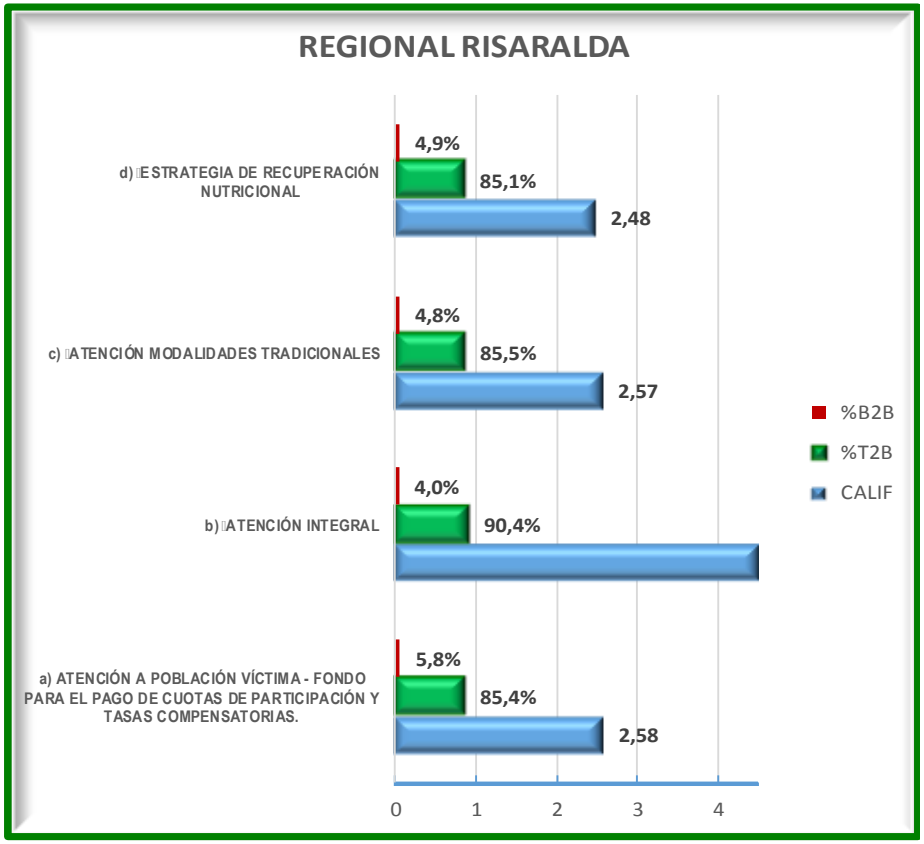
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	71	4,08	88,7%	0,0%	77,1%	112	4,36	90,2%	0,9%	83,9%
	La señalización	Preg_12b	71	4,20	95,8%	1,4%	79,9%	105	4,30	94,3%	1,0%	82,4%
	Los Baños	Preg_12c	71	4,09	91,2%	2,9%	77,2%	45	4,36	93,3%	2,2%	83,9%
	La limpieza	Preg_12d	71	4,28	98,6%	0,0%	82,0%	110	4,55	96,4%	0,0%	88,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	71	4,35	97,2%	0,0%	83,8%	114	4,62	95,6%	0,0%	90,6%
	La organización	Preg_12f	71	4,35	100,0%	0,0%	83,8%	112	4,46	93,8%	0,9%	86,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	71	4,26	95,7%	0,0%	81,5%	94	4,32	87,2%	1,1%	83,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	71	4,49	87,3%	12,7%	87,3%	114	4,65	91,2%	8,8%	91,2%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	71	4,70	92,8%	0,0%	92,4%	108	4,73	95,4%	0,9%	93,3%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	71	4,77	94,4%	5,6%	94,4%	114	4,75	93,9%	6,1%	93,9%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	71	4,72	93,0%	7,0%	93,0%	114	4,79	94,7%	5,3%	94,7%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	71	1,11	2,8%	97,2%	2,8%	**114**		**7,9%**	**92,1%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	71	1,50	0,0%	100,0%	12,5%	9	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN RISARALDA			70	3,959	78,9%	13,8%	74,0%	**103**	**4,44**	**88,7%**	**4,1%**	**86,0%**

Est. Tabla 47.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Risaralda

Modalidades – Proyectos de inversión - Risaralda.



Est Grafica 61.9: Modalidades NNA – Risaralda

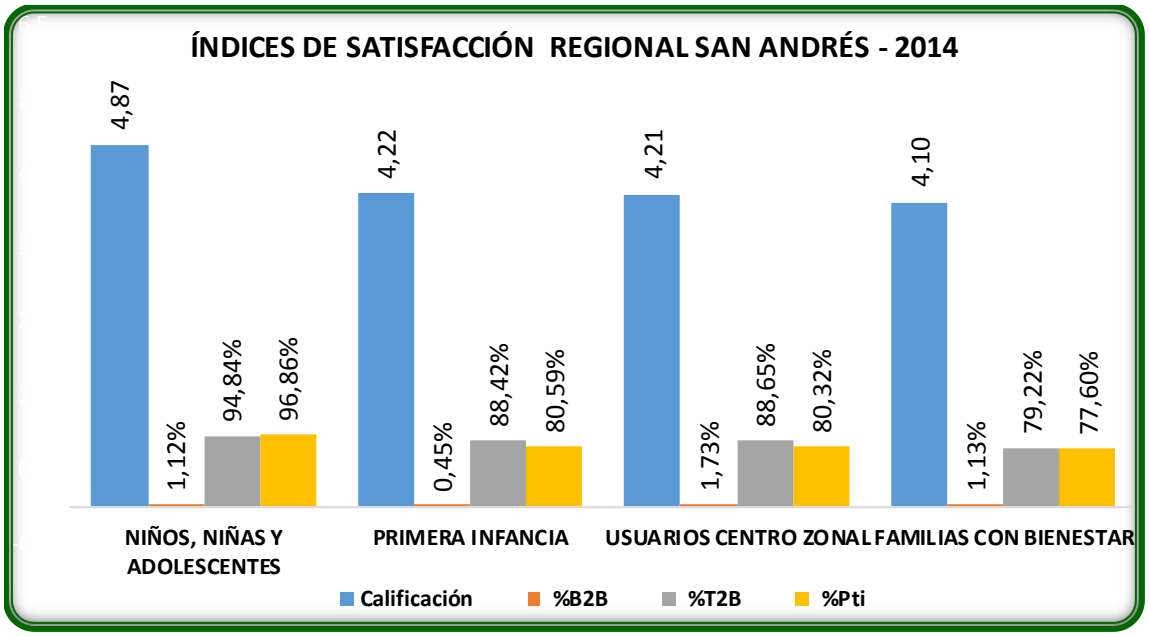


Est Grafica 61.10: Modalidades PPI – Risaralda

REGIONAL SAN ANDRÉS

Resultados Generales:

A continuación se presenta los resultados para la regional de San Andrés, en estos se observa un 87.78% de usuarios satisfechos en general teniendo en cuenta las 4 poblaciones.



REGIONAL	SAN ANDRÉS

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	69	4,87	94,84%	1,12%	96,86%
PRIMERA INFANCIA	40	4,22	88,42%	0,45%	80,59%
USUARIOS CENTRO ZONAL	57	4,21	88,65%	1,73%	80,32%
FAMILIAS CON BIENESTAR	53	4,10	79,22%	1,13%	77,60%
Total general	**219**	**4,35**	**87,78%**	**1,11%**	**83,84%**

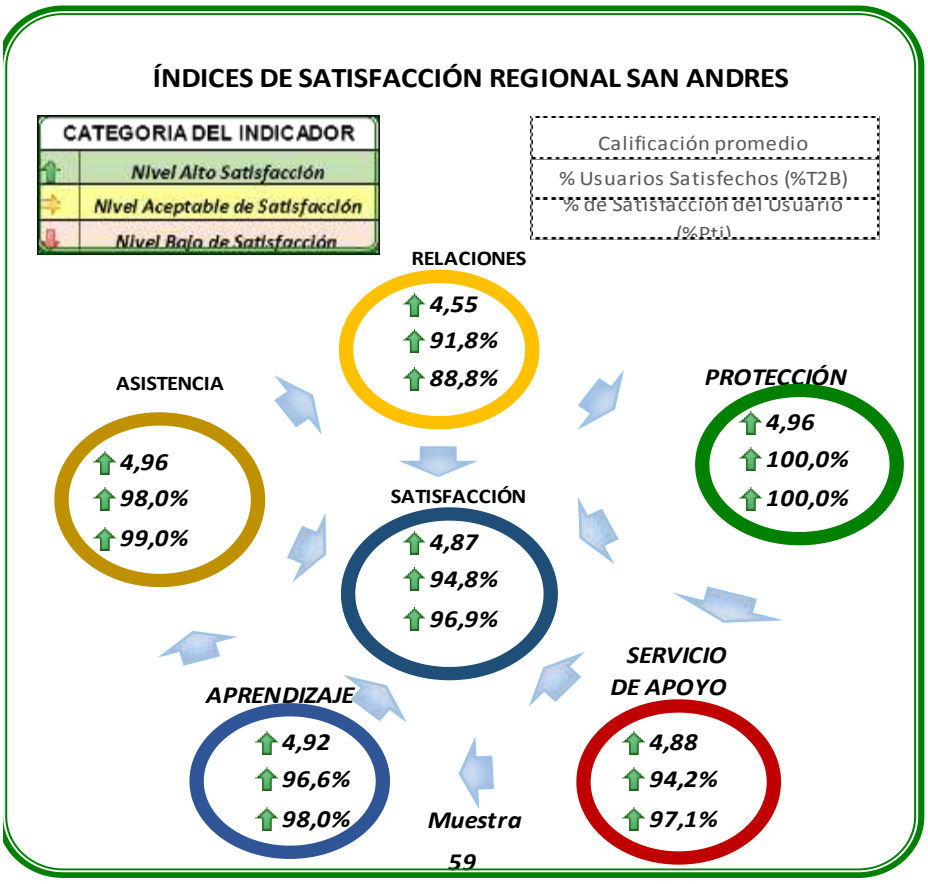
Est. Grafica 62: Resultados Generales – San Andrés.

Niños Niñas y Adolescente – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL SAN ANDRÉS

REGIONAL	SAN ANDRES		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	69	4,97	98,6%	0,00%	99,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	69	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	69	4,45	76,8%	4,35%	86,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	69	4,88	95,7%	1,45%	97,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	69	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	69	4,97	98,6%	0,00%	99,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	14	3,00	42,9%	42,86%	50,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	68	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	69	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	67	4,97	98,5%	0,00%	99,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	14	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	69	4,83	91,3%	0,00%	95,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	68	4,97	98,5%	0,00%	99,3%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	39	4,90	94,9%	0,00%	97,4%
TOTAL SAN ANDRÉS	**TOTAL**	**59**	**4,87**	**94,8%**	**1,12%**	**96,9%**

Est. Tabla 48: Indicadores de satisfacción NNA – San Andrés.



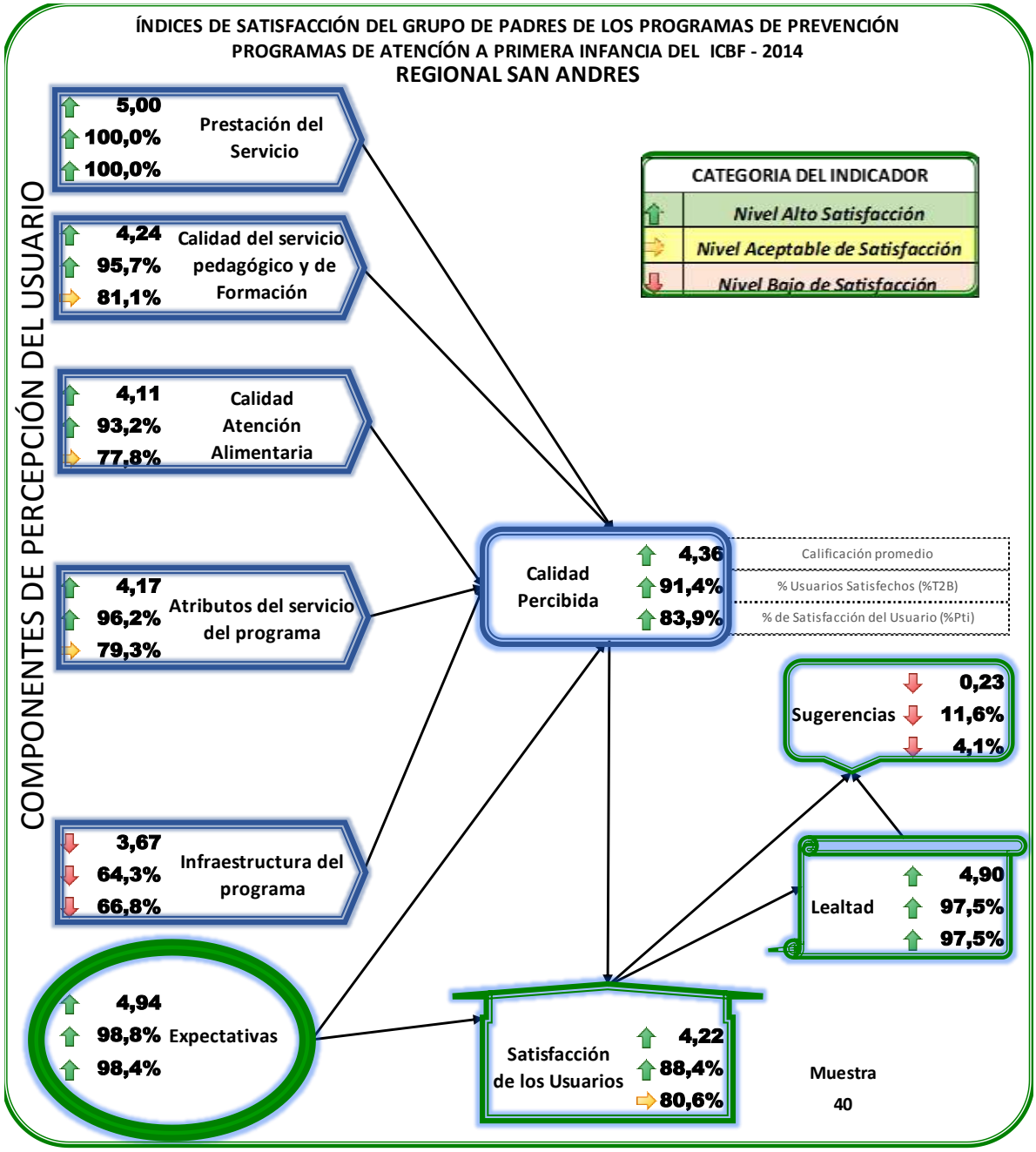
Est. Grafica 62.1: Resultados NNA – San Andrés.

Padres de Primera Infancia – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SAN ANDRES				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	40	4,75	97,5%	2,5%	93,8%
	La formación en valores	Preg_5b	39	4,33	97,4%	0,0%	83,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	39	4,13	92,3%	0,0%	78,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	39	4,15	92,3%	0,0%	78,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	39	4,03	94,9%	0,0%	75,6%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	39	4,05	100,0%	0,0%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	39	4,41	100,0%	0,0%	85,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	39	4,00	89,7%	0,0%	75,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	39	3,92	89,7%	0,0%	73,1%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	39	4,36	100,0%	0,0%	84,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	40	4,05	92,5%	0,0%	76,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	39	3,87	84,6%	0,0%	71,8%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	40	3,85	85,0%	0,0%	71,3%
	La señalización	Preg_9b	34	3,15	14,7%	0,0%	53,7%
	Los Baños	Preg_9c	12	3,83	75,0%	0,0%	70,8%
	El comedor	Preg_9d	39	3,64	61,5%	0,0%	66,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	39	4,05	94,9%	0,0%	76,3%
	La seguridad	Preg_9f	39	3,92	89,7%	0,0%	73,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	31	3,77	74,2%	0,0%	69,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	38	3,21	21,1%	0,0%	55,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	40	4,98	100,0%	0,0%	99,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**40**		**7,5%**	**92,5%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	3	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN SAN ANDRÉS			**39**	**4,22**	**88,4%**	**0,5%**	**80,6%**

Est. Tabla 48.1: Indicadores de Satisfacción PPI – San Andrés



Est Grafica 62.2: Resultados PPI – San Andrés.

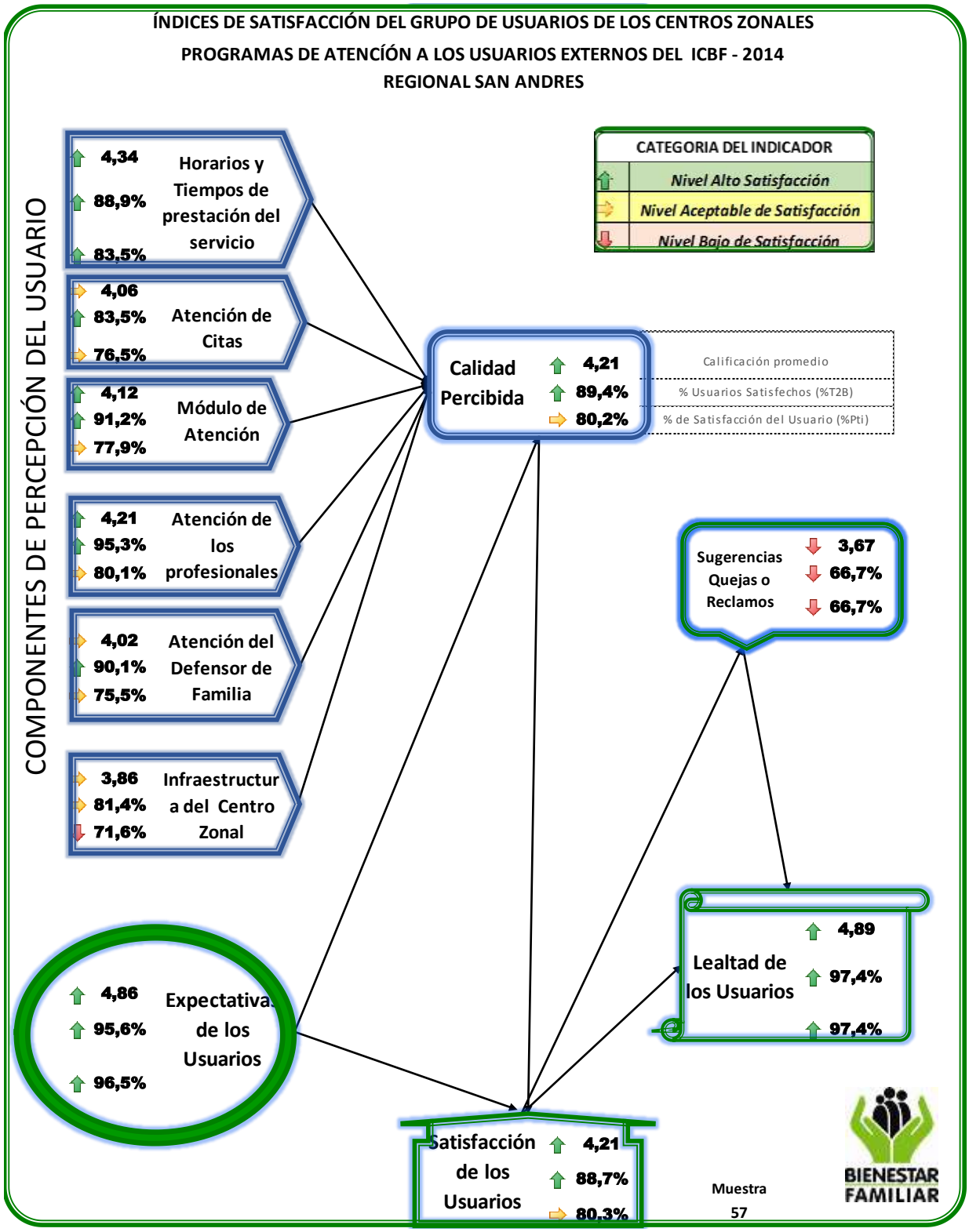
Usuarios de Centro Zonal – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SAN ANDRES				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	57	4,18	82,5%	1,8%	79,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	57	3,98	87,7%	0,0%	74,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**57**		**86,0%**	**14,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	49	4,22	81,6%	0,0%	80,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	48	3,90	85,4%	4,2%	72,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	56	4,00	89,3%	3,6%	75,0%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	57	4,02	89,5%	3,5%	75,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	57	4,33	94,7%	0,0%	83,3%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**57**		**94,7%**	**5,3%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	53	4,13	92,5%	1,9%	78,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	54	4,28	98,1%	0,0%	81,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**57**		**54,4%**	**45,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	31	4,00	90,3%	3,2%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	30	3,93	83,3%	6,7%	73,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	30	4,13	96,7%	0,0%	78,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	56	3,98	89,3%	0,0%	74,6%
	La señalización	Preg_12b	57	3,65	64,9%	1,8%	66,2%
	Los Baños	Preg_12c	10	3,90	90,0%	0,0%	72,5%
	La limpieza	Preg_12d	57	4,02	96,5%	0,0%	75,4%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	57	4,00	93,0%	0,0%	75,0%
	La organización	Preg_12f	57	3,93	87,7%	0,0%	73,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	55	3,58	54,5%	0,0%	64,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	57	4,86	94,7%	3,5%	96,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	57	4,93	98,2%	1,8%	98,2%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**57**		**5,3%**	**94,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	3,67	66,7%	0,0%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN SAN ANDRÉS			**54**	**4,21**	**88,7%**	**1,7%**	**80,3%**

Est. Tabla 48.2: Indicadores de satisfacción UCZ – San Andrés.



Est. Grafica 62.3: Resultados UCZ – San Andrés.

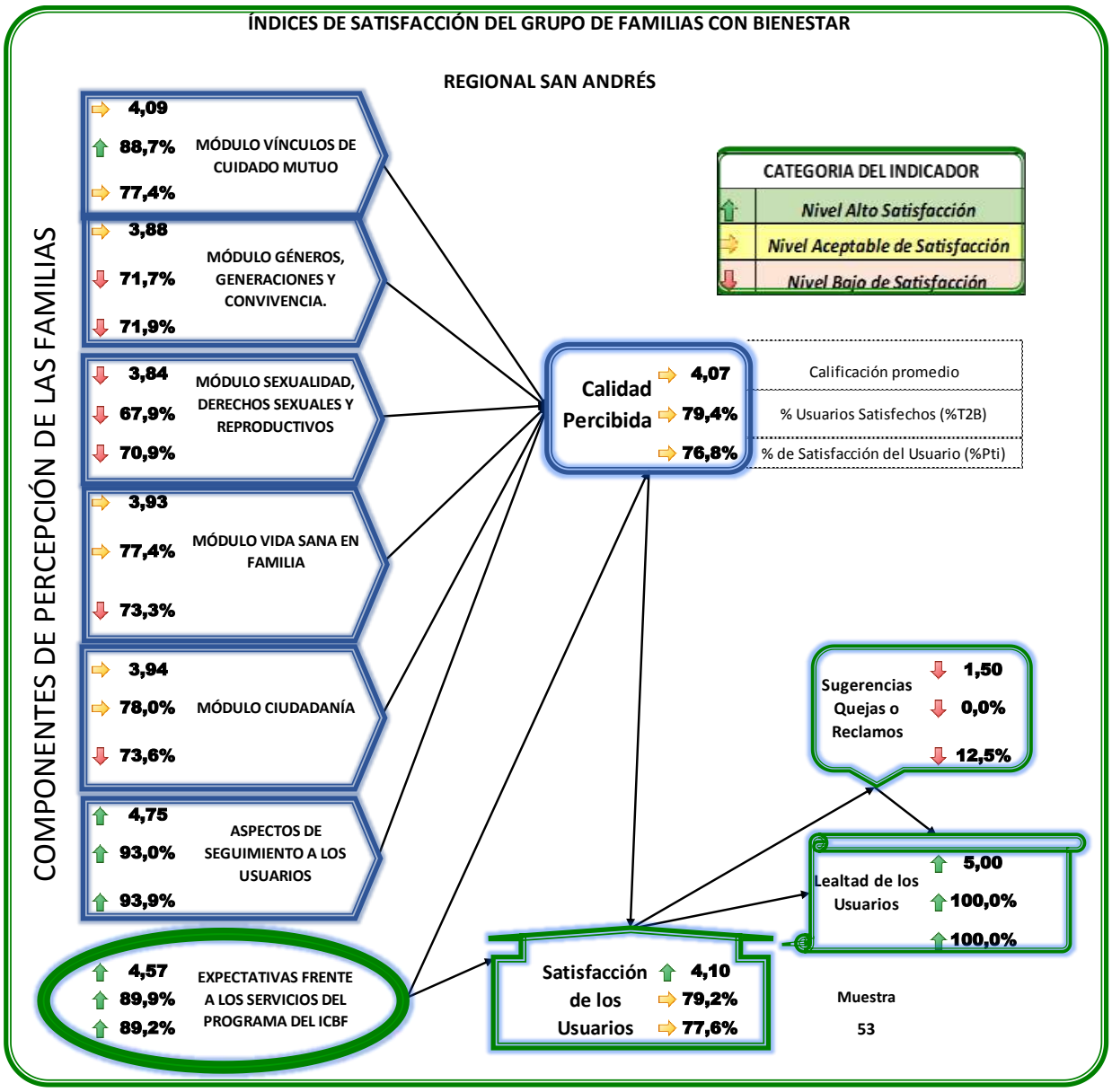
Familias con Bienestar – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

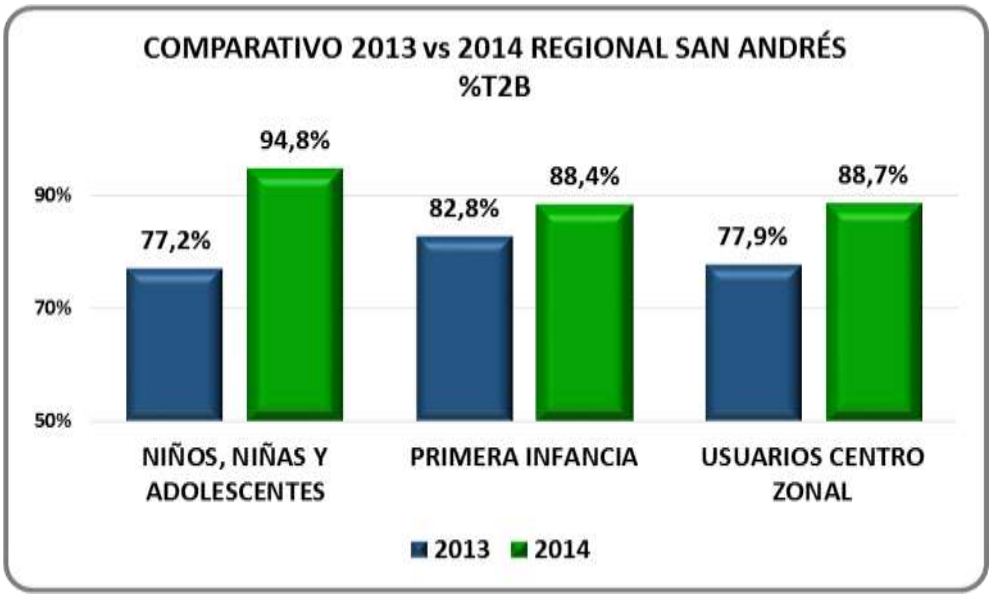
REGIONAL			SAN ANDRÉS			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	53	4,1	88,7%	0,0%	77,4%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	53	3,9	71,7%	0,0%	71,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	53	3,9	71,7%	0,0%	72,2%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	53	3,8	64,2%	0,0%	70,8%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	53	3,7	62,3%	0,0%	67,9%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	53	4,0	77,4%	0,0%	74,1%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	53	3,9	75,5%	0,0%	73,6%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	53	3,9	79,2%	0,0%	73,1%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	53	4,0	83,0%	0,0%	75,9%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	53	3,8	69,8%	1,9%	69,8%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	53	4,0	81,1%	0,0%	75,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	53	4,8	94,3%	5,7%	94,3%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	53	4,2	84,9%	0,0%	79,2%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	53	4,8	90,6%	1,9%	93,9%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	53	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**53**		**7,5%**	**92,5%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	4	1,5	0,0%	100,0%	12,5%
TOTAL		**53**	4,1	79,2%	1,1%	77,6%

Est. Tabla 48.3: Indicadores de satisfacción FB– San Andrés

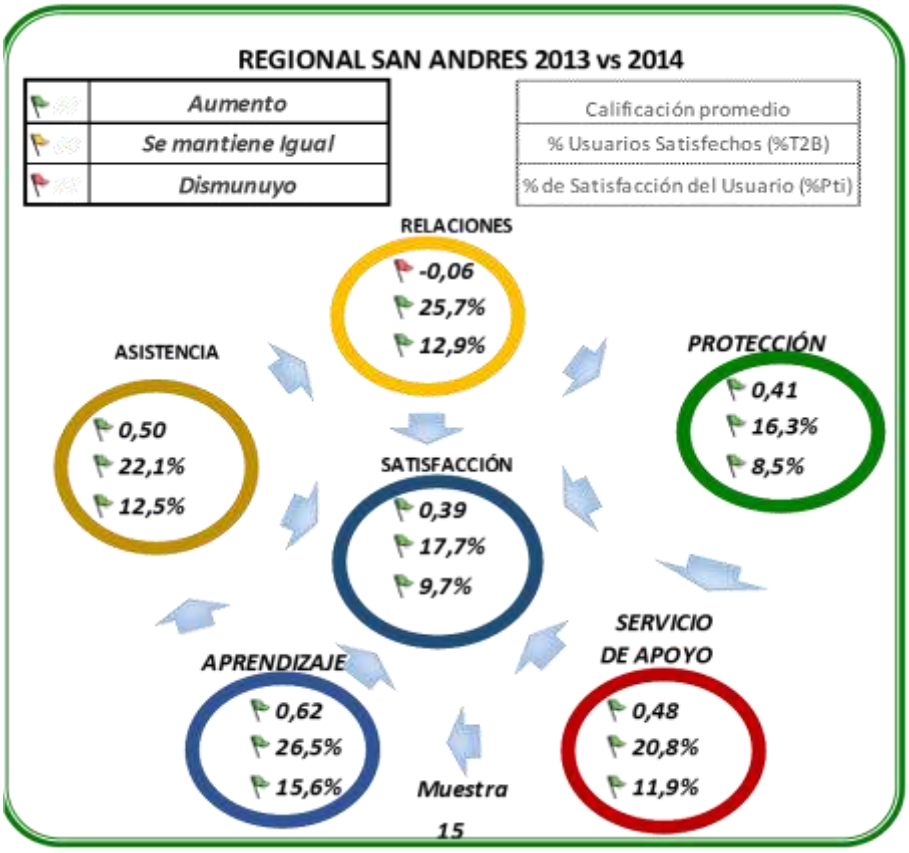


Est. Grafica 62.4: Resultados FB – San Andrés.

Comparativo 2013 Vs 2014 –San Andrés.



Est. Grafica 62.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – San Andrés

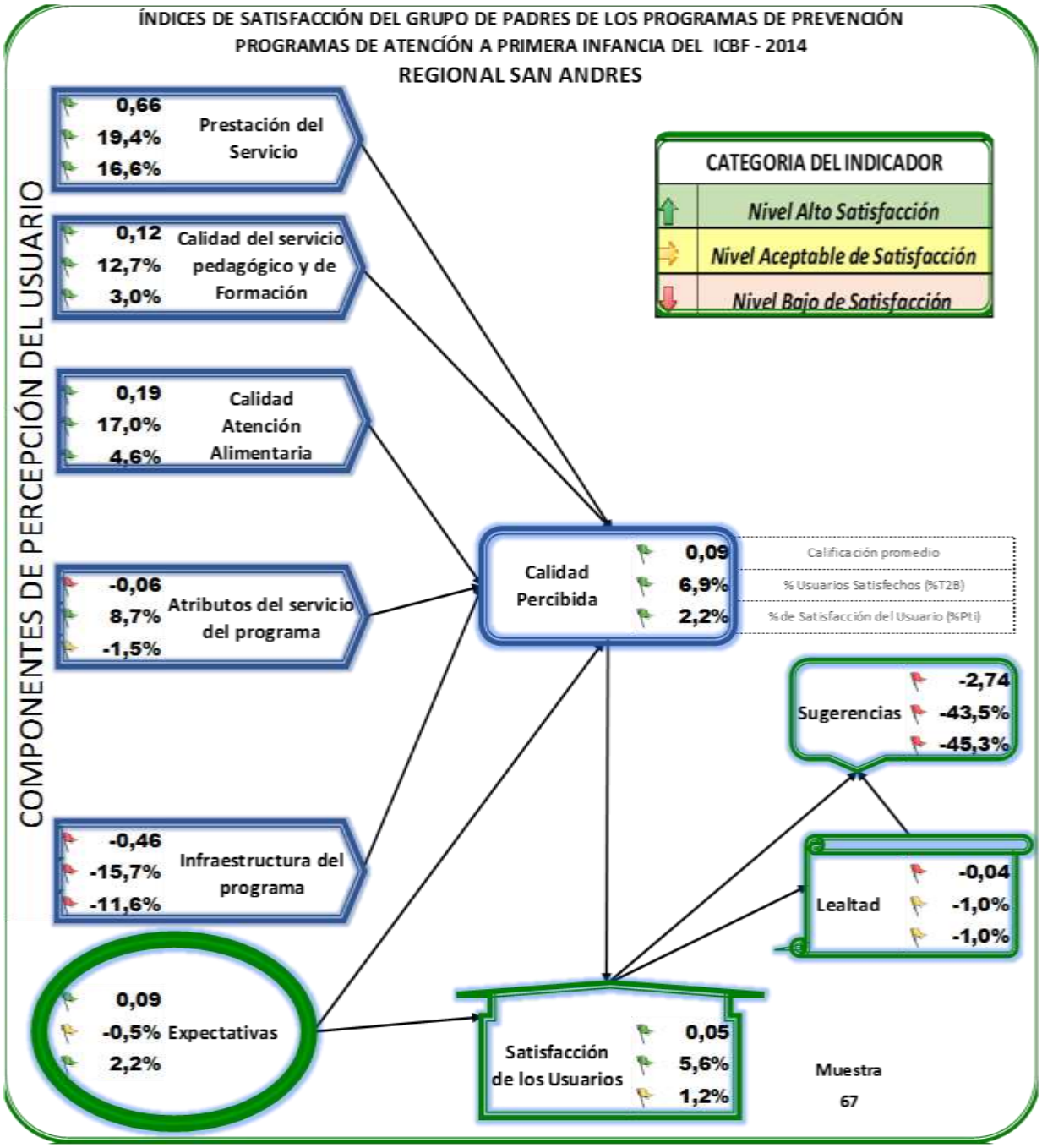


Est Grafica 62.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – San Andrés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL SAN ANDRÉS

REGIONAL	SAN ANDRES		AÑO 2013					AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	45	4,91	95,6%	0,0%	97,8%		69	4,97	98,6%	0,00%	99,3%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	45	4,69	84,4%	0,0%	92,2%		69	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	44	4,14	63,6%	6,8%	78,4%		69	4,45	76,8%	4,35%	86,2%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	44	4,14	63,6%	6,8%	78,4%		69	4,88	95,7%	1,45%	97,1%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	45	4,47	75,6%	2,2%	86,7%		69	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	45	4,82	91,1%	0,0%	95,6%		69	4,97	98,6%	0,00%	99,3%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	44	4,77	88,6%	0,0%	94,3%		14	3,00	42,9%	42,86%	50,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	45	4,82	91,1%	0,0%	95,6%		68	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	45	4,47	75,6%	2,2%	86,7%		69	4,94	97,1%	0,00%	98,6%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	45	4,51	75,6%	0,0%	87,8%		67	4,97	98,5%	0,00%	99,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	43	4,40	76,7%	7,0%	84,9%		14	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	45	4,69	84,4%	0,0%	92,2%		69	4,83	91,3%	0,00%	95,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	45	4,24	64,4%	2,2%	81,1%		69	4,86	92,8%	0,00%	96,4%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	45	4,29	71,1%	6,7%	82,2%		68	4,97	98,5%	0,00%	99,3%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	45	3,93	55,6%	8,9%	73,3%		39	4,90	94,9%	0,00%	97,4%
TOTAL SAN ANDRÉS	**TOTAL**	**45**	**4,49**	**77,2%**	**2,8%**	**87,2%**		**59**	**4,87**	**94,8%**	**1,12%**	**96,9%**

Est. Tabla 48.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – San Andrés.



Est Grafica 62.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – San Andrés.

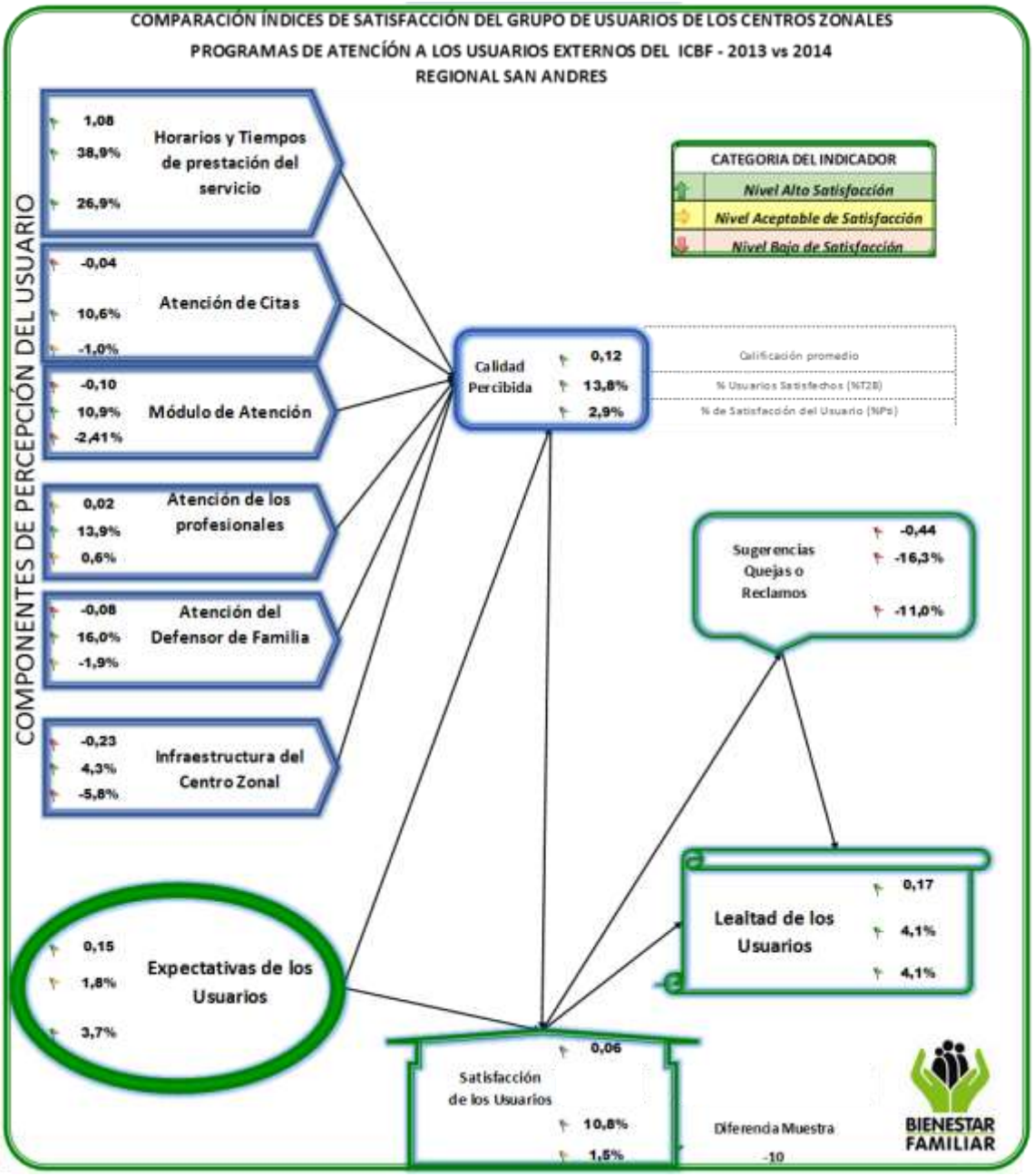
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		SAN ANDRES		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	67	3,85	65,7%	4,5%	71,3%	40	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	67	4,19	85,1%	0,0%	79,9%	40	4,75	97,5%	2,5%	93,8%
	La formación en valores	Preg_5b	67	4,16	85,1%	0,0%	79,1%	39	4,33	97,4%	0,0%	83,3%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	67	4,16	85,1%	0,0%	79,1%	39	4,13	92,3%	0,0%	78,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	67	4,03	79,1%	0,0%	75,7%	39	4,15	92,3%	0,0%	78,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	67	4,04	80,6%	0,0%	76,1%	39	4,03	94,9%	0,0%	75,6%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	67	4,13	83,6%	0,0%	78,4%	39	4,05	100,0%	0,0%	76,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	67	3,97	77,6%	0,0%	74,3%	39	4,41	100,0%	0,0%	85,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	67	3,88	73,1%	0,0%	72,0%	39	4,00	89,7%	0,0%	75,0%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	67	3,93	77,6%	0,0%	73,1%	39	3,92	89,7%	0,0%	73,1%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	67	4,25	89,6%	0,0%	81,3%	39	4,36	100,0%	0,0%	84,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	4,27	89,6%	0,0%	81,7%	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	67	4,24	89,6%	0,0%	81,0%	40	4,05	92,5%	0,0%	76,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	67	4,24	88,1%	0,0%	81,0%	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	67	4,22	85,1%	0,0%	80,6%	40	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	67	4,18	83,6%	0,0%	79,5%	39	3,87	84,6%	0,0%	71,8%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,15	82,1%	0,0%	78,7%	40	3,85	85,0%	0,0%	71,3%
	La señalización	Preg_9b	67	4,09	79,1%	0,0%	77,2%	34	3,15	14,7%	0,0%	53,7%
	Los Baños	Preg_9c	67	4,12	82,1%	0,0%	78,0%	12	3,83	75,0%	0,0%	70,8%
	El comedor	Preg_9d	67	4,04	76,1%	0,0%	76,1%	39	3,64	61,5%	0,0%	66,0%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	67	4,19	82,1%	0,0%	79,9%	39	4,05	94,9%	0,0%	76,3%
	La seguridad	Preg_9f	67	4,15	79,1%	0,0%	78,7%	39	3,92	89,7%	0,0%	73,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	67	4,15	79,1%	0,0%	78,7%	31	3,77	74,2%	0,0%	69,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	67	4,19	80,6%	0,0%	79,9%	38	3,21	21,1%	0,0%	55,3%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	67	4,76	100,0%	0,0%	94,0%	40	4,98	100,0%	0,0%	99,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	67	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	40	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	67	2,19	29,9%	70,1%	29,9%	**40**		**7,5%**	**92,5%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	51	4,00	88,2%	2,0%	75,0%	3	3,33	66,7%	33,3%	58,3%
TOTAL SATISFACCIÓN SAN ANDRÉS			**67**	**4,18**	**82,8%**	**2,8%**	**79,4%**	**39**	**4,22**	**88,4%**	**0,5%**	**80,6%**

Est. Tabla 48.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – San Andrés



Est Grafica 62.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – San Andrés

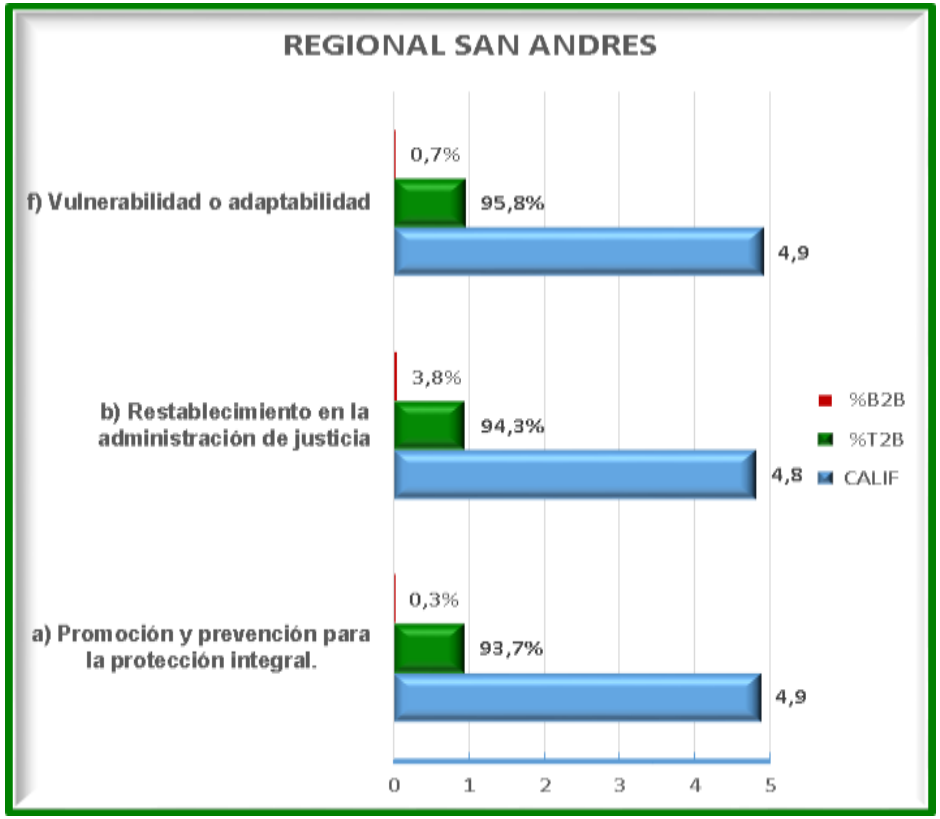
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	67	2,13	28,4%	71,6%	28,4%	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	67	3,71	56,1%	15,2%	67,8%	57	4,18	82,5%	1,8%	79,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	67	3,94	65,6%	4,7%	73,4%	57	3,98	87,7%	0,0%	74,6%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	41	4,41	85,4%	14,6%	85,4%	**57**		**86,0%**	**14,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	67	4,26	77,1%	2,9%	81,4%	49	4,22	81,6%	0,0%	80,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	67	3,94	68,6%	2,9%	73,6%	48	3,90	85,4%	4,2%	72,4%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	67	4,20	78,8%	1,5%	79,9%	56	4,00	89,3%	3,6%	75,0%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	67	4,18	78,3%	1,7%	79,6%	57	4,02	89,5%	3,5%	75,4%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	67	4,26	83,6%	0,0%	81,6%	57	4,33	94,7%	0,0%	83,3%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	67	4,88	97,0%	3,0%	97,0%	**57**		**94,7%**	**5,3%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	67	4,21	82,0%	1,6%	80,3%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	67	4,14	79,4%	3,2%	78,6%	53	4,13	92,5%	1,9%	78,3%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	67	4,19	82,8%	1,6%	79,7%	54	4,28	98,1%	0,0%	81,9%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	67	4,46	86,6%	13,4%	86,6%	**57**		**54,4%**	**45,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	67	4,17	81,0%	1,7%	79,3%	31	4,00	90,3%	3,2%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	67	4,05	70,7%	1,7%	76,3%	30	3,93	83,3%	6,7%	73,3%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	67	4,07	70,7%	1,7%	76,7%	30	4,13	96,7%	0,0%	78,3%

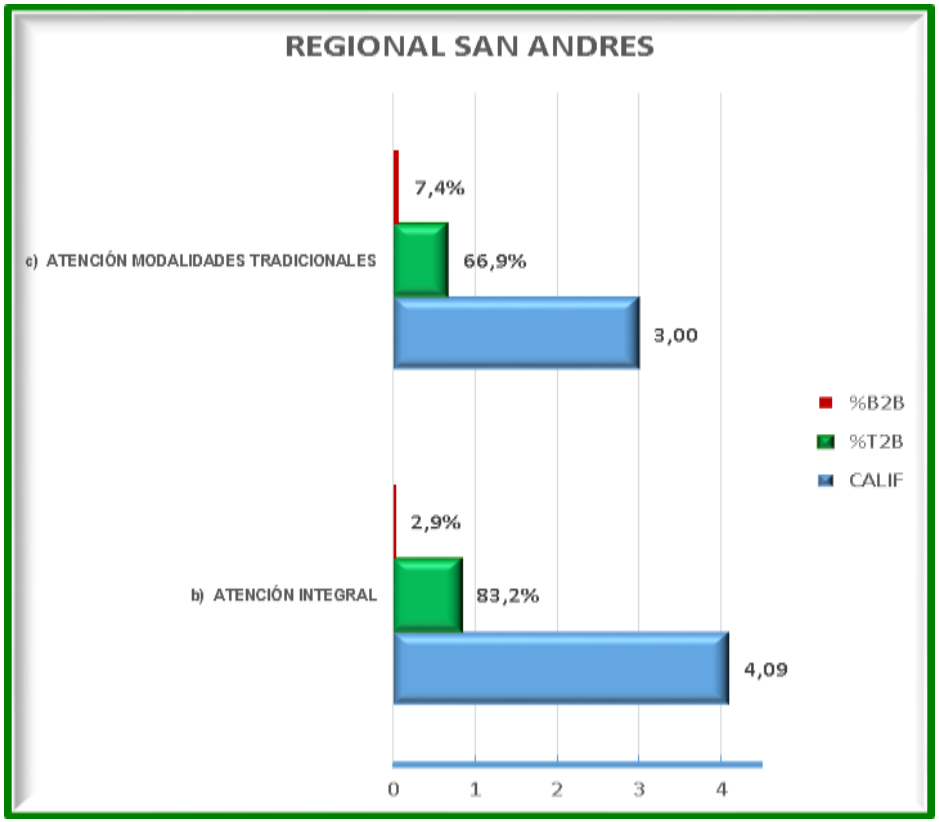
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	67	4,06	73,1%	1,5%	76,5%	56	3,98	89,3%	0,0%	74,6%
	La señalización	Preg_12b	67	3,98	71,4%	1,6%	74,6%	57	3,65	64,9%	1,8%	66,2%
	Los Baños	Preg_12c	67	4,06	76,6%	1,6%	76,6%	10	3,90	90,0%	0,0%	72,5%
	La limpieza	Preg_12d	67	4,18	81,5%	0,0%	79,6%	57	4,02	96,5%	0,0%	75,4%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	67	4,17	83,1%	1,5%	79,2%	57	4,00	93,0%	0,0%	75,0%
	La organización	Preg_12f	67	4,13	79,0%	0,0%	78,2%	57	3,93	87,7%	0,0%	73,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	67	4,06	75,0%	0,0%	76,6%	55	3,58	54,5%	0,0%	64,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	67	4,60	92,1%	7,9%	90,1%	57	4,86	94,7%	3,5%	96,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	57	4,93	98,2%	1,8%	98,2%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	66	4,64	90,9%	9,1%	90,9%	57	4,86	96,5%	3,5%	96,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	67	3,81	70,1%	29,9%	70,1%	**57**		**5,3%**	**94,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	67	4,11	83,0%	4,3%	77,7%	3	3,67	66,7%	0,0%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN SAN ANDRÉS			66	4,152	77,9%	6,9%	78,8%	**54**	**4,21**	**88,7%**	**1,7%**	**80,3%**

Est. Tabla 48.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – San Andrés

Modalidades – Proyectos de inversión - San Andrés.



Est Grafica 62.9: Modalidades NNA – San Andrés

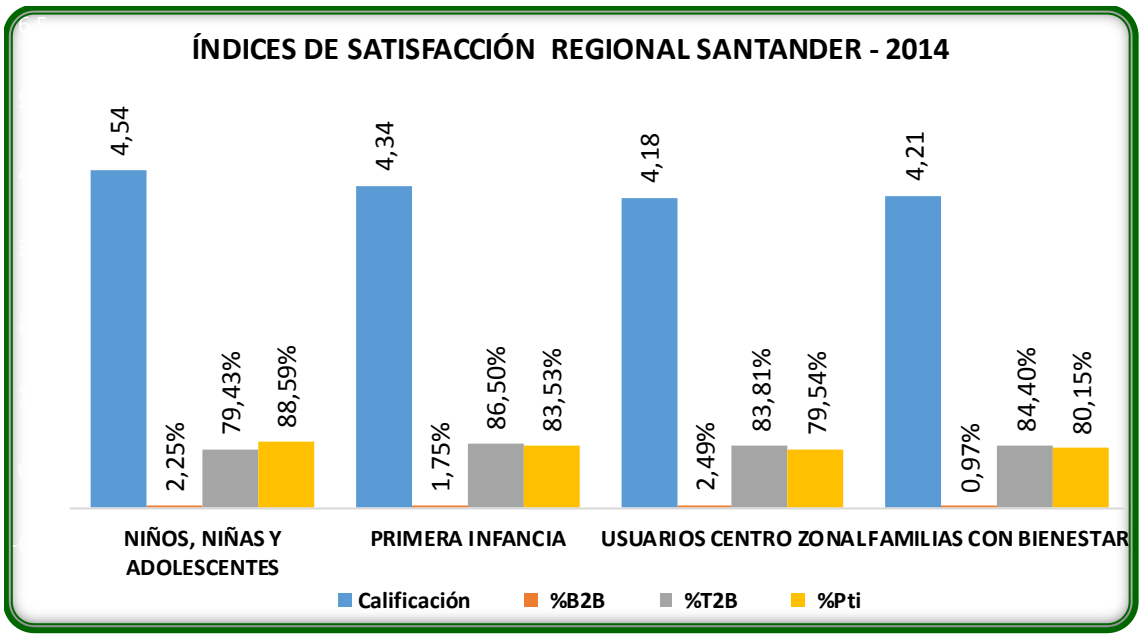


Est Grafica 62.10: Modalidades PPI – San Andrés

REGIONAL SANTANDER

Resultados Generales:

Dentro del análisis de datos que se encuentran a continuación identificamos una tendencia a una calificación alta con un 83.54% de usuarios satisfechos a nivel general, a su vez se identificó una evaluación aceptable en centros zonales y niños niñas y adolescentes con una 2.49% y 2.25% de usuarios insatisfechos B2B respectivamente.



REGIONAL	SANTANDER

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	116	4,54	79,43%	2,25%	88,59%
PRIMERA INFANCIA	80	4,34	86,50%	1,75%	83,53%
USUARIOS CENTRO ZONAL	97	4,18	83,81%	2,49%	79,54%
FAMILIAS CON BIENESTAR	49	4,21	84,40%	0,97%	80,15%
Total general	**342**	**4,32**	**83,54%**	**1,87%**	**82,95%**

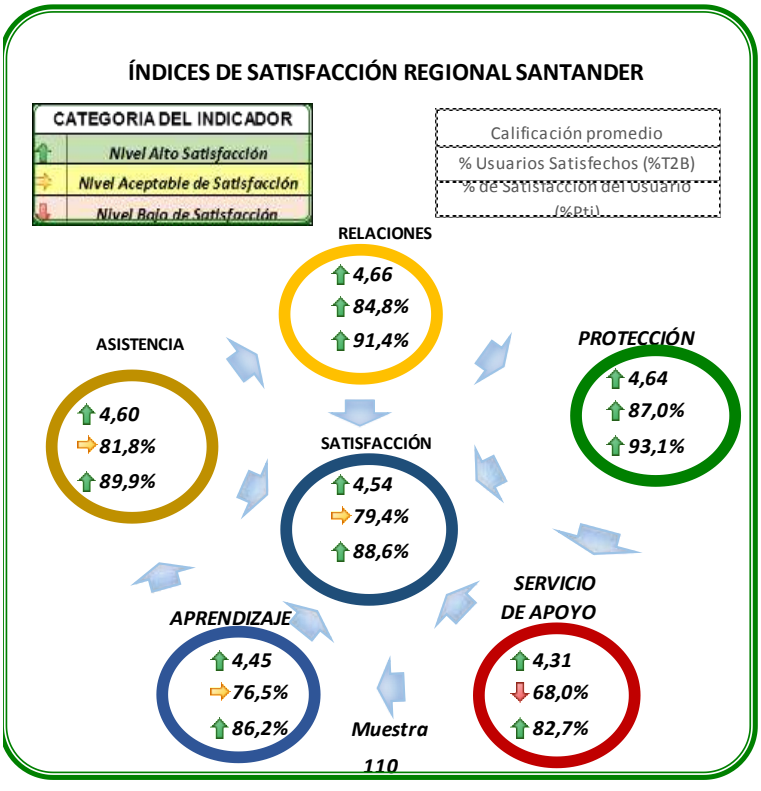
Est. Grafica 63: Resultados Generales – Santander.

Niños Niñas y Adolescente – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL SANTANDER

REGIONAL	SANTANDER		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	116	4,76	88,8%	0,86%	94,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	115	4,88	93,9%	0,00%	97,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	116	4,55	80,2%	2,59%	88,8%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	116	4,43	75,0%	3,45%	85,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	116	4,67	85,3%	1,72%	91,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	113	4,63	81,4%	0,00%	90,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	83	4,66	84,3%	1,20%	91,6%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	116	4,62	81,9%	0,86%	90,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	116	4,81	90,5%	0,00%	95,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	111	4,33	70,3%	3,60%	83,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	70	4,66	85,7%	2,86%	91,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	113	4,49	74,3%	0,00%	87,2%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	115	4,20	62,6%	2,61%	80,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	116	4,24	67,2%	5,17%	81,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	111	4,28	73,0%	9,01%	82,0%
TOTAL SANTANDER	**TOTAL**	**110**	**4,54**	**79,4%**	**2,25%**	**88,6%**

Est. Tabla 49: Indicadores de satisfacción NNA – Santander.



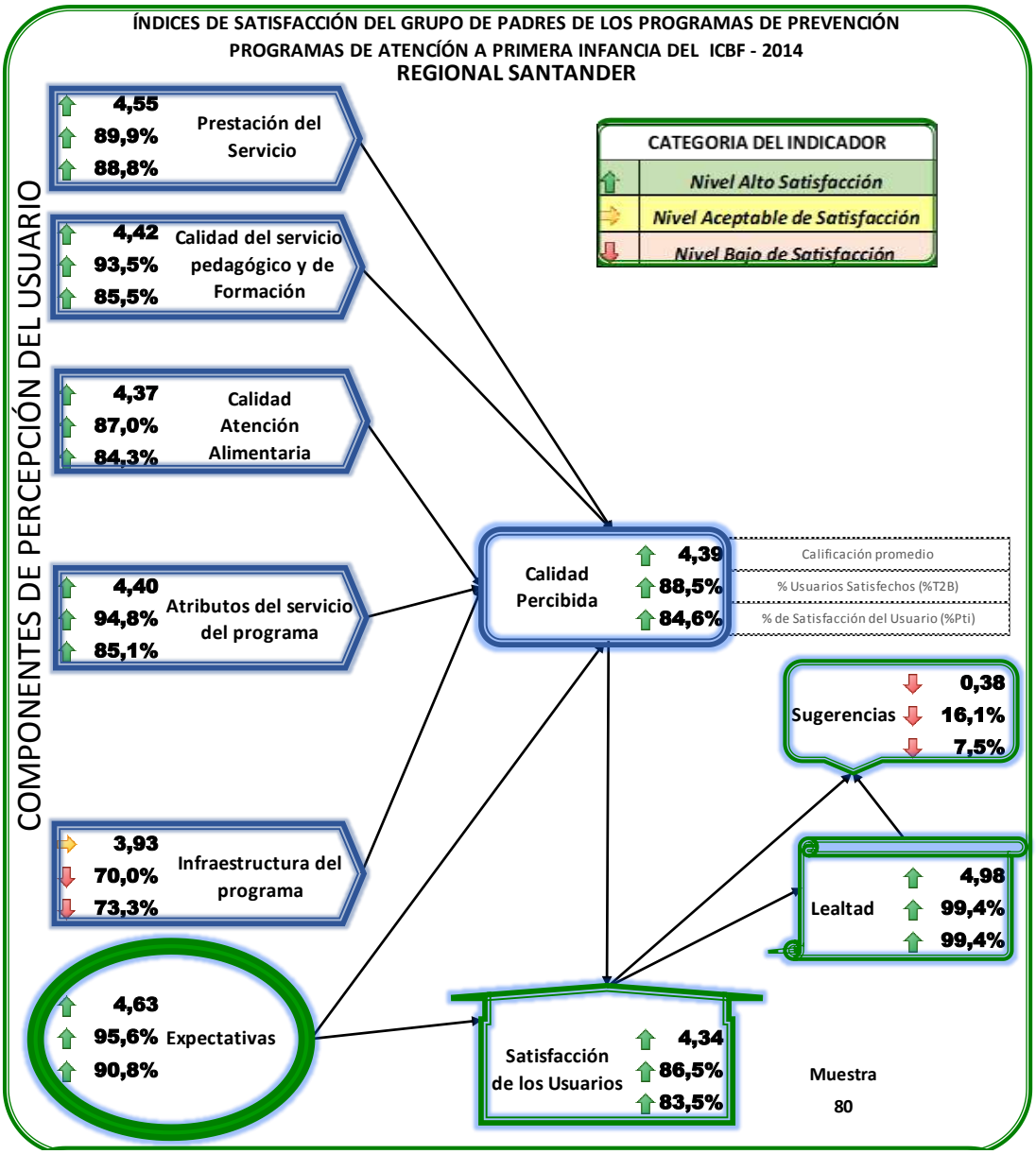
Est. Grafica 63.1: Resultados NNA – Santander.

Padres de Primera Infancia – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SANTANDER				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	80	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	79	4,41	87,3%	5,1%	85,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	53	4,38	90,6%	0,0%	84,4%
	La formación en valores	Preg_5b	50	4,42	94,0%	0,0%	85,5%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	55	4,33	87,3%	0,0%	83,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	51	4,45	96,1%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	50	4,48	96,0%	0,0%	87,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	50	4,48	98,0%	0,0%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	60	4,37	85,0%	0,0%	84,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	55	4,51	92,7%	0,0%	87,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	62	4,26	83,9%	0,0%	81,5%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	54	4,54	92,6%	0,0%	88,4%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	60	4,48	96,7%	0,0%	87,1%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	80	4,24	91,3%	0,0%	80,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	71	4,42	97,2%	0,0%	85,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	70	4,39	95,7%	0,0%	84,6%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	51	4,43	96,1%	0,0%	85,8%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	78	3,87	69,2%	1,3%	71,8%
	La señalización	Preg_9b	80	3,83	63,8%	2,5%	70,6%
	Los Baños	Preg_9c	72	4,01	70,8%	1,4%	75,3%
	El comedor	Preg_9d	61	4,18	88,5%	1,6%	79,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	80	3,96	67,5%	2,5%	74,1%
	La seguridad	Preg_9f	80	3,90	70,0%	3,8%	72,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	52	4,04	82,7%	1,9%	76,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	80	3,76	56,3%	6,3%	69,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	80	4,65	91,3%	8,8%	91,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	80	4,61	100,0%	0,0%	90,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	80	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	80	4,95	98,8%	1,3%	98,8%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**80**		**8,8%**	**91,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	7	4,71	100,0%	0,0%	92,9%
TOTAL SATISFACCIÓN SANTANDER			**69**	**4,34**	**86,5%**	**1,8%**	**83,5%**

Est. Tabla 49.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Santander



Est Grafica 63.2: Resultados PPI – Santander.

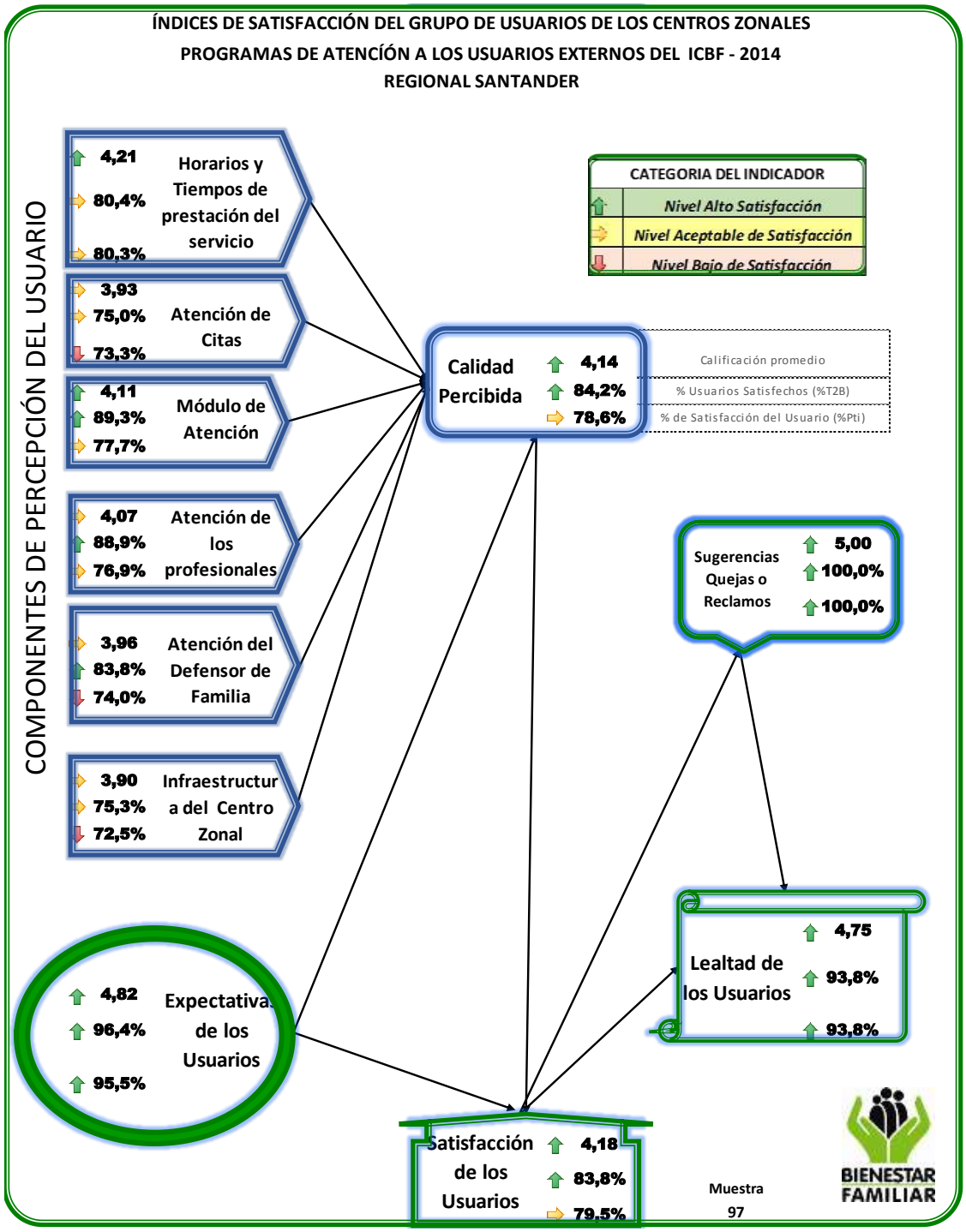
Usuarios de Centro Zonal – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SANTANDER				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	97	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	97	3,89	73,2%	10,3%	72,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	97	3,88	71,1%	3,1%	71,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**97**		**38,1%**	**61,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	37	3,97	70,3%	2,7%	74,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	35	3,89	80,0%	2,9%	72,1%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	97	4,09	91,8%	1,0%	77,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	97	4,03	85,6%	0,0%	75,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	97	4,20	90,7%	1,0%	79,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**97**		**83,5%**	**16,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	81	4,05	88,9%	0,0%	76,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	81	4,10	88,9%	0,0%	77,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**97**		**26,8%**	**73,2%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	26	4,00	92,3%	3,8%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	23	3,70	69,6%	8,7%	67,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	25	4,16	88,0%	4,0%	79,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	97	3,90	74,2%	0,0%	72,4%
	La señalización	Preg_12b	97	3,75	63,9%	0,0%	68,8%
	Los Baños	Preg_12c	31	3,74	71,0%	3,2%	68,5%
	La limpieza	Preg_12d	97	4,06	87,6%	0,0%	76,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	97	4,20	91,8%	0,0%	79,9%
	La organización	Preg_12f	97	3,97	77,3%	1,0%	74,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	95	3,58	57,9%	3,2%	64,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	97	4,75	93,8%	6,2%	93,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	97	4,89	99,0%	0,0%	97,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	97	4,79	94,8%	5,2%	94,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**97**		**1,0%**	**99,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	1	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL SATISFACCIÓN SANTANDER			**91**	**4,18**	**83,8%**	**2,5%**	**79,5%**

Est. Tabla 49.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Santander.



Est. Grafica 63.3: Resultados UCZ – Santander.

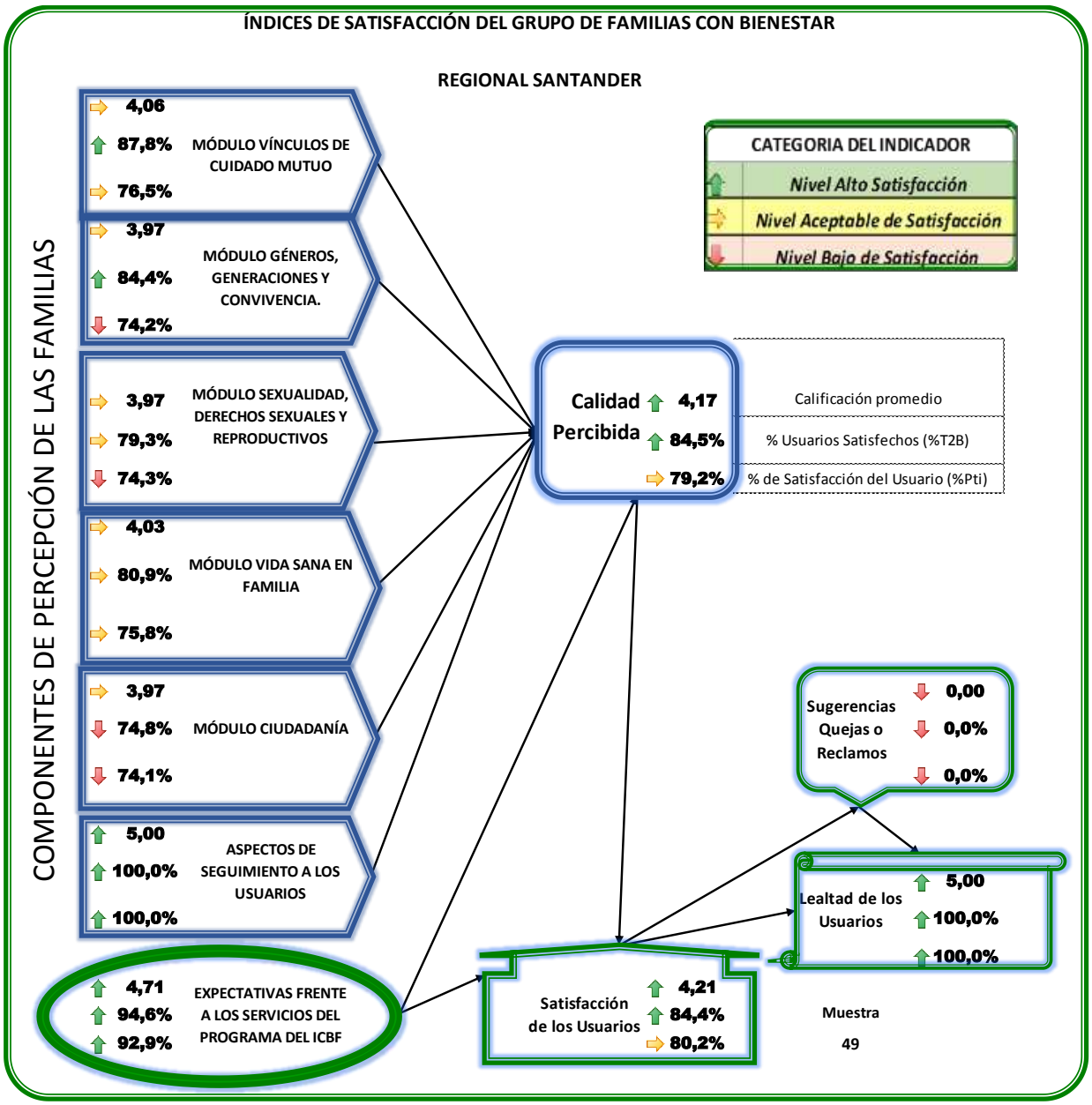
Familias con Bienestar – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

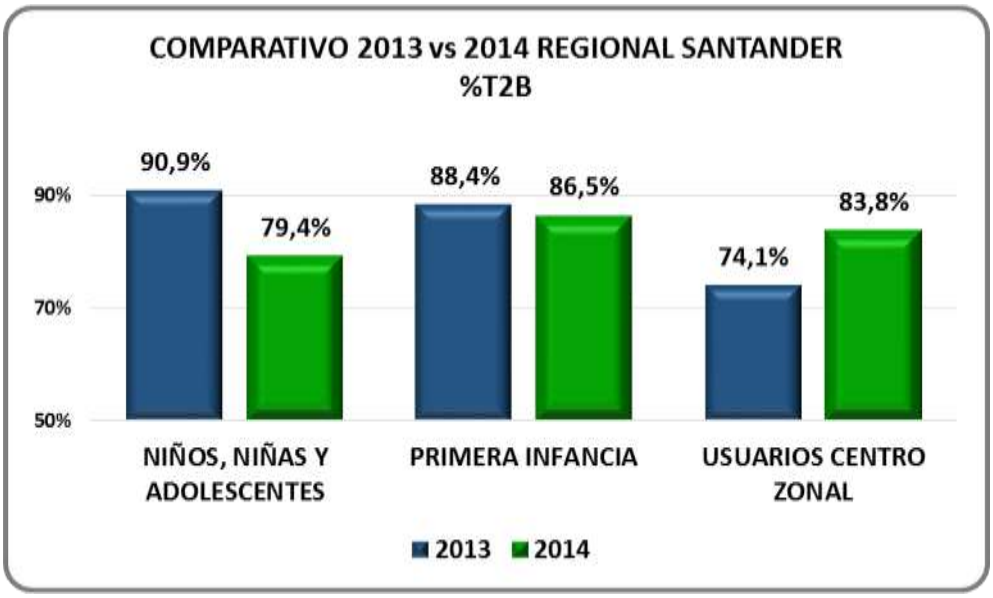
REGIONAL			SANTANDER			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	49	4,1	87,8%	0,0%	76,5%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	48	4,0	85,4%	0,0%	74,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	48	4,0	83,3%	0,0%	74,5%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	47	4,1	78,7%	0,0%	77,7%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	47	4,0	83,0%	0,0%	74,5%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	46	3,8	76,1%	4,3%	70,7%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	47	4,1	87,2%	0,0%	78,2%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	47	3,9	74,5%	0,0%	73,4%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	48	4,0	79,2%	0,0%	75,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	48	3,9	70,8%	4,2%	71,9%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	47	4,0	74,5%	0,0%	75,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	49	4,9	98,0%	2,0%	98,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	49	4,5	93,9%	0,0%	87,2%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	49	4,7	91,8%	4,1%	93,4%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	49	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**49**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**49**	4,2	84,4%	1,0%	80,2%

Est. Tabla 49.3: Indicadores de satisfacción FB– Santander

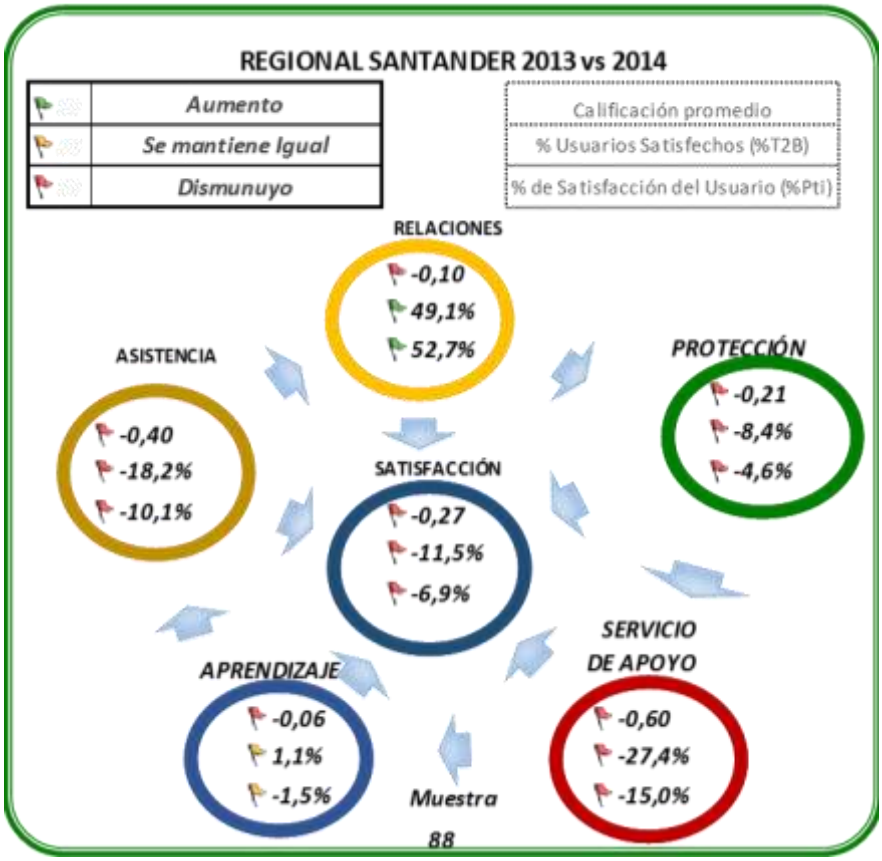


Est. Grafica 63.4: Resultados FB – Santander.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Santander.



Est. Grafica 63.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Santander

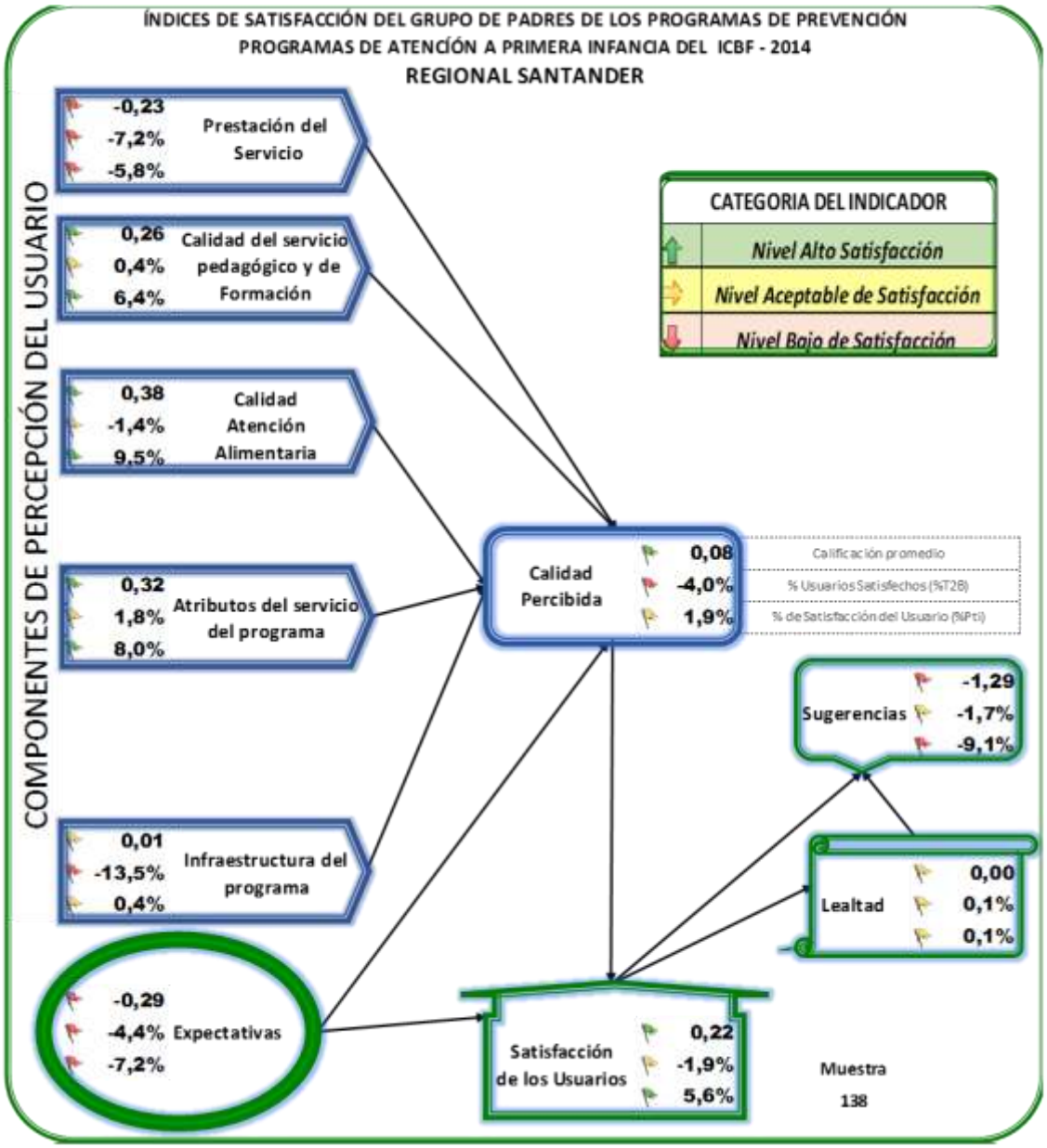


Est Grafica 63.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Santander.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL SANTANDER

REGIONAL	SANTANDER	AÑO 2013					AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	116	4,76	88,8%	0,86%	94,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	115	4,88	93,9%	0,00%	97,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	22	4,27	63,6%	0,0%	81,8%	116	4,55	80,2%	2,59%	88,8%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	22	4,73	86,4%	0,0%	93,2%	116	4,43	75,0%	3,45%	85,8%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	116	4,67	85,3%	1,72%	91,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	113	4,63	81,4%	0,00%	90,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	83	4,66	84,3%	1,20%	91,6%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	116	4,62	81,9%	0,86%	90,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	116	4,81	90,5%	0,00%	95,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	111	4,33	70,3%	3,60%	83,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	70	4,66	85,7%	2,86%	91,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	22	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	113	4,49	74,3%	0,00%	87,2%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	115	4,20	62,6%	2,61%	80,0%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	22	4,82	90,9%	0,0%	95,5%	116	4,24	67,2%	5,17%	81,0%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	21	3,86	42,9%	0,0%	71,4%	111	4,28	73,0%	9,01%	82,0%
TOTAL SANTANDER	**TOTAL**	**22**	**4,82**	**90,9%**	**0,0%**	**95,4%**	**110**	**4,54**	**79,4%**	**2,25%**	**88,6%**

Est. Tabla 49.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Santander.



Est Grafica 63.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Santander.

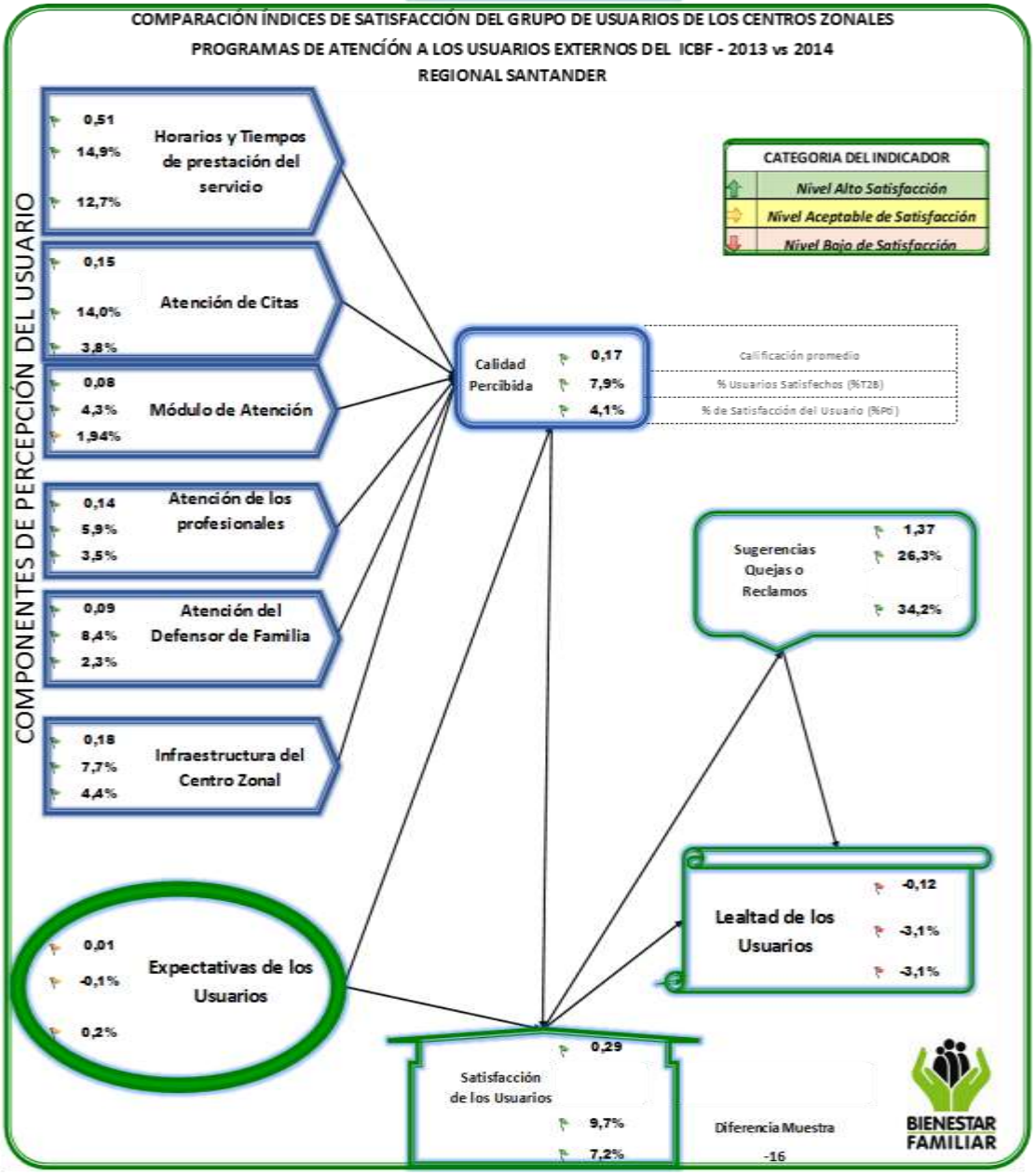
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍON A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		SANTANDER		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	138	4,91	97,8%	2,2%	97,8%	80	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	138	4,66	96,4%	0,0%	91,5%	79	4,41	87,3%	5,1%	85,1%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,38	96,4%	0,7%	84,6%	53	4,38	90,6%	0,0%	84,4%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,23	94,2%	0,0%	80,8%	50	4,42	94,0%	0,0%	85,5%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	138	4,22	97,1%	0,0%	80,6%	55	4,33	87,3%	0,0%	83,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,07	89,1%	0,7%	76,8%	51	4,45	96,1%	0,0%	86,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,04	89,9%	0,0%	76,1%	50	4,48	96,0%	0,0%	87,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	138	4,02	92,0%	0,0%	75,5%	50	4,48	98,0%	0,0%	87,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	138	4,02	91,3%	0,0%	75,5%	60	4,37	85,0%	0,0%	84,2%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	138	3,99	89,1%	0,0%	74,8%	55	4,51	92,7%	0,0%	87,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	138	3,96	84,8%	0,7%	74,1%	62	4,26	83,9%	0,0%	81,5%

Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,02	89,9%	0,0%	75,5%	54	4,54	92,6%	0,0%	88,4%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	138	4,19	97,1%	0,0%	79,7%	60	4,48	96,7%	0,0%	87,1%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	138	3,89	83,3%	5,1%	72,3%	80	4,24	91,3%	0,0%	80,9%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	138	4,20	97,8%	0,0%	80,1%	71	4,42	97,2%	0,0%	85,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	138	4,20	97,1%	0,0%	80,1%	70	4,39	95,7%	0,0%	84,6%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	4,00	92,8%	0,7%	75,0%	51	4,43	96,1%	0,0%	85,8%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	138	3,91	83,3%	5,8%	72,8%	78	3,87	69,2%	1,3%	71,8%
	La señalización	Preg_9b	138	3,86	79,7%	0,7%	71,4%	80	3,83	63,8%	2,5%	70,6%
	Los Baños	Preg_9c	138	3,89	83,3%	0,7%	72,3%	72	4,01	70,8%	1,4%	75,3%
	El comedor	Preg_9d	138	3,96	89,1%	0,0%	73,9%	61	4,18	88,5%	1,6%	79,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	138	4,06	89,9%	0,0%	76,4%	80	3,96	67,5%	2,5%	74,1%
	La seguridad	Preg_9f	138	3,91	82,6%	0,7%	72,6%	80	3,90	70,0%	3,8%	72,5%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	138	3,76	71,7%	3,6%	69,0%	52	4,04	82,7%	1,9%	76,0%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	138	3,99	88,4%	0,0%	74,8%	80	3,76	56,3%	6,3%	69,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	80	4,65	91,3%	8,8%	91,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	138	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	80	4,61	100,0%	0,0%	90,3%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	80	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	80	4,95	98,8%	1,3%	98,8%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	138	1,41	10,1%	89,9%	10,1%	**80**		**8,8%**	**91,3%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	14	4,21	92,9%	7,1%	80,4%	7	4,71	100,0%	0,0%	92,9%
TOTAL SATISFACCIÓN SANTANDER			**138**	**4,12**	**88,4%**	**3,8%**	**78,0%**	**69**	**4,34**	**86,5%**	**1,8%**	**83,5%**

Est. Tabla 49.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Santander



Est Grafica 63.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Santander

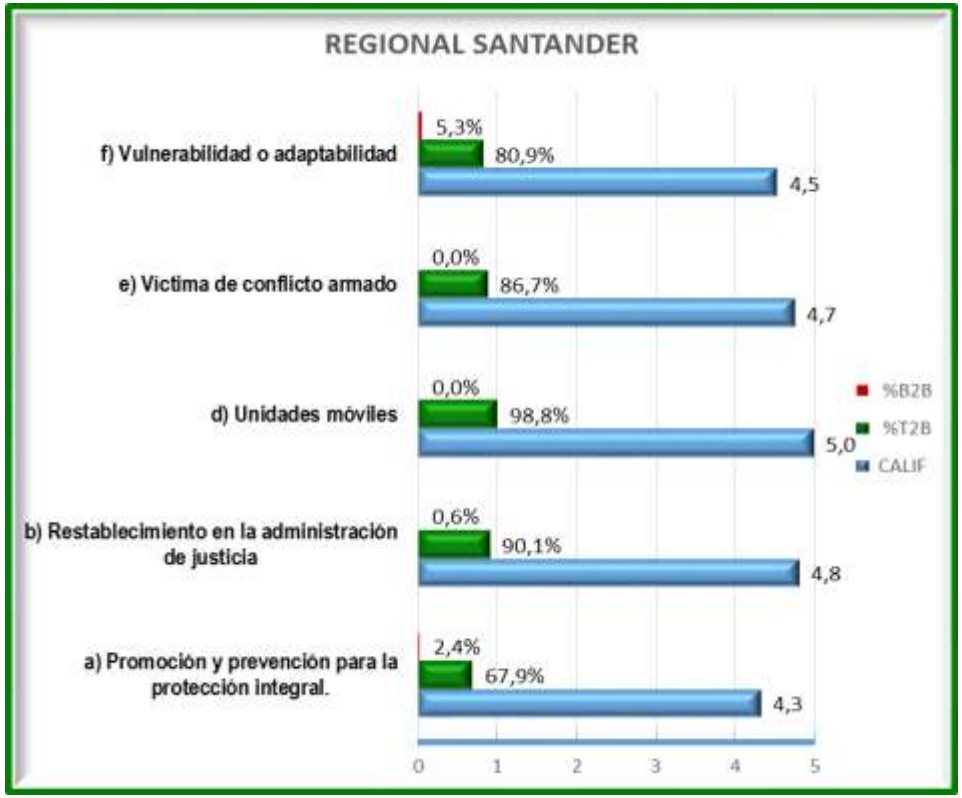
COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL				AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	113	4,22	80,5%	19,5%	80,5%	97	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	113	3,37	53,1%	23,9%	59,3%	97	3,89	73,2%	10,3%	72,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	113	3,52	62,8%	16,8%	63,1%	97	3,88	71,1%	3,1%	71,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	69	4,42	85,5%	14,5%	85,5%	**97**		**38,1%**	**61,9%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	113	3,63	42,4%	1,7%	65,7%	37	3,97	70,3%	2,7%	74,3%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	113	3,93	79,7%	1,7%	73,3%	35	3,89	80,0%	2,9%	72,1%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	113	3,98	88,3%	4,5%	74,5%	97	4,09	91,8%	1,0%	77,3%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	113	3,90	79,3%	2,7%	72,5%	97	4,03	85,6%	0,0%	75,8%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	113	4,20	87,6%	0,0%	80,1%	97	4,20	90,7%	1,0%	79,9%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	113	4,43	85,8%	14,2%	85,8%	**97**		**83,5%**	**16,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	113	3,68	67,6%	10,3%	66,9%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	113	3,90	85,6%	2,1%	72,4%	81	4,05	88,9%	0,0%	76,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	113	4,23	95,9%	0,0%	80,7%	81	4,10	88,9%	0,0%	77,5%

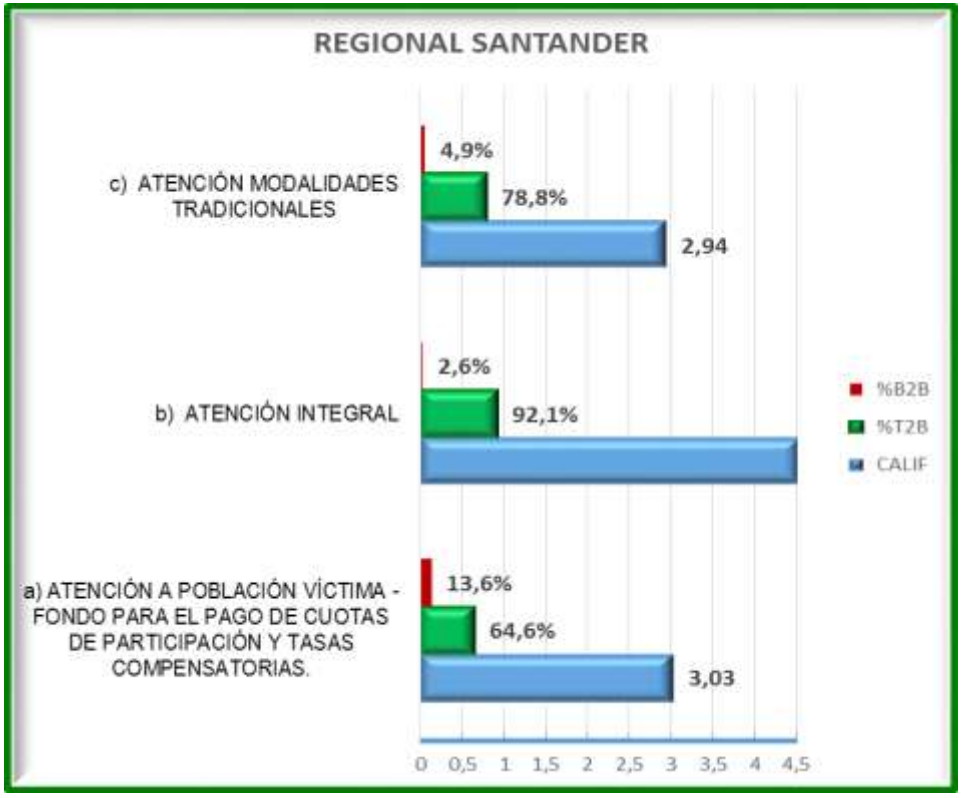
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	113	3,23	55,8%	44,2%	55,8%	**97**		**26,8%**	**73,2%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	113	3,79	74,2%	4,8%	69,8%	26	4,00	92,3%	3,8%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	113	3,60	61,7%	11,7%	65,0%	23	3,70	69,6%	8,7%	67,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	113	4,21	90,3%	0,0%	80,2%	25	4,16	88,0%	4,0%	79,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	113	3,68	66,4%	2,7%	67,0%	97	3,90	74,2%	0,0%	72,4%
	La señalización	Preg_12b	113	3,65	60,2%	1,8%	66,2%	97	3,75	63,9%	0,0%	68,8%
	Los Baños	Preg_12c	113	3,52	51,8%	4,5%	62,9%	31	3,74	71,0%	3,2%	68,5%
	La limpieza	Preg_12d	113	3,88	79,6%	0,9%	72,1%	97	4,06	87,6%	0,0%	76,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	113	3,87	76,1%	3,5%	71,7%	97	4,20	91,8%	0,0%	79,9%
	La organización	Preg_12f	113	3,73	67,3%	2,7%	68,4%	97	3,97	77,3%	1,0%	74,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	113	3,75	71,7%	4,4%	68,8%	95	3,58	57,9%	3,2%	64,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	113	4,82	95,6%	4,4%	95,6%	97	4,75	93,8%	6,2%	93,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	113	4,80	97,3%	0,9%	94,9%	97	4,89	99,0%	0,0%	97,2%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	113	4,89	97,3%	2,7%	97,3%	97	4,71	92,8%	7,2%	92,8%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	113	4,86	96,5%	3,5%	96,5%	97	4,79	94,8%	5,2%	94,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	113	1,67	16,8%	83,2%	16,8%	**97**		**1,0%**	**99,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	113	3,63	73,7%	15,8%	65,8%	1	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL SATISFACCIÓN SANTANDER			112	3,893	74,1%	10,1%	72,3%	**91**	**4,18**	**83,8%**	**2,5%**	**79,5%**

Est. Tabla 49.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Santander

Modalidades – Proyectos de inversión - Santander.



Est Grafica 63.9: Modalidades NNA – Santander

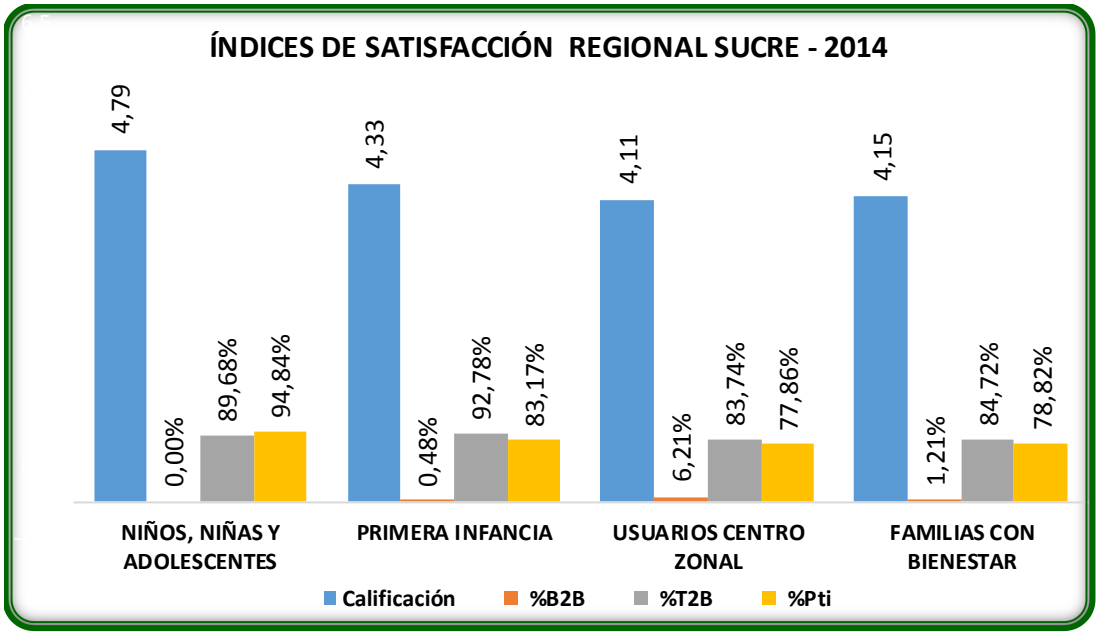


Est Grafica 63.10: Modalidades PPI – Santander

REGIONAL SUCRE

Resultados Generales:

Para esta regional se realizaron 320 encuestas efectivas, identificamos que hay un 87.73% de usuarios satisfechos en general, a su vez se identifica como una oportunidad de mejora los servicios suministrados a los usuarios de centro zonal, ya que presentan un indicador de 6.21% de usuarios insatisfechos B2B.



REGIONAL	SUCRE

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	19	4,79	89,68%	0,00%	94,84%
PRIMERA INFANCIA	172	4,33	92,78%	0,48%	83,17%
USUARIOS CENTRO ZONAL	79	4,11	83,74%	6,21%	77,86%
FAMILIAS CON BIENESTAR	50	4,15	84,72%	1,21%	78,82%
Total general	**320**	**4,35**	**87,73%**	**1,98%**	**83,67%**

Est. Grafica 64: Resultados Generales – Sucre.

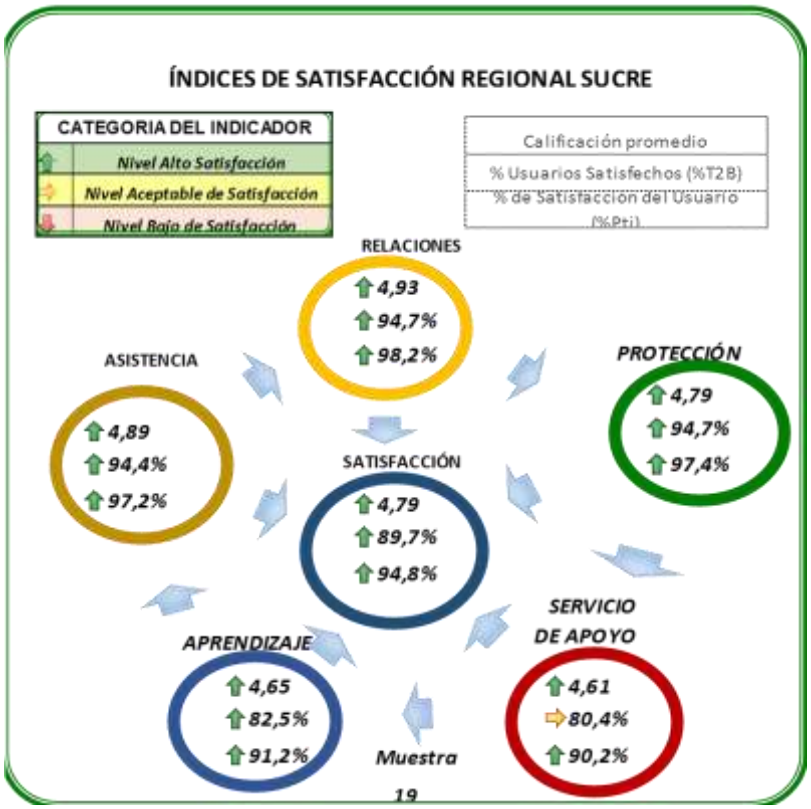
Niños Niñas y Adolescente – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014

REGIONAL SUCRE

REGIONAL	SUCRE		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	19	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	19	4,58	78,9%	0,00%	89,5%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	19	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	16	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	18	4,56	77,8%	0,00%	88,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	19	4,47	73,7%	0,00%	86,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	19	4,58	78,9%	0,00%	89,5%
TOTAL SUCRE	**TOTAL**	**19**	**4,79**	**89,7%**	**0,00%**	**94,8%**

Est. Tabla 50: Indicadores de satisfacción NNA – Sucre.



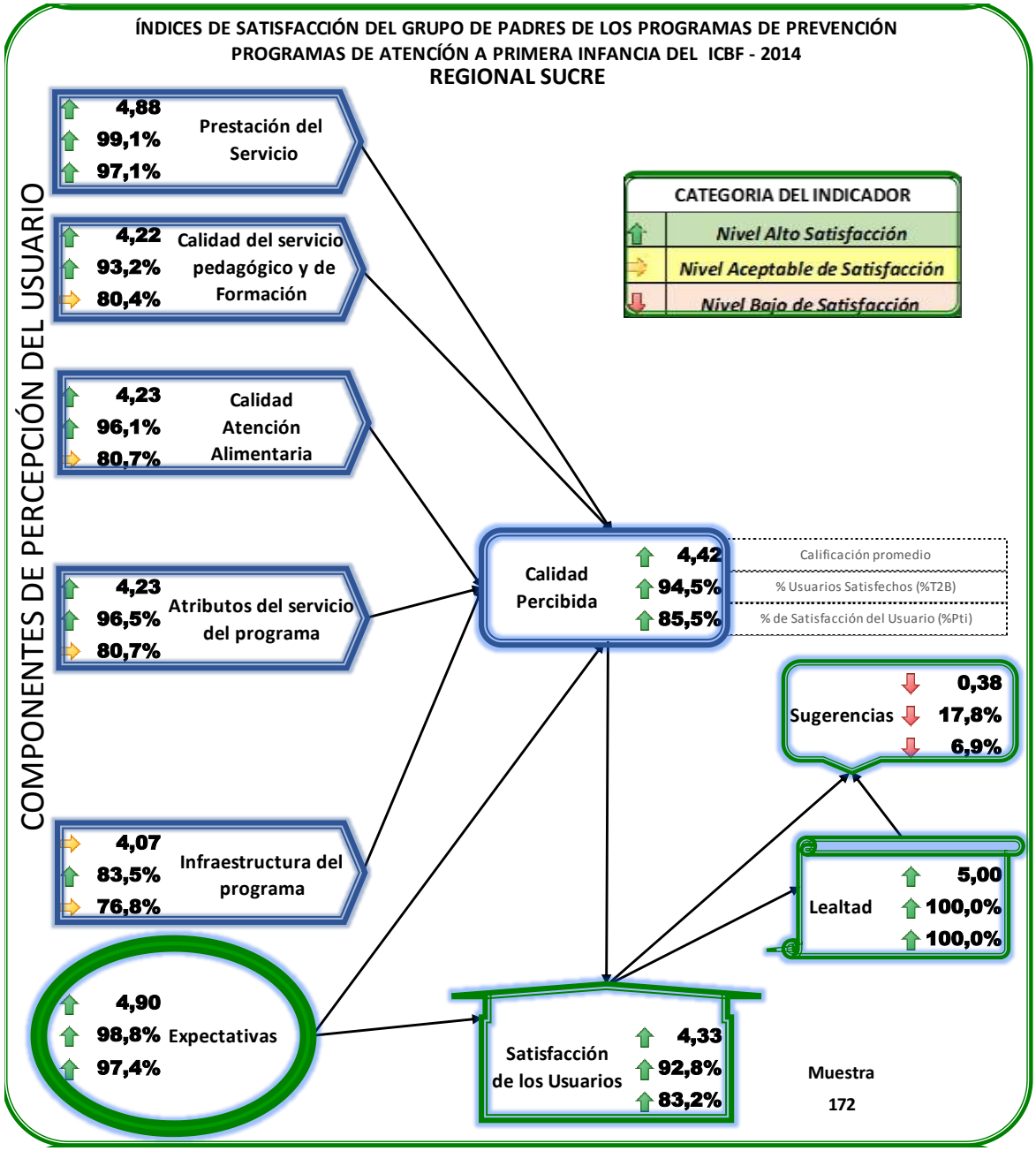
Est. Grafica 64.1: Resultados NNA – Sucre.

Padres de Primera Infancia – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SUCRE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	172	4,77	98,3%	0,6%	94,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	172	4,30	95,9%	0,6%	82,4%
	La formación en valores	Preg_5b	172	4,12	88,4%	0,6%	77,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	172	4,19	91,3%	0,6%	79,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	172	4,22	93,6%	0,6%	80,5%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	172	4,24	95,9%	0,6%	81,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	172	4,24	94,2%	0,6%	81,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	172	4,29	97,7%	0,6%	82,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	171	4,20	94,2%	0,6%	80,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	172	4,19	96,5%	0,6%	79,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	172	4,26	97,7%	0,6%	81,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	172	4,14	93,6%	0,6%	78,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	172	4,24	97,1%	0,6%	81,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	172	4,28	98,3%	0,6%	82,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	172	4,25	97,1%	0,6%	81,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	171	4,19	95,3%	0,0%	79,8%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	172	4,27	98,3%	0,0%	81,8%
	La señalización	Preg_9b	171	3,94	71,9%	0,6%	73,5%
	Los Baños	Preg_9c	147	4,07	82,3%	0,7%	76,9%
	El comedor	Preg_9d	170	4,04	80,6%	0,6%	75,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	171	4,05	81,3%	0,0%	76,2%
	La seguridad	Preg_9f	171	4,05	81,9%	0,0%	76,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	169	4,07	82,8%	0,6%	76,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	171	4,08	88,3%	0,0%	77,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	172	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	172	4,84	98,8%	0,0%	95,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**172**		**11,0%**	**89,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	19	3,79	78,9%	15,8%	69,7%
TOTAL SATISFACCIÓN SUCRE			**170**	**4,33**	**92,8%**	**0,5%**	**83,2%**

Est. Tabla 50.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Sucre



Est Grafica 64.2: Resultados PPI – Sucre.

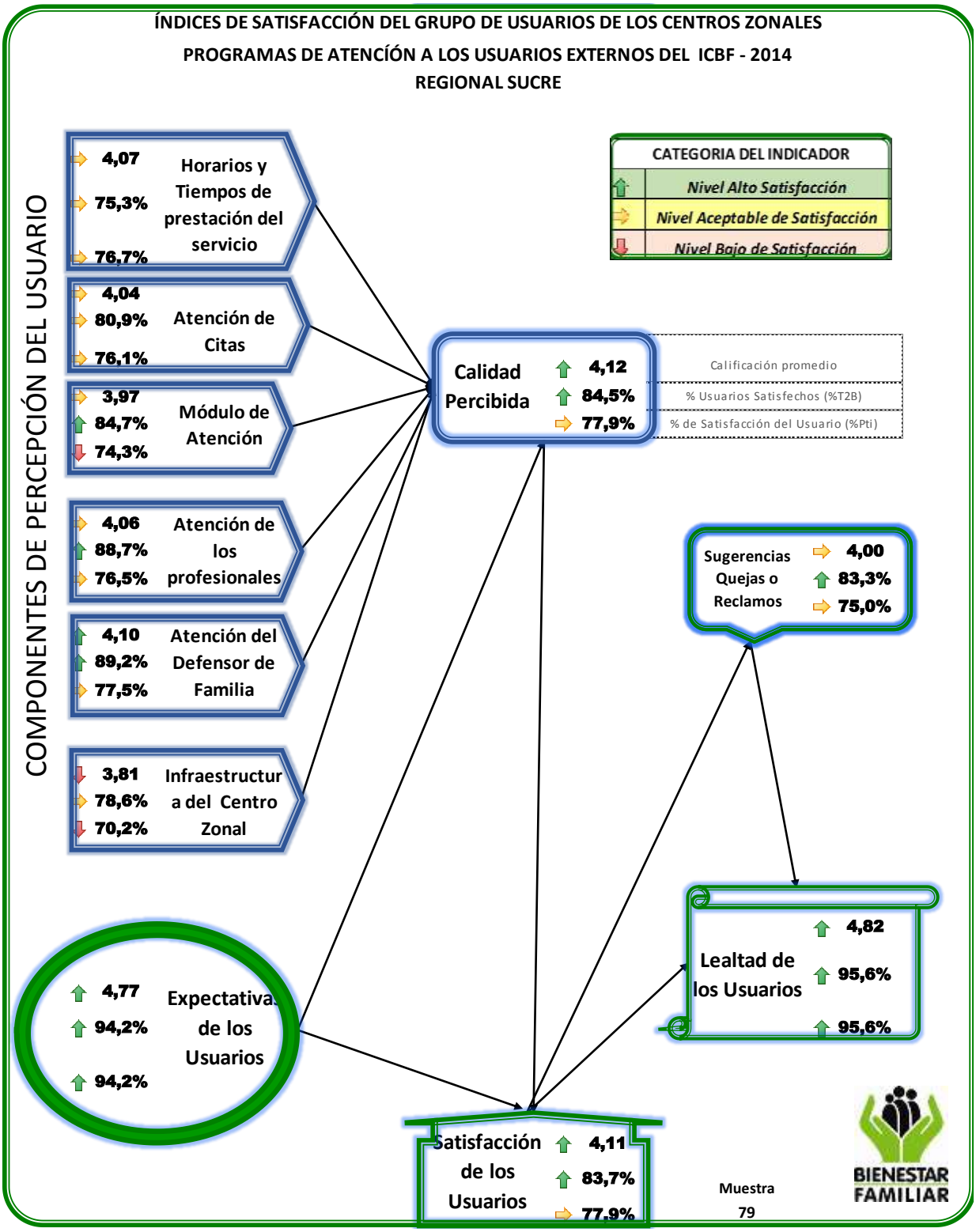
Usuarios de Centro Zonal – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			SUCRE				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	79	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	75	3,72	62,7%	28,0%	68,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	77	3,56	64,9%	15,6%	64,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**79**		**57,0%**	**43,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	45	4,09	71,1%	2,2%	77,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	44	4,00	90,9%	2,3%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	74	3,99	86,5%	1,4%	74,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	74	3,88	78,4%	4,1%	72,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	74	4,05	89,2%	1,4%	76,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**79**		**62,0%**	**38,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	48	4,00	83,3%	2,1%	75,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	49	4,12	93,9%	2,0%	78,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**79**		**51,9%**	**48,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	40	4,13	87,5%	2,5%	78,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	39	4,10	94,9%	5,1%	77,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	41	4,07	85,4%	2,4%	76,8%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	79	3,59	65,8%	13,9%	64,9%
	La señalización	Preg_12b	79	3,70	73,4%	7,6%	67,4%
	Los Baños	Preg_12c	45	3,62	71,1%	15,6%	65,6%
	La limpieza	Preg_12d	79	3,85	82,3%	2,5%	71,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	79	4,22	93,7%	1,3%	80,4%
	La organización	Preg_12f	77	3,86	81,8%	6,5%	71,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	77	3,74	79,2%	7,8%	68,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	79	4,80	94,9%	5,1%	94,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	76	4,74	93,4%	1,3%	93,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	79	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	79	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**79**		**7,6%**	**92,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	4,00	83,3%	16,7%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN SUCRE			**71**	**4,11**	**83,7%**	**6,2%**	**77,9%**

Est. Tabla 50.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Sucre.



Est. Grafica 64.3: Resultados UCZ – Sucre.

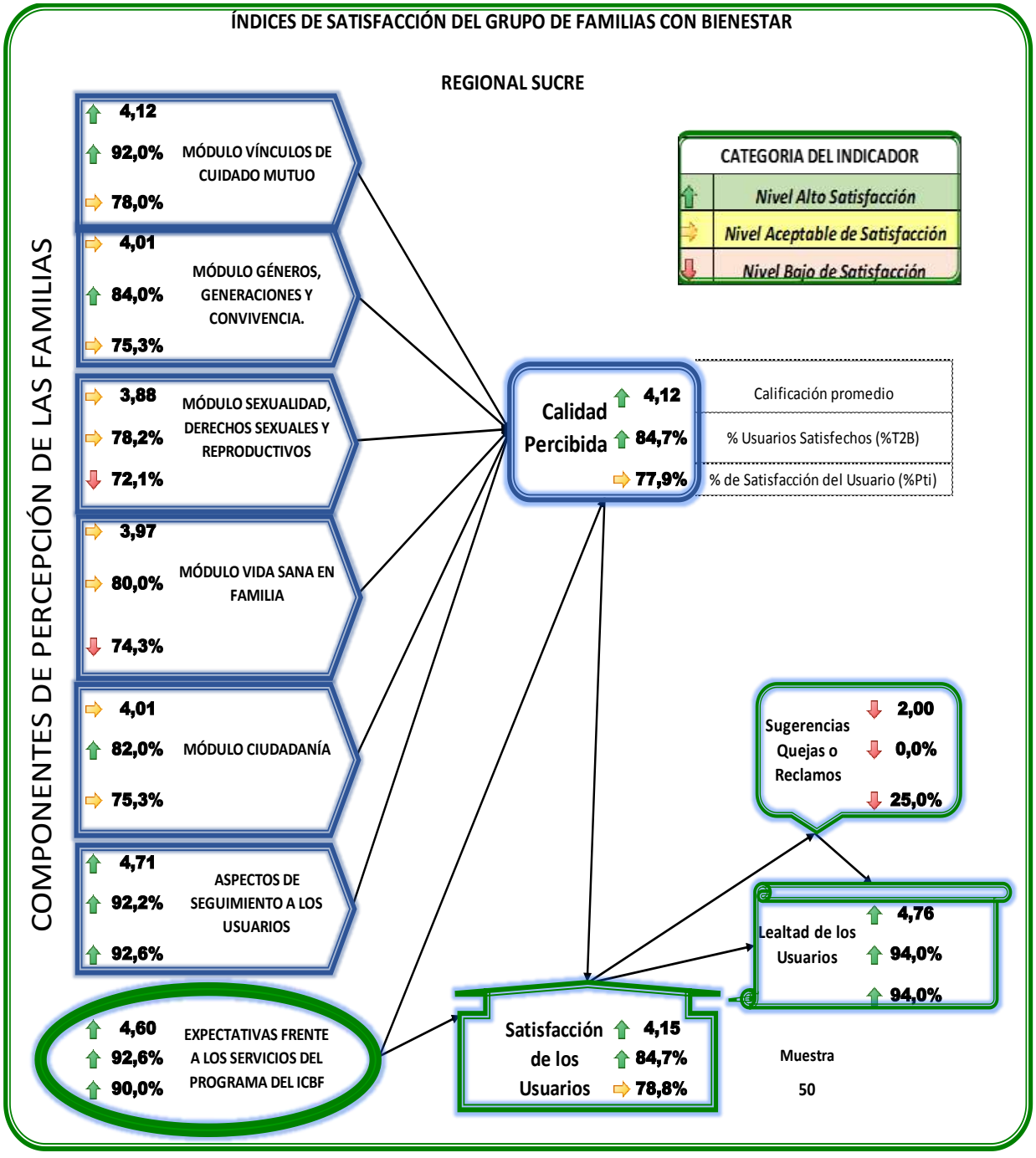
Familias con Bienestar – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

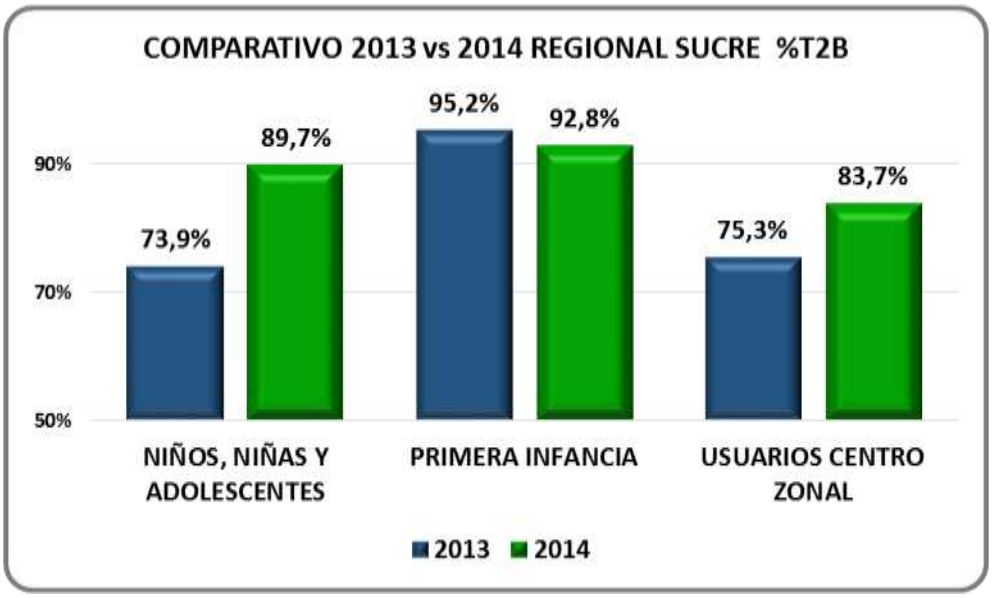
REGIONAL			SUCRE			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	50	4,1	92,0%	0,0%	78,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	50	4,0	84,0%	0,0%	75,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	50	4,0	84,0%	0,0%	75,5%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	50	3,9	76,0%	4,0%	72,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	49	3,8	73,5%	0,0%	69,9%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	48	4,0	85,4%	0,0%	74,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	50	4,0	82,0%	0,0%	74,5%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	50	4,0	78,0%	0,0%	74,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	50	4,0	80,0%	0,0%	74,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	50	4,0	86,0%	0,0%	75,5%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	50	4,1	80,0%	0,0%	76,5%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	50	4,8	96,0%	4,0%	96,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	49	4,2	89,8%	0,0%	80,1%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	49	4,8	91,8%	2,0%	93,9%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	50	4,8	94,0%	6,0%	94,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**50**		**2,0%**	**98,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	2,0	0,0%	100,0%	25,0%
TOTAL		**50**	4,2	84,7%	1,2%	78,8%

Est. Tabla 50.3: Indicadores de satisfacción FB– Sucre

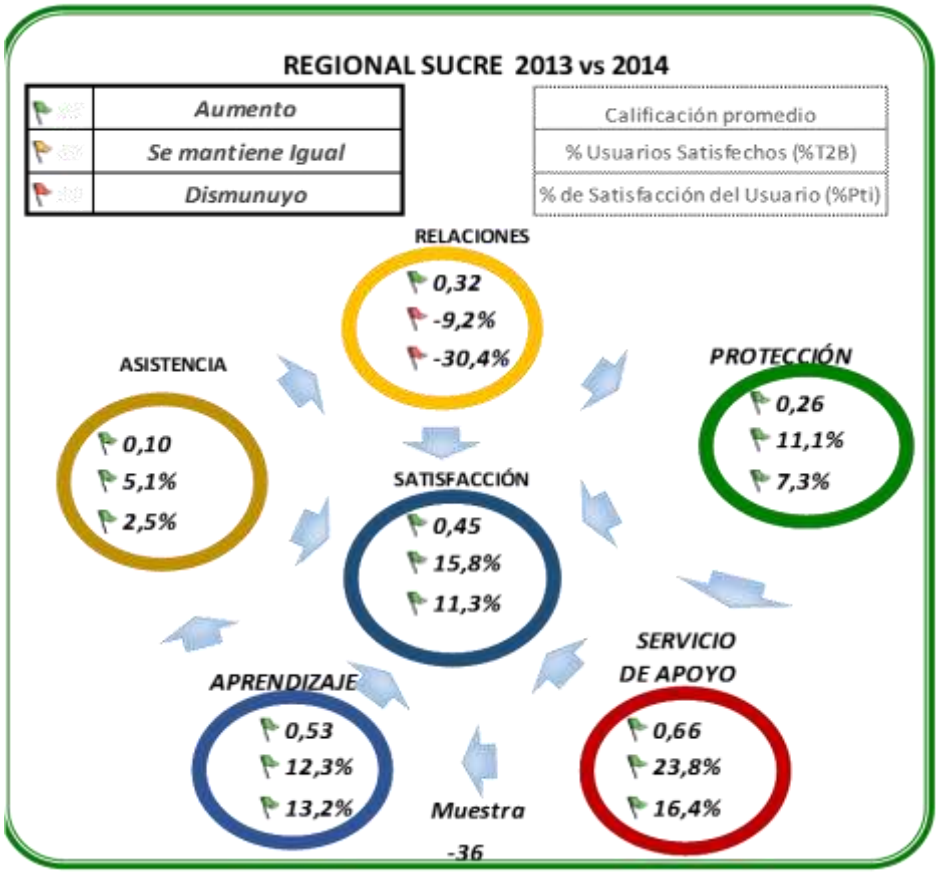


Est. Grafica 64.4: Resultados FB – Sucre.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Sucre.



Est. Grafica 64.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Sucre

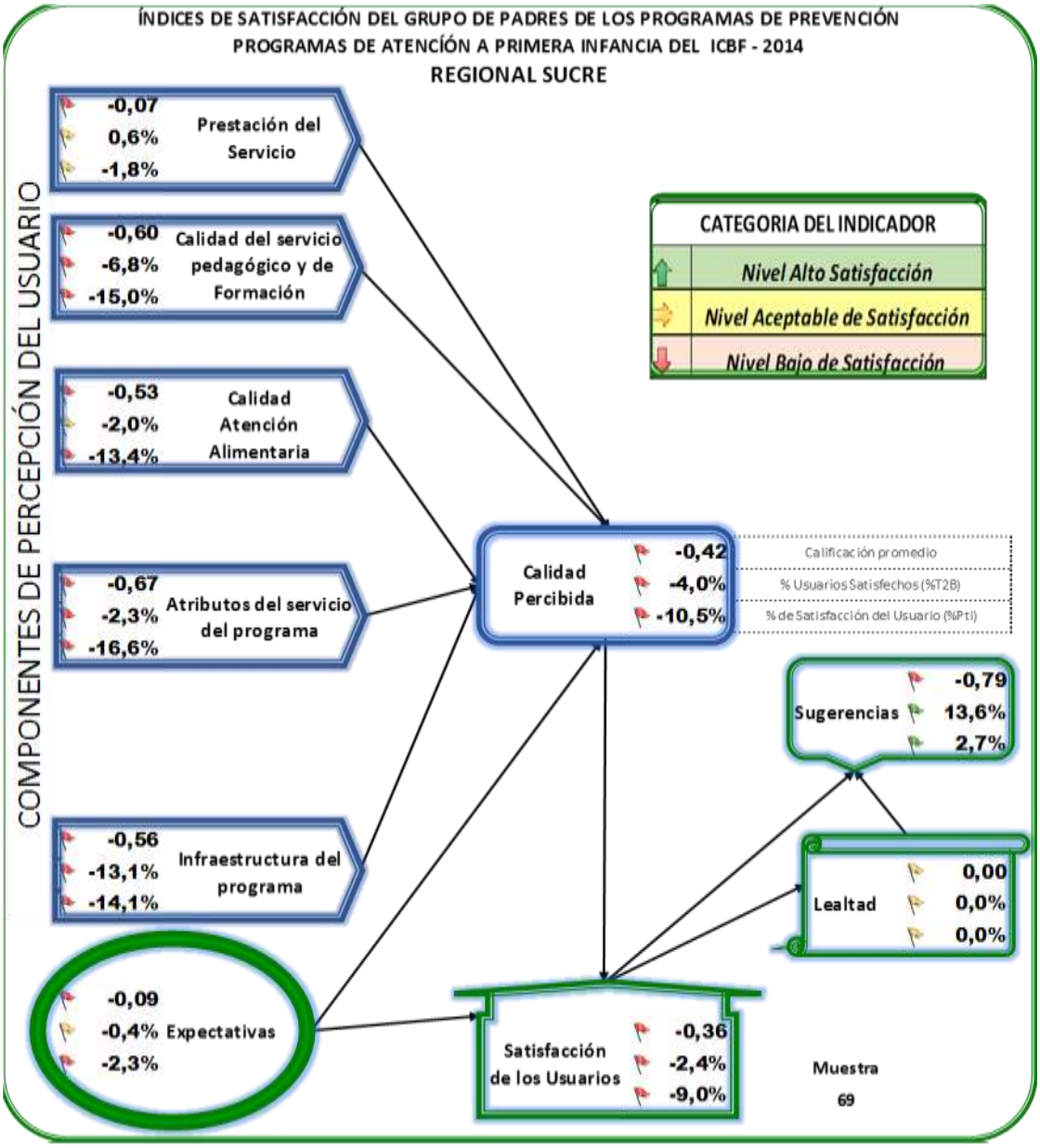


Est Grafica 64.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Sucre.

ÍNDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL SUCRE

REGIONAL	SUCRE	AÑO 2013					AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	66	4,82	90,9%	0,0%	95,5%	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	66	4,52	81,8%	6,1%	87,9%	19	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	66	4,27	66,7%	3,0%	81,8%	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	66	4,36	75,8%	7,6%	84,1%	19	4,58	78,9%	0,00%	89,5%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	66	4,58	80,3%	1,5%	89,4%	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	66	4,82	90,9%	0,0%	95,5%	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	25	4,92	96,0%	0,0%	98,0%	19	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	64	4,72	89,1%	3,1%	93,0%	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	24	4,67	83,3%	0,0%	91,7%	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	22	4,91	95,5%	0,0%	97,7%	16	4,88	93,8%	0,00%	96,9%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	20	4,80	90,0%	0,0%	95,0%	19	4,89	94,7%	0,00%	97,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	66	4,00	53,0%	3,0%	75,0%	19	4,79	89,5%	0,00%	94,7%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	66	3,85	54,5%	12,1%	71,2%	18	4,56	77,8%	0,00%	88,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	66	4,00	62,1%	12,1%	75,0%	19	4,47	73,7%	0,00%	86,8%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	66	3,18	43,9%	34,8%	54,5%	19	4,58	78,9%	0,00%	89,5%
TOTAL SUCRE	**TOTAL**	**54**	**4,34**	**73,9%**	**6,7%**	**83,6%**	**19**	**4,79**	**89,7%**	**0,00%**	**94,8%**

Est. Tabla 50.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Sucre.



Est Grafica 64.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Sucre

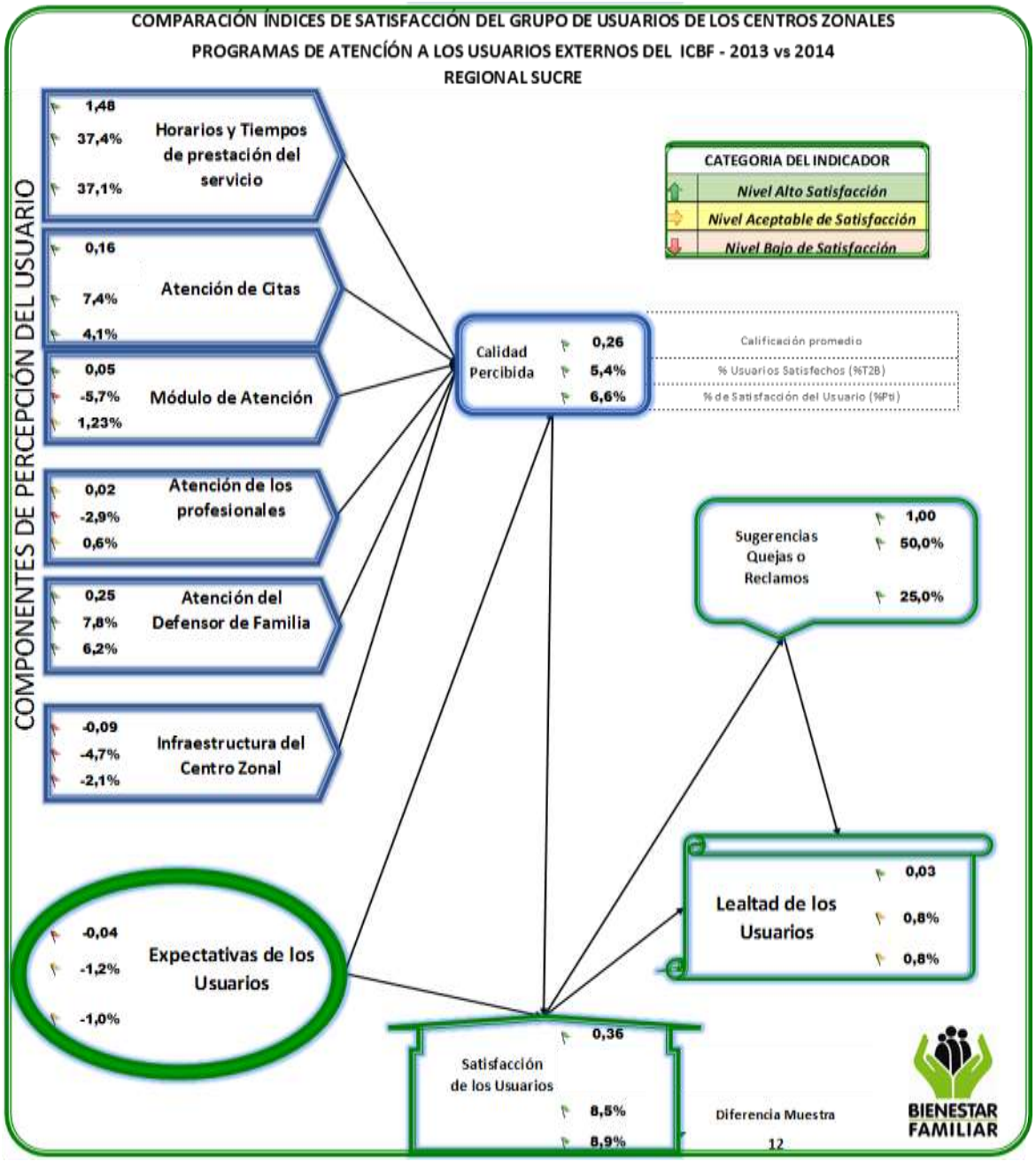
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		SUCRE		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,97	98,6%	0,0%	99,3%	172	4,77	98,3%	0,6%	94,2%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,75	100,0%	0,0%	93,8%	172	4,30	95,9%	0,6%	82,4%
	La formación en valores	Preg_5b	69	4,78	100,0%	0,0%	94,6%	172	4,12	88,4%	0,6%	77,9%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	4,83	100,0%	0,0%	95,7%	172	4,19	91,3%	0,6%	79,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	172	4,22	93,6%	0,6%	80,5%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,86	100,0%	0,0%	96,4%	172	4,24	95,9%	0,6%	81,0%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	4,84	100,0%	0,0%	96,0%	172	4,24	94,2%	0,6%	81,0%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	69	4,80	98,6%	0,0%	94,9%	172	4,29	97,7%	0,6%	82,3%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	69	4,81	100,0%	0,0%	95,3%	171	4,20	94,2%	0,6%	80,1%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	69	4,68	95,7%	4,3%	92,0%	172	4,19	96,5%	0,6%	79,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	4,91	100,0%	0,0%	97,8%	172	4,26	97,7%	0,6%	81,5%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	4,87	100,0%	0,0%	96,7%	172	4,14	93,6%	0,6%	78,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	69	4,84	95,7%	0,0%	96,0%	172	4,24	97,1%	0,6%	81,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,93	98,6%	0,0%	98,2%	172	4,28	98,3%	0,6%	82,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,94	100,0%	0,0%	98,6%	172	4,25	97,1%	0,6%	81,3%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	4,87	98,6%	0,0%	96,7%	171	4,19	95,3%	0,0%	79,8%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	4,75	95,7%	0,0%	93,8%	172	4,27	98,3%	0,0%	81,8%
	La señalización	Preg_9b	69	4,67	98,6%	0,0%	91,7%	171	3,94	71,9%	0,6%	73,5%
	Los Baños	Preg_9c	69	4,61	94,2%	0,0%	90,2%	147	4,07	82,3%	0,7%	76,9%
	El comedor	Preg_9d	69	4,68	98,6%	0,0%	92,0%	170	4,04	80,6%	0,6%	75,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	4,72	98,6%	0,0%	93,1%	171	4,05	81,3%	0,0%	76,2%
	La seguridad	Preg_9f	69	4,72	100,0%	0,0%	93,1%	171	4,05	81,9%	0,0%	76,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	4,33	88,4%	2,9%	83,3%	169	4,07	82,8%	0,6%	76,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	4,58	98,6%	1,4%	89,5%	171	4,08	88,3%	0,0%	77,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	172	4,95	98,8%	1,2%	98,8%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	69	4,97	98,6%	0,0%	99,3%	172	4,84	98,8%	0,0%	95,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	172	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	69	1,12	2,9%	97,1%	2,9%	**172**		**11,0…**	**89,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	2	3,00	50,0%	50,0%	50,0%	19	3,79	78,9%	15,8%	69,7%
TOTAL SATISFACCIÓN SUCRE			**69**	**4,69**	**95,2%**	**3,6%**	**92,1%**	**170**	**4,33**	**92,8%**	**0,5%**	**83,2%**

Est. Tabla 50.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Sucre



Est Grafica 64.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Sucre

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

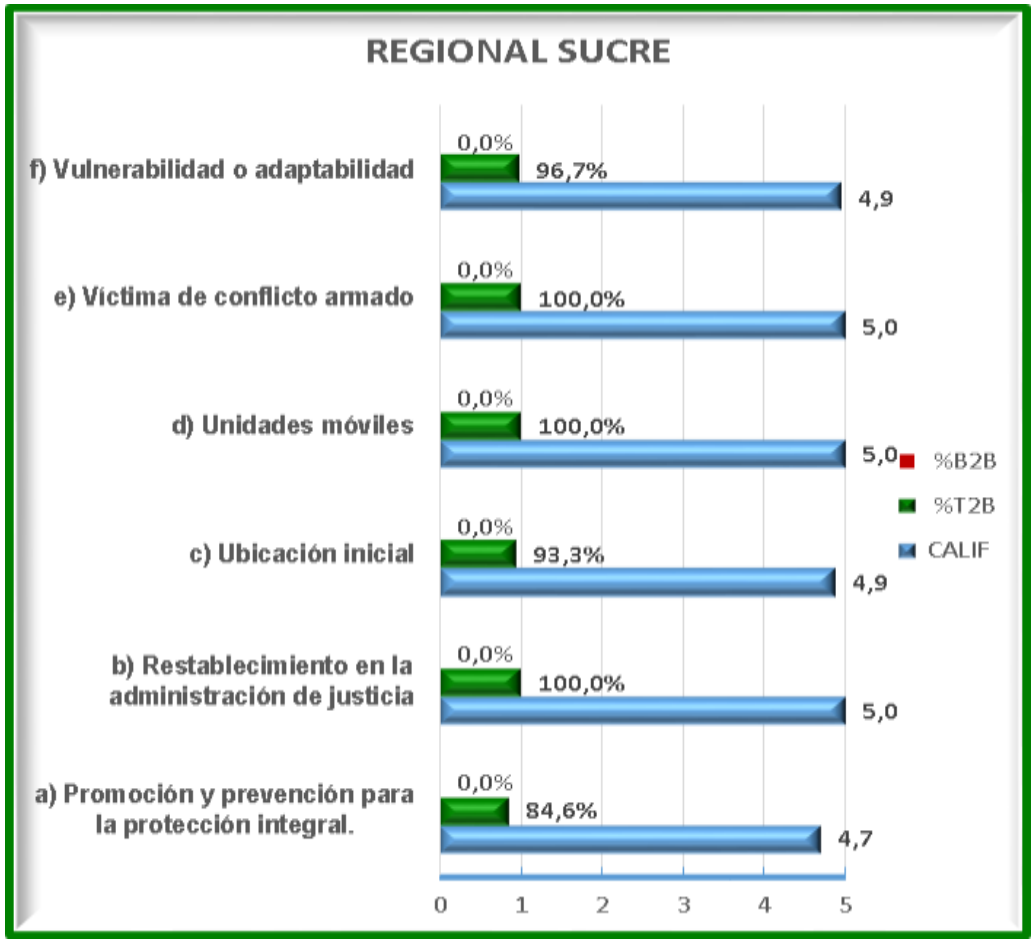
REGIONAL			SUCRE	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	67	1,00	0,0%	100,0%	0,0%	79	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	67	3,38	53,0%	36,4%	59,5%	75	3,72	62,7%	28,0%	68,0%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	67	3,38	60,6%	16,7%	59,5%	77	3,56	64,9%	15,6%	64,0%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	44	4,09	77,3%	22,7%	77,3%	**79**		**57,0%**	**43,0%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	67	4,21	76,5%	2,9%	80,1%	45	4,09	71,1%	2,2%	77,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	67	3,56	70,6%	8,8%	64,0%	44	4,00	90,9%	2,3%	75,0%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	67	3,89	89,4%	3,0%	72,3%	74	3,99	86,5%	1,4%	74,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	67	3,88	87,7%	3,1%	71,9%	74	3,88	78,4%	4,1%	72,0%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	67	4,00	93,9%	1,5%	75,0%	74	4,05	89,2%	1,4%	76,4%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	67	4,10	77,6%	22,4%	77,6%	**79**		**62,0%**	**38,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	67	3,98	87,8%	2,0%	74,5%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	67	3,92	88,7%	5,7%	73,1%	48	4,00	83,3%	2,1%	75,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	67	4,21	98,1%	0,0%	80,2%	49	4,12	93,9%	2,0%	78,1%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	67	3,03	50,7%	49,3%	50,7%	**79**		**51,9%**	**48,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	67	3,79	82,4%	5,9%	69,9%	40	4,13	87,5%	2,5%	78,1%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	67	3,74	79,4%	8,8%	68,4%	39	4,10	94,9%	5,1%	77,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	67	4,03	82,4%	0,0%	75,7%	41	4,07	85,4%	2,4%	76,8%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

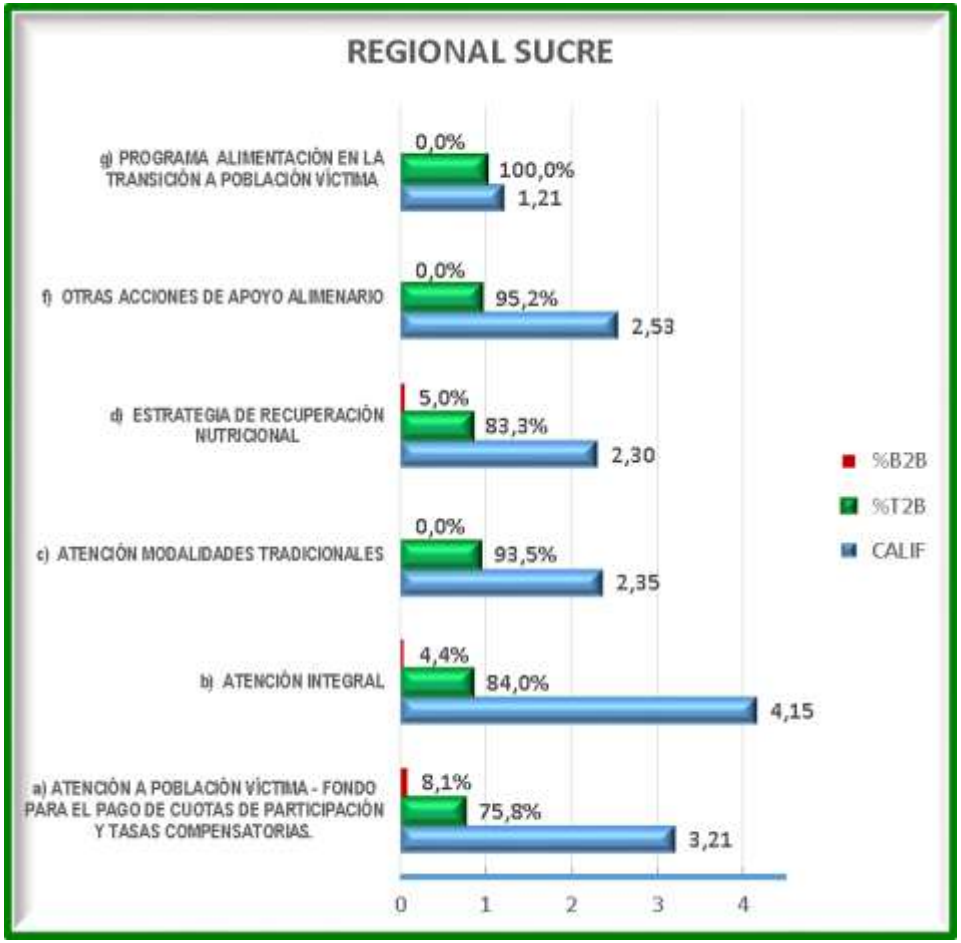
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	67	3,78	79,1%	1,5%	69,4%	79	3,59	65,8%	13,9%	64,9%
	La señalización	Preg_12b	67	3,85	86,2%	1,5%	71,2%	79	3,70	73,4%	7,6%	67,4%
	Los Baños	Preg_12c	67	3,62	67,6%	5,9%	65,4%	45	3,62	71,1%	15,6%	65,6%
	La limpieza	Preg_12d	67	3,85	86,6%	1,5%	71,3%	79	3,85	82,3%	2,5%	71,2%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	67	4,45	94,0%	0,0%	86,2%	79	4,22	93,7%	1,3%	80,4%
	La organización	Preg_12f	67	3,85	85,1%	1,5%	71,3%	77	3,86	81,8%	6,5%	71,4%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	67	3,87	85,1%	0,0%	71,6%	77	3,74	79,2%	7,8%	68,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	79	4,80	94,9%	5,1%	94,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	67	4,80	95,3%	4,7%	94,9%	76	4,74	93,4%	1,3%	93,4%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	67	4,76	94,0%	6,0%	94,0%	79	4,75	93,7%	6,3%	93,7%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	67	4,82	95,5%	4,5%	95,5%	79	4,90	97,5%	2,5%	97,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	67	1,24	6,0%	94,0%	6,0%	**79**		**7,6%**	**92,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	67	3,00	33,3%	33,3%	50,0%	6	4,00	83,3%	16,7%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN SUCRE			66	3,759	75,3%	14,8%	69,0%	**71**	**4,11**	**83,7%**	**6,2%**	**77,9%**

Est. Tabla 50.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Sucre

Modalidades – Proyectos de inversión - Sucre.



Est Grafica 64.9: Modalidades NNA – Sucre

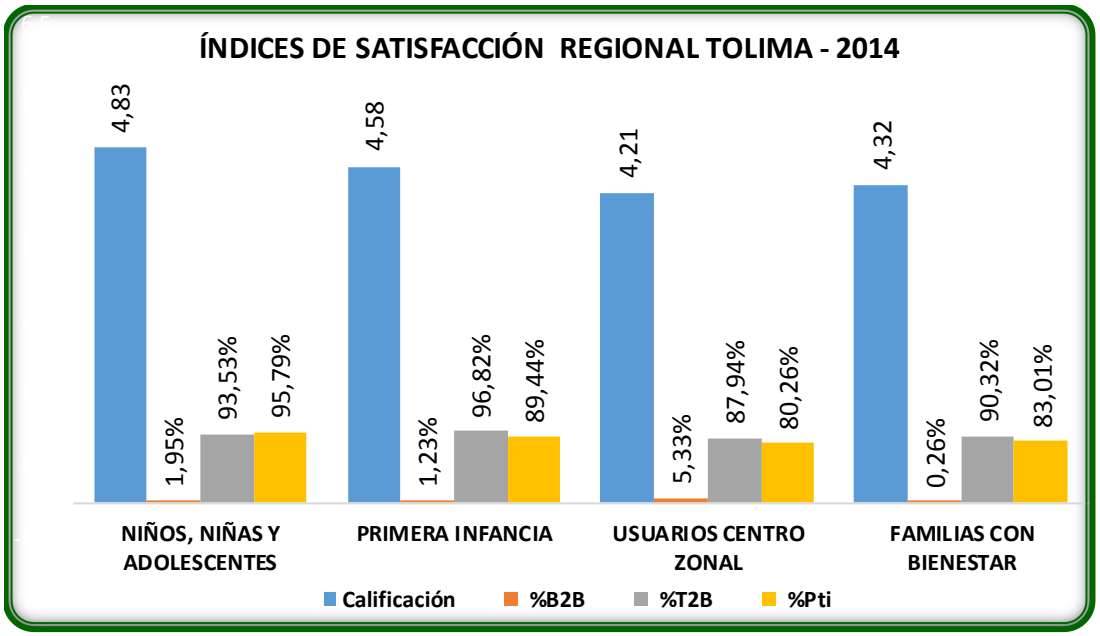


Est Grafica 64.10: Modalidades PPI – Sucre

REGIONAL TOLIMA

Resultados Generales:

En el siguiente análisis de datos se observa un indicador general 92.15% de usuarios satisfechos, se considera como una oportunidad de mejora la población de usuarios de centro zonal donde se obtuvo un indicador de 5.33% usuarios insatisfechos B2B.



REGIONAL	TOLIMA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	122	4,83	93,53%	1,95%	95,79%
PRIMERA INFANCIA	132	4,58	96,82%	1,23%	89,44%
USUARIOS CENTRO ZONAL	124	4,21	87,94%	5,33%	80,26%
FAMILIAS CON BIENESTAR	51	4,32	90,32%	0,26%	83,01%
Total general	**429**	**4,48**	**92,15%**	**2,19%**	**87,12%**

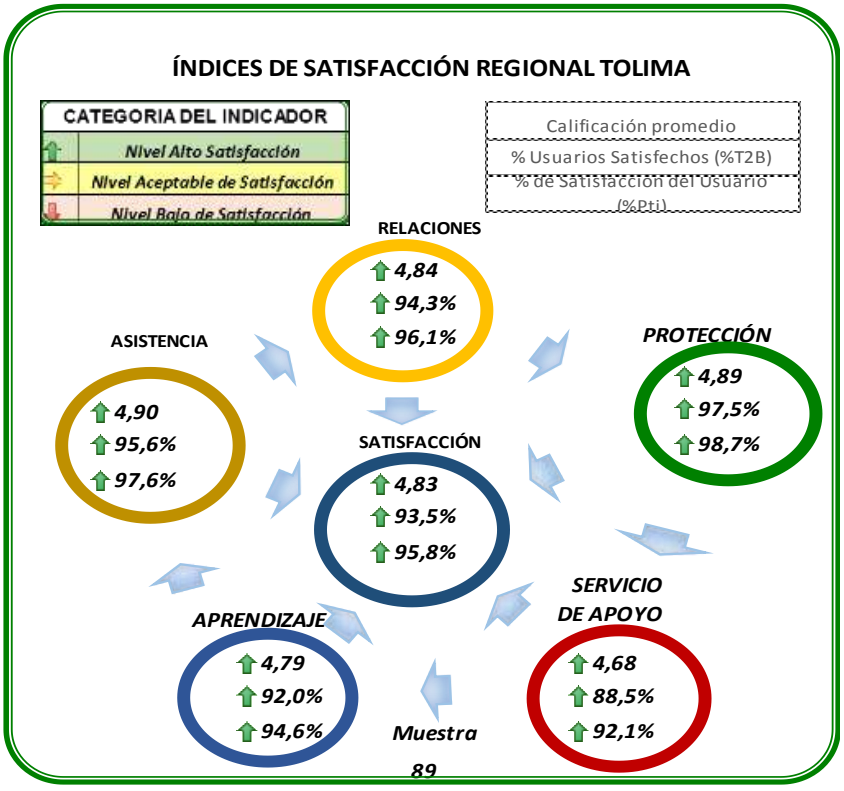
Est. Grafica 65: Resultados Generales – Tolima.

Niños Niñas y Adolescente – Tolima.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL TOLIMA

REGIONAL	TOLIMA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	94	4,91	96%	0,00%	97,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	93	5,00	100%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	93	4,74	92%	5,38%	93,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	93	4,72	88%	2,15%	93,0%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	93	4,89	95%	0,00%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	90	4,98	99%	0,00%	99,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	79	4,87	95%	1,27%	96,8%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	90	4,96	98%	0,00%	98,9%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	93	4,87	94%	0,00%	96,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	79	4,95	97%	0,00%	98,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	77	4,90	96%	1,30%	97,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	93	4,72	89%	3,23%	93,0%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	93	4,63	87%	5,38%	90,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	92	4,70	89%	4,35%	92,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	78	4,64	88%	6,41%	91,0%
TOTAL TOLIMA	**TOTAL**	**89**	**4,83**	**94%**	**1,95%**	**95,8%**

Est. Tabla 51: Indicadores de satisfacción NNA – Tolima.



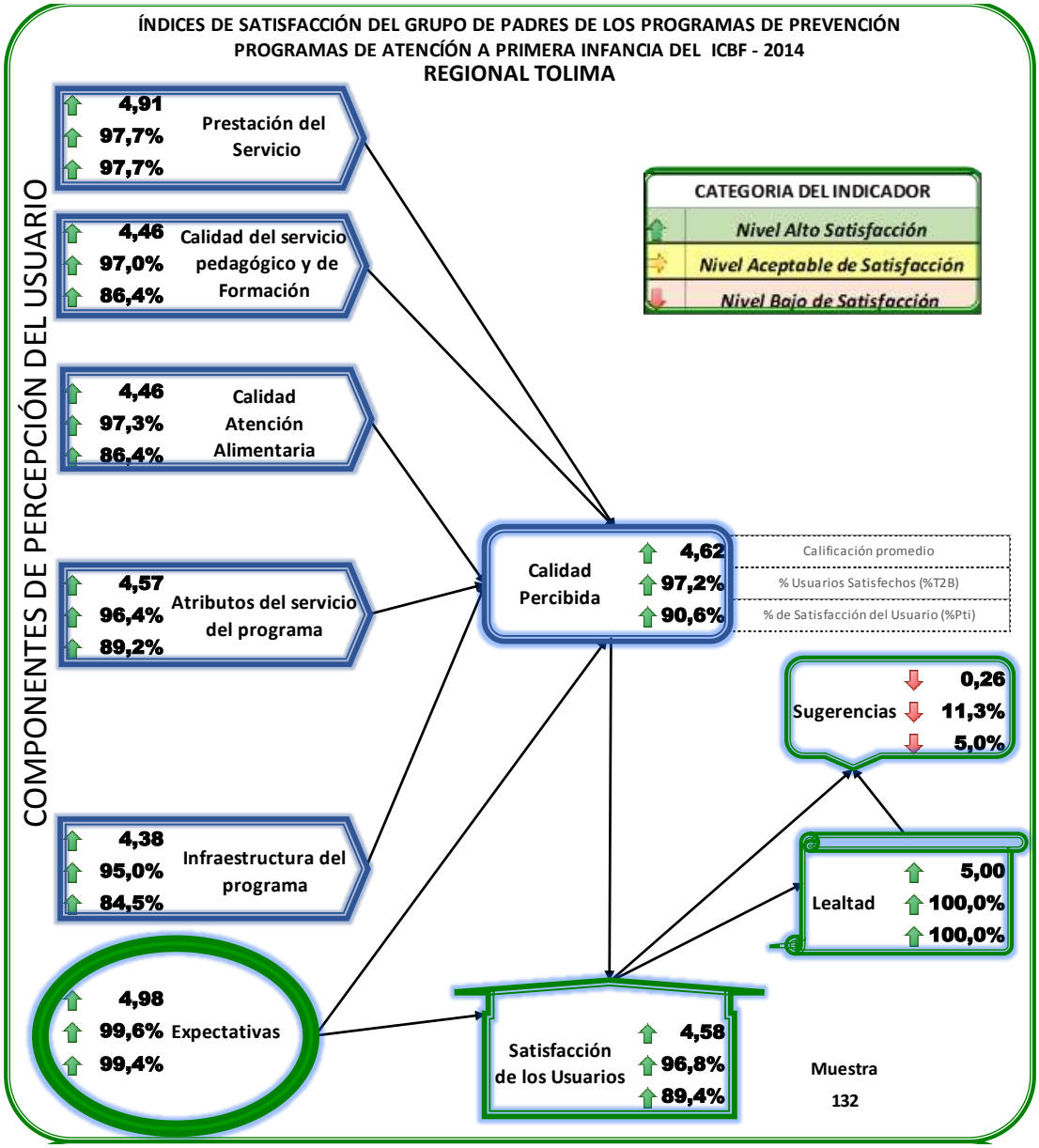
Est. Grafica 65.1: Resultados NNA – Tolima.

Padres de Primera Infancia – Tolima.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			TOLIMA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	132	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	131	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	110	4,59	98,2%	0,0%	89,8%
	La formación en valores	Preg_5b	108	4,52	99,1%	0,9%	88,0%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	111	4,49	98,2%	0,0%	87,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	108	4,29	93,5%	3,7%	82,2%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	109	4,36	94,5%	2,8%	83,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	111	4,49	98,2%	0,0%	87,2%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	111	4,54	98,2%	0,9%	88,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	90	4,46	100,0%	0,0%	86,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	91	4,35	93,4%	3,3%	83,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	112	4,68	96,4%	0,9%	92,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	119	4,59	97,5%	0,0%	89,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	124	4,38	92,7%	4,0%	84,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	115	4,67	97,4%	0,0%	91,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	115	4,64	97,4%	0,0%	91,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	113	4,46	97,3%	0,0%	86,5%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	118	4,42	94,1%	1,7%	85,6%
	La señalización	Preg_9b	113	4,13	91,2%	8,0%	78,3%
	Los Baños	Preg_9c	103	4,36	96,1%	1,0%	84,0%
	El comedor	Preg_9d	98	4,43	99,0%	0,0%	85,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	117	4,57	100,0%	0,0%	89,3%
	La seguridad	Preg_9f	114	4,56	99,1%	0,0%	89,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	112	4,22	85,7%	3,6%	80,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	112	4,32	95,5%	0,0%	83,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	131	4,95	99,2%	0,8%	98,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**132**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	9	4,11	77,8%	0,0%	77,8%
TOTAL SATISFACCIÓN TOLIMA			**116**	**4,58**	**96,8%**	**1,2%**	**89,4%**

Est. Tabla 51.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Tolima



Est Grafica 65.2: Resultados PPI – Tolima.

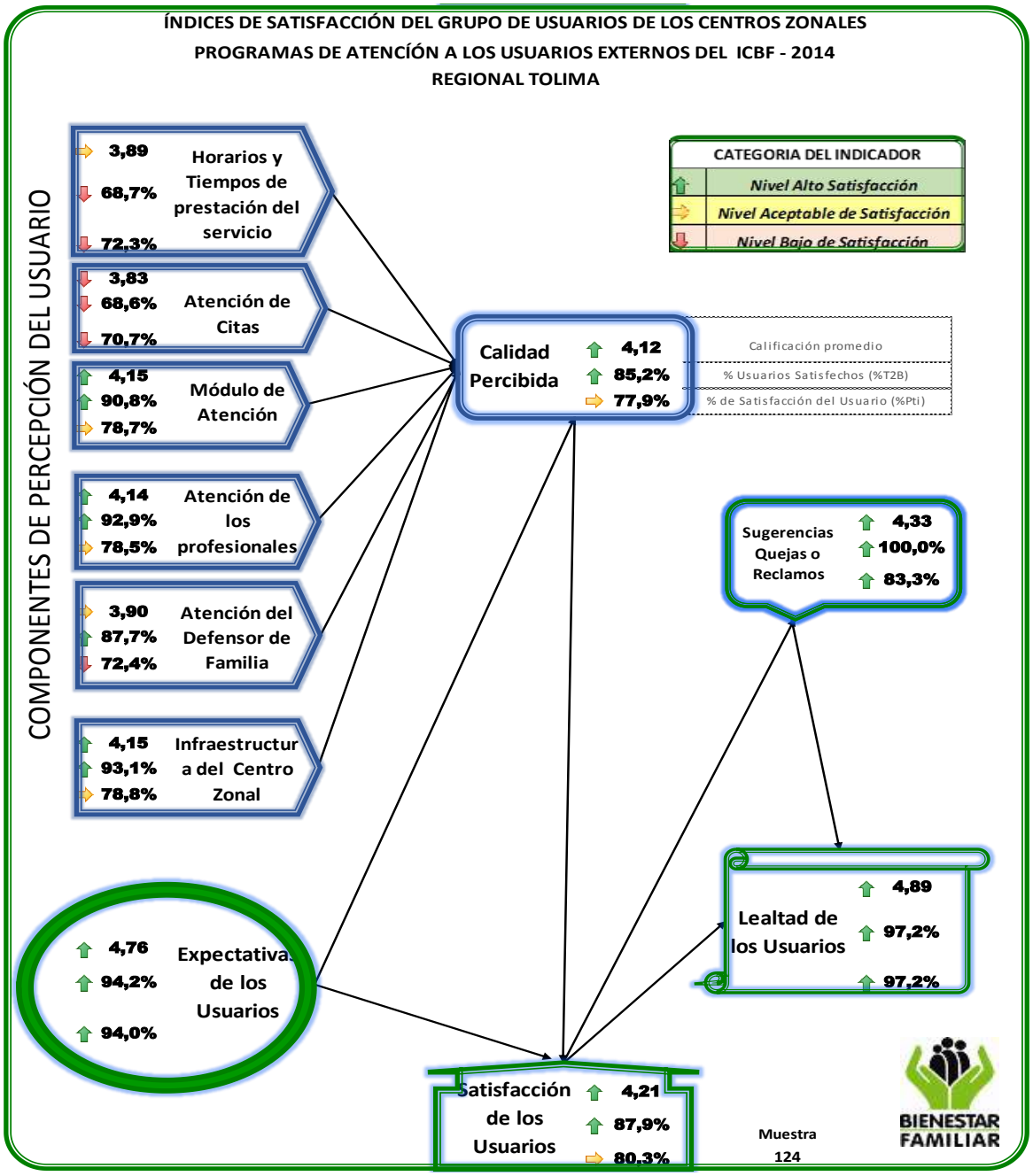
Usuarios de Centro Zonal – Tolima.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			TOLIMA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	124	4,81	95,2%	4,8%	95,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	124	3,23	46,0%	27,4%	55,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	123	3,63	65,0%	16,3%	65,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**124**		**56,5%**	**43,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	70	3,73	54,3%	12,9%	68,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	70	3,93	82,9%	8,6%	73,2%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	123	4,15	88,6%	4,1%	78,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	123	4,09	90,2%	4,1%	77,2%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	124	4,21	93,5%	1,6%	80,2%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**124**		**68,5%**	**31,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	85	4,13	90,6%	2,4%	78,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	85	4,15	95,3%	0,0%	78,8%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**124**		**41,9%**	**58,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	52	3,94	88,5%	7,7%	73,6%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	51	3,78	82,4%	9,8%	69,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	52	3,96	92,3%	5,8%	74,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	124	4,09	91,1%	2,4%	77,2%
	La señalización	Preg_12b	123	3,98	88,6%	2,4%	74,4%
	Los Baños	Preg_12c	66	4,26	98,5%	0,0%	81,4%
	La limpieza	Preg_12d	124	4,19	95,2%	2,4%	79,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	124	4,26	95,2%	0,8%	81,5%
	La organización	Preg_12f	123	4,15	91,9%	4,1%	78,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	111	4,20	93,7%	1,8%	80,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	124	4,74	93,5%	6,5%	93,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	119	4,78	95,0%	0,0%	94,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	124	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	124	4,87	96,8%	3,2%	96,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**124**		**2,4%**	**97,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	3	4,33	100,0%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN TOLIMA			**113**	**4,21**	**87,9%**	**5,3%**	**80,3%**

Est. Tabla 51.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Tolima.



Est. Grafica 65.3: Resultados UCZ – Tolima.

Familias con Bienestar – Tolima.

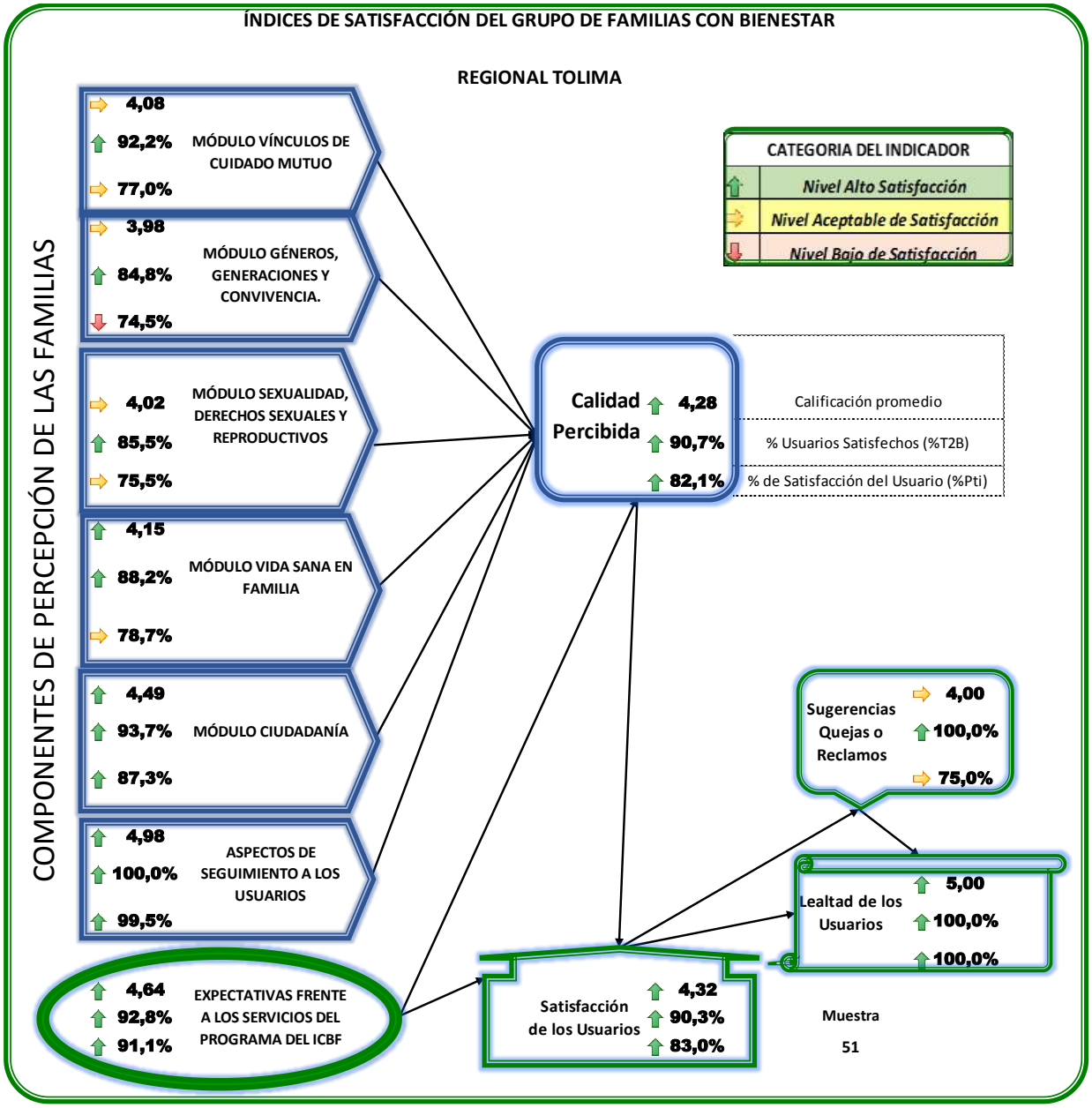
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

REGIONAL			TOLIMA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	51	4,1	92,2%	0,0%	77,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	49	4,0	87,8%	2,0%	75,0%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	50	4,0	82,0%	0,0%	74,0%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	50	4,1	88,0%	0,0%	78,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	51	4,1	88,2%	0,0%	76,5%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	51	3,9	80,4%	0,0%	71,6%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	51	4,1	88,2%	0,0%	78,4%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	51	4,2	88,2%	0,0%	78,9%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	50	4,1	86,0%	0,0%	76,5%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	51	4,4	95,1%	0,0%	85,4%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	50	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	51	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	51	4,2	86,3%	0,0%	79,4%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	50	4,8	92,0%	2,0%	94,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	51	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**51**		**2,0%**	**98,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	4,0	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL		**51**	4,3	90,3%	0,3%	83,0%

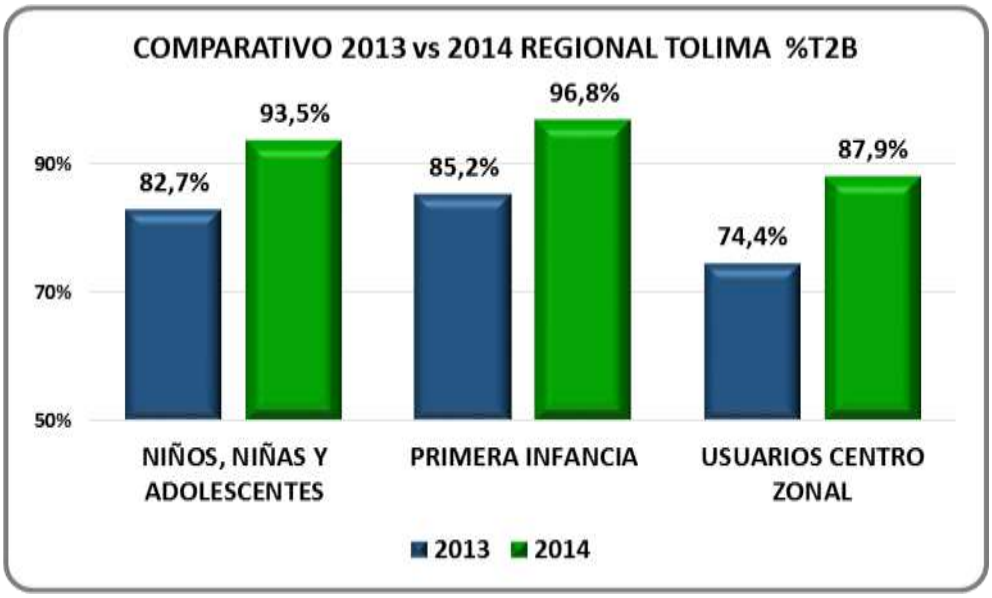
Est. Tabla 51.3: Indicadores de satisfacción FB– Tolima

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

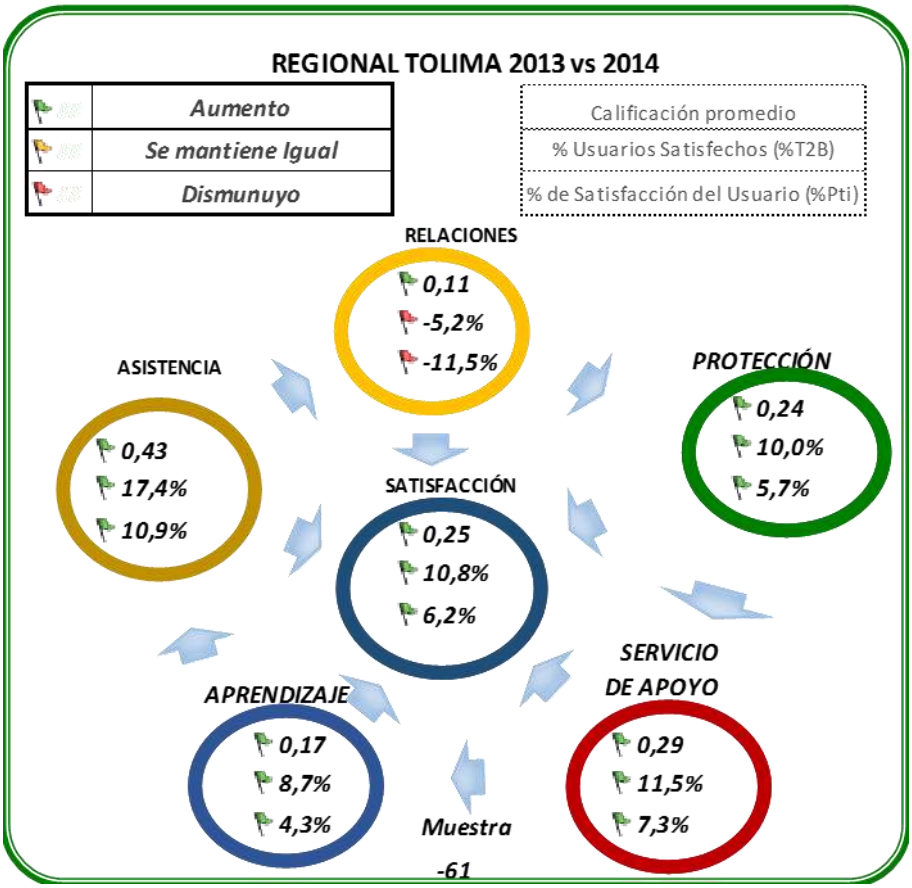


Est. Grafica 65.4: Resultados FB – Tolima.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Tolima.



Est. Grafica 65.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Tolima

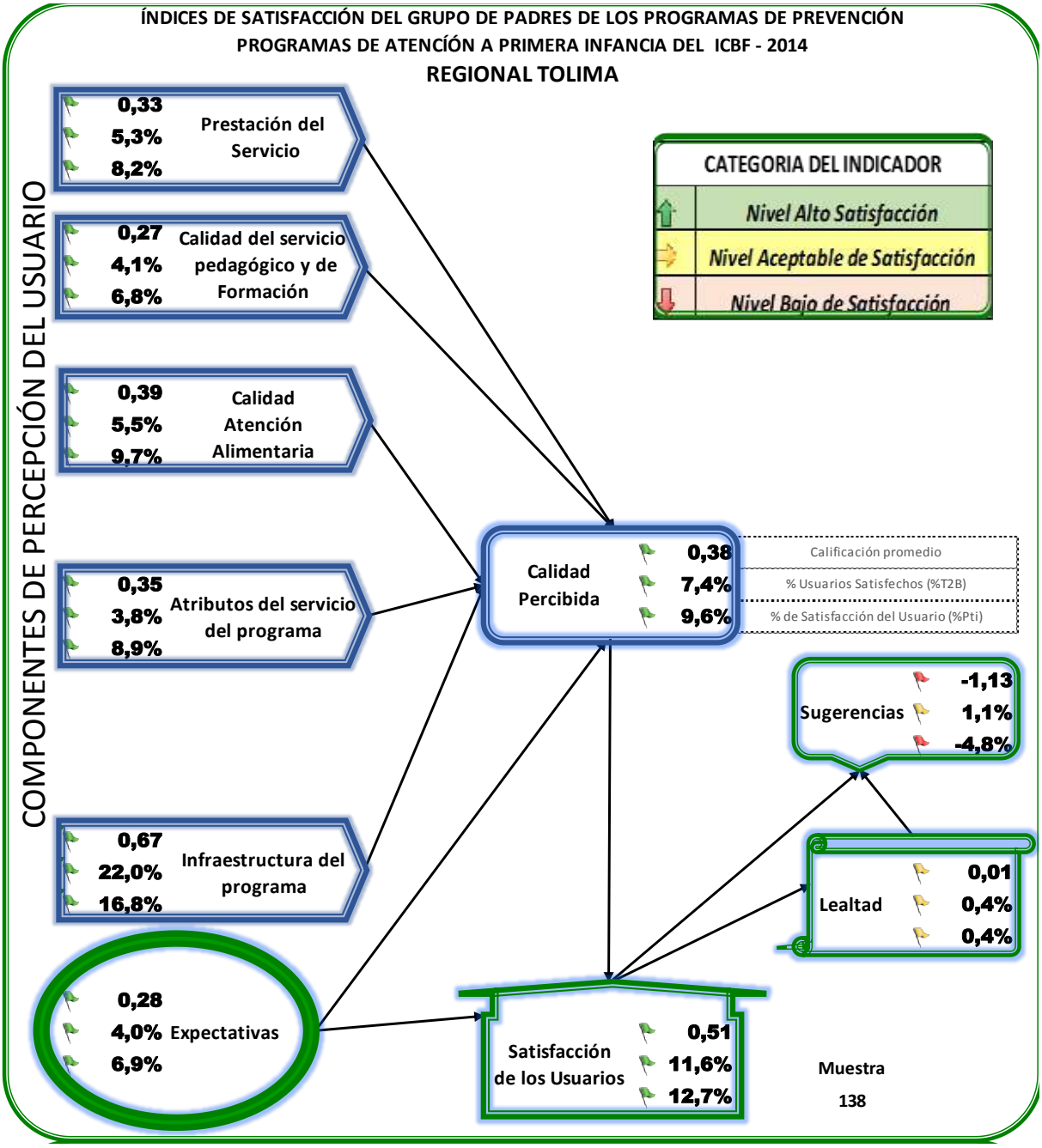


Est Grafica 65.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Tolima.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL TOLIMA

REGIONAL	TOLIMA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	155	4,83	92,3%	0,6%	95,8%	94	4,91	95,7%	0,00%	97,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	155	4,74	87,1%	0,0%	93,5%	93	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	155	4,59	80,0%	0,6%	89,7%	93	4,74	92,5%	5,38%	93,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	154	4,48	77,3%	3,2%	87,0%	93	4,72	88,2%	2,15%	93,0%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	155	4,69	86,5%	1,9%	92,3%	93	4,89	94,6%	0,00%	97,3%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	155	4,87	94,2%	0,6%	96,8%	90	4,98	98,9%	0,00%	99,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	155	4,77	90,3%	1,9%	94,2%	79	4,87	94,9%	1,27%	96,8%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	121	4,74	89,3%	2,5%	93,4%	90	4,96	97,8%	0,00%	98,9%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	155	4,78	89,0%	0,0%	94,5%	93	4,87	93,5%	0,00%	96,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	148	4,35	71,6%	4,1%	83,8%	79	4,95	97,5%	0,00%	98,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	123	4,22	72,4%	11,4%	80,5%	77	4,90	96,1%	1,30%	97,4%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	155	4,77	88,4%	0,0%	94,2%	93	4,72	89,2%	3,23%	93,0%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	148	4,24	73,6%	11,5%	81,1%	93	4,63	87,1%	5,38%	90,9%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	153	4,15	68,6%	11,1%	78,8%	92	4,70	89,1%	4,35%	92,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	151	4,48	78,1%	4,0%	87,1%	78	4,64	88,5%	6,41%	91,0%
TOTAL TOLIMA	**TOTAL**	**149**	**4,59**	**82,7%**	**3,4%**	**89,6%**	**89**	**4,83**	**93,5%**	**1,95%**	**95,8%**

Est. Tabla 51.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Tolima.



Est Grafica 65.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Tolima.

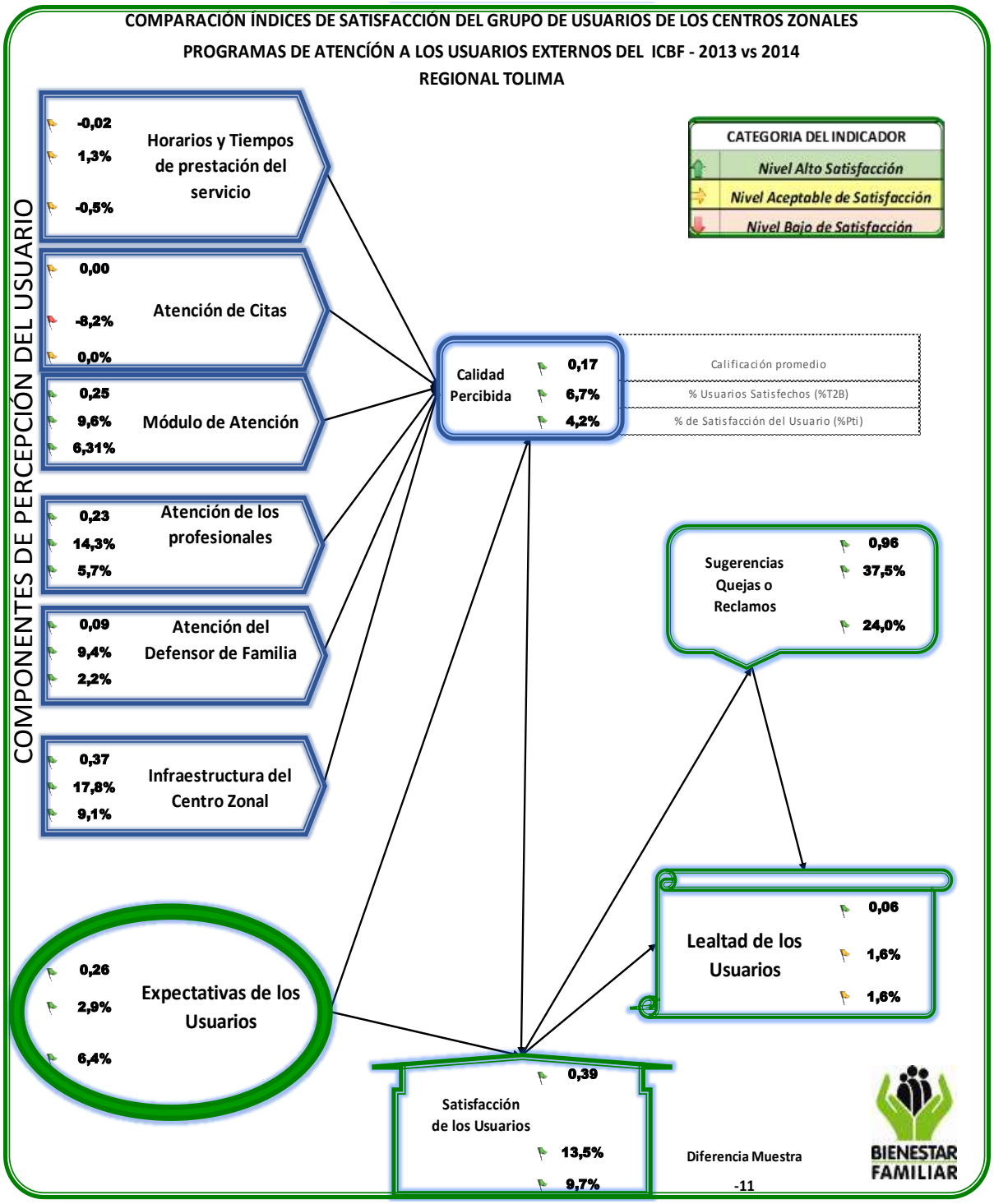
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		TOLIMA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	132	4,94	98,5%	1,5%	98,5%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	138	4,16	84,8%	0,7%	79,0%	131	4,88	96,9%	3,1%	96,9%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	138	4,33	97,1%	0,0%	83,3%	110	4,59	98,2%	0,0%	89,8%
	La formación en valores	Preg_5b	138	4,22	96,4%	0,0%	80,4%	108	4,52	99,1%	0,9%	88,0%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	138	4,21	93,5%	0,0%	80,3%	111	4,49	98,2%	0,0%	87,2%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	138	4,17	93,5%	0,7%	79,3%	108	4,29	93,5%	3,7%	82,2%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	138	4,14	92,0%	0,7%	78,6%	109	4,36	94,5%	2,8%	83,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	138	4,01	84,8%	4,3%	75,2%	111	4,49	98,2%	0,0%	87,2%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	135	4,13	94,1%	1,5%	78,1%	111	4,54	98,2%	0,9%	88,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	132	4,08	92,4%	1,5%	77,1%	90	4,46	100,0%	0,0%	86,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	123	3,98	88,6%	4,1%	74,6%	91	4,35	93,4%	3,3%	83,8%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	138	4,18	95,7%	0,7%	79,5%	112	4,68	96,4%	0,9%	92,0%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	137	4,26	96,4%	0,0%	81,4%	119	4,59	97,5%	0,0%	89,7%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	138	4,06	84,8%	7,2%	76,4%	124	4,38	92,7%	4,0%	84,5%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	138	4,40	95,7%	2,2%	85,0%	115	4,67	97,4%	0,0%	91,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	138	4,35	97,8%	0,7%	83,7%	115	4,64	97,4%	0,0%	91,1%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	138	4,04	85,5%	0,7%	75,9%	113	4,46	97,3%	0,0%	86,5%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	138	3,82	83,3%	7,2%	70,5%	118	4,42	94,1%	1,7%	85,6%
	La señalización	Preg_9b	137	3,58	62,0%	12,4%	64,4%	113	4,13	91,2%	8,0%	78,3%
	Los Baños	Preg_9c	105	3,62	68,6%	9,5%	65,5%	103	4,36	96,1%	1,0%	84,0%
	El comedor	Preg_9d	130	3,69	70,8%	9,2%	67,3%	98	4,43	99,0%	0,0%	85,7%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	138	3,92	84,1%	0,7%	73,0%	117	4,57	100,0%	0,0%	89,3%
	La seguridad	Preg_9f	138	3,91	84,8%	2,2%	72,8%	114	4,56	99,1%	0,0%	89,0%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	138	3,56	69,6%	14,5%	63,9%	112	4,22	85,7%	3,6%	80,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	136	3,52	59,6%	9,6%	63,1%	112	4,32	95,5%	0,0%	83,0%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	138	4,43	92,0%	1,4%	85,7%	131	4,95	99,2%	0,8%	98,9%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	138	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	138	4,97	99,3%	0,7%	99,3%	132	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	138	1,23	5,8%	94,2%	5,8%	**132**		**6,8%**	**93,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	8	4,13	87,5%	0,0%	78,1%	9	4,11	77,8%	0,0%	77,8%
TOTAL SATISFACCIÓN TOLIMA			**136**	**4,07**	**85,2%**	**6,2%**	**76,7%**	**116**	**4,58**	**96,8%**	**1,2%**	**89,4%**

Est. Tabla 51.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Tolima



Est Grafica 65.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Tolima

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

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

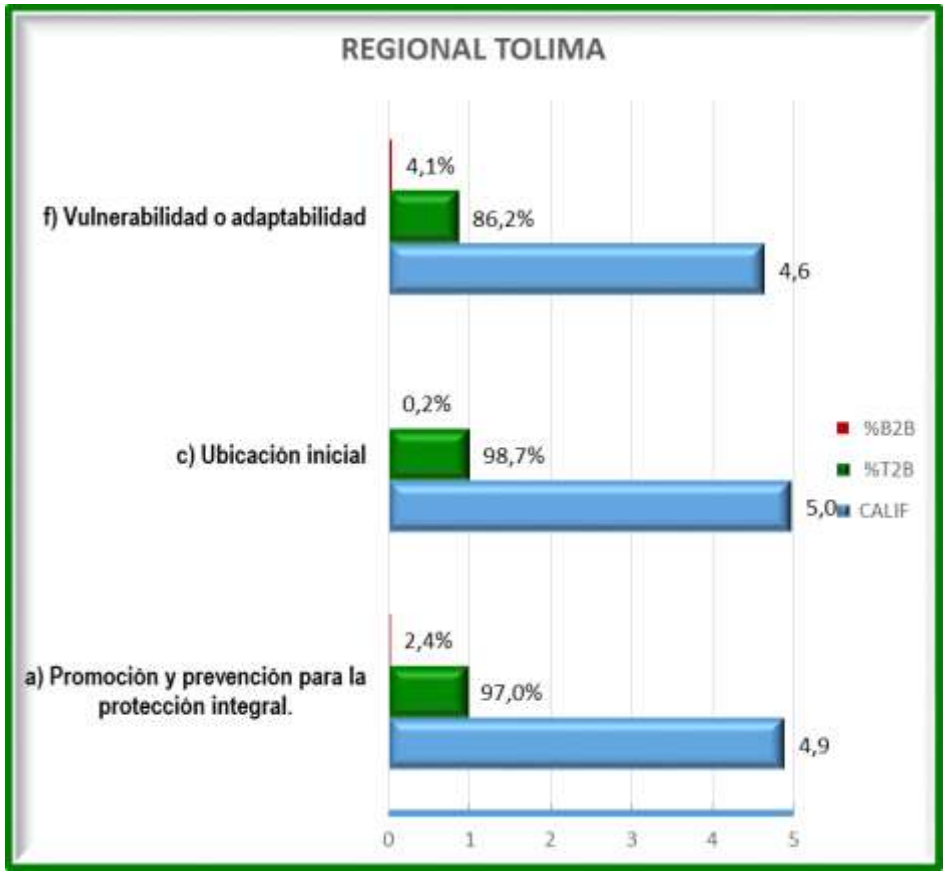
REGIONAL			TOLIMA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	135	4,85	96,3%	3,7%	96,3%	124	4,81	95,2%	4,8%	95,2%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	135	3,27	43,0%	38,5%	56,7%	124	3,23	46,0%	27,4%	55,8%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	135	3,62	63,0%	7,4%	65,6%	123	3,63	65,0%	16,3%	65,9%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	101	4,33	83,2%	16,8%	83,2%	**124**		**56,5%**	**43,5%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	135	3,90	81,0%	2,4%	72,6%	70	3,73	54,3%	12,9%	68,2%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	135	3,75	72,6%	8,3%	68,8%	70	3,93	82,9%	8,6%	73,2%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	135	3,82	77,8%	4,4%	70,6%	123	4,15	88,6%	4,1%	78,7%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	135	3,85	80,0%	3,7%	71,3%	123	4,09	90,2%	4,1%	77,2%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	135	4,01	85,9%	1,5%	75,4%	124	4,21	93,5%	1,6%	80,2%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	135	3,67	66,7%	33,3%	66,7%	**124**		**68,5%**	**31,5%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	135	3,67	63,8%	6,9%	66,8%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	135	3,88	81,1%	3,3%	71,9%	85	4,13	90,6%	2,4%	78,2%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	135	4,19	91,1%	2,2%	79,7%	85	4,15	95,3%	0,0%	78,8%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

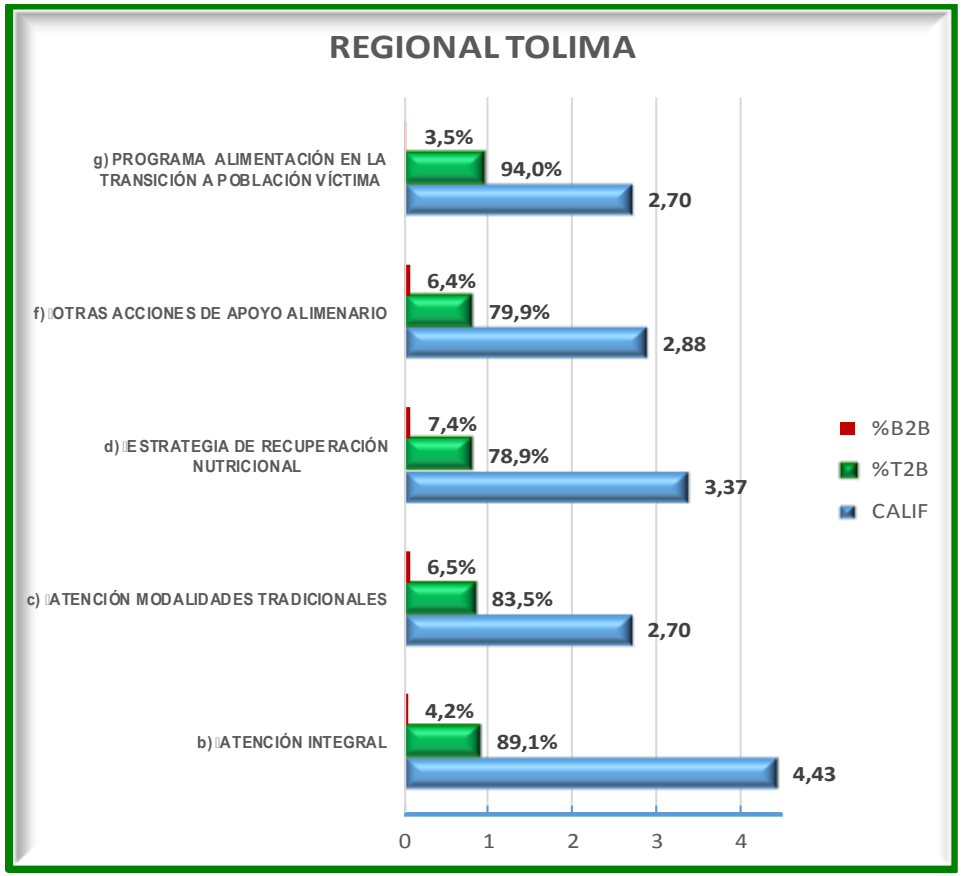
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	135	2,78	44,4%	55,6%	44,4%	**124**		**41,9%**	**58,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	135	3,80	76,7%	10,0%	70,0%	52	3,94	88,5%	7,7%	73,6%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	135	3,59	70,4%	18,5%	64,8%	51	3,78	82,4%	9,8%	69,6%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	135	4,03	88,1%	8,5%	75,8%	52	3,96	92,3%	5,8%	74,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	135	3,76	74,8%	2,2%	69,1%	124	4,09	91,1%	2,4%	77,2%
	La señalización	Preg_12b	135	3,79	74,6%	0,7%	69,8%	123	3,98	88,6%	2,4%	74,4%
	Los Baños	Preg_12c	135	3,74	72,3%	0,0%	68,6%	66	4,26	98,5%	0,0%	81,4%
	La limpieza	Preg_12d	135	3,84	77,8%	0,0%	70,9%	124	4,19	95,2%	2,4%	79,6%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	135	3,84	79,3%	0,0%	71,1%	124	4,26	95,2%	0,8%	81,5%
	La organización	Preg_12f	135	3,90	83,7%	0,0%	72,4%	123	4,15	91,9%	4,1%	78,7%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	135	3,62	64,7%	5,0%	65,5%	111	4,20	93,7%	1,8%	80,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	135	4,76	94,1%	5,9%	94,1%	124	4,74	93,5%	6,5%	93,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	135	4,24	88,5%	3,1%	81,1%	119	4,78	95,0%	0,0%	94,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	135	4,85	96,3%	3,7%	96,3%	124	4,90	97,6%	2,4%	97,6%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	135	4,79	94,8%	5,2%	94,8%	124	4,87	96,8%	3,2%	96,8%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	135	1,24	5,9%	94,1%	5,9%	**124**		**2,4%**	**97,6%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	135	3,38	62,5%	25,0%	59,4%	3	4,33	100,0%	0,0%	83,3%
TOTAL SATISFACCIÓN TOLIMA			134	3,822	74,4%	12,3%	70,5%	**113**	**4,21**	**87,9%**	**5,3%**	**80,3%**

Est. Tabla 51.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Tolima

Modalidades – Proyectos de inversión - Tolima.



Est Grafica 65.9: Modalidades NNA – Tolima

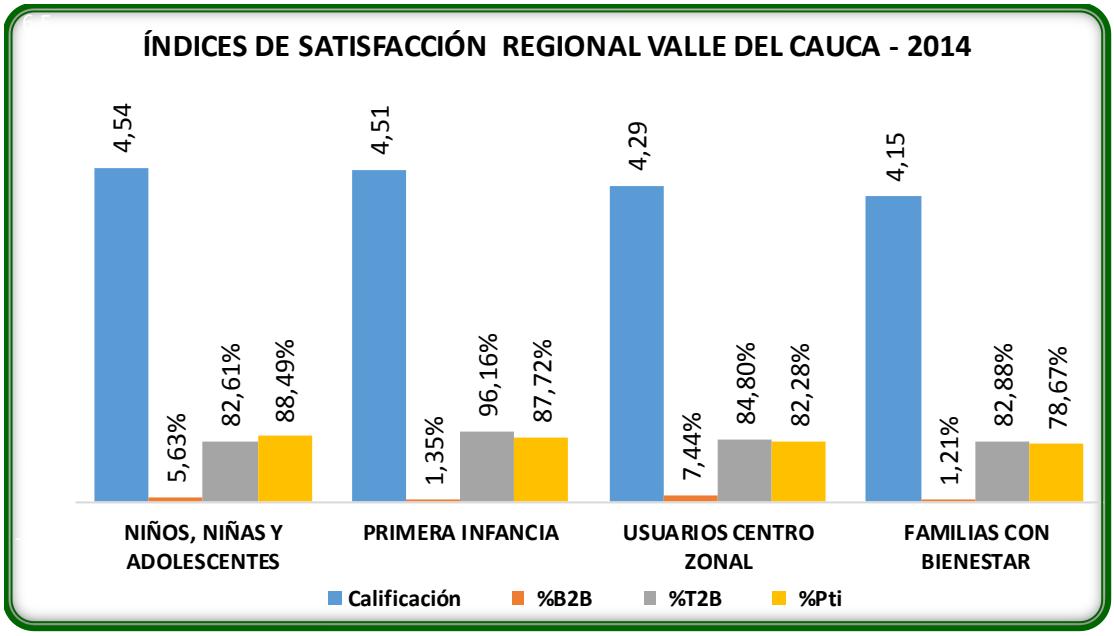


Est Grafica 65.10: Modalidades PPI – Tolima

REGIONAL VALLE DEL CAUCA

Resultados Generales:

En la información que se encuentra a continuación se evidencia una buena satisfacción a nivel general del 86.61% de usuarios satisfechas, a su vez se observa que las poblaciones con mayor oportunidad de mejora son Usuarios de centro zonal y niños niñas y adolescentes con un 7.44% y 5,63% de usuarios insatisfechos respectivamente.



REGIONAL	VALLE DEL CAUCA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	152	4,54	82,61%	5,63%	88,49%
PRIMERA INFANCIA	127	4,51	96,16%	1,35%	87,72%
USUARIOS CENTRO ZONAL	107	4,29	84,80%	7,44%	82,28%
FAMILIAS CON BIENESTAR	50	4,15	82,88%	1,21%	78,67%
Total general	**436**	**4,37**	**86,61%**	**3,91%**	**84,29%**

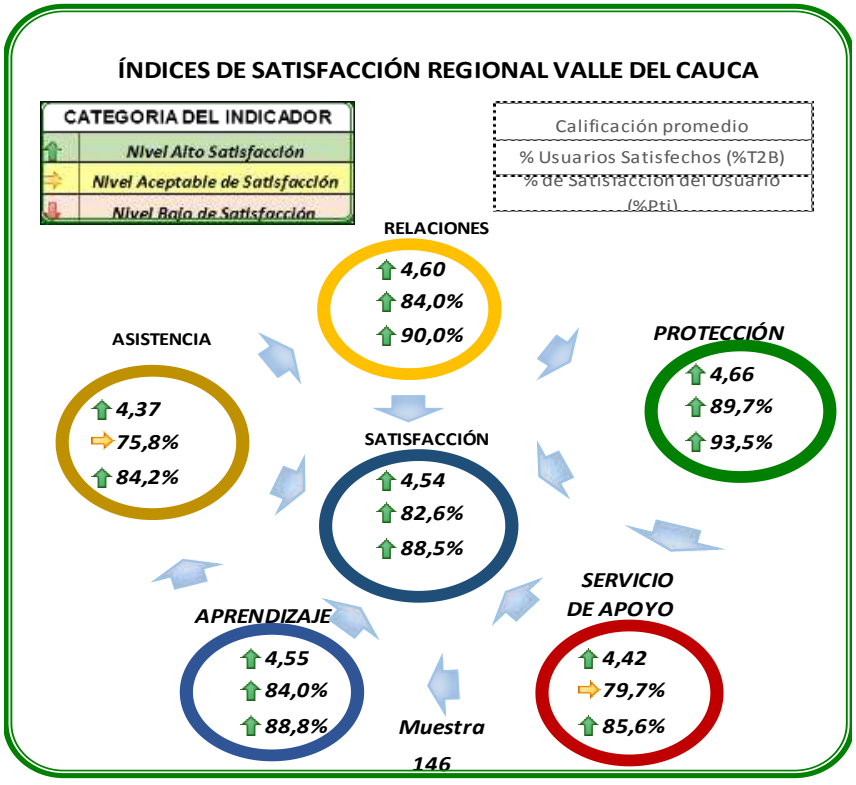
Est. Grafica 66: Resultados Generales – Valle del Cauca.

Niños Niñas y Adolescente – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL VALLE DEL CAUCA

REGIONAL	VALLE DEL CAUCA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	152	4,88	94,1%	0,00%	97,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	152	4,75	90,8%	3,29%	93,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	152	4,38	73,0%	3,95%	84,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	152	4,38	78,3%	9,21%	84,5%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	152	4,62	84,9%	3,95%	90,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	147	4,78	90,5%	1,36%	94,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	134	4,52	82,8%	6,72%	88,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	152	4,86	93,4%	0,66%	96,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	152	4,25	67,1%	4,61%	81,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	137	4,53	84,7%	8,03%	88,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	129	4,33	76,7%	10,08%	83,3%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	151	4,58	82,8%	3,97%	89,4%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	150	4,25	76,0%	13,33%	81,3%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	147	4,44	80,3%	8,16%	86,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	126	4,49	83,3%	8,73%	87,3%
TOTAL VALLE DEL CAUCA	**TOTAL**	**146**	**4,54**	**82,6%**	**5,63%**	**88,5%**

Est. Tabla 52: Indicadores de satisfacción NNA – Valle del Cauca.



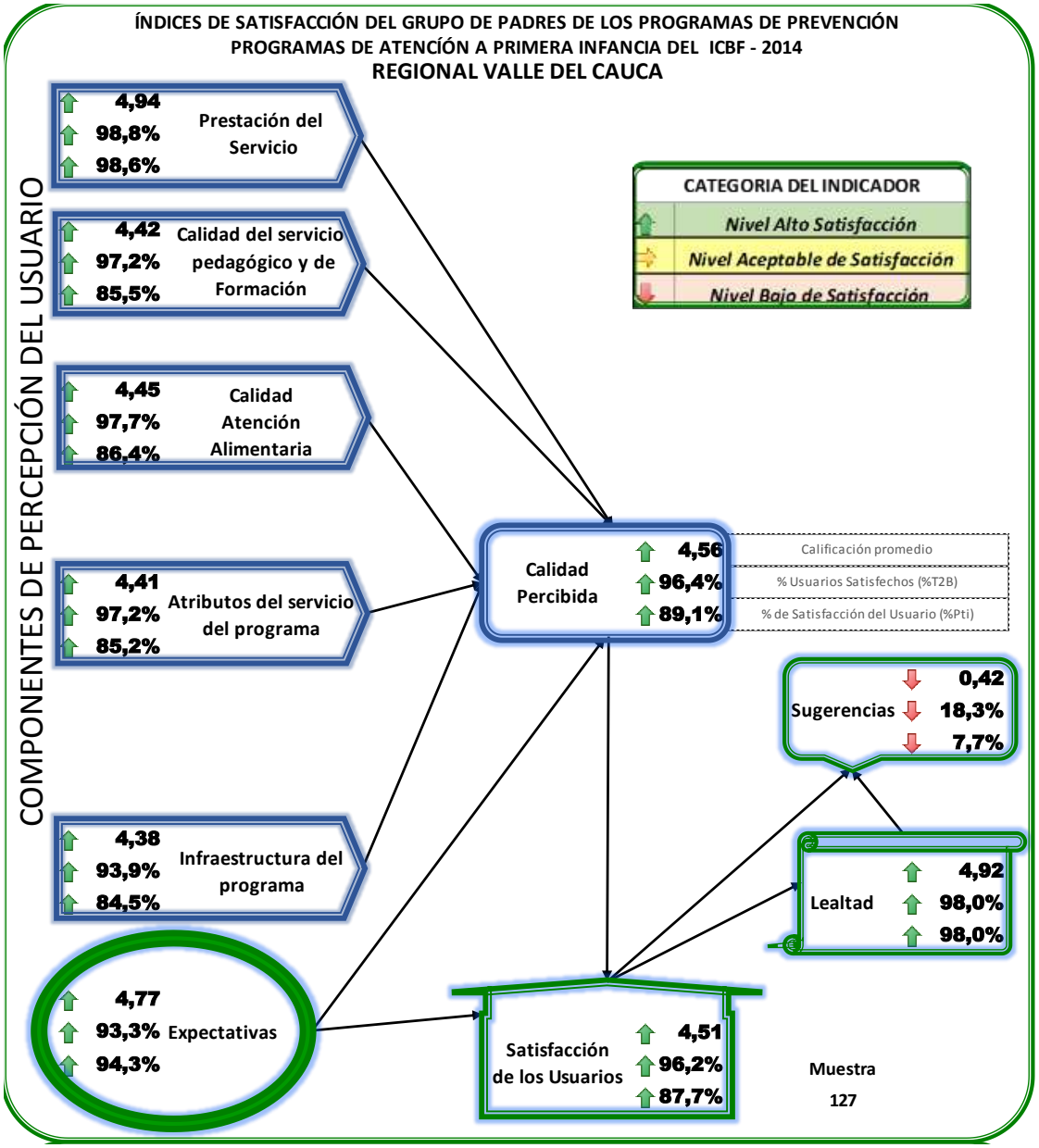
Est. Grafica 66.1: Resultados NNA – Valle del Cauca.

Padres de Primera Infancia – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VALLE DEL CAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	127	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	118	4,95	99,2%	0,8%	98,7%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	115	4,50	99,1%	0,0%	87,6%
	La formación en valores	Preg_5b	115	4,43	97,4%	0,0%	85,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	115	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	115	4,37	94,8%	0,0%	84,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	115	4,37	96,5%	0,9%	84,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	115	4,37	95,7%	1,7%	84,1%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	115	4,51	99,1%	0,0%	87,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	113	4,46	98,2%	0,9%	86,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	113	4,39	95,6%	0,0%	84,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	115	4,44	97,4%	0,0%	86,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	115	4,37	97,4%	0,0%	84,1%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	114	4,32	95,6%	1,8%	83,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	115	4,43	97,4%	0,0%	85,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	116	4,47	97,4%	0,0%	86,9%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	115	4,41	98,3%	0,9%	85,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	116	4,46	96,6%	1,7%	86,4%
	La señalización	Preg_9b	115	4,33	91,3%	1,7%	83,3%
	Los Baños	Preg_9c	116	4,47	96,6%	0,0%	86,9%
	El comedor	Preg_9d	114	4,46	97,4%	0,0%	86,6%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	116	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La seguridad	Preg_9f	116	4,45	96,6%	1,7%	86,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	115	3,94	78,3%	9,6%	73,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	116	4,41	96,6%	0,0%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	127	4,69	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	125	4,86	94,4%	0,8%	96,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	127	4,91	97,6%	2,4%	97,6%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	127	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**127**		**11,8%**	**88,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	15	3,93	73,3%	20,0%	73,3%
TOTAL SATISFACCIÓN VALLE DEL CAUCA			**117**	**4,51**	**96,2%**	**1,3%**	**87,7%**

Est. Tabla 52.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Valle del Cauca



Est Grafica 66.2: Resultados PPI – Valle del Cauca.

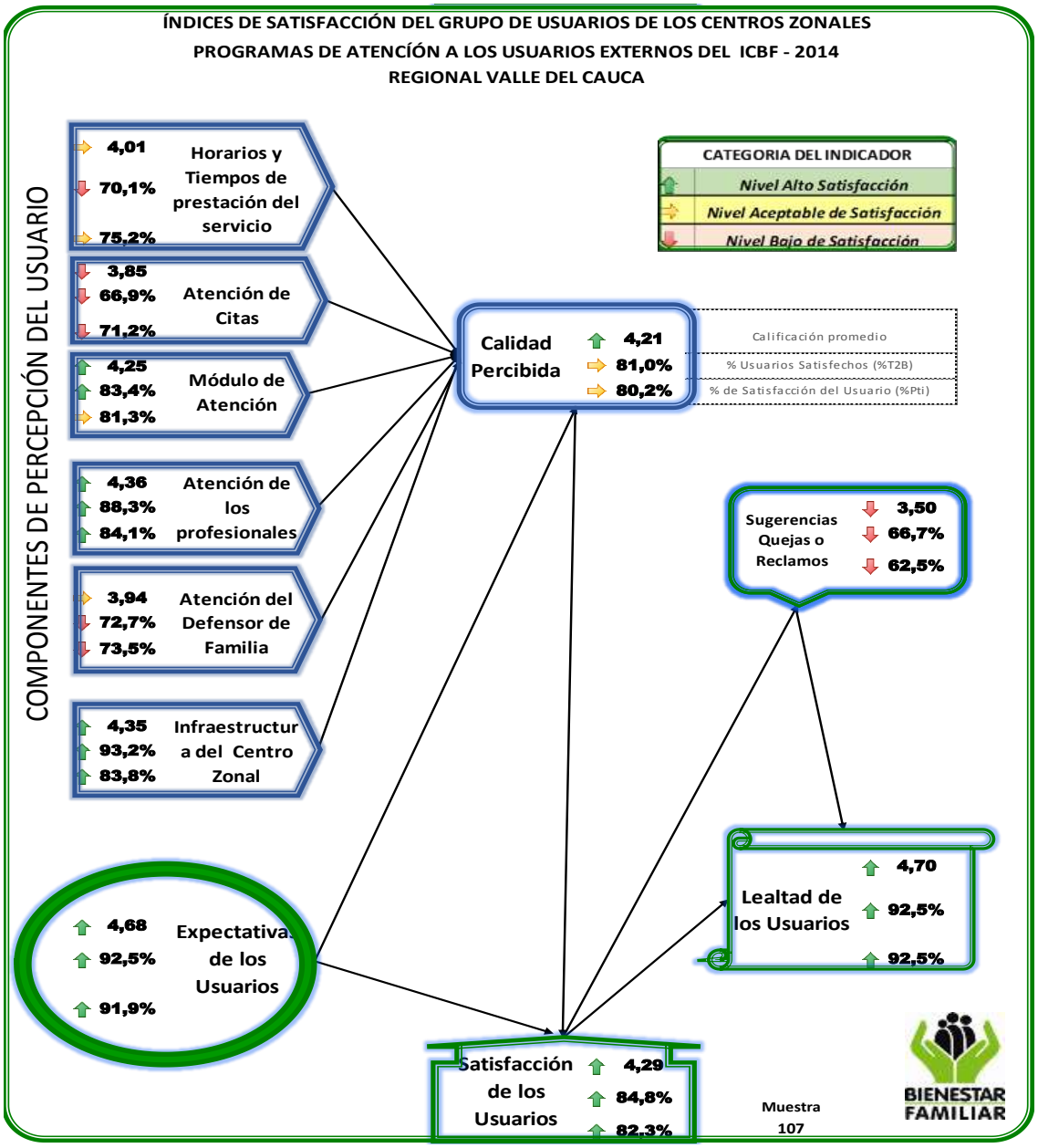
Usuarios de Centro Zonal – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VALLE DEL CAUCA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	107	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	107	3,68	61,7%	21,5%	67,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	107	3,53	53,3%	15,9%	63,3%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**107**		**68,2%**	**31,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	73	3,62	60,3%	11,0%	65,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	72	4,08	73,6%	11,1%	77,1%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	106	4,17	79,2%	8,5%	79,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	107	4,08	77,6%	8,4%	77,1%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	107	4,50	93,5%	0,0%	87,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**107**		**72,0%**	**28,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	77	4,29	84,4%	7,8%	82,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	77	4,44	92,2%	5,2%	86,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**107**		**49,5%**	**50,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	53	4,11	77,4%	9,4%	77,8%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	49	3,51	57,1%	30,6%	62,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	52	4,17	82,7%	7,7%	79,3%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	104	4,30	89,4%	3,8%	82,5%
	La señalización	Preg_12b	104	4,41	97,1%	1,0%	85,3%
	Los Baños	Preg_12c	77	3,79	74,0%	11,7%	69,8%
	La limpieza	Preg_12d	107	4,47	97,2%	1,9%	86,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	107	4,50	97,2%	0,0%	87,4%
	La organización	Preg_12f	107	4,35	93,5%	3,7%	83,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	96	4,52	99,0%	0,0%	88,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	107	4,51	87,9%	12,1%	87,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	107	4,84	97,2%	1,9%	96,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**107**		**5,6%**	**94,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	3,50	66,7%	33,3%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN VALLE DEL CAUCA			**98**	**4,29**	**84,8%**	**7,4%**	**82,3%**

Est. Tabla 52.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Valle del Cauca.



Est. Grafica 66.3: Resultados UCZ – Valle del Cauca.

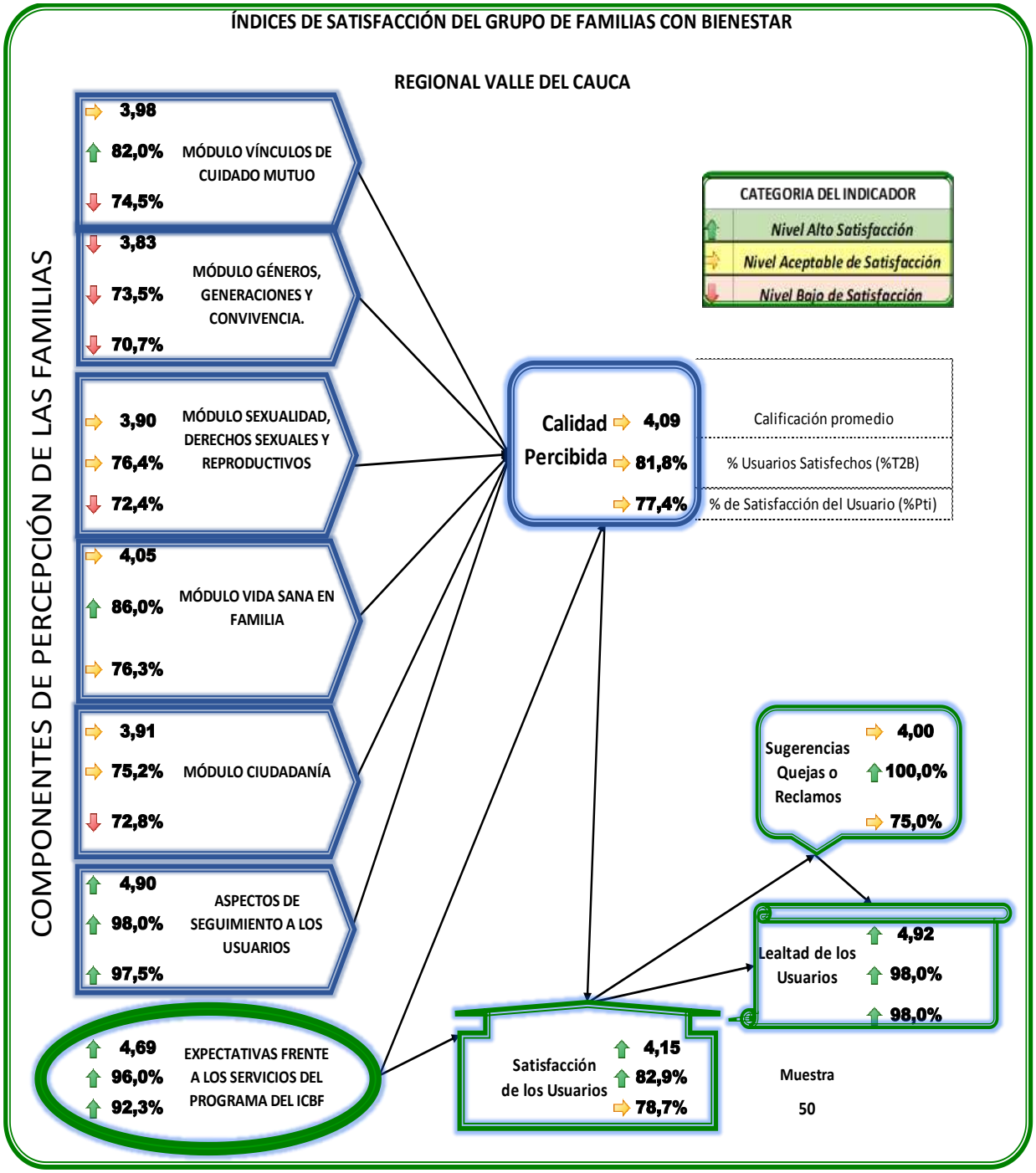
Familias con Bienestar – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

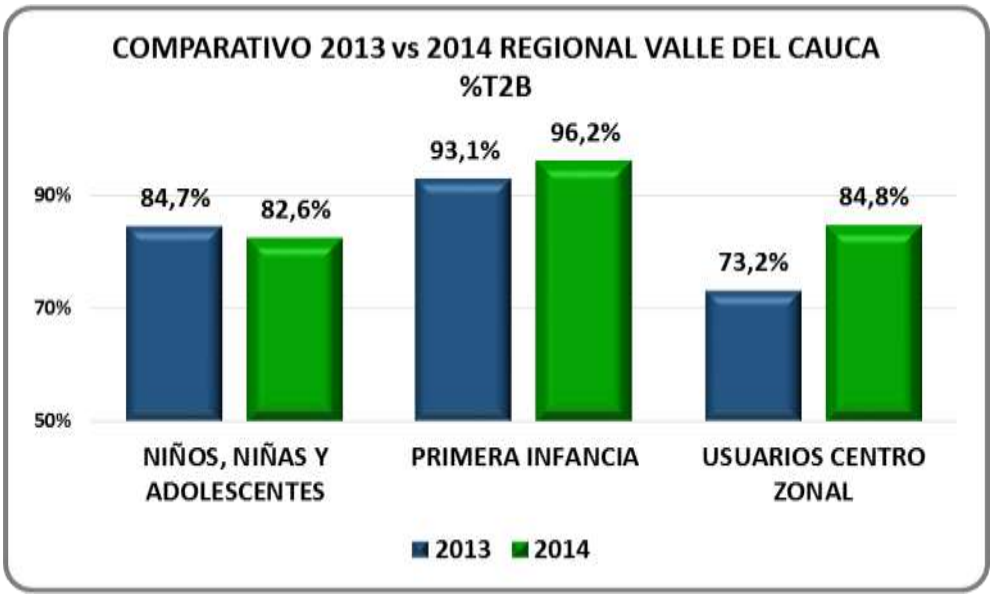
REGIONAL			VALLE DEL CAUCA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	50	4,0	82,0%	0,0%	74,5%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	49	3,9	77,6%	2,0%	71,4%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	49	3,8	69,4%	0,0%	69,9%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	48	4,0	79,2%	0,0%	75,0%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	48	3,9	72,9%	2,1%	71,4%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	48	3,8	77,1%	2,1%	70,8%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	50	4,1	86,0%	0,0%	76,5%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	50	4,0	86,0%	2,0%	76,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	50	4,0	78,0%	0,0%	74,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	50	3,8	72,0%	4,0%	70,5%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	49	4,0	75,5%	0,0%	74,0%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	50	4,9	98,0%	2,0%	98,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	50	4,4	92,0%	0,0%	84,0%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	50	4,8	98,0%	2,0%	95,0%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	50	4,9	98,0%	2,0%	98,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**50**		**2,0%**	**98,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	4,0	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL		**50**	4,1	82,9%	1,2%	78,7%

Est. Tabla 52.3: Indicadores de satisfacción FB– Valle del Cauca

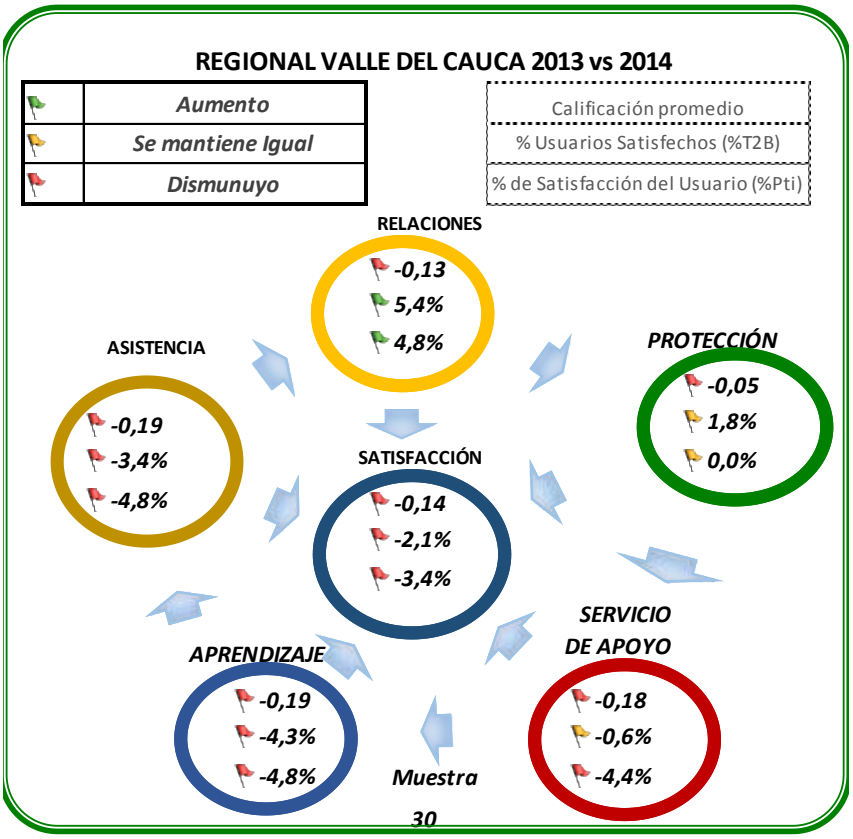


Est. Grafica 66.4: Resultados FB – Valle del Cauca.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Valle del Cauca.



Est. Grafica 66.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Valle del Cauca

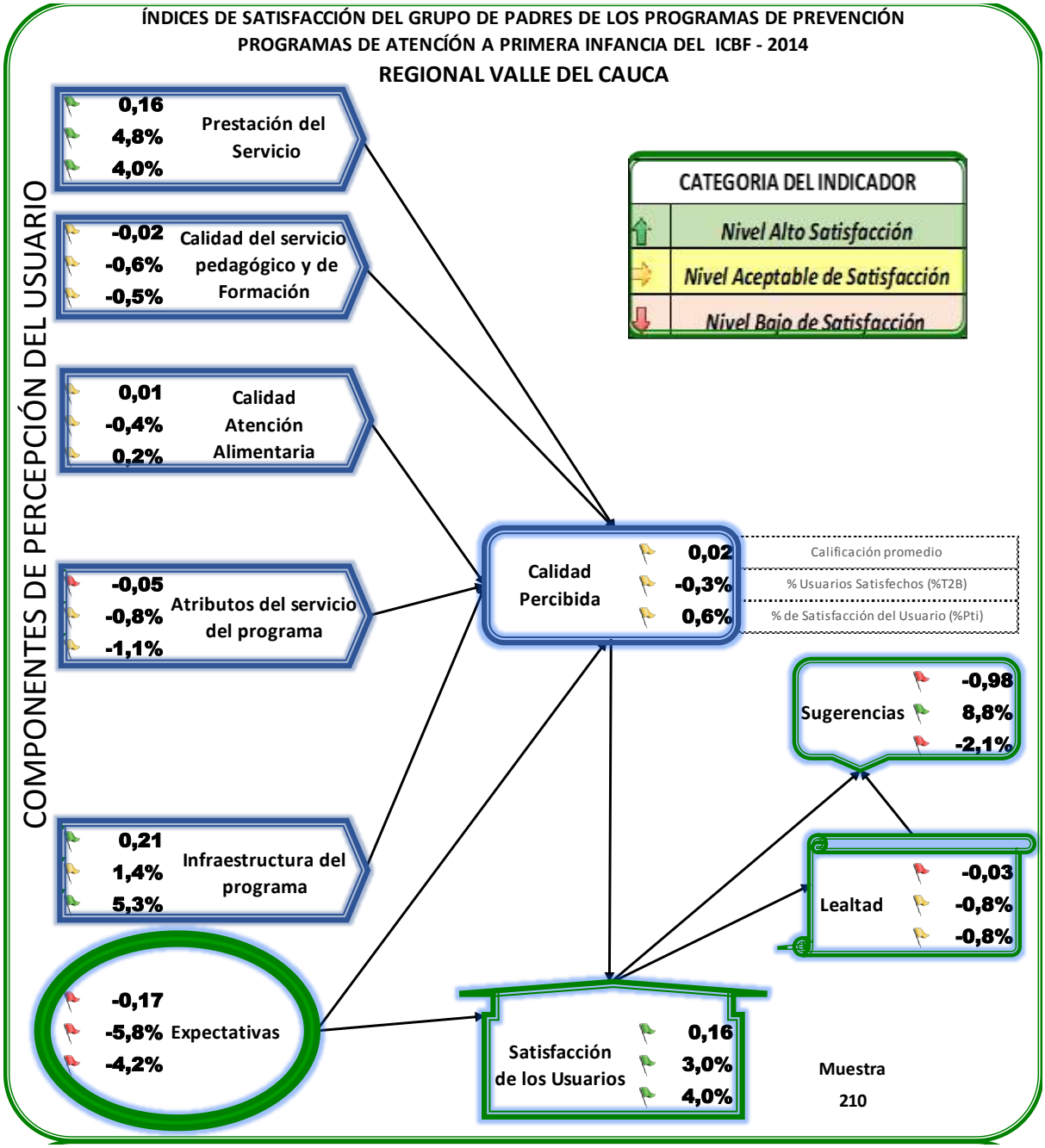


Est Grafica 66.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL VALLE DEL CAUCA

REGIONAL	VALLE DEL CAUCA	AÑO 2013					AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	120	4,95	97,5%	0,0%	98,8%	152	4,88	94,1%	0,00%	97,0%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	120	4,85	92,5%	0,0%	96,3%	152	4,75	90,8%	3,29%	93,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	120	4,43	74,2%	2,5%	85,8%	152	4,38	73,0%	3,95%	84,5%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	120	4,60	80,8%	0,8%	90,0%	152	4,38	78,3%	9,21%	84,5%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	120	4,68	85,0%	0,8%	92,1%	152	4,62	84,9%	3,95%	90,5%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	120	4,88	94,2%	0,0%	97,1%	147	4,78	90,5%	1,36%	94,6%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	98	4,82	90,8%	0,0%	95,4%	134	4,52	82,8%	6,72%	88,1%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	116	4,69	86,2%	1,7%	92,2%	152	4,86	93,4%	0,66%	96,4%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	120	4,48	75,0%	0,8%	87,1%	152	4,25	67,1%	4,61%	81,3%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	118	4,64	83,1%	0,8%	91,1%	137	4,53	84,7%	8,03%	88,3%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	85	4,55	80,0%	2,4%	88,8%	129	4,33	76,7%	10,08%	83,3%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	120	4,67	83,3%	0,0%	91,7%	151	4,58	82,8%	3,97%	89,4%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	120	4,48	75,0%	0,8%	87,1%	150	4,25	76,0%	13,33%	81,3%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	120	4,65	82,5%	0,0%	91,3%	147	4,44	80,3%	8,16%	86,1%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	111	4,75	90,1%	2,7%	93,7%	126	4,49	83,3%	8,73%	87,3%
TOTAL VALLE DEL CAUCA	**TOTAL**	**115**	**4,68**	**84,7%**	**0,9%**	**91,9%**	**146**	**4,54**	**82,6%**	**5,63%**	**88,5%**

Est. Tabla 52.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Valle del Cauca.



Est Grafica 66.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Valle del Cauca.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

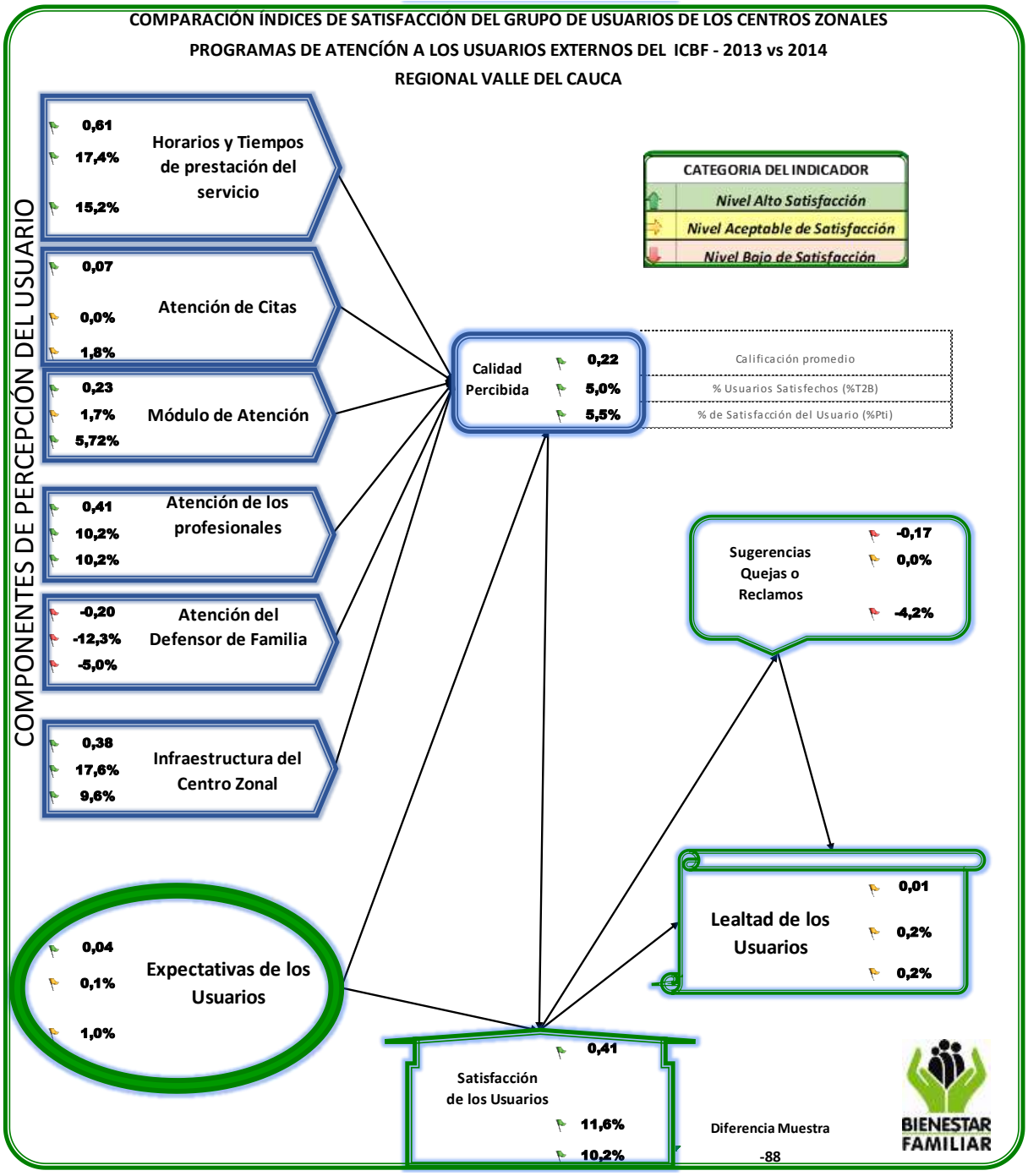
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		VALLE DEL CAUCA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	210	4,81	95,2%	4,8%	95,2%	127	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	208	4,76	92,8%	1,4%	94,0%	118	4,95	99,2%	0,8%	98,7%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	210	4,51	97,1%	0,0%	87,9%	115	4,50	99,1%	0,0%	87,6%
	La formación en valores	Preg_5b	210	4,45	98,1%	0,0%	86,2%	115	4,43	97,4%	0,0%	85,7%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	210	4,44	98,6%	0,5%	86,1%	115	4,47	100,0%	0,0%	86,7%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	210	4,42	97,6%	1,0%	85,6%	115	4,37	94,8%	0,0%	84,3%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	210	4,41	97,6%	0,5%	85,2%	115	4,37	96,5%	0,9%	84,3%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	210	4,40	98,1%	0,0%	85,1%	115	4,37	95,7%	1,7%	84,1%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	202	4,49	98,0%	0,5%	87,3%	115	4,51	99,1%	0,0%	87,8%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	186	4,45	98,9%	0,5%	86,2%	113	4,46	98,2%	0,9%	86,5%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	191	4,40	97,4%	1,0%	85,1%	113	4,39	95,6%	0,0%	84,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	210	4,48	97,1%	0,5%	87,0%	115	4,44	97,4%	0,0%	86,1%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	209	4,46	98,6%	0,0%	86,5%	115	4,37	97,4%	0,0%	84,1%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	205	4,38	98,0%	0,0%	84,5%	114	4,32	95,6%	1,8%	83,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	210	4,52	98,6%	0,0%	88,0%	115	4,43	97,4%	0,0%	85,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	210	4,53	99,0%	0,0%	88,3%	116	4,47	97,4%	0,0%	86,9%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	210	4,34	97,1%	0,0%	83,6%	115	4,41	98,3%	0,9%	85,2%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	210	4,18	89,0%	3,8%	79,5%	116	4,46	96,6%	1,7%	86,4%
	La señalización	Preg_9b	206	4,10	90,8%	2,4%	77,4%	115	4,33	91,3%	1,7%	83,3%
	Los Baños	Preg_9c	199	4,16	93,0%	2,5%	78,9%	116	4,47	96,6%	0,0%	86,9%
	El comedor	Preg_9d	204	4,08	88,2%	4,9%	77,1%	114	4,46	97,4%	0,0%	86,6%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	208	4,32	98,1%	0,5%	82,9%	116	4,52	98,3%	0,0%	87,9%
	La seguridad	Preg_9f	209	4,27	97,1%	1,4%	81,7%	116	4,45	96,6%	1,7%	86,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	206	4,03	86,4%	5,8%	75,8%	115	3,94	78,3%	9,6%	73,5%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	209	4,22	97,6%	0,5%	80,4%	116	4,41	96,6%	0,0%	85,1%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	210	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	127	4,69	92,1%	7,9%	92,1%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	207	4,94	99,5%	0,0%	98,4%	125	4,86	94,4%	0,8%	96,6%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	210	4,96	99,0%	1,0%	99,0%	127	4,91	97,6%	2,4%	97,6%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	210	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	127	4,94	98,4%	1,6%	98,4%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	210	1,13	3,3%	96,7%	3,3%	**127**		**11,8%**	**88,2%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	22	3,86	68,2%	13,6%	71,6%	15	3,93	73,3%	20,0%	73,3%
TOTAL SATISFACCIÓN VALLE DEL CAUCA			**206**	**4,35**	**93,1%**	**4,5%**	**83,7%**	**117**	**4,51**	**96,2%**	**1,3%**	**87,7%**

Est. Tabla 52.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Valle del Cauca



Est Grafica 66.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Valle del Cauca

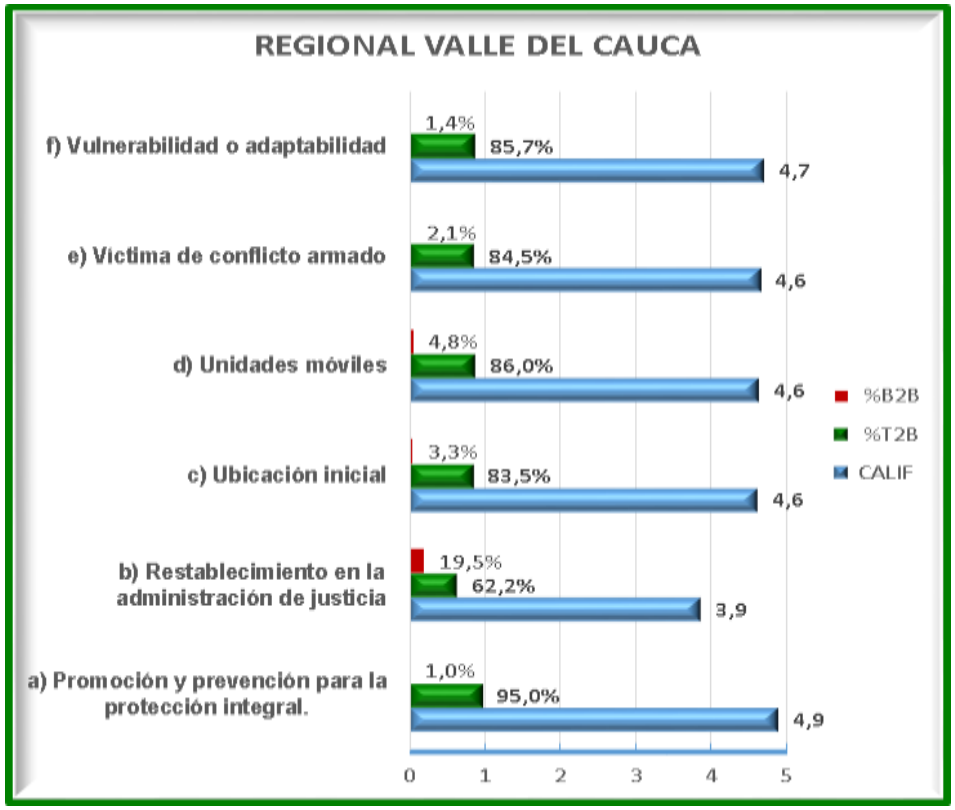
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

REGIONAL			VALLE DEL CAUCA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	195	3,52	63,1%	36,9%	63,1%	107	4,81	95,3%	4,7%	95,3%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	195	3,25	41,5%	34,4%	56,2%	107	3,68	61,7%	21,5%	67,1%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	195	3,43	53,3%	21,5%	60,8%	107	3,53	53,3%	15,9%	63,3%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	92	4,22	80,4%	19,6%	80,4%	**107**		**68,2%**	**31,8%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	195	3,93	64,9%	1,4%	73,3%	73	3,62	60,3%	11,0%	65,4%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	195	3,62	68,9%	18,9%	65,5%	72	4,08	73,6%	11,1%	77,1%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	195	3,95	79,3%	7,3%	73,8%	106	4,17	79,2%	8,5%	79,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	195	3,94	79,9%	5,7%	73,6%	107	4,08	77,6%	8,4%	77,1%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	195	4,18	86,0%	3,6%	79,4%	107	4,50	93,5%	0,0%	87,6%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	195	4,04	75,9%	24,1%	75,9%	**107**		**72,0%**	**28,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	195	3,98	73,9%	4,3%	74,5%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	195	3,78	71,2%	10,3%	69,5%	77	4,29	84,4%	7,8%	82,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	195	4,10	89,1%	4,8%	77,6%	77	4,44	92,2%	5,2%	86,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	195	2,91	47,7%	52,3%	47,7%	**107**		**49,5%**	**50,5%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	195	4,05	81,7%	8,6%	76,3%	53	4,11	77,4%	9,4%	77,8%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	195	4,07	81,8%	8,0%	76,7%	49	3,51	57,1%	30,6%	62,8%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	195	4,30	91,4%	1,1%	82,5%	52	4,17	82,7%	7,7%	79,3%

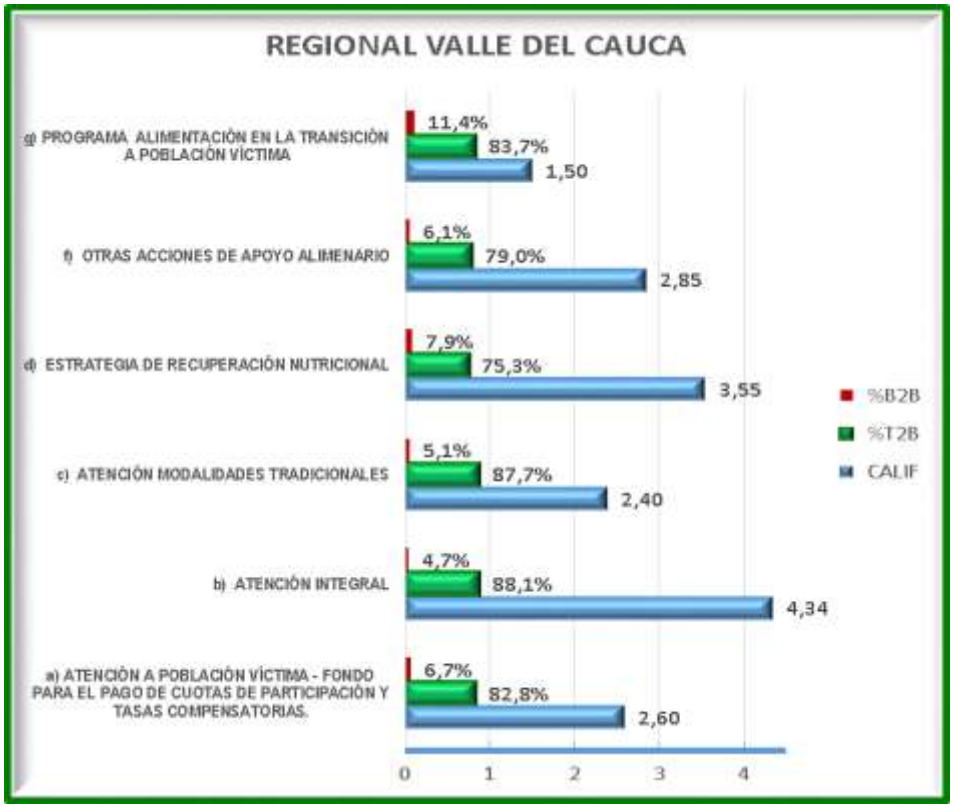
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	195	3,93	70,6%	3,6%	73,2%	104	4,30	89,4%	3,8%	82,5%
	La señalización	Preg_12b	195	3,95	73,3%	4,1%	73,7%	104	4,41	97,1%	1,0%	85,3%
	Los Baños	Preg_12c	195	3,81	67,8%	11,4%	70,1%	77	3,79	74,0%	11,7%	69,8%
	La limpieza	Preg_12d	195	4,04	80,5%	4,6%	75,9%	107	4,47	97,2%	1,9%	86,7%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	195	4,10	83,6%	2,1%	77,4%	107	4,50	97,2%	0,0%	87,4%
	La organización	Preg_12f	195	4,04	79,3%	2,1%	76,0%	107	4,35	93,5%	3,7%	83,6%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	195	3,94	73,6%	8,0%	73,5%	96	4,52	99,0%	0,0%	88,0%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	195	4,57	89,2%	10,8%	89,2%	107	4,51	87,9%	12,1%	87,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	195	4,70	95,7%	2,7%	92,6%	107	4,84	97,2%	1,9%	96,0%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	195	4,69	92,3%	7,7%	92,3%	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	195	4,69	92,3%	7,7%	92,3%	107	4,70	92,5%	7,5%	92,5%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	195	1,25	6,2%	93,8%	6,2%	**107**		**5,6%**	**94,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	195	3,67	66,7%	16,7%	66,7%	6	3,50	66,7%	33,3%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN VALLE DEL CAUCA			193	3,882	73,2%	14,5%	72,1%	**98**	**4,29**	**84,8%**	**7,4%**	**82,3%**

Est. Tabla 52.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Valle del Cauca

Modalidades – Proyectos de inversión - Valle del Cauca.



Est Grafica 66.9: Modalidades NNA – Valle del Cauca

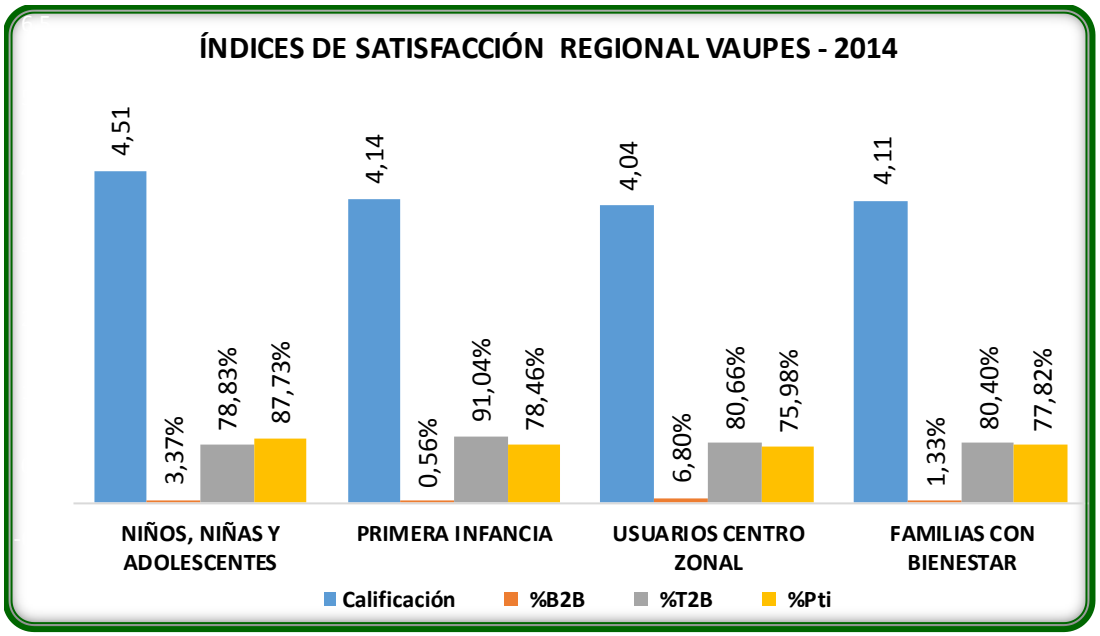


Est Grafica 66.10: Modalidades PPI – Valle del Cauca

REGIONAL VAUPÉS

Resultados Generales:

A partir de la siguiente información se observa una calificación aceptable con un indicador general de 82.73% de usuarios satisfechos, sin embargo se encuentra como una oportunidad de mejora la población de usuarios de centro zonal con un 6.80% de usuarios insatisfechos.



REGIONAL	VAUPES

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	86	4,51	78,83%	3,37%	87,73%
PRIMERA INFANCIA	95	4,14	91,04%	0,56%	78,46%
USUARIOS CENTRO ZONAL	34	4,04	80,66%	6,80%	75,98%
FAMILIAS CON BIENESTAR	20	4,11	80,40%	1,33%	77,82%
Total general	**235**	**4,20**	**82,73%**	**3,01%**	**80,00%**

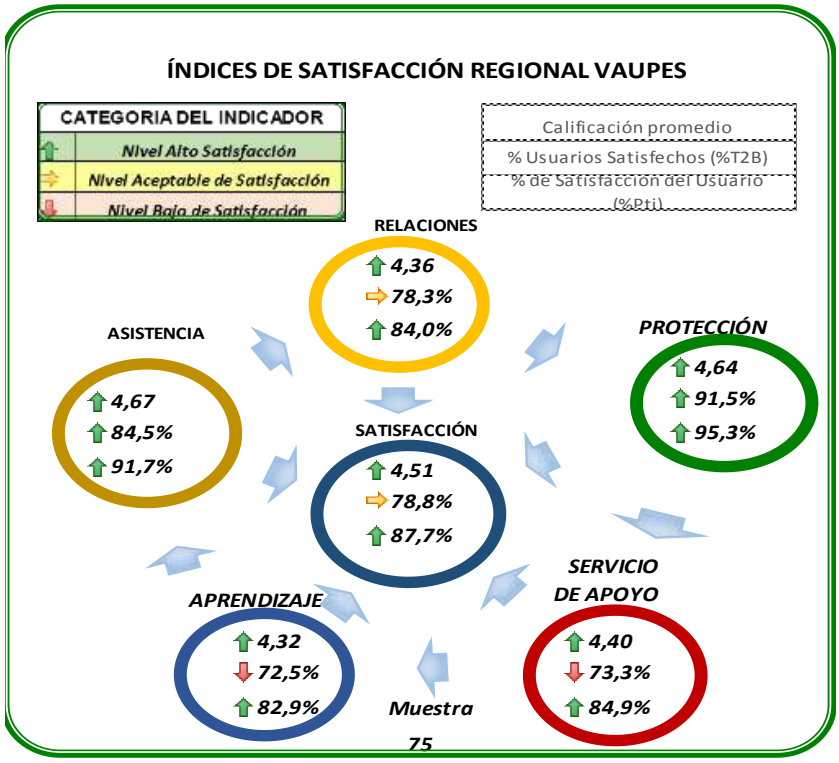
Est. Grafica 67: Resultados Generales – Vaupés.

Niños Niñas y Adolescente – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF - 2014
REGIONAL VAUPES

REGIONAL	VAUPES		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	86	4,86	94,2%	1,16%	96,5%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	86	4,79	89,5%	0,00%	94,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	86	3,84	50,0%	8,14%	70,9%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	86	4,28	68,6%	4,65%	82,0%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	86	4,79	90,7%	1,16%	94,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	86	4,98	98,8%	0,00%	99,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	9	4,56	77,8%	0,00%	88,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	86	4,86	94,2%	1,16%	96,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	81	4,56	80,2%	2,47%	88,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	86	4,77	88,4%	0,00%	94,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	7	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	86	4,88	95,3%	1,16%	97,1%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	86	4,05	59,3%	6,98%	76,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	86	4,26	65,1%	2,33%	81,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	86	3,70	50,0%	15,12%	67,4%
TOTAL VAUPES	**TOTAL**	**75**	**4,51**	**78,8%**	**3,37%**	**87,7%**

Est. Tabla 53: Indicadores de satisfacción NNA – Vaupés.



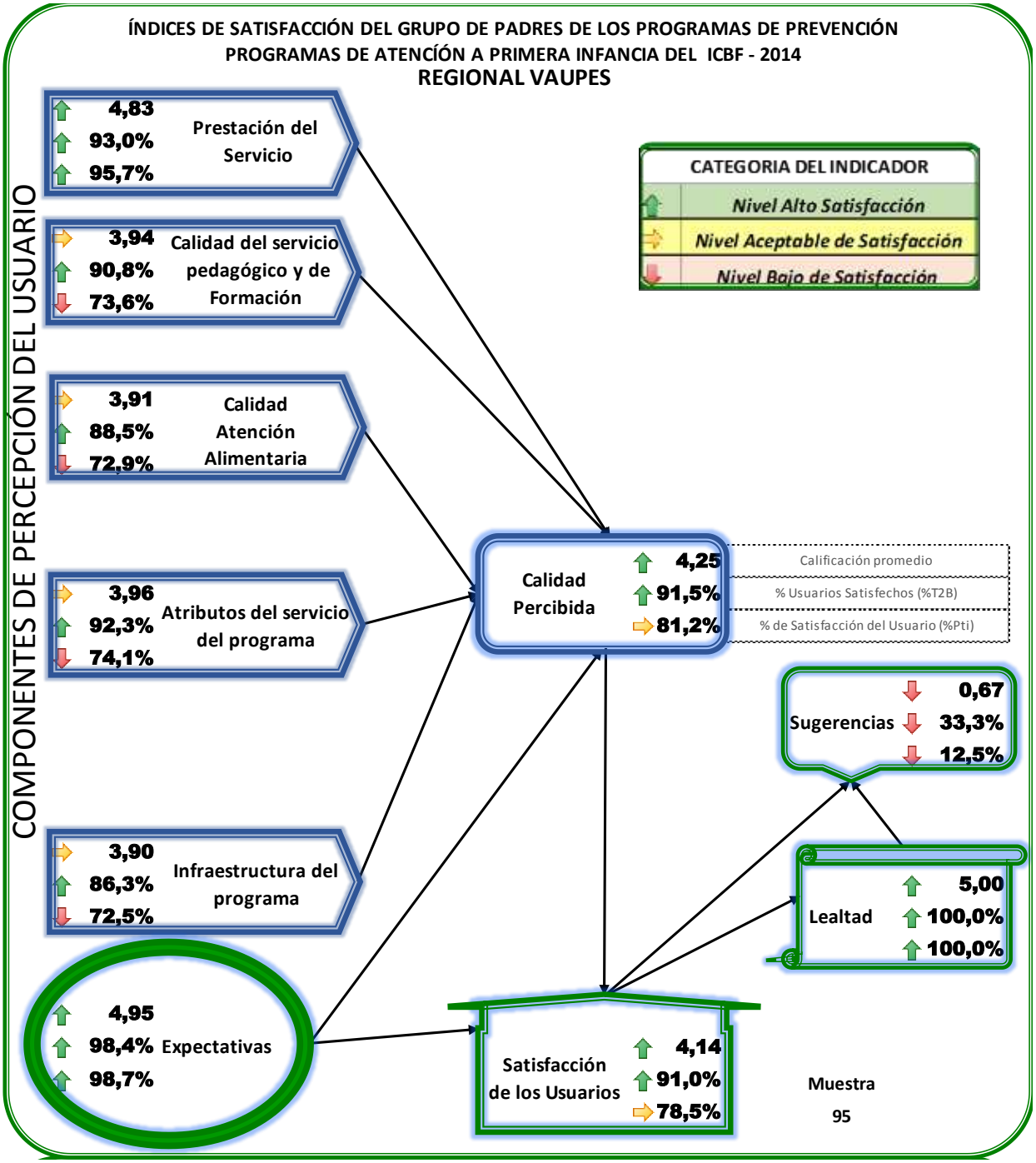
Est. Grafica 67.1: Resultados NNA – Vaupés.

Padres de Primera Infancia – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VAUPES				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	92	4,70	87,0%	1,1%	92,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	92	3,99	95,7%	0,0%	74,7%
	La formación en valores	Preg_5b	92	3,93	90,2%	0,0%	73,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	91	3,93	90,1%	0,0%	73,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	93	3,90	87,1%	0,0%	72,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	92	3,96	92,4%	0,0%	73,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	93	3,94	89,2%	0,0%	73,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	91	3,98	93,4%	0,0%	74,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	91	3,93	91,2%	0,0%	73,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	87	3,83	80,5%	1,1%	70,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	93	4,01	95,7%	0,0%	75,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	93	3,98	93,5%	0,0%	74,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	94	3,90	87,2%	1,1%	72,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	93	3,92	90,3%	1,1%	73,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	93	4,00	94,6%	0,0%	75,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	92	3,97	92,4%	0,0%	74,2%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	94	3,88	83,0%	2,1%	72,1%
	La señalización	Preg_9b	92	3,91	87,0%	0,0%	72,8%
	Los Baños	Preg_9c	80	3,85	81,3%	2,5%	71,3%
	El comedor	Preg_9d	88	3,88	84,1%	1,1%	71,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	94	3,95	90,4%	2,1%	73,7%
	La seguridad	Preg_9f	94	3,93	89,4%	1,1%	73,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	92	3,91	87,0%	0,0%	72,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	94	3,87	87,2%	1,1%	71,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	91	4,93	97,8%	0,0%	98,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**95**		**20,0%**	**80,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	19	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN VAUPES			**92**	**4,14**	**91,0%**	**0,6%**	**78,5%**

Est. Tabla 53.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Vaupés



Est Grafica 67.2: Resultados PPI – Vaupés.

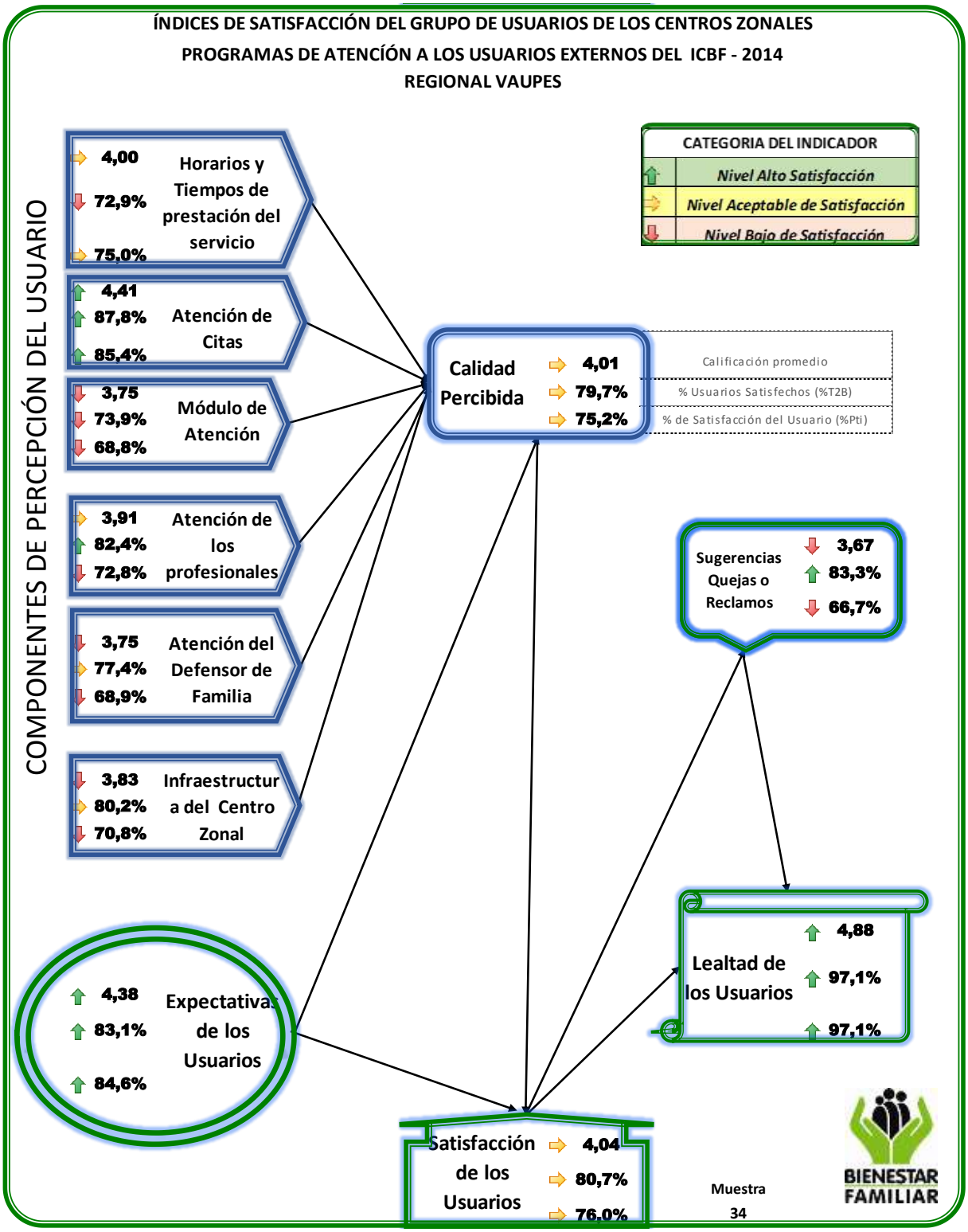
Usuarios de Centro Zonal – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VAUPES				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	34	4,76	94,1%	5,9%	94,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	31	3,68	61,3%	35,5%	66,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	31	3,48	61,3%	12,9%	62,1%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**34**		**61,8%**	**38,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	21	4,90	95,2%	0,0%	97,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	20	3,90	80,0%	5,0%	72,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	30	3,77	73,3%	10,0%	69,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	29	3,52	62,1%	13,8%	62,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	33	3,94	84,8%	3,0%	73,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**34**		**50,0%**	**50,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	17	3,76	82,4%	5,9%	69,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	17	4,06	82,4%	0,0%	76,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**34**		**52,9%**	**47,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	17	3,65	70,6%	11,8%	66,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	18	3,78	77,8%	5,6%	69,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	18	3,83	83,3%	5,6%	70,8%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	34	3,82	79,4%	2,9%	70,6%
	La señalización	Preg_12b	34	3,74	70,6%	0,0%	68,4%
	Los Baños	Preg_12c	11	3,82	90,9%	9,1%	70,5%
	La limpieza	Preg_12d	34	3,94	88,2%	2,9%	73,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	34	3,85	82,4%	0,0%	71,3%
	La organización	Preg_12f	33	3,85	84,8%	0,0%	71,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	27	3,78	70,4%	0,0%	69,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	34	4,06	76,5%	23,5%	76,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	31	4,74	90,3%	0,0%	93,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	34	4,76	94,1%	5,9%	94,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	34	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**34**		**17,6%**	**82,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	6	3,67	83,3%	16,7%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN VAUPES			**30**	**4,04**	**80,7%**	**6,8%**	**76,0%**

Est. Tabla 53.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Vaupés.



Est. Grafica 67.3: Resultados UCZ – Vaupés.

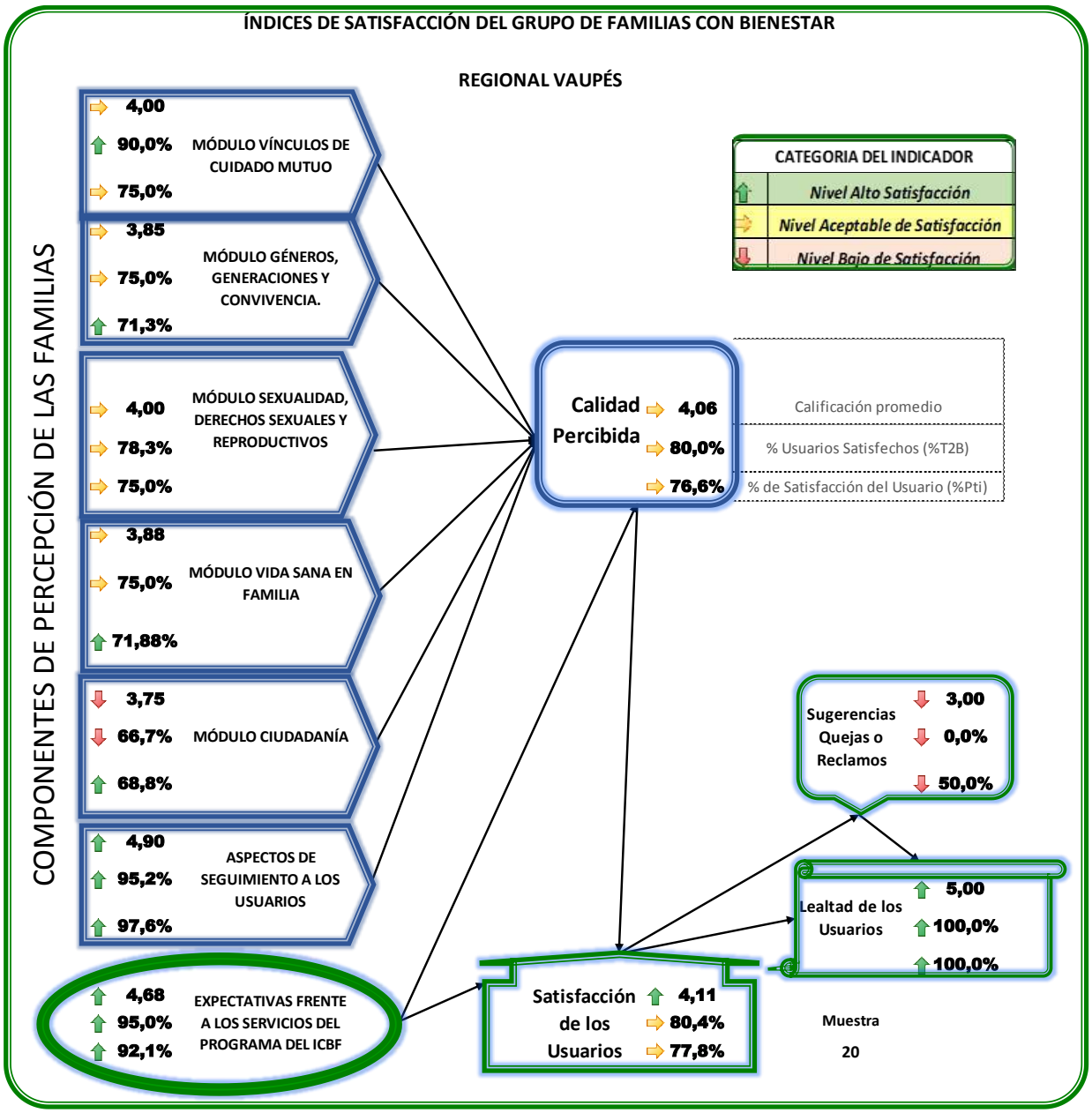
Familias con Bienestar – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

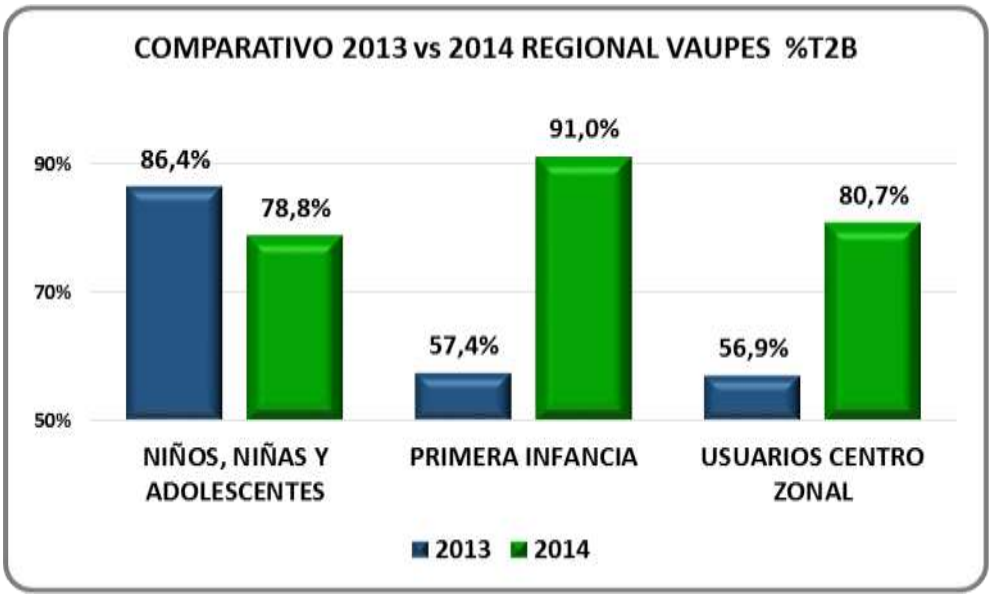
REGIONAL			VAUPÉS			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	20	4,0	90,0%	5,0%	75,0%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	20	3,9	80,0%	0,0%	72,5%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	20	3,8	70,0%	0,0%	70,0%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	20	4,1	80,0%	0,0%	77,5%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	20	4,0	80,0%	0,0%	75,0%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	20	3,9	75,0%	0,0%	72,5%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	20	3,8	70,0%	5,0%	68,8%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	20	4,0	80,0%	0,0%	75,0%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	20	3,8	70,0%	0,0%	70,0%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	20	3,5	55,0%	5,0%	62,5%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	20	4,0	75,0%	0,0%	73,8%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	20	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	20	4,3	90,0%	0,0%	82,5%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	20	4,8	95,0%	5,0%	93,8%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	20	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**20**		**5,0%**	**95,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	1	3,0	0,0%	0,0%	50,0%
TOTAL		**20**	4,1	80,4%	1,3%	77,8%

Est. Tabla 53.3: Indicadores de satisfacción FB– Vaupés

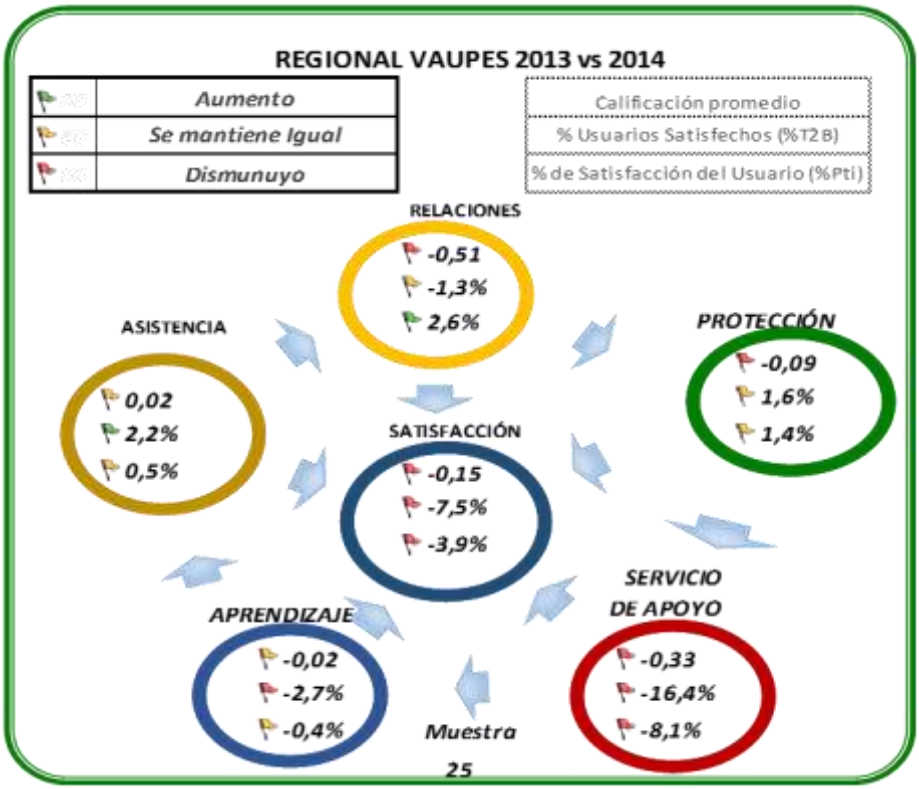


Est. Grafica 67.4: Resultados FB – Vaupés.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Vaupés.



Est. Grafica 67.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Vaupés

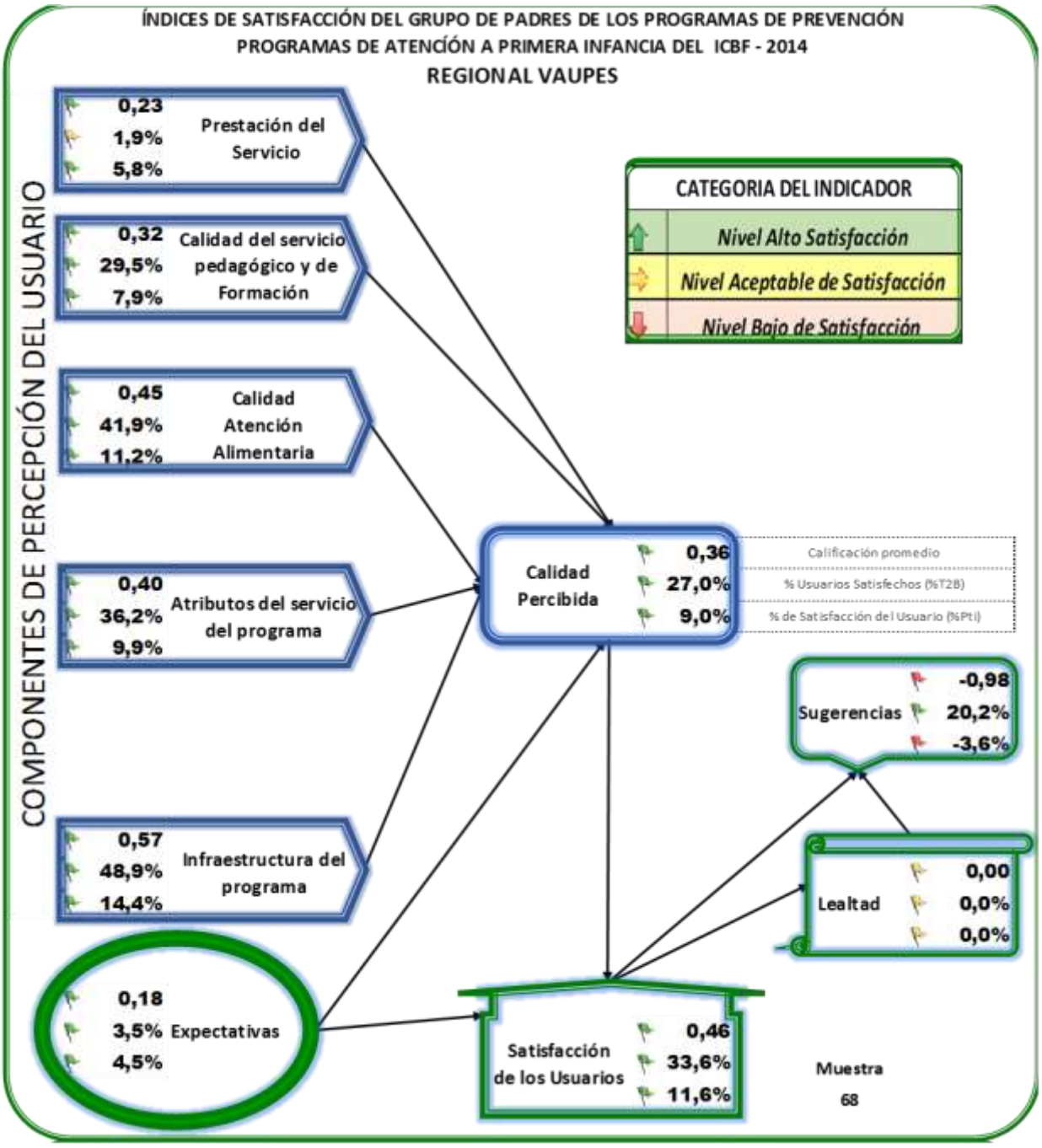


Est Grafica 67.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vaupés.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES REGIONAL VAUPES

REGIONAL	VAUPES	AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	55	4,96	98,2%	0,0%	99,1%	86	4,86	94,2%	1,16%	96,5%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	55	4,82	94,5%	3,6%	95,5%	86	4,79	89,5%	0,00%	94,8%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	55	4,78	90,9%	1,8%	94,5%	86	3,84	50,0%	8,14%	70,9%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	55	4,82	92,7%	1,8%	95,5%	86	4,28	68,6%	4,65%	82,0%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	55	4,89	94,5%	0,0%	97,3%	86	4,79	90,7%	1,16%	94,8%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	55	4,82	92,7%	1,8%	95,5%	86	4,98	98,8%	0,00%	99,4%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	55	4,85	92,7%	0,0%	96,4%	9	4,56	77,8%	0,00%	88,9%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	38	4,47	76,3%	2,6%	86,8%	86	4,86	94,2%	1,16%	96,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	55	4,49	74,5%	0,0%	87,3%	81	4,56	80,2%	2,47%	88,9%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	55	4,82	90,9%	0,0%	95,5%	86	4,77	88,4%	0,00%	94,2%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	3	4,33	66,7%	0,0%	83,3%	7	4,71	85,7%	0,00%	92,9%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	55	4,78	92,7%	3,6%	94,5%	86	4,88	95,3%	1,16%	97,1%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	55	4,60	85,5%	5,5%	90,0%	86	4,05	59,3%	6,98%	76,2%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	55	4,78	90,9%	1,8%	94,5%	86	4,26	65,1%	2,33%	81,4%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	55	3,36	40,0%	21,8%	59,1%	86	3,70	50,0%	15,12%	67,4%
TOTAL VAUPES	**TOTAL**	**50**	**4,66**	**86,4%**	**3,2%**	**91,6%**	**75**	**4,51**	**78,8%**	**3,37%**	**87,7%**

Est. Tabla 53.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vaupés.



Est Grafica 67.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vaupés.

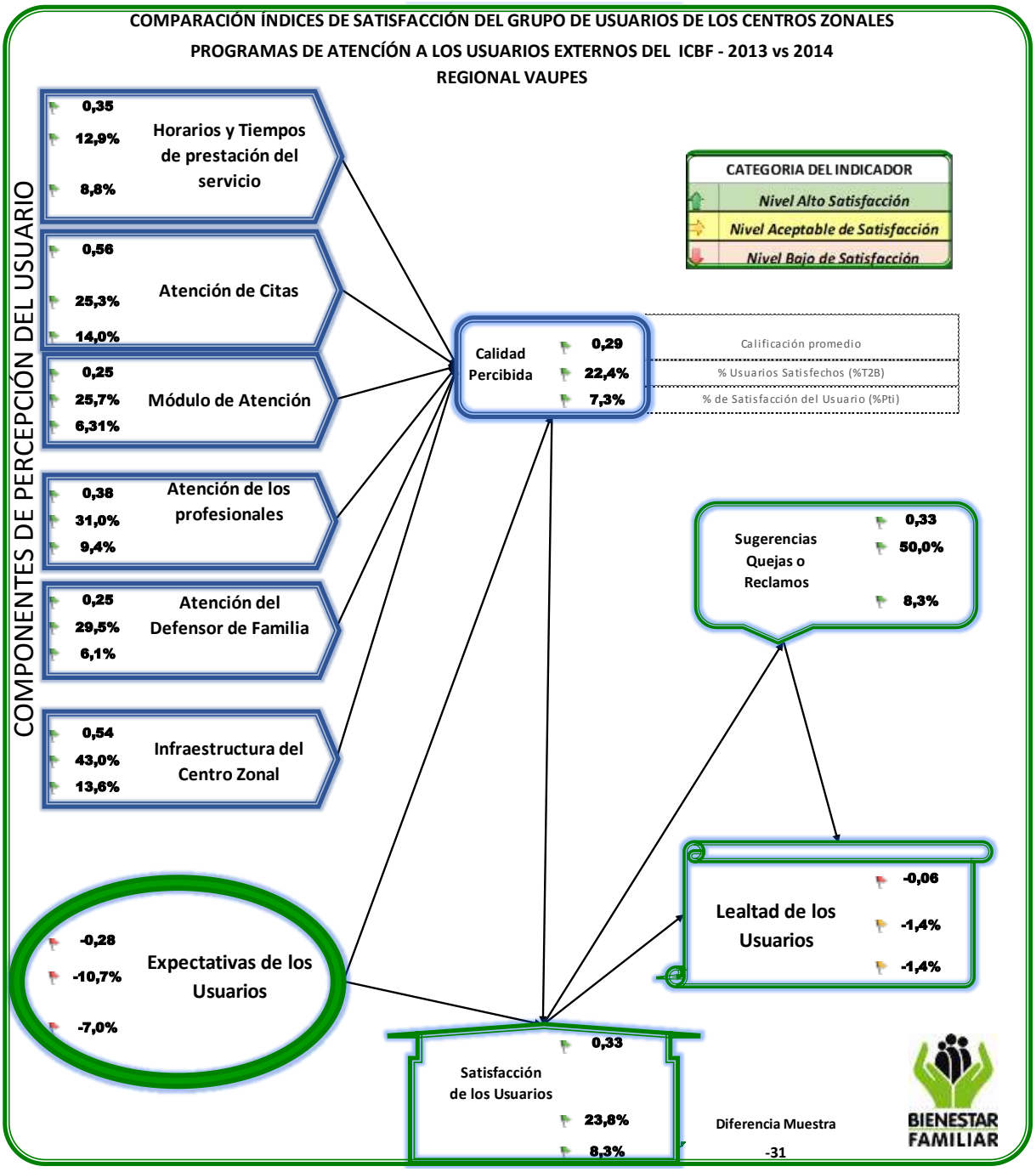
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		VAUPES		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	68	4,19	82,4%	4,4%	79,8%	92	4,70	87,0%	1,1%	92,4%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	68	3,75	72,1%	1,5%	68,8%	92	3,99	95,7%	0,0%	74,7%
	La formación en valores	Preg_5b	68	3,60	57,4%	0,0%	65,1%	92	3,93	90,2%	0,0%	73,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	68	3,60	61,8%	1,5%	65,1%	91	3,93	90,1%	0,0%	73,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	68	3,53	52,9%	0,0%	63,2%	93	3,90	87,1%	0,0%	72,6%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	68	3,68	66,2%	0,0%	66,9%	92	3,96	92,4%	0,0%	73,9%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	68	3,59	57,4%	0,0%	64,7%	93	3,94	89,2%	0,0%	73,4%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	68	3,59	54,4%	0,0%	64,7%	91	3,98	93,4%	0,0%	74,5%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	68	3,41	42,6%	2,9%	60,3%	91	3,93	91,2%	0,0%	73,4%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	68	3,40	42,6%	2,9%	59,9%	87	3,83	80,5%	1,1%	70,7%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	68	3,54	54,4%	1,5%	63,6%	93	4,01	95,7%	0,0%	75,3%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	68	3,60	58,8%	0,0%	65,1%	93	3,98	93,5%	0,0%	74,5%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	68	3,49	47,1%	0,0%	62,1%	94	3,90	87,2%	1,1%	72,6%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	68	3,63	61,8%	0,0%	65,8%	93	3,92	90,3%	1,1%	73,1%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	68	3,57	55,9%	0,0%	64,3%	93	4,00	94,6%	0,0%	75,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	68	3,57	58,8%	1,5%	64,3%	92	3,97	92,4%	0,0%	74,2%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	68	3,47	47,1%	0,0%	61,8%	94	3,88	83,0%	2,1%	72,1%
	La señalización	Preg_9b	68	3,21	27,9%	7,4%	55,1%	92	3,91	87,0%	0,0%	72,8%
	Los Baños	Preg_9c	68	3,21	29,4%	8,8%	55,1%	80	3,85	81,3%	2,5%	71,3%
	El comedor	Preg_9d	68	3,07	23,5%	16,2%	51,8%	88	3,88	84,1%	1,1%	71,9%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	68	3,44	48,5%	4,4%	61,0%	94	3,95	90,4%	2,1%	73,7%
	La seguridad	Preg_9f	68	3,43	44,1%	1,5%	60,7%	94	3,93	89,4%	1,1%	73,1%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	68	3,46	45,6%	0,0%	61,4%	92	3,91	87,0%	0,0%	72,8%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	68	3,31	32,4%	1,5%	57,7%	94	3,87	87,2%	1,1%	71,8%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	68	4,94	98,5%	1,5%	98,5%	95	4,96	98,9%	1,1%	98,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	68	4,59	91,2%	0,0%	89,7%	91	4,93	97,8%	0,0%	98,4%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	68	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	95	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	68	1,47	11,8%	88,2%	11,8%	**95**		**20,0%**	**80,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	8	3,13	25,0%	12,5%	53,1%	19	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
TOTAL SATISFACCIÓN VAUPES			**68**	**3,68**	**57,4%**	**4,9%**	**66,9%**	**92**	**4,14**	**91,0%**	**0,6%**	**78,5%**

Est. Tabla 53.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vaupés



Est Grafica 67.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vaupés

COMPARACION INDICES DE SATISFACCION DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

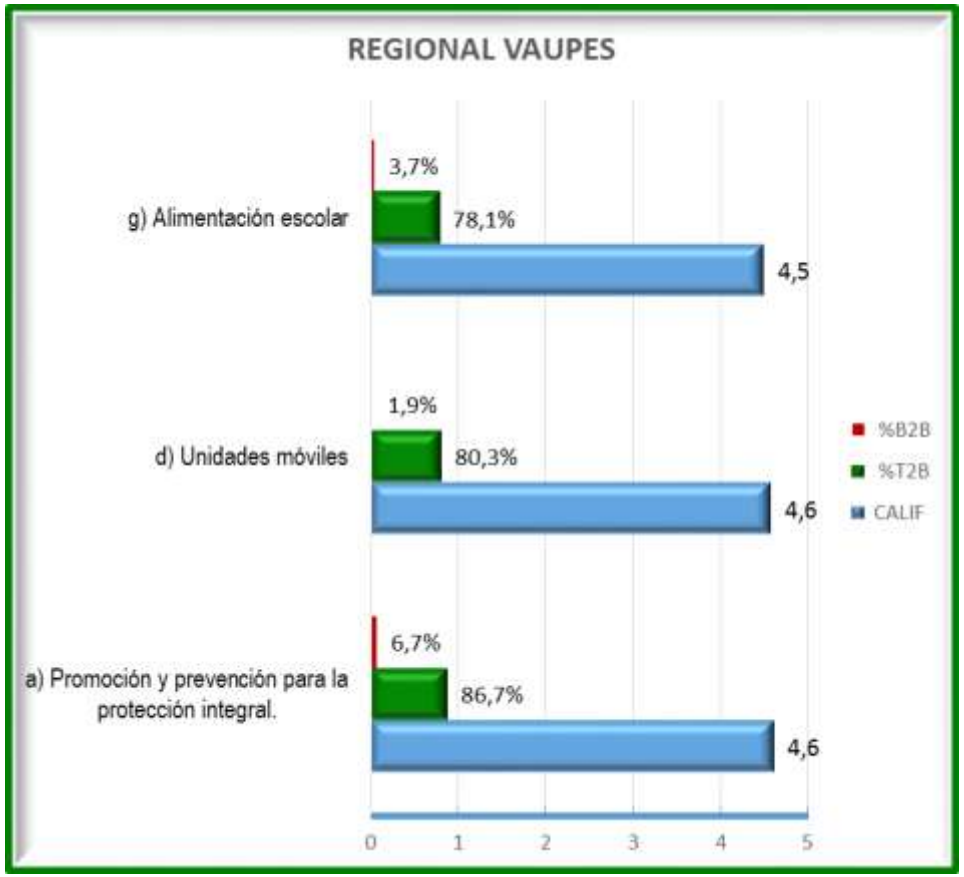
REGIONAL			VAUPES	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	65	3,77	69,2%	30,8%	69,2%	34	4,76	94,1%	5,9%	94,1%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	65	3,68	58,5%	23,1%	66,9%	31	3,68	61,3%	35,5%	66,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	65	3,49	52,4%	7,9%	62,3%	31	3,48	61,3%	12,9%	62,1%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	50	4,84	96,0%	4,0%	96,0%	**34**		**61,8%**	**38,2%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	65	4,13	70,8%	0,0%	78,1%	21	4,90	95,2%	0,0%	97,6%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	65	3,58	54,2%	4,2%	64,6%	20	3,90	80,0%	5,0%	72,5%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	65	3,48	46,2%	1,5%	61,9%	30	3,77	73,3%	10,0%	69,2%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	65	3,47	46,9%	1,6%	61,7%	29	3,52	62,1%	13,8%	62,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	65	3,55	51,6%	0,0%	63,7%	33	3,94	84,8%	3,0%	73,5%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	65	4,75	93,8%	6,2%	93,8%	**34**		**50,0%**	**50,0%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	65	3,51	49,2%	0,0%	62,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	65	3,52	50,8%	1,6%	63,1%	17	3,76	82,4%	5,9%	69,1%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	65	3,57	54,1%	0,0%	64,3%	17	4,06	82,4%	0,0%	76,5%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	65	4,32	83,1%	16,9%	83,1%	**34**		**52,9%**	**47,1%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	65	3,50	46,3%	0,0%	62,5%	17	3,65	70,6%	11,8%	66,2%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	65	3,47	45,3%	1,9%	61,8%	18	3,78	77,8%	5,6%	69,4%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	65	3,56	51,9%	0,0%	63,9%	18	3,83	83,3%	5,6%	70,8%

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

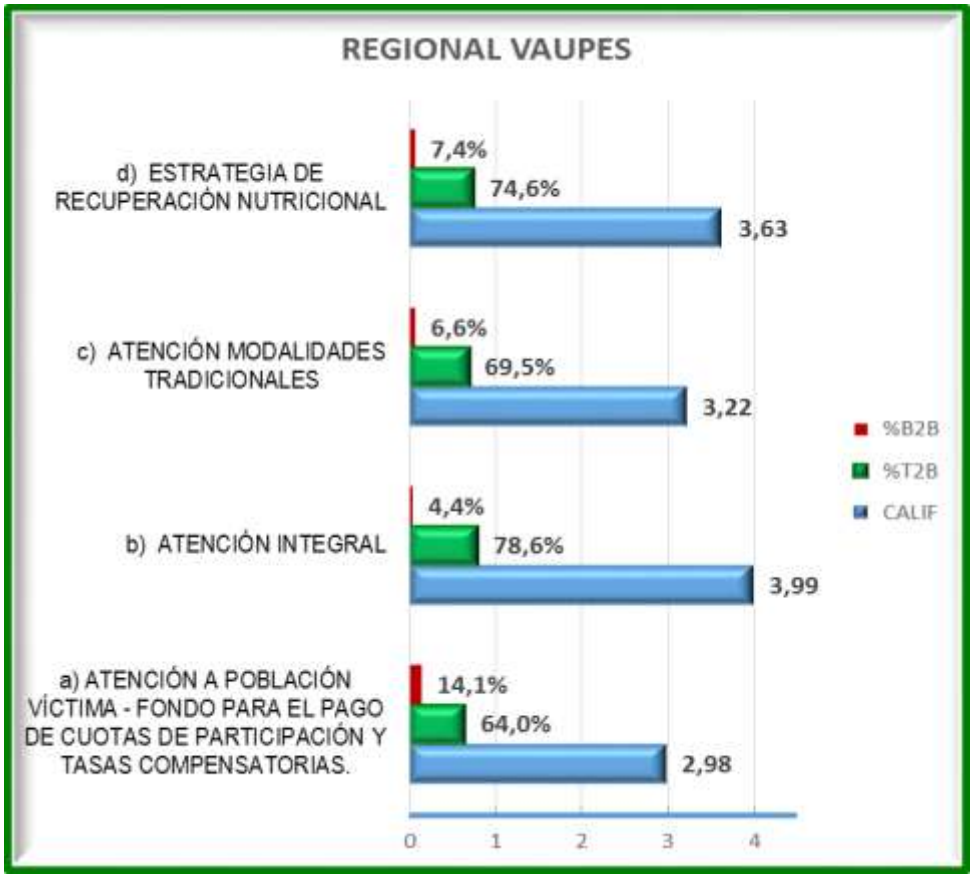
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	65	3,18	32,3%	15,4%	54,6%	34	3,82	79,4%	2,9%	70,6%
	La señalización	Preg_12b	65	3,20	24,6%	6,2%	55,0%	34	3,74	70,6%	0,0%	68,4%
	Los Baños	Preg_12c	65	2,69	17,7%	46,8%	42,3%	11	3,82	90,9%	9,1%	70,5%
	La limpieza	Preg_12d	65	3,41	40,6%	1,6%	60,2%	34	3,94	88,2%	2,9%	73,5%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	65	3,58	53,8%	0,0%	64,6%	34	3,85	82,4%	0,0%	71,3%
	La organización	Preg_12f	65	3,47	45,3%	0,0%	61,7%	33	3,85	84,8%	0,0%	71,2%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	65	3,48	46,2%	0,0%	61,9%	27	3,78	70,4%	0,0%	69,4%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	65	4,63	90,8%	9,2%	90,8%	34	4,06	76,5%	23,5%	76,5%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	65	4,70	96,8%	1,6%	92,5%	31	4,74	90,3%	0,0%	93,5%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	65	4,88	96,9%	3,1%	96,9%	34	4,76	94,1%	5,9%	94,1%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	63	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	34	5,00	100,0%	0,0%	100,0%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	65	1,74	18,5%	81,5%	18,5%	**34**		**17,6%**	**82,4%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	65	3,33	33,3%	0,0%	58,3%	6	3,67	83,3%	16,7%	66,7%
TOTAL SATISFACCIÓN VAUPES			65	3,706	56,9%	8,9%	67,7%	**30**	**4,04**	**80,7%**	**6,8%**	**76,0%**

Est. Tabla 53.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vaupés

Modalidades – Proyectos de inversión - Vaupés.



Est Grafica 67.9: Modalidades NNA – Vaupés

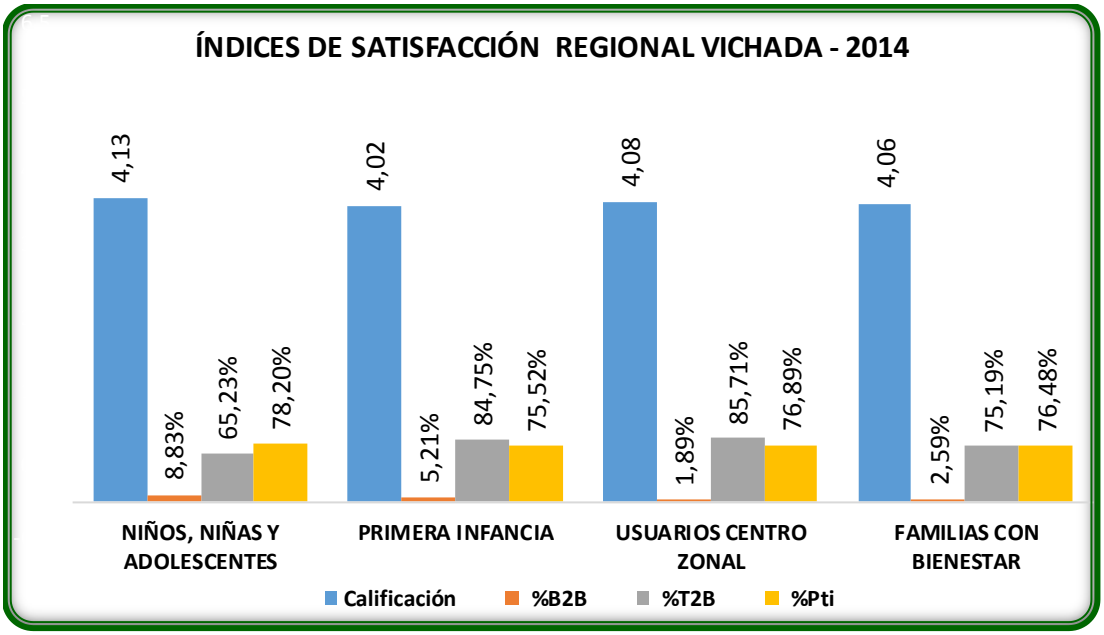


Est Grafica 67.10: Modalidades PPI – Vaupés

REGIONAL VICHADA

Resultados Generales:

En la siguiente información se evidencia el resultado de 245 encuestas efectivas aplicadas a esta regional, en las cuales se observa una tendencia positiva a la evaluación con un nivel aceptable del 77.72% en general, Aunque tiene aspectos a mejorar en los usuarios de padres de primera infancia y niños, niñas y adolescentes con indicadores altos de insatisfacción B2B.



REGIONAL	VICHADA

ENCUESTA POR USUARIO	Respuestas	Calificación	%T2B	%B2B	%Pti
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	98	4,13	65,23%	8,83%	78,20%
PRIMERA INFANCIA	101	4,02	84,75%	5,21%	75,52%
USUARIOS CENTRO ZONAL	28	4,08	85,71%	1,89%	76,89%
FAMILIAS CON BIENESTAR	18	4,06	75,19%	2,59%	76,48%
Total general	**245**	**4,07**	**77,72%**	**4,63%**	**76,77%**

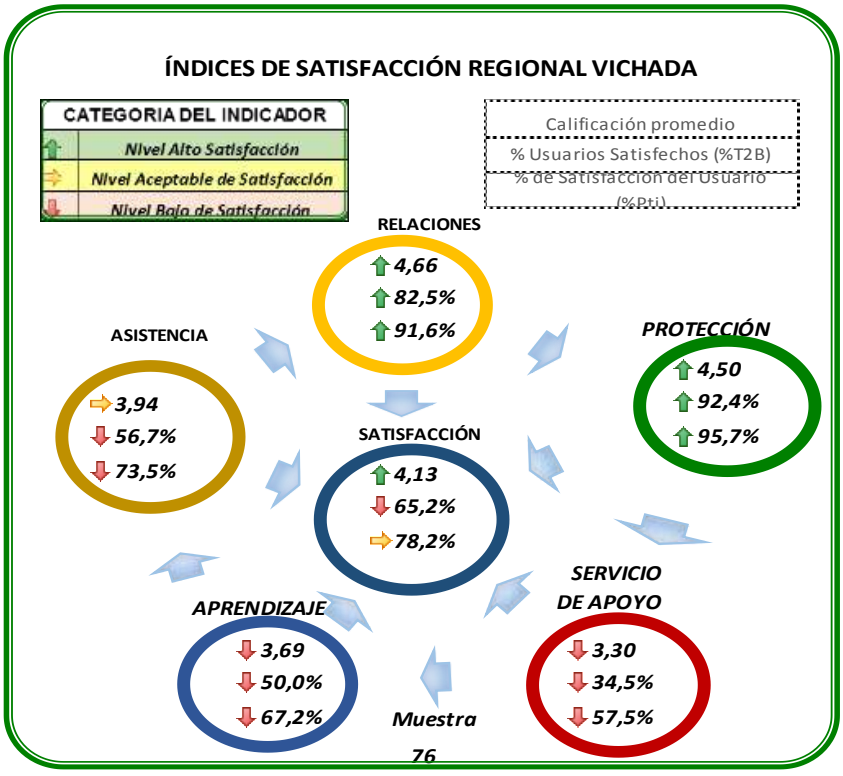
Est. Grafica 68: Resultados Generales – Vichada.

Niños Niñas y Adolescente – Vichada.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LOS PROGRAMAS DEL ICBF- 2014 REGIONAL VICHADA

REGIONAL	VICHADA		ÍNDICES			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	98	4,80	91%	1,02%	94,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	95	4,89	96%	1,05%	97,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	98	4,47	73%	0,00%	86,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	91	3,62	36%	5,49%	65,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	96	4,65	83%	1,04%	91,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	85	4,67	85%	1,18%	91,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	18	5,00	100%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	97	4,94	98%	1,03%	98,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	97	4,07	61%	7,22%	76,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	75	3,59	44%	14,67%	64,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	15	4,87	93%	0,00%	96,7%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	69	3,17	28%	18,84%	54,3%
¿Cuando estás triste,sientes que alguien te escucha?	PREG_13	75	3,29	36%	21,33%	57,3%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	76	3,42	39%	18,42%	60,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	48	2,08	15%	60,42%	27,1%
TOTAL VICHADA	TOTAL	76	4,13	65%	8,83%	78,2%

Est. Tabla 54: Indicadores de satisfacción NNA – Vichada.



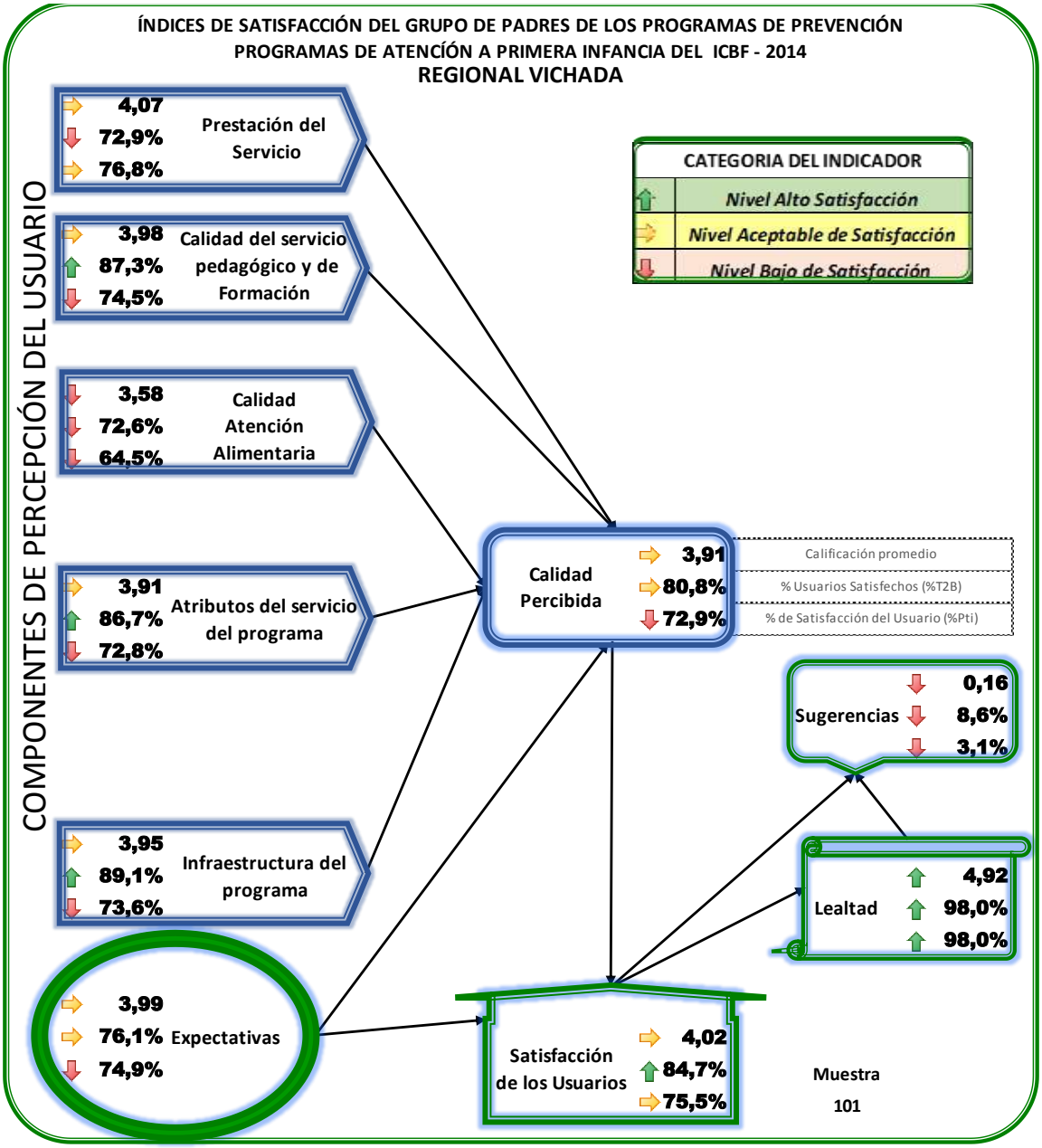
Est. Grafica 68.1: Resultados NNA – Vichada.

Padres de Primera Infancia – Vichada.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN
PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VICHADA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	101	4,64	91,1%	8,9%	91,1%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	98	3,48	54,1%	25,5%	62,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	62	4,08	91,9%	0,0%	77,0%
	La formación en valores	Preg_5b	65	4,02	89,2%	0,0%	75,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	65	4,02	87,7%	0,0%	75,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	64	3,95	85,9%	0,0%	73,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	65	3,94	86,2%	0,0%	73,5%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	65	3,89	83,1%	1,5%	72,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	81	3,84	81,5%	1,2%	71,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	53	3,87	84,9%	0,0%	71,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	81	3,14	55,6%	28,4%	53,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	63	4,03	92,1%	0,0%	75,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	67	3,99	89,6%	0,0%	74,6%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	67	3,76	80,6%	6,0%	69,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	72	3,99	93,1%	0,0%	74,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	76	3,88	82,9%	0,0%	72,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	46	3,80	80,4%	0,0%	70,1%
Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	67	4,09	91,0%	1,5%	77,2%
	La señalización	Preg_9b	63	3,94	88,9%	0,0%	73,4%
	Los Baños	Preg_9c	55	3,91	89,1%	0,0%	72,7%
	El comedor	Preg_9d	48	3,98	91,7%	0,0%	74,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	65	4,11	96,9%	0,0%	77,7%
	La seguridad	Preg_9f	64	3,97	90,6%	1,6%	74,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	52	3,63	73,1%	11,5%	65,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	61	3,87	88,5%	1,6%	71,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	101	3,89	72,3%	27,7%	72,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	79	4,13	81,0%	3,8%	78,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	101	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	101	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	**101**		**5,0%**	**95,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	4	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
TOTAL SATISFACCIÓN VICHADA			**75**	**4,02**	**84,7%**	**5,2%**	**75,5%**

Est. Tabla 54.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Vichada



Est Grafica 68.2: Resultados PPI – Vichada.

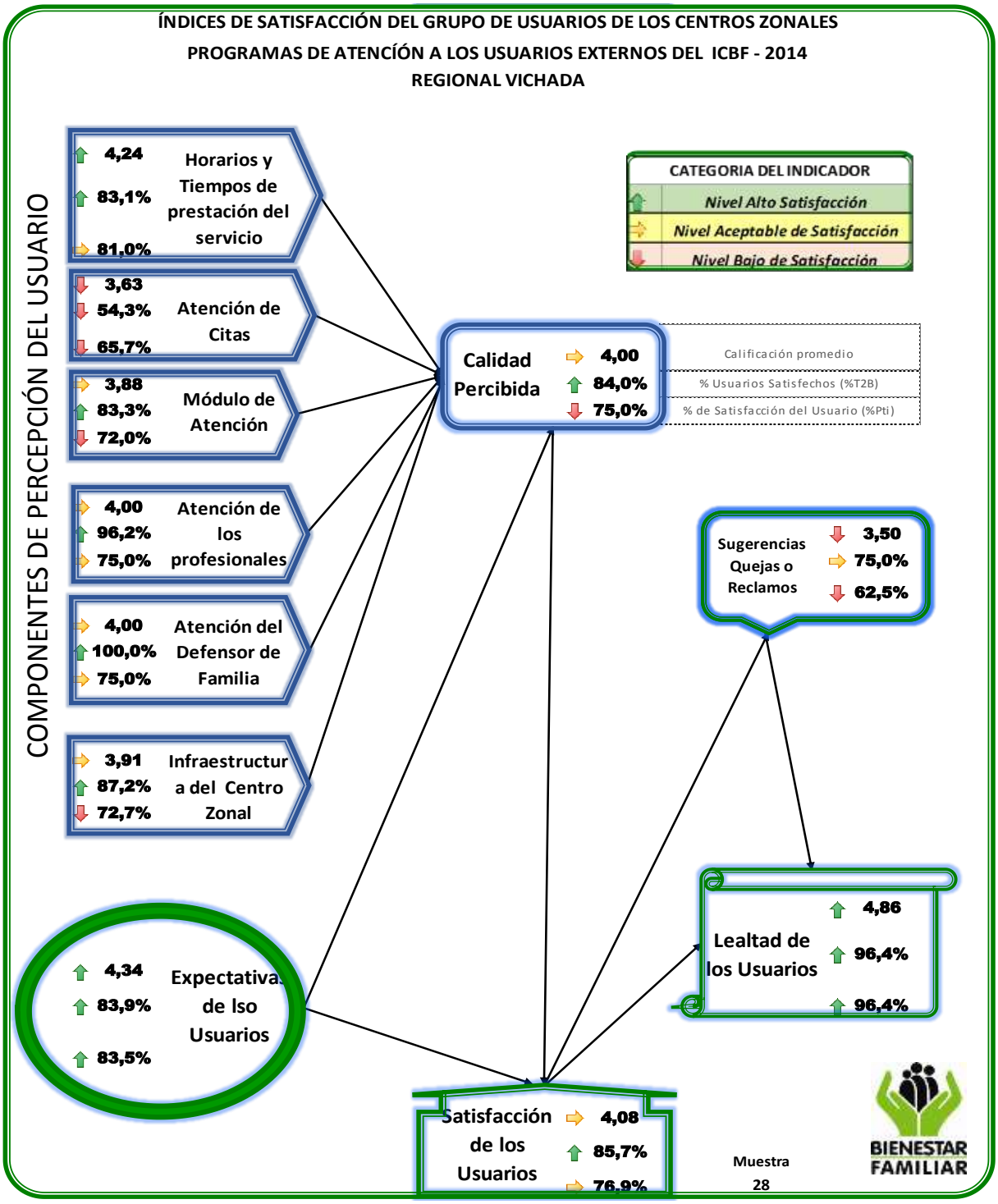
Usuarios de Centro Zonal – Vichada.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE USUARIOS DE LOS CENTROS ZONALES

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2014

REGIONAL			VICHADA				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	28	4,71	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	27	4,26	81,5%	0,0%	81,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	28	3,75	75,0%	3,6%	68,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	**28**		**64,3%**	**35,7%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	18	3,56	33,3%	5,6%	63,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	17	3,71	76,5%	5,9%	67,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	28	3,82	82,1%	0,0%	70,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	28	3,71	67,9%	0,0%	67,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	28	4,11	100,0%	0,0%	77,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	**28**		**92,9%**	**7,1%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	26	4,00	96,2%	0,0%	75,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	26	4,00	96,2%	0,0%	75,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	**28**		**21,4%**	**78,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	6	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	4	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	6	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	28	3,79	78,6%	3,6%	69,6%
	La señalización	Preg_12b	28	3,89	85,7%	0,0%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	28	3,96	92,9%	0,0%	74,1%
	La limpieza	Preg_12d	28	4,04	96,4%	0,0%	75,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	28	4,04	96,4%	0,0%	75,9%
	La organización	Preg_12f	28	3,89	85,7%	0,0%	72,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	27	3,74	74,1%	0,0%	68,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	28	4,71	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	28	3,96	75,0%	0,0%	74,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	28	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	28	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	**28**		**14,3%**	**85,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	4	3,50	75,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN VICHADA			**27**	**4,08**	**85,7%**	**1,9%**	**76,9%**

Est. Tabla 54.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Vichada.



Est. Grafica 68.3: Resultados UCZ – Vichada.

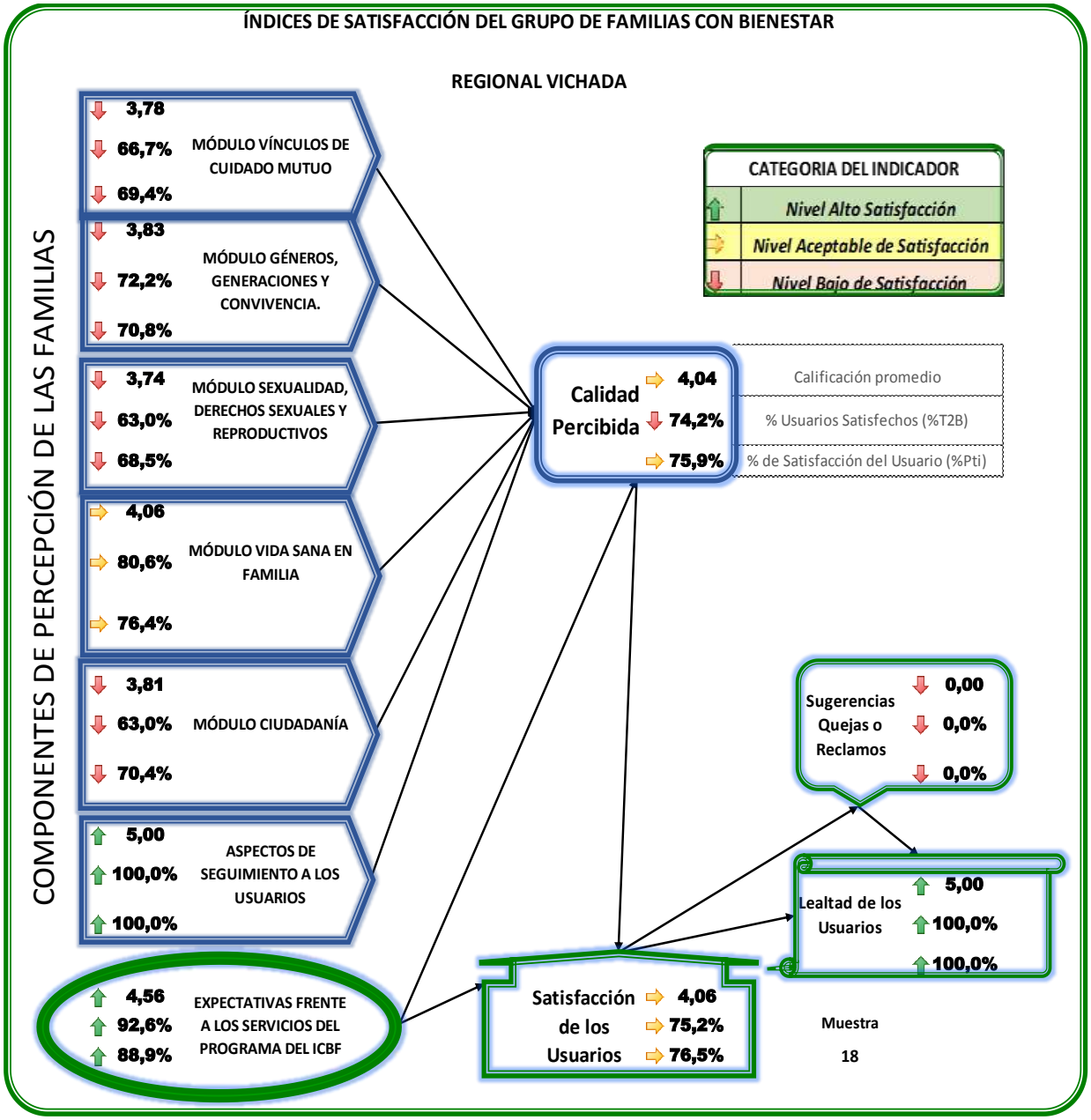
Familias con Bienestar – Vichada.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE FAMILIAS CON BIENESTAR

APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS VINCULOS, EL CUIDADO Y LA CONVIVENCIA ARMONICA - ICBF - 2014

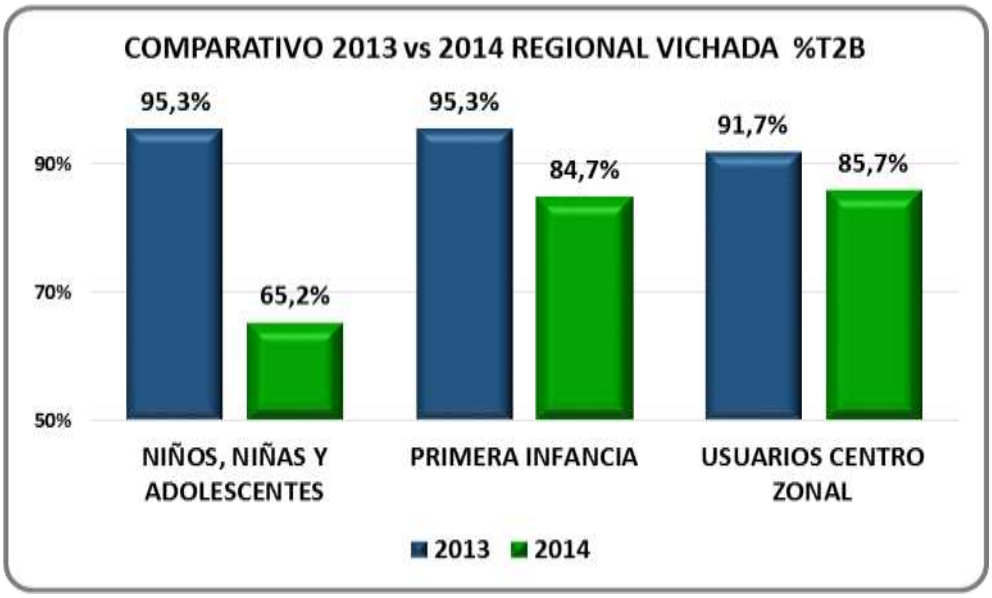
REGIONAL			VICHADA			
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS FAMILIAS		Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
MÓDULO VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO	6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?	18	3,8	66,7%	0,0%	69,4%
MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.	7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre: a. La convivencia entre hombres y mujeres	18	3,7	61,1%	0,0%	66,7%
	7.b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	18	4,0	83,3%	0,0%	75,0%
MÓDULO SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos sobre: a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	18	3,8	72,2%	0,0%	70,8%
	8.b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	18	3,8	61,1%	11,1%	69,4%
	8.c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	18	3,6	55,6%	5,6%	65,3%
MÓDULO VIDA SANA EN FAMILIA	9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vida sana sobre: a. Tener prácticas de vida saludable	18	4,2	88,9%	0,0%	79,2%
	9.b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	18	3,9	72,2%	0,0%	73,6%
MÓDULO CIUDADANÍA	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: a. El bienestar de su familia.	18	4,2	83,3%	0,0%	80,6%
	10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan: b. El bienestar de su comunidad.	18	3,7	50,0%	5,6%	66,7%
	11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?	18	3,6	55,6%	11,1%	63,9%
EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF	12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?	18	4,8	94,4%	5,6%	94,4%
	13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?	18	4,2	88,9%	0,0%	80,6%
	14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?	18	4,7	94,4%	0,0%	91,7%
ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS	15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?	18	5,0	100,0%	0,0%	100,0%
	16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa Familias con bienestar?	**18**		**0,0%**	**100,0%**	
	16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	0				
TOTAL		**18**	4,1	75,2%	2,6%	76,5%

Est. Tabla 54.3: Indicadores de satisfacción FB– Vichada

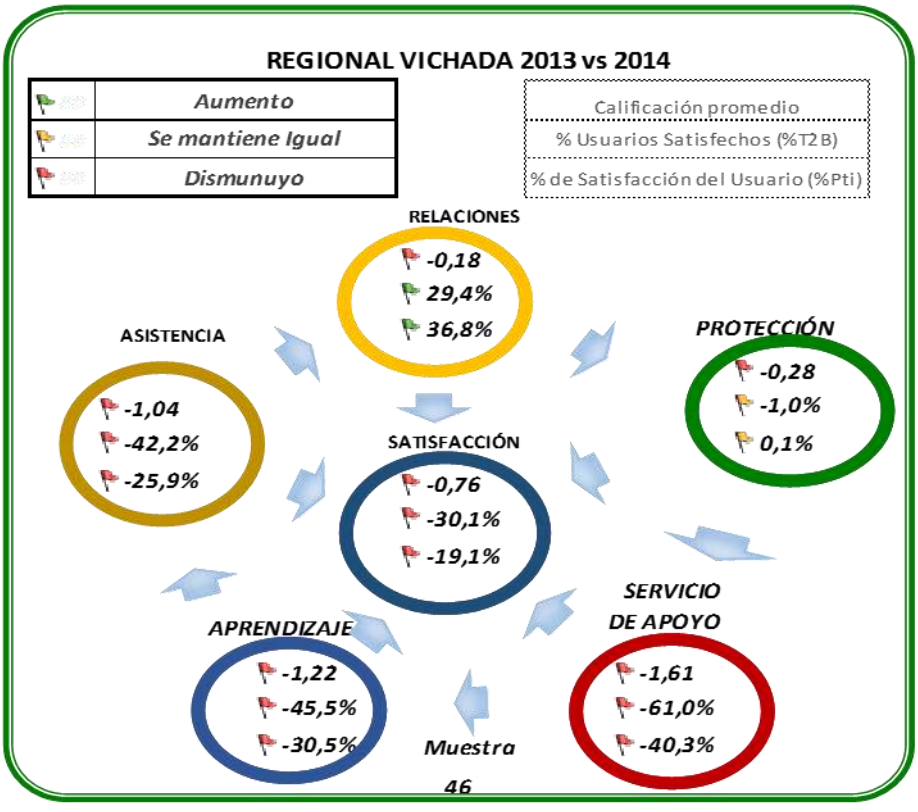


Est. Grafica 68.4: Resultados FB – Vichada.

Comparativo 2013 Vs 2014 –Vichada.



Est. Grafica 68.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Vichada



Est Grafica 68.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vichada.

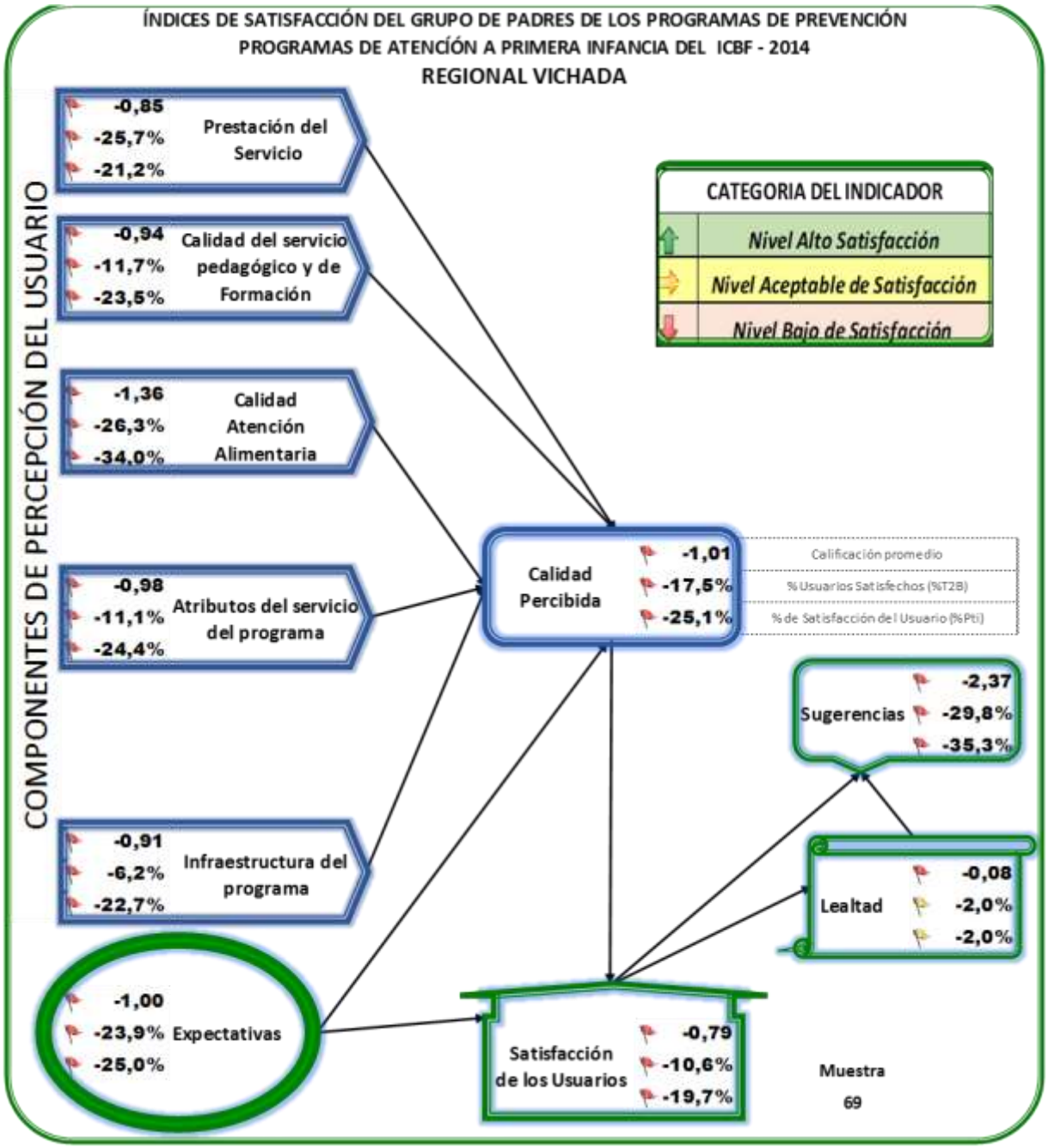
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

REGIONAL VICHADA

REGIONAL	VICHADA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / DERECHOS BÁSICOS DE LOS NNA		n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	n-Muestra	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
¿Comó te tratan los adultos del programa?	PREG_1	30	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	98	4,80	90,8%	1,02%	94,9%
¿Sientes que estas protegido en el programa?	PREG_2	30	4,87	96,7%	3,3%	96,7%	95	4,89	95,8%	1,05%	97,4%
¿Comó sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	PREG_3	30	4,60	83,3%	3,3%	90,0%	98	4,47	73,5%	0,00%	86,7%
¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	PREG_4	30	4,80	90,0%	0,0%	95,0%	91	3,62	36,3%	5,49%	65,4%
¿Como te sientes con las normas del programa que debes seguir?	PREG_5	30	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	96	4,65	83,3%	1,04%	91,1%
¿Cómo te sientes con la forma que te enseñan en el programa?	PREG_6	30	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	85	4,67	84,7%	1,18%	91,8%
¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	PREG_7	30	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	18	5,00	100,0%	0,00%	100,0%
¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	PREG_8	30	4,67	86,7%	3,3%	91,7%	97	4,94	97,9%	1,03%	98,5%
¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	PREG_9	30	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	97	4,07	60,8%	7,22%	76,8%
¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	PREG_10	29	4,93	96,6%	0,0%	98,3%	75	3,59	44,0%	14,67%	64,7%
¿Comó te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	PREG_11	30	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	15	4,87	93,3%	0,00%	96,7%
En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	PREG_12	30	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	69	3,17	27,5%	18,84%	54,3%
¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	PREG_13	30	4,87	93,3%	0,0%	96,7%	75	3,29	36,0%	21,33%	57,3%
¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	PREG_14	30	4,93	96,7%	0,0%	98,3%	76	3,42	39,5%	18,42%	60,5%
En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	PREG_15	28	4,93	96,4%	0,0%	98,2%	48	2,08	14,6%	60,42%	27,1%
TOTAL VICHADA	**TOTAL**	**30**	**4,89**	**95,3%**	**0,7%**	**97,3%**	**76**	**4,13**	**65,2%**	**8,83%**	**78,2%**

Est. Tabla 54.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vichada.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435



Est Grafica 68.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vichada.

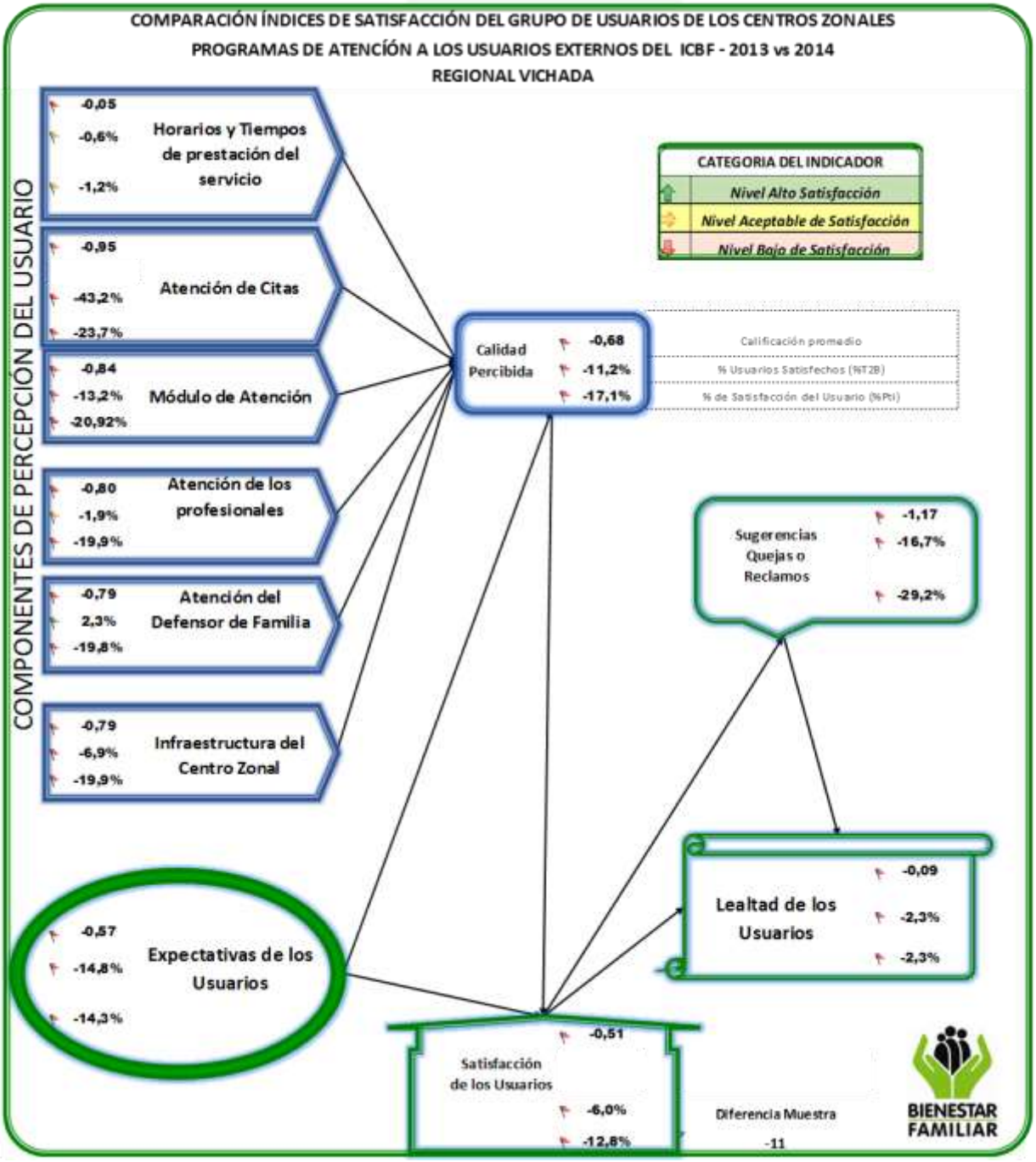
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE PADRES DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A PRIMERA INFANCIA DEL ICBF - 2014

REGIONAL		VICHADA		AÑO 2013				AÑO 2014				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / SERVICIOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		n-Muestra		CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Prestación del Servicio	El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF ¿se ajusta a las necesidades de la familia?	Preg_2	69	4,94	98,6%	1,4%	98,6%	101	4,64	91,1%	8,9%	91,1%
	¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?	Preg_4	69	4,90	98,6%	0,0%	97,5%	98	3,48	54,1%	25,5%	62,0%
Calidad del servicio pedagógico y de Formación	El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Preg_5a	69	4,96	100,0%	0,0%	98,9%	62	4,08	91,9%	0,0%	77,0%
	La formación en valores	Preg_5b	69	4,90	98,6%	0,0%	97,5%	65	4,02	89,2%	0,0%	75,4%
	Los hábitos de higiene personal	Preg_5c	69	4,93	100,0%	0,0%	98,2%	65	4,02	87,7%	0,0%	75,4%
	Los hábitos de comportamiento	Preg_5d	69	4,94	100,0%	0,0%	98,6%	64	3,95	85,9%	0,0%	73,8%
	Los hábitos de convivencia	Preg_5e	69	4,88	97,1%	1,4%	97,1%	65	3,94	86,2%	0,0%	73,5%
	Las actividades recreativas	Preg_5f	69	4,93	98,6%	0,0%	98,2%	65	3,89	83,1%	1,5%	72,3%
Calidad Atención Alimentaria	La calidad nutricional de los alimentos	Preg_6a	64	4,95	100,0%	0,0%	98,8%	81	3,84	81,5%	1,2%	71,0%
	La preparación de los alimentos	Preg_6b	56	4,95	100,0%	0,0%	98,7%	53	3,87	84,9%	0,0%	71,7%
	La cantidad de raciones de alimentación	Preg_6c	62	4,92	96,8%	0,0%	98,0%	81	3,14	55,6%	28,4%	53,4%
Atributos del servicio del programa	El cuidado que tienen con el niño/niña	Preg_7a	69	4,88	97,1%	1,4%	97,1%	63	4,03	92,1%	0,0%	75,8%
	El nivel de capacitación de los Agentes educativos	Preg_7b	69	4,88	98,6%	1,4%	97,1%	67	3,99	89,6%	0,0%	74,6%
	La cantidad de Agentes que atienden en el programa del ICBF	Preg_7c	69	4,83	95,7%	2,9%	95,7%	67	3,76	80,6%	6,0%	69,0%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa del ICBF	Preg_7d	69	4,91	98,6%	1,4%	97,8%	72	3,99	93,1%	0,0%	74,7%
	La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Preg_7e	69	4,91	98,6%	1,4%	97,8%	76	3,88	82,9%	0,0%	72,0%
	Las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa del ICBF.	Preg_8	69	4,91	98,6%	1,4%	97,8%	46	3,80	80,4%	0,0%	70,1%

Infraestructura del programa	La comodidad de las instalaciones	Preg_9a	69	4,88	97,1%	0,0%	97,1%	67	4,09	91,0%	1,5%	77,2%
	La señalización	Preg_9b	69	4,68	87,0%	4,3%	92,0%	63	3,94	88,9%	0,0%	73,4%
	Los Baños	Preg_9c	69	4,96	98,6%	0,0%	98,9%	55	3,91	89,1%	0,0%	72,7%
	El comedor	Preg_9d	69	4,96	100,0%	0,0%	98,9%	48	3,98	91,7%	0,0%	74,5%
	La limpieza del lugar	Preg_9e	69	4,97	100,0%	0,0%	99,3%	65	4,11	96,9%	0,0%	77,7%
	La seguridad	Preg_9f	69	4,78	92,8%	5,8%	94,6%	64	3,97	90,6%	1,6%	74,2%
	Las zonas recreativas	Preg_9g	69	4,86	95,7%	2,9%	96,4%	52	3,63	73,1%	11,5%	65,9%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_9h	69	4,75	91,3%	4,3%	93,8%	61	3,87	88,5%	1,6%	71,7%
Expectativas	¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_10	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	3,89	72,3%	27,7%	72,3%
	¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?	Preg_11	69	4,99	100,0%	0,0%	99,6%	79	4,13	81,0%	3,8%	78,2%
Lealtad	En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?	Preg_12	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
	Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?	Preg_13	69	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	101	4,92	98,0%	2,0%	98,0%
Sugerencias	¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa del ICBF?	Preg_14	69	1,99	24,6%	75,4%	24,6%	**101**		**5,0%**	**95,0%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_14a	17	4,76	94,1%	5,9%	94,1%	4	4,25	100,0%	0,0%	81,3%
TOTAL SATISFACCIÓN VICHADA			**68**	**4,81**	**95,3%**	**3,6%**	**95,2%**	**75**	**4,02**	**84,7%**	**5,2%**	**75,5%**

Est. Tabla 54.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vichada



Est Grafica 68.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vichada

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

PROGRAMAS DE ATENCÍÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL ICBF - 2013 vs 2014

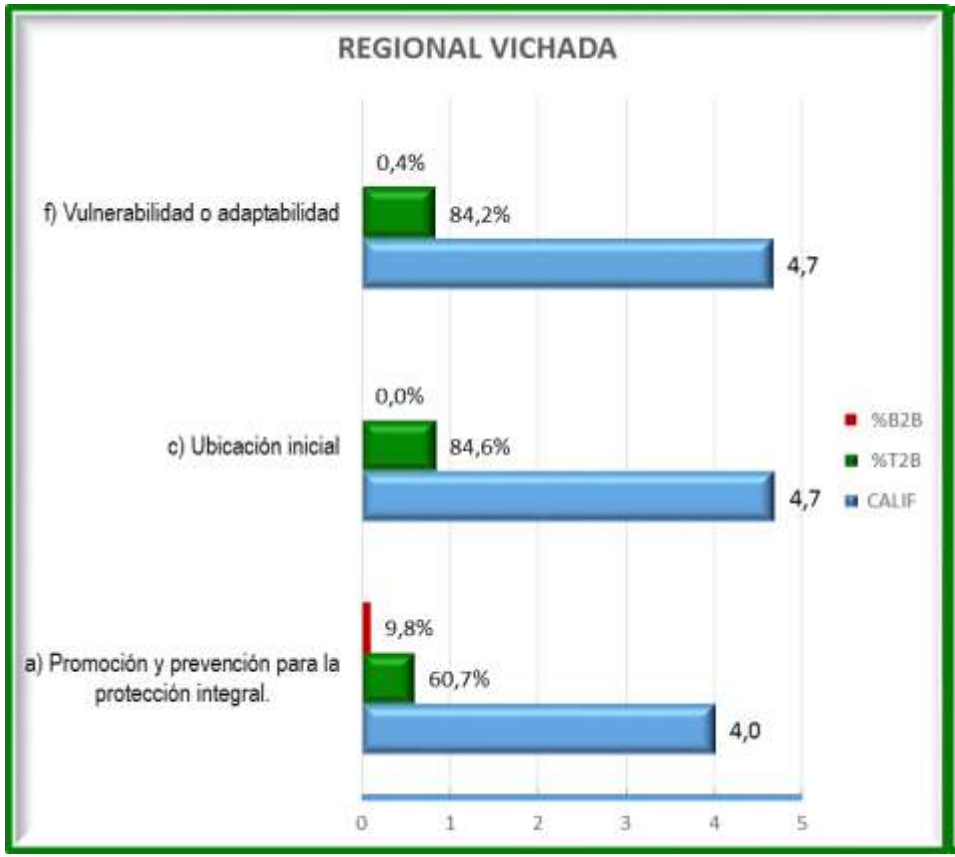
REGIONAL			VICHADA	AÑO 2013				AÑO 214				
ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN / ATENCIÓN Y SERVICIOS DE LOS CENTROS ZONALES			Respuestas	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti	Respuest	CALIF	%T2B	%B2B	%Pti
Horario y Tiempo de prestación del Servicio	El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF ¿se ajusta a sus necesidades?	Preg_3	39	4,90	97,4%	2,6%	97,4%	28	4,71	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?	Preg_4	39	3,44	64,1%	20,5%	60,9%	27	4,26	81,5%	0,0%	81,5%
	¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?	Preg_10	39	4,54	89,7%	5,1%	88,5%	28	3,75	75,0%	3,6%	68,8%
Atención de Citas	**¿Le han asignado citas para atender su caso?**	**Preg_6**	25	4,20	80,0%	20,0%	80,0%	**28**		**64,3%**	**35,7%**	
	Su cita fue asignada en	Preg_6a	39	4,40	95,0%	0,0%	85,0%	18	3,56	33,3%	5,6%	63,9%
	¿Qué tan satisfecho se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)	Preg_11	39	4,75	100,0%	0,0%	93,8%	17	3,71	76,5%	5,9%	67,6%
Módulo Atención CZ	La claridad de la información suministrada	Preg_7a	39	4,72	97,4%	2,6%	92,9%	28	3,82	82,1%	0,0%	70,5%
	La orientación que le dieron	Preg_7b	39	4,67	94,9%	2,6%	91,7%	28	3,71	67,9%	0,0%	67,9%
	La amabilidad de la persona que lo atendió	Preg_7c	39	4,77	97,4%	2,6%	94,2%	28	4,11	100,0%	0,0%	77,7%
Atención de los profesionales	**¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal?**	**Preg_8**	39	4,79	94,9%	5,1%	94,9%	**28**		**92,9%**	**7,1%**	
	La valoración que le hicieron al niño/niña	Preg_8a	39	4,71	96,8%	0,0%	92,7%	0				
	La orientación que le dieron para continuar con el trámite	Preg_8b	39	4,81	100,0%	0,0%	95,3%	26	4,00	96,2%	0,0%	75,0%
	La amabilidad de los profesionales que lo atendieron	Preg_8c	39	4,86	97,3%	0,0%	96,6%	26	4,00	96,2%	0,0%	75,0%
Atención del Defensor de Familia	**¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal?**	**Preg_9**	39	3,97	74,4%	25,6%	74,4%	**28**		**21,4%**	**78,6%**	
	La orientación que le dió a su caso	Preg_9a	39	4,82	100,0%	0,0%	95,5%	6	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente	Preg_9b	39	4,72	93,1%	0,0%	93,1%	4	4,00	100,0%	0,0%	75,0%
	La amabilidad que le brindó el defensor de familia	Preg_9c	39	4,83	100,0%	0,0%	95,7%	6	4,00	100,0%	0,0%	75,0%

Infraestructura Centro Zonal	La comodidad de la sala de Espera	Preg_12a	39	4,87	100,0%	0,0%	96,8%	28	3,79	78,6%	3,6%	69,6%
	La señalización	Preg_12b	39	4,49	87,2%	7,7%	87,2%	28	3,89	85,7%	0,0%	72,3%
	Los Baños	Preg_12c	39	4,84	97,4%	0,0%	96,1%	28	3,96	92,9%	0,0%	74,1%
	La limpieza	Preg_12d	39	4,82	97,4%	0,0%	95,4%	28	4,04	96,4%	0,0%	75,9%
	La seguridad del lugar	Preg_12e	39	4,77	94,9%	2,6%	94,2%	28	4,04	96,4%	0,0%	75,9%
	La organización	Preg_12f	39	4,56	92,3%	2,6%	89,1%	28	3,89	85,7%	0,0%	72,3%
	La información de las carteleras publicadas	Preg_12g	39	4,57	89,2%	5,4%	89,2%	27	3,74	74,1%	0,0%	68,5%
Expectativa	¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?	Preg_13	39	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	28	4,71	92,9%	7,1%	92,9%
	¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?	Preg_14	39	4,82	97,4%	2,6%	95,5%	28	3,96	75,0%	0,0%	74,1%
Lealtad	En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?	Preg_15	39	4,90	97,4%	2,6%	97,4%	28	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
	Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?	Preg_16	39	5,00	100,0%	0,0%	100,0%	28	4,86	96,4%	3,6%	96,4%
Sugerencias	**¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos en el Centro Zonal?**	**Preg_17**	39	2,23	30,8%	69,2%	30,8%	**28**		**14,3%**	**85,7%**	
	¿Qué tan satisfecho se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?	Preg_17a	39	4,67	91,7%	8,3%	91,7%	4	3,50	75,0%	25,0%	62,5%
TOTAL SATISFACCIÓN VICHADA			39	4,586	91,7%	6,1%	89,6%	**27**	**4,08**	**85,7%**	**1,9%**	**76,9%**

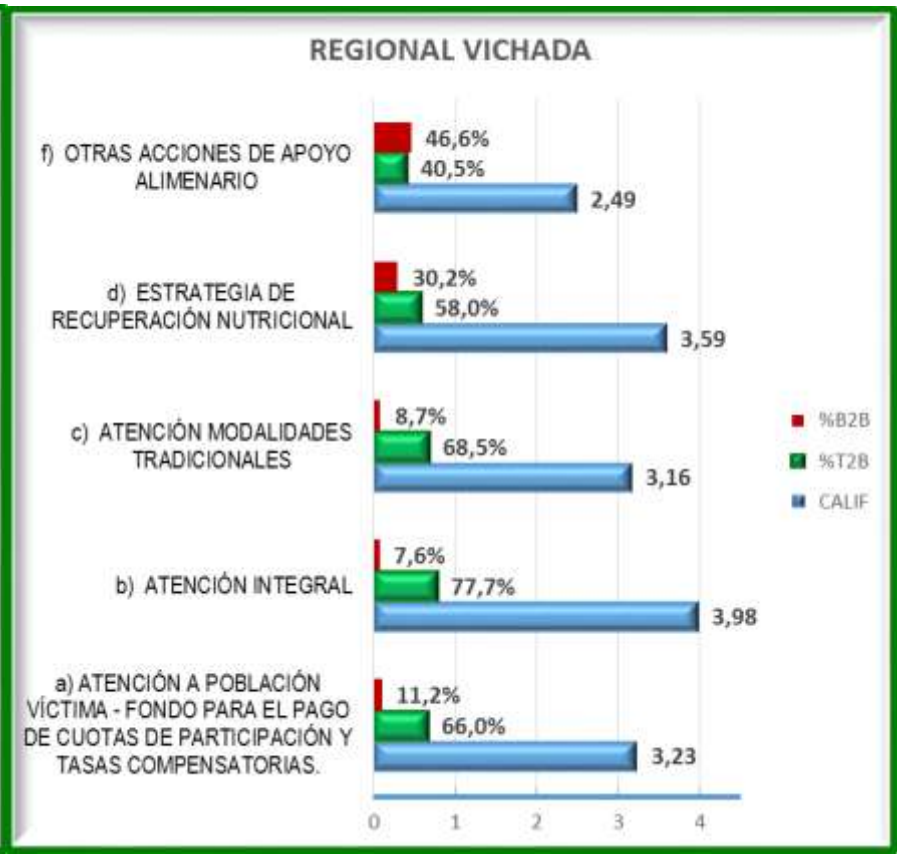
Est. Tabla 54.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vichada

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Modalidades – Proyectos de inversión - Vichada.



Est Grafica 68.9: Modalidades NNA – Vichada



Est Grafica 68.10: Modalidades PPI – Vichada

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

En esta parte se presentan los resultados cualitativos obtenidos a través de la pregunta abierta de la encuesta ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio que presta el ICBF? Estos resultados fueron obtenidos por medio de la categorización y análisis de la información recopilada en el proceso. Los hallazgos que se exponen a continuación permiten conocer las áreas a mejorar desde la perspectiva de los usuarios del ICBF.

USUARIOS DE CENTRO ZONAL (UCZ)

Las sugerencias de Usuarios de Centro Zonal (UCZ) se orientaron principalmente sobre atención oportuna, seguimientos a los niños, cobertura del servicio y amabilidad del personal.

Atención oportuna: Para los usuarios de centro zonal es importante mejorar los tiempos de espera para ser atendidos. Manifiestan que el proceso es demorado y en ocasiones no solucionan de manera efectiva los problemas. Adicionalmente consideran que una sola persona no es suficiente en el módulo de atención al usuario.

Les gustaría que el ICBF brindara una orientación más clara y oportuna al llegar al centro zonal y que los procesos sean más ágiles, ya que han esperado hasta un año sin obtener respuesta. En relación con las citas asignadas perciben la necesidad de cumplir con la hora estipulada y avisar con anticipación si esta cita se ha reprogramado.

Finalmente, solicitan atención prioritaria para madres gestantes, personas en condición de discapacidad y adultos mayores debido al extenso tiempo de espera para ser atendido por un funcionario.

Instalaciones y seguridad: Algunas de las sugerencias estuvieron orientadas a mejorar las instalaciones de los centros zonales en cuanto a zonas más amplias para esperar, espacios lúdicos para los niños y niñas, zonas recreativas, y seguridad en las escaleras para evitar accidentes.

Seguimiento a los niños: Los usuarios consideran importante realizar seguimiento a los niños, es decir, revisar de manera detallada los casos, porque manifiestan que en algunos casos no se verifica a profundidad como se dieron los hechos. Esto también pensando en la solución oportuna para el problema.

Solicitan igualdad de trato tanto para la madre como padre, porque indican que los funcionarios normalmente favorecen a la madre sin evaluar las condiciones reales de los padres.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Cobertura: Es importante resaltar que para los usuarios de centro zonal ampliar la cobertura es un punto fundamental, pues consideran que muchas personas necesitan el beneficio pero no están incluidas en los diferentes programas que brinda el ICBF. Por otra parte, les gustaría que ICBF se vincule de manera sostenible con colegios a nivel nacional y realice mayor seguimiento a las familias.

Amabilidad del personal: Los usuarios sugieren fortalecer las relaciones con el personal de los centros zonales, porque consideran que tienen poca actitud de servicio y en ocasiones son groseros. Por lo tanto, es fundamental trabajar en temas de servicio, atención al usuario y amabilidad para los mismos, teniendo en cuenta que acuden a los centros zonales buscando una solución y esperan recibir un trato digno, amable y con calidad humana. Es necesario fortalecer la capacitación del personal en servicio, calidad y calidez humana.

Caso específico: En el Centro Zonal Florencia 1 de la Regional de Caquetá, los usuarios manifiestan que la defensora de familia tiene una mala actitud con los ellos y no es amable, sostienen que permanece de malgenio y regaña a los usuarios.

PADRES DE PRIMERA INFANCIA (PPI)

Las sugerencias de los Padres de Primera Infancia (PPI) se orientaron hacia las instalaciones; la alimentación; la cobertura; la atención al usuario; la ampliación del horario; la calidad de la educación; los canales de comunicación entre la institución y los padres; y la atención en salud.

Instalaciones: Para algunos PPI es importante mejorar las instalaciones de los lugares y ampliarlos para mejorar el desarrollo psicosocial de los niñas y niños que utilizan los servicios del ICBF. Desean que haya espacios didácticos y recreativos con la dotación necesaria en cuanto a materiales para realizar las diferentes actividades para los menores, así como fortalecer diferentes actividades de recreación para los niñas y niños con el fin de motivarlos e integrarlos con sus compañeros. Resaltan la importancia de que existan rutas de evacuación claras.

Los padres de niños vinculados al programa Hogares Múltiples en la modalidad Otras acciones de apoyo alimentario, del Centro Zonal Acacías 2 en Meta consideran necesario que el programa tenga espacios fijos para la realización de actividades y encuentros entre padres, profesores y menores, ya que las actividades se están llevando a cabo en parques. Por último, algunos lugares de la regional Sucre necesitan mayor ventilación porque el calor se encierra en los salones e incomoda a los niños y niñas que utilizan estos espacios.

Alimentación: Los PPI consideran importante mejorar la alimentación que reciben los niños y niñas, igualmente les gustaría contar con una bolsa nutricional para fortalecer el crecimiento de los menores. Adicionalmente es fundamental revisar los procedimientos que realizan las personas para preparar los alimentos, debido a que los padres consideran que es necesario

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

supervisar la alimentación en cuanto a variedad de los alimentos, higiene y preparación de los mismos.

Cobertura: Para los PPI infancia es fundamental aumentar los cupos porque consideran hay muchos niños y niñas que necesitan de los programas del ICBF y no están recibiendo estos beneficios.

Atención al usuario: Los padres de familia consideran necesario mejorar la atención en términos de rapidez, tiempos de espera, agilidad en las matrículas e información clara para los padres. Además es importante fortalecer la cordialidad de los y las profesionales con los padres de familia.

Ampliación del horario: Los PPI perciben como necesaria la extensión de los horarios porque trabajan hasta las 5pm, igualmente consideran que las reuniones deben ser después de esta hora para no pedir tantos permisos en sus trabajos. Les gustaría contar con el programa en primaria para no cambiar a sus hijos e hijas de institución.

Una sugerencia puntual es cumplir con el horario acordado, porque para los padres de familia las profesoras tienen reuniones o eventos y varios días los niños no tienen clases o salen a medio día, o en algunos casos las profesoras les piden a los padres recogerlos a las 3:30pm y esto dificulta el trabajo de los padres de familia.

Calidad de la educación: Los padres de familia manifiestan que es necesario mejorar la calidad de la educación de los niños y niñas, ya que indican que no les enseñan lo correspondiente a su edad y llegan al colegio con pocos conocimientos. Para los menores que tienen la edad de preescolar es importante para los padres que en la institución les enseñen vocales y números para que al entrar al colegio tengan mejores bases.

Canales de comunicación: Los padres de familia consideran necesario mejorar los canales de comunicación porque indican se presentan malas interpretaciones y confusiones, por ello, es importante fortalecer canales de comunicación efectivos. Igualmente es fundamental mejorar las relaciones de los funcionarios con los padres de familia para que se trabaje un trato cordial y amable.

Atención en salud: Los padres consideran importante fortalecer el seguimiento que se hace al crecimiento (peso y talla), nutrición y a la salud de los niños, hacer jornadas de salud y vacunación con mayor frecuencia, verificar la preparación de los alimentos para que no le hagan daño a los niños y fortalecer los hábitos de higiene.

Casos específicos: Algunos PPI vinculados a diferentes programas hicieron sugerencias puntuales sobre aspectos a mejorar. Recurrentemente sugirieron fortalecer la atención a niños con discapacidad tanto física como cognitiva, ya que en instituciones como Centros de

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Desarrollo Integral, Hogares Comunitarios y Hogares Múltiples no se cuenta con metodologías específicas para su cuidado y aprendizaje. Solicitan además que exista un apoyo psicosocial tanto a los niños como a la familia.

También con frecuencia solicitaron que los cuidadores y agentes educativos estén más atentos a la convivencia entre los niños, ya que no hay buena convivencia, hay niños que le pegan y maltratan a otros, llegan a la casa golpeados, con aruños y mordiscos. Estas solicitudes las hicieron en los CDI de la Regional Amazonas y del Centro Zonal Lérida en la Regional Tolima. Por otra parte, en uno de los CDI del Centro Zonal Puerto Rico en la Regional Caquetá sugirieron que "estén más pendientes de los niños para que los niños no se salgan deblas instalaciones" (PPI, atención integral, Caquetá).

Otra sugerencia frecuente estuvo relacionada con la entrega oportuna de subsidios; atención integral y mayor seguimiento a la población víctima; y más apoyo del estado a estos programas. Estas sugerencias se presentaron en las regionales Bolívar, Chocó y Huila. Por otra parte, en la Regional Vichada (en modalidades de Estrategia de recuperación nutricional y Otras acciones de apoyo alimentario) solicitaron mayor atención a las comunidades indígenas.

En el Centro Zonal San Gil de la Regional Santander, los PPI vinculados a Atención modalidades tradicionales señalaron que la presidenta de la asociación no tiene un buen trato con los padres de familia, no los escucha, no se deja hablar y lo los trata en forma respetuosa. Finalmente, Centro Zonal Sur Occidente de la Regional Atlántico, uno de los PPI vinculado a la modalidad de , Otras acciones de apoyo alimentario manifestó que es necesario verificar que las ayudas que brinda el ICBF lleguen realmente a los niños, ya que "hay muchas madres que venden los productos" (PPI, Otras acciones de apoyo, Atlántico).

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

Las sugerencias de los Niños, niñas y adolescentes (NNA) se orientaron hacia las instalaciones; la alimentación; el vestuario; la atención en salud; el aprendizaje y la recreación; las relaciones entre compañeros; las relaciones con los adultos que atienden el programa; el fortalecimiento de vínculos familiares; mayor cobertura y más personal atendiendo el programa.

Instalaciones: En general piden espacios más amplios, ventilados, con mejor mantenimiento y más organizados. Afirman que se sienten encerrados ya que al lugar le falta ventilación y es muy pequeño para la cantidad de personas que allí viven. Señalan que falta mantenimiento y cuidado a las instalaciones en cuanto a la decoración y pintura para que sean bonitas y acogedoras. Las sugerencias que hicieron para mejorar los espacios están relacionadas con los espacios recreativos, dormitorios, baños, aulas y dotación.

Los NNA afirman que les gustaría tener más y mejores espacios recreativos para jugar y hacer ejercicio, como parques, espacios abiertos, zonas verdes, etc., ya que los lugares de recreación

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

son muy pequeños para la cantidad de niños que hay, las canchas se encuentran en mal estado y se sienten encerrados. Así mismo, les gustaría tener más juguetes, televisores, salas de informática con internet, gimnasio, barras para hacer deporte y entretenciones para el tiempo libre.

Con respecto a los dormitorios, solicitan que sean más amplios, acogedores y mejor dotados en cuanto a camas, sábanas y colchones, para tener unas mejores condiciones de descanso, ya que los cuartos son fríos y estrechos y las colchonetas muy delgaditas. Además afirman que hay gran cantidad de mosquitos e insectos y algunos señalan que en la celda en la que duermen caen goteras.

En lo relacionado con los baños manifiestan que están en muy mal estado, las puertas están dañadas, y en algunos casos es necesario dar mantenimiento al pozo séptico ya que presenta muy mal olor. Finalmente, con respecto a las aulas señalan que son muy pocos los salones para la cantidad de niños que hay y tienen espacios muy reducidos. Les gustaría que hubiera pupitres individuales para el estudio y faltan materiales lúdicos para la realización de talleres y actividades.

Alimentación: Los NNA expresaron algunas inconformidades con la alimentación en cuanto a cantidad y calidad. Sobre la cantidad, afirmaron que las raciones son muy pequeñas y quedan con hambre, y sobre la calidad señalaron que hay muy poca variedad y la comida es rutinaria; sirven alimentos que no están bien cocinados (crudos, quemados o ahumados); no sirven frutas ni verduras; hay alimentos que les generan malestar al consumirlos; algunas veces la temperatura no es la adecuada, ya que la comida está fría; y a veces “es muy dulce o muy salada” o tiene mucha grasa.

Sugieren aumentar las porciones de comida; variar el menú; dar más porciones de fruta, verdura, carne, yogurt y jugos naturales; que la comida sea rica, de mejor sabor; que se verifique la temperatura de la comida al servirla para que esté caliente; que se verifiquen las fechas de vencimiento de los alimentos para que lo que consumen sea fresco; que se tenga más cuidado en la conservación de los alimentos (mantenerlos refrigerados); que haya más higiene en la cocina al momento de preparar los alimentos; y que se preste mayor atención el lavado y secado de los platos antes de servir la comida.

Por otra parte, les gustaría que exista más orden y normas en el momento de comer; que ellos mismos se puedan servir lo que quieran para no desperdiciar la comida; y que haya un mayor control al repartir los refrigerios para que todos coman por igual.

Vestuario: Los NNA en general solicitaron mejorar el vestuario, ya que el presupuesto destinado para esto es muy bajo y deben repetir la misma muda de ropa varios días, usar ropa vieja, de mala calidad, de colores que no les gustan o tallas que no son las adecuadas. Sugieren que aumenten el presupuesto destinado para vestuario; que la ropa tanto exterior como interior

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

y los zapatos sean de mejor calidad; verificar que les asignen ropa en las tallas adecuadas; que cambien el lugar en donde compran la ropa o les den el dinero a las madres sustitutas para que ellos puedan elegir en que almacén comprar su ropa; y que se les permita usar ropa particular y no el uniforme los fines de semana y en las salidas que hacen fuera de la institución.

Atención en salud: en lo concerniente a la atención en salud las sugerencias de los NNA estuvieron relacionadas con la atención oportuna, buena atención y buen trato, mayor presencia de doctores e implementos de primera necesidad y atención en odontología. Solicitaron ser escuchados y tratados oportuna y amablemente por los doctores, que los adultos que atienden el programa estén más atentos a la salud de los NNA, que haya un botiquín completo y que se les brinde atención odontológica.

Aprendizaje y recreación: Los NNA solicitan más apoyo en el aprendizaje, por medio de clases, actividades de recreación, salidas al aire libre y acompañamiento a tareas. Les gustaría que hubiera más oportunidades para estudiar, que implementaran cursos productivos en temporada de vacaciones y talleres en los que pudieran aprender cosas nuevas, ya que en algunas instituciones, "es muy de vez en cuando que [les] ponen a hacer cosas educativas".

Adicionalmente, les gustaría recibir clases de diferentes temas, como dibujo, pintura, teatro, electricidad, música, manualidades, danza, artes, porcelanicrón, bailoterapia, etc., y que el ICBF los apoye para tomar cursos externos (por ejemplo de inglés o de estética). Realizar actividades deportivas, como clases de educación física, campeonatos de fútbol y de otros deportes, y que los apoyen para participar en campeonatos deportivos a nivel departamental.

Por otra parte, les gustaría que se programaran salidas fuera de la institución para distraerse y aprender; que les den más permisos para viajes y recreación; que los ayuden a divertirse y no estar tan encerrados; que los talleres y charlas que reciben sean más lúdicos, "no tanta escritura"; que haya variedad y creatividad en las charlas y talleres para que sean más dinámicos; y que se les permita jugar más, ya que el tiempo de juego es muy corto.

Solicitan más organización en la programación y realización de actividades; que organicen los horarios de reuniones y capacitaciones de los profesores para no interrumpir el estudio de los niños; y que no reúnan a niños de diferentes edades en el mismo espacio, ya que esto no permite estandarizar la enseñanza de acuerdo al ciclo vital. Finalmente, sugieren que haya un lugar específico para niños con discapacidad, "con más recursos y más ayudas" y que "brinden cuadernos para niños de baja visión".

Relaciones entre compañeros: En las respuestas de los NNA se evidenció que con frecuencia se presentan problemas de convivencia entre ellos, como falta de respeto, peleas, insultos y golpes. Algunos NNA señalan que sus compañeros les ponen apodos, los molestan, los maltratan, los insultan y les pegan. "A veces mis compañeros me maltratan y me insultan", "a veces los compañeros más grandes le pegan a uno, entonces uno pone la queja y no les dicen nada y aparte

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

uno queda con enemigos", "los compañeros algunos molestan mucho y fastidian", "No quiero que los niños me digan cosas feas".

Sugieren que implementen estrategias para mejorar la convivencia y que los adultos estén más pendientes de controlar estos inconvenientes. Por otra parte, en algunos lugares solicitan que se divida a los niños por edades, ya que todos se encuentran en un mismo lugar.

Uno de los niños vinculado a la modalidad de Restablecimiento en la administración de justicia en el Hogar sustituto Comfaca en Caquetá afirma que se siente maltratado por los otros niños y que quisiera que le prestaran atención al problema, "me gustaría que los hijos de la madre sustituta me respetaran y no me maltraten y que la madre sustituta y el ICBF pusieran atención al problema", (NNA Hogar sustituto Comfaca, CZ Puerto Rico, Caquetá).

Algunos NNA se sienten solos, "me aburro porque no tengo con quien compartir y con quien jugar en el hogar". Les gustaría que hubiera más espacios de integración entre los compañeros, encuentros entre los diferentes hogares, reuniones donde integren a todos y fiestas con mayor frecuencia para los niños de las diferentes instituciones.

Relaciones con adultos que atienden el programa: Los NNA solicitaron más atención de parte de los adultos; que les hablen con más amabilidad y respeto; que no sean tan estrictos en la forma de tratarlos y no los griten; que los escuchen más y les den más confianza y libertad; y que se pongan en el lugar de jóvenes y traten de entenderlos.

Con respecto a las madres sustitutas les gustaría que sean un poco menos rígidas y "no tan malgeniadas"; que tengan más paciencia con ellos NNA y estén más atentas a los problemas de convivencia; que controlen a tiempo las peleas y reprendan a los que se portan mal o son groseros; que estén pendientes de los niños nuevos, no dejen que unos molesten a los otros y den a conocer los problemas al ICBF.

Respecto a los educadores señalan que deben mejorar la manera en la que se dirigen a ellos; tener un mejor manejo de grupo, autoridad y respeto; corregir sin gritar; saber enseñarles sin regañarlos; y no generalizar los castigos, para lograr mejores relaciones con el grupo y llevar las clases con éxito. Además les gustaría que les presten más atención cuando quieren expresar sus ideas que sean mejor preparados para que puedan enseñarles más cosas y que tengan mayor control sobre el ingreso y consumo de sustancias psicoactivas en las instituciones.

En el Centro Transitorio del Menor Infractor del CZ Florencia 2 en Florencia Caquetá los NNA se quejaron del trato que reciben por parte de algunos educadores, ya que afirman que no los dejan salir a hacer sus necesidades fisiológicas y no los tratan con respeto. "El educador no los deja salir a hacer sus necesidades fisiológicas", "Que el educador paredes mejore el trato con los internos y sea más flexible en cuanto a las necesidades básicas de los internos", "Que al educador

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

lo cambien porque no nos trata bien y nos irrespeta" (NNA ubicación inicial Centro Transitorio de Menor Infractor, CZ Florencia 2, Florencia Caquetá).

Con respecto a otros profesionales como defensores y psicólogos señalan que les gustaría que les presten mayor atención, los traten con más respeto, sin gritos y que haya una mejor organización. Adicionalmente les gustaría que los profesionales externos se comprometieran más con los casos, hicieran más visitas e involucraran a sus familias.

Fortalecimiento de vínculos familiares: Los NNA expresaron que quisieran tener mayor estabilidad en los hogares en donde viven y que no los estén trasladando de un hogar a otro para poder compartir con otros niños de manera fija en el mismo hogar sustituto, así mismo preferirían estar en el mismo hogar que sus hermanos. Algunos se sienten solos, ya que no han establecido vínculos con otros niños y/o cuidadores y se sienten aislados de su familia. Quisieran tener más medios de comunicación con sus familiares.

Sugieren que haya más llamadas y visitas de sus familiares y los dejen salir con mayor frecuencia. Sostienen que se sienten encerrados y extrañan a su familia. Igualmente les gustaría que las visitas tuvieran una mayor duración y que fueran privadas, ya que les resulta incómodo que no lo sean. Por otra parte, solicitan que se permita el acompañamiento a otros miembros de la familia en paseos y convivencias, en caso de que los padres no puedan ir.

Mayor cobertura y más personal: Estas sugerencias están orientadas hacia el aumento del personal que atiende los diferentes programas y a la ampliación de la cobertura de los programas para que lleguen más personas. Los NNA señalan que hay muy poco personal para la cantidad de niños que son y esto hace que a los profesionales se les dificulte tener control sobre todo el grupo y que no sea posible dividirlos en subgrupos por edad. Por otra parte, respecto al programa de Generaciones con Bienestar (modalidad Promoción y Prevención para la protección integral de NNA) manifiestan que les gustaría que muchos más niños pudieran aprovecharlo, ya que muchos lo necesitan y quieren hacer parte del programa.

Casos específicos: Algunos NNA vinculados a diferentes programas hicieron sugerencias puntuales sobre aspectos a mejorar, los cuales se exponen a continuación teniendo en cuenta su importancia. En el Centro Zonal Coliseo Rosado de la Regional San Andrés, los NNA vinculados a la modalidad restablecimiento en la administración de justicia en la Asociación Gotas de Paz solicitan ser reubicados de manera urgente ya que cuando llueve los techos gotean, las graderías se están cayendo y el lugar en el que duermen se mueve. No se sienten seguros en el lugar en donde duermen y tienen miedo de que el coliseo se caiga en cualquier momento.

Hay NNA que se sienten maltratados en las instituciones en las que se encuentran vinculados. Un NNA en la modalidad de ubicación inicial en la institución Éxodo del Centro Zonal Cauca Sur en la Regional Cauca señala que los guías los tratan mal "como si fueran esclavos" y les dan muy poco tiempo para hacer sus necesidades. En el Centro Zonal Noroccidental de la Regional

Antioquia, uno de los NNA vinculado a la modalidad Ubicación inicial en la Institución Educativa de Trabajo San José afirma: "Me tratan muy mal porque me aporrean mucho y no me dejan dormir, me toca compartir cuarto , me agita el corazón al trabajar con adultos, les tengo miedo" (NNA Ubicación inicial, Antioquia). Por último, uno de los NNA vinculados a la modalidad Restablecimiento en la administración de justicia en la Institución Crecer en Familia del Centro Zonal Palmira en la Regional Valle del Cauca sugiere "que mejoren esto, que estamos viviendo en la peor cárcel" (NNA, Restablecimiento en la administración de justicia, Calle del Cauca).

Los NNA encuestados vinculados a Unidades móviles de Carmen de Bolívar en la Regional Bolívar y de Lérida en la Regional Tolima señalan que se les realizó una visita inicial en la que se les incluyó en listados para recibir apoyo psicológico, ayuda alimentaria y seguimiento a su estado de salud, sin embargo no volvieron a saber nada de la Unidad Móvil. Solicitan más claridad de la información sobre los servicios que les brindará la unidad móvil y mayor seguimiento a las familias visitadas.

Varios NNA vinculados a la modalidad Víctima de conflicto armado en el Centro Zonal Carmen de Bolívar de la Regional Bolívar mencionaron que sus familias estaban recibiendo un subsidio económico debido a la muerte violenta de sus familiares o jefes de familia como consecuencia del conflicto armado. Solicitaron puntualidad y continuidad en la entrega de este subsidio, ya que ha habido algunos retrasos y no han recibido el subsidio desde el mes de septiembre.

Finalmente, un NNA Transexual de la Institución Educativa de Trabajo San José, en modalidad de Ubicación inicial, del Centro Zonal Noroccidental en la Regional Antioquia solicita que su orientación sea respetada y tenida en cuenta: "nosotras las trans debemos ser tratados como merecemos y como nos gusta. Además el uniforme no está a mi comodidad, porque es para hombre. Me gustaría que siempre me llamaran por mi nombre Tiffany no Jhon Fredy". (NNA, Ubicación inicial, Antioquia).

FAMILIAS CON BIENESTAR

Las sugerencias de las familias beneficiarias del programa *Familias con bienestar* se orientaron hacia dar continuidad a las capacitaciones y hacerlas con mayor frecuencia; hacer seguimiento a las familias visitadas; enfocar las charlas también a niños y jóvenes; hacer las capacitaciones en horas de la tarde para que quienes trabajan también puedan aprovecharlas; incluir nuevos temas; llegar a más personas; hacer integraciones entre las familias; prestar más atención a la población desplazada y a las madres cabeza de familia; y mejorar en calidad y actualización de las charlas.

Respecto a la continuidad de las capacitaciones los beneficiarios manifestaron la importancia de que el ICBF continúe realizando estos programas y que los lleve a cabo con mayor frecuencia.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Esta fue una sugerencia muy recurrente. Señalaron que les gustaría que los profesionales los visitaran con mayor frecuencia y dieran continuidad al proceso que habían iniciado con ellos.

Mostraron la importancia de hacer seguimiento a las familias visitadas y mantener contacto con ellas dado que en muchos casos se presenta violencia intrafamiliar y les serviría contar con el apoyo del programa para manejar estas situaciones de una mejor manera.

Por otra parte, señalaron que así como enseñaron a los adultos les gustaría que también les enseñen a los niños y jóvenes miembros de sus familias, y en lo posible que participe el grupo familiar completo; que realicen integraciones entre las familias beneficiarias, escuelas y comunidades ; y que el programa tenga una mayor cobertura, que pueda llegar a más familias

En cuanto a la calidad de las capacitaciones, las recomendaciones se orientaron hacia fortalecer la organización de las actividades; manejar un horario adecuado para todas las personas, teniendo en cuenta a las que trabajan; actualización en los contenidos de las charlas y nuevos temas; mayor compromiso y explicación por parte de los operadores; ampliación del grupo de capacitadores para llegar a más miembros de la comunidad; y mayor publicidad e información sobre la realización de los talleres, ya que no citan a todas las familias a todos los talleres.

Finalmente, sugirieron tener en cuenta las diferentes situaciones de las personas que reciben las charlas para orientarlas conforme a sus necesidades, por ejemplo personas víctimas de la violencia y en situación de desplazamiento, madres cabeza de familia, niños con discapacidad tanto física como cognitiva y personas con problemas de drogadicción.

A nivel general para las cuatro poblaciones analizadas en este proceso se observa durante el trabajo de campo un bajo reconocimiento de la imagen y servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar familiar, en muchos casos la personas entrevistadas asocian los servicios a otros terceros quien pueden en su momento llegar a ser intermediarios.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

LISTA DE TABLAS

Est. Tabla 1: Diseño muestral Aplicado 108
Est. Tabla 2: Indicadores generales - NNA 113
Est. Tabla 3: Comparación general 2013-2014 - NNA 116
Est. Tabla 4: Promoción y prevención para la protección Integral – NNA – Nacional. 117
Est. Tabla 5: Restablecimiento en la administración de justicia – NNA – Nacional. 118
Est. Tabla 6: Ubicación Inicial – NNA – General. 119
Est. Tabla 7: Unidades Móviles – NNA – Nacional 120
Est. Tabla 8: Victima del conflicto armado – NNA – Nacional. 121
Est. Tabla 9: Vulnerabilidad o Adoptabilidad – NNA – Nacional. 122
Est. Tabla 10: Alimentación escolar – NNA – Nacional. 123
Est. Tabla 11: Índices de satisfacción General Nacional - PPI 128
Est. Tabla 12: Comparación General 2013 vs 2014 - PPI 133
Est. Tabla 13: Modalidad Atención a población Victima – PPI 2014 136
Est. Tabla 14: Modalidad Atención Integral – PPI 2014 138
Est. Tabla 15: Modalidad Atención Integral – PPI 2014 140
Est. Tabla 16: Modalidad estrategia de recuperación nutricional – PPI 2014. 142
Est. Tabla 17: Modalidad Otras acciones de apoyo alimentario – PPI 2014. 144
Est. Tabla 18: Modalidad Programa alimentación a población víctima – PPI 2014. 146
Est. Tabla 19: Resultados generales nacionales – UCZ 2014. 153
Est. Tabla 20: Comparación General 2013 vs 2014 - UCZ 156
Est. Tabla 21: indicadores de satisfacción generales – Familias con Bienestar 2014 160
Est. Tabla 22: Indicadores de satisfacción NNA – Amazonas. 164
Est. Tabla 22.1: Indicadores de satisfacción PPI – Amazonas. 165
Est. Tabla 22.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Amazonas 167
Est. Tabla 22.3: Indicadores de satisfacción FB – Amazonas. 169
Est. Tabla 22.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Amazonas. 172
Est. Tabla 22.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Amazonas. 175
Est. Tabla 22.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Amazonas. 178
Est. Tabla 23: Indicadores de satisfacción NNA – Antioquia. 181
Est. Tabla 23.1: Indicadores de satisfacción PPI – Antioquia. 182
Est. Tabla 23.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Antioquia 184
Est. Tabla 23.3: Indicadores de satisfacción FB – Antioquia. 186
Est. Tabla 23.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Antioquia. 189
Est. Tabla 23.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Antioquia. 192
Est. Tabla 23.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Antioquia. 195

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Tabla 24: Indicadores de Satisfacción NNA-Arauca 198
Est. Tabla 24.1: Indicadores de Satisfacción. PPI-Arauca 199
Est. Tabla 24.2: Indicadores de Satisfacción UCZ- Arauca 201
Est. Tabla 24.3: Indicadores de Satisfacción FB - Arauca 203
Est. Tabla 24.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014 - Arauca 206
Est. Tabla 24.5: Comparativo resultados PPI 2013 Vs 2014-Arauca 209
Est. Tabla 24.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Arauca 212
Est. Tabla 25: Indicadores de satisfacción NNA – Atlántico 215
Est. Tabla 25.1: Indicadores de satisfacción PPI – Atlántico. 216
Est. Tabla 25.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Atlántico. 218
Est. Tabla 25.3: Indicadores de satisfacción FB – Atlántico. 220
Est. Tabla 25.4: Comparativo resultados NNA 2013 Vs 2014– Atlántico. 223
Est. Tabla 25.5: Comparativo resultados NNAA 2013 Vs 2014-Atlántico. 226
Est. Tabla25.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Atlántico. 229
Est. Tabla 26: Indicadores de satisfacción NNA – Bogotá. 232
Est. Tabla 26.1: Indicadores de satisfacción PPI – Bogotá 233
Est. Tabla 26.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Bogotá. 235
Est. Tabla 26.3: Indicadores de satisfacción FB – Bogotá. 237
Est. Tabla 26.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bogotá 240
Est. Tabla 26.5 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bogotá 243
Est. Tabla 26.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Bogotá. 246
Est. Tabla 27: Indicadores de satisfacción NNA – Bolívar. 249
Est. Tabla 27.1: Indicadores de satisfacción PPI – Bolívar. 251
Est. Tabla 27.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Bolívar. 253
Est. Tabla 27.3: Indicadores de satisfacción FB – Bolívar 255
Est. Tabla 27.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bolívar. 257
Est. Tabla 27.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bolívar. 260
Est. Tabla 27.6: Comparativo resultados UCZ 2013 VS 2014 – Bolívar 263
Est. Tabla 28: Indicadores de satisfacción NNA-Boyacá 266
Est Tabla 28.1: Indicadores de satisfacción PPI-Boyacá 267
Est Tabla 28.2: Indicadores de satisfacción UCZ-Boyacá 269
Est Tabla 28.3: Indicadores de satisfacción FB-Boyacá 271
Est. Tabla 28.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014-Boyaca 274
Est. Tabla 28.5: Comparativo Resultado PPI 2013 Vs 2014- Boyacá 277
Est. Tabla 28.6: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014- Boyacá 280
Est. Tabla 29: Indicadores de satisfacción NNA –Caldas 283
Est. Tabla 29.1: Indicadores de satisfacción PPI –Caldas 284
Est. Tabla 29.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Caldas 286
Est. Tabla 29.3: Indicadores de satisfacción FYC –Caldas 288

Est. Tabla 29.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014-Caldas 291
Est. Tabla 29.5: Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014-Caldas 294
Est. Tabla 29.6: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Caldas 297
Est. Tabla 30: Indicadores de satisfacción NNA –Caquetá 300
Est. Tabla 30.1: Indicadores de satisfacción PPI –Caquetá. 301
Est. Tabla 30.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Caquetá. 303
Est. Tabla 30.3: Indicadores de satisfacción FB –Caquetá. 305
Est. Tabla 30.4: Comparativo Resultados NNA 2013 Vs 2014-Caldas 308
Est. Tabla 30.5Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014-Caquetá 311
Est. Tabla30.6: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Caquetá. 314
Est. Tabla 31: Indicadores de satisfacción NNA – Casanare. 317
Est. Tabla 31.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Casanare. 318
Est. Tabla 31.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Casanare. 320
Est. Tabla 31.3: Indicadores de satisfacción FB– Casanare 322
Est. Tabla 31.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Casanare. 325
Est. Tabla 31.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Casanare 328
Est. Tabla 31.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Casanare 331
Est. Tabla 32: Indicadores de satisfacción NNA –Cauca. 334
Est. Tabla 32.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Cauca 335
ESt. Tabla 32.2: Indicadores de Satisfacción UCZ – Cauca 337
ESt. Tabla 32.3: Indicadores de Satisfacción FB – Cauca 339
Est. Tabla 32.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cauca. 342
Est. Tabla 32.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cauca 345
Est. Tabla 32.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Cauca. 348
Est. Tabla 33: Indicadores de satisfacción NNA – Cesar 351
Est. Tabla 33.1: Indicadores de satisfacción PPI– Cesar 352
Est. Tabla 33.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Cesar. 354
Est. Tabla 33.3: Indicadores de satisfacción FB – Cesar 356
Est. Tabla 33.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar 359
Est. Tabla 33.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Cesar 362
Est. Tabla 33.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar 365
Est. Tabla 34: Indicadores de satisfacción NNA – Chocó 368
Est. Tabla 34.1: Indicadores de satisfacción PPI – Chocó. 369
Est. Tabla 34.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Chocó. 371
Est. Tabla 34.3: Indicadores de satisfacción FB – Chocó. 373
Est. Tabla 34.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Chocó. 376
Est. Tabla 34.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Chocó. 379
Est. Tabla 34.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Chocó 382
Est. Tabla 35: Indicadores de satisfacción NNA – Córdoba

.....385
Est. Tabla 35.1: Indicadores de satisfacción PPI – Córdoba.....386
Est. Tabla 35.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Córdoba. 388
Est. Tabla 35.3: Indicadores de satisfacción FB - Córdoba 390
Est. Tabla 35.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Córdoba.....393
Est. Tabla 35.5 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Córdoba. 396
Est. Tabla 35.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Córdoba.....399
Est. Tabla 36: Indicadores de satisfacción NNA – Cundinamarca 402
Est. Tabla 36.1: Indicadores de satisfacción PPI – Cundinamarca 403
Est. Tabla 36.2: Indicadores de satisfacción UCZ –Cundinamarca.....405
Est. Tabla 36.3: Indicadores de satisfacción FB – Cundinamarca.....407
Est. Tabla 36.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cundinamarca 410
Est. Tabla 36.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cundinamarca.....413
Est. Tabla 36.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cundinamarca.....416
Est. Tabla 37: Indicadores de satisfacción NNA – Guainía.....419
Est. Tabla 37.1: Indicadores de satisfacción PPI – Guainía. 420
Est. Tabla 37.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guainía. 422
Est. Tabla 37.3: Indicadores de satisfacción FB – Guainía. 424
Est. Tabla 37.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guainía. 427
Est. Tabla 37.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guainía. 430
Est. Tabla 37.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guainía.....433
Est. Tabla 38: Indicadores de satisfacción NNA – Guaviare.....436
Est. Tabla 38.1: Indicadores de satisfacción PPI – Guaviare.....437
Est. Tabla 38.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guaviare 439
Est. Tabla 38.3: Indicadores de satisfacción FB – Guaviare 441
Est. Tabla 38.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Guaviare.....444
Est. Tabla 38.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Guaviare 447
Est. Tabla 38.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Guaviare.....450
Est. Tabla 39: Indicadores de satisfacción NNA – Huila. 453
Est. Tabla 39.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Huila.....454
Est. Tabla 39.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Huila.....456
Est. Tabla 39.3: Indicadores de satisfacción FB– Huila.....458
Est. Tabla 39.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Huila. 461
Est. Tabla 39.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Huila.....464
Est. Tabla 39.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Huila 467
Est. Tabla 40: Indicadores de satisfacción NNA – Guajira. 470
Est. Tabla 40.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Guajira.....471
Est. Tabla 40.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Guajira.....473
Est. Tabla 40.3: Indicadores de satisfacción FB– Guajira.....475

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Tabla 40.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guajira. 478
Est. Tabla 40.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guajira 481
Est. Tabla 40.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guajira 484
Est. Tabla 41: Indicadores de satisfacción NNA – Magdalena. 487
Est. Tabla 41.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Magdalena 488
Est. Tabla 41.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Magdalena. 490
Est. Tabla 41.3: Indicadores de satisfacción FB– Magdalena 492
Est. Tabla 41.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Magdalena. 495
Est. Tabla 41.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Magdalena 498
Est. Tabla 41.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Magdalena 501
Est. Tabla 42: Indicadores de satisfacción NNA – Meta 504
Est. Tabla 42.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Meta 505
Est. Tabla 42.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Meta. 507
Est. Tabla 42.3: Indicadores de satisfacción FB – Meta. 509
Est. Tabla 42.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Meta 512
Est. Tabla 42.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Meta 515
Est. Tabla 42.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Meta 518
Est. Tabla 43: Indicadores de satisfacción NNA – Nariño. 521
Est. Tabla 43.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Nariño 522
Est. Tabla 43.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Nariño. 524
Est. Tabla 43.3: Indicadores de satisfacción FB– Nariño 526
Est. Tabla 43.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Nariño. 529
Est. Tabla 43.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Nariño 532
Est. Tabla 43.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Nariño 535
Est. Tabla 44: Indicadores de satisfacción NNA – Norte De Santander. 538
Est. Tabla 44.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Norte De Santander 539
Est. Tabla 44.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Norte De Santander. 541
Est. Tabla 44.3: Indicadores de satisfacción FB– Norte De Santander 543
Est. Tabla 44.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Norte De Santander. 546
Est. Tabla 44.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Norte De Santander 549
Est. Tabla 44.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Norte De Santander 552
Est. Tabla 45: Indicadores de satisfacción NNA – Putumayo. 555
Est. Tabla 45.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Putumayo 556
Est. Tabla 45.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Putumayo. 558
Est. Tabla 45.3: Indicadores de satisfacción FB– Putumayo 560
Est. Tabla 45.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Putumayo. 563
Est. Tabla 45.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Putumayo 566
Est. Tabla 45.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Putumayo 569
Est. Tabla 46: Indicadores de satisfacción NNA – Quindío. 572

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Tabla 46.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Quindío 573
Est. Tabla 46.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Quindío. 575
Est. Tabla 46.3: Indicadores de satisfacción FB– Quindío 577
Est. Tabla 46.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Quindío. 580
Est. Tabla 46.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Quindío 583
Est. Tabla 46.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Quindío 586
Est. Tabla 47: Indicadores de satisfacción NNA – Risaralda. 589
Est. Tabla 47.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Risaralda 590
Est. Tabla 47.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Risaralda. 592
Est. Tabla 47.3: Indicadores de satisfacción FB– Risaralda 594
Est. Tabla 47.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Risaralda. 597
Est. Tabla 47.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Risaralda 600
Est. Tabla 47.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Risaralda 603
Est. Tabla 48: Indicadores de satisfacción NNA – San Andrés. 606
Est. Tabla 48.1: Indicadores de Satisfacción PPI – San Andrés 607
Est. Tabla 48.2: Indicadores de satisfacción UCZ – San Andrés 609
Est. Tabla 48.3: Indicadores de satisfacción FB– San Andrés 611
Est. Tabla 48.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – San Andrés. 614
Est. Tabla 48.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – San Andrés 617
Est. Tabla 48.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – San Andrés 620
Est. Tabla 49: Indicadores de satisfacción NNA – Santander. 623
Est. Tabla 49.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Santander 624
Est. Tabla 49.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Santander 626
Est. Tabla 49.3: Indicadores de satisfacción FB– Santander 628
Est. Tabla 49.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Santander. 631
Est. Tabla 49.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Santander 634
Est. Tabla 49.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Santander 637
Est. Tabla 50: Indicadores de satisfacción NNA – Sucre 640
Est. Tabla 50.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Sucre 641
Est. Tabla 50.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Sucre. 643
Est. Tabla 50.3: Indicadores de satisfacción FB– Sucre 645
Est. Tabla 50.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Sucre 648
Est. Tabla 50.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Sucre 651
Est. Tabla 50.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Sucre 654
Est. Tabla 51: Indicadores de satisfacción NNA – Tolima. 657
Est. Tabla 51.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Tolima 658
Est. Tabla 51.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Tolima. 660
Est. Tabla 51.3: Indicadores de satisfacción FB– Tolima 662
Est. Tabla 51.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Tolima. 665

Est. Tabla 51.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Tolima 668
Est. Tabla 51.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Tolima 671
Est. Tabla 52: Indicadores de satisfacción NNA – Valle del Cauca. 674
Est. Tabla 52.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Valle del Cauca 675
Est. Tabla 52.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Valle del Cauca. 677
Est. Tabla 52.3: Indicadores de satisfacción FB– Valle del Cauca 679
Est. Tabla 52.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Valle del Cauca. 682
Est. Tabla 52.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Valle del Cauca 685
Est. Tabla 52.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Valle del Cauca 688
Est. Tabla 53: Indicadores de satisfacción NNA – Vaupés. 691
Est. Tabla 53.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Vaupés 692
Est. Tabla 53.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Vaupés 694
Est. Tabla 53.3: Indicadores de satisfacción FB– Vaupés 696
Est. Tabla 53.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vaupés. 699
Est. Tabla 53.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vaupés 702
Est. Tabla 53.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vaupés 705
Est. Tabla 54: Indicadores de satisfacción NNA – Vichada. 708
Est. Tabla 54.1: Indicadores de Satisfacción PPI – Vichada 709
Est. Tabla 54.2: Indicadores de satisfacción UCZ – Vichada. 711
Est. Tabla 54.3: Indicadores de satisfacción FB– Vichada 713
Est. Tabla 54.4: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vichada. 716
Est. Tabla 54.5: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vichada 719
Est. Tabla 54.6: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vichada 722

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

LISTA DE GRAFICAS

Est. Grafica 1: Índice de Satisfacción general Nacional....109
Est. Grafica 2: Modelo de Satisfacción general Nacional....110
Est. Grafica 3: participación nacional de los proyectos de inversión para NNA. 111
Est. Grafica 4: Distribución de NNA por edades. 111
Est. Grafica 5: Distribución por sexo encuestas NNA. 112
Est. Grafica 6: Modelos – Indicadores de Satisfacción Nacional - NNA....114
Est. Grafica 7: Nivel de calificación Nacional - NNA....114
Est. Grafica 8: Nivel de Satisfacción Nacional T2B - NNA 115
Est. Grafica 9: Nivel de Insatisfacción Nacional B2B - NNA 115
Est. Grafica 10: Modelo Promoción y prevención para la protección integral-NNA 118
Est. Grafica 11: Modelo Restablecimiento en la administración de justicia – NNA- Nacional..119
Est. Grafica 12: Modelo Ubicación Inicial – NNA – General.....120
Est. Grafica 13: Modelo Unidades Móviles – NNA – Nacional....121
Est. Grafica 14: Modelo Victimas de conflicto armado – NNA – Nacional....122
Est. Grafica 15: Modelo Vulnerabilidad y Adoptabilidad – NNA – Nacional.....123
Est. Grafica 16: Modelo Alimentación Escolar – NNA – Nacional. 124
Est. Grafica 17: Distribución por servicios PPI. 125
Est. Grafica 18: Distribución por sexo PPI. 125
Est. Grafica 19: Modelo Índice de Satisfacción General Nacional- PPI....129
Est. Grafica 20: Porcentajes de satisfacción Regionales – PPI 2014. 130
Est. Grafica 21: Modelo comparativo General 2013 vs 2014 - PPI....134
Est. Grafica 22: Modalidad Atención a población Victima – PPI 2014 135
Est. Grafica 23: Modalidad Atención Integral – PPI 2014 137
Est. Grafica 24: Modalidad atención modalidades tradicionales – PPI 2014. 139
Est. Grafica 25: Modalidad estrategia de recuperación nutricional....141
Est. Grafica 26: Modalidad Otras acciones de apoyo alimentario – PPI 2014....143
Est. Grafica 27: Modalidad alimentación en la transición a la Población Victima – PPI 2014..145
Est. Grafica 28: Distribución de la población por sexo – UCZ 2014 147
Est. Grafica 29: Distribución de la población por edad – UCZ 2014 147
Est. Grafica 30: Modelo resultados generales usuarios de centro zonal -2014....152
Est. Grafica 31: Porcentajes de satisfacción Regionales – UCZ 2014....154
Est. Grafica 32: Modelo comparación datos generales 2013 vs 2014 – UCZ. 157
Est. Grafica 33: Distribución por ocupación – Familias con Bienestar 2014 158
Est. Grafica 34: Distribución por estrato Socioeconómico – Familias con Bienestar 2014 158
Est. Grafica 35: Modelo indicadores generales a nivel nacional – Familias con bienestar 2014. 161
Est. Grafica 36: Resultados Generales – Amazonas. 163

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Grafica 36.1: Resultados NNA – Amazonas. 164
Est. Grafica 36.2: Resultados PPI – Amazonas 166
Est. Grafica 36.3: Modelo de Resultados UCZ – Amazonas. 168
Est. Grafica 36.4: Resultados FB – Amazonas. 170
Est. Grafica 36.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Amazonas. 171
Est. Grafica 36.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Amazonas. 171
Est. Grafica 36.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Amazonas. 173
Est. Grafica 36.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Amazonas. 176
Est. Grafica 36.9: Modalidades PPI – Amazonas. 179
Est. Grafica 36.10: Modalidades NNA – Amazonas. 179
Est. Grafica 37: Resultados generales – Antioquia. 180
Est. Grafica 37.1: Resultados NNA – Antioquia. 181
Est. Grafica 37.2: Resultados PPI – Antioquia 183
Est. Grafica 37.3: Modelo de Resultados UCZ – Antioquia. 185
Est. Grafica 37.4: Resultados FB – Antioquia. 187
Est. Grafica 37.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Antioquia. 188
Est. Grafica 37.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Antioquia. 188
Est Grafica 37.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Antioquia. 190
Est Grafica 37.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Antioquia. 193
Est Grafica 37.9: Modalidades NNA – Antioquia 196
Est Grafica 37.10: Modalidades PPI – Antioquia 196
Est. Grafica 38: Resultado General –Arauca. 197
Est. Grafica 38.1: Resultados NNA-Arauca 198
Est. Grafica 38.2: Resultado PPI-Arauca 200
Est.Grafica 38.3: Modelo de Resultado UCZ- Arauca. 202
Est.-Grafica 38.4: Resultado FB - Arauca 204
Est Grafica 38.5: Comparativo Resultados Generales 2013 Vs 2014-Arauca 205
Est. Grafica 38.6: Comparativo resultad .NNA 2013 Vs 2014-Arauca 205
Est. Grafica 38.7: Comparativo Resultados PPI 2013 Vs 2014 - Arauca 207
Est.Grafica 28.8: Comparativo Resultados UCZ 2013 Vs 2014-Arauca 210
Est. Grafica 28.9: Modalidad PPI-Arauca 213
Est. Grafica 28.10: Modalidad NNA-Arauca 213
Est. Grafica 39: Resultado General –Atlántico. 214
Est.Grafica 39.1: Resultados NNA-Atlántico 215
Est.Grafica 39.2: Resultados PPI-Atlántico. 217
Est. Grafica 39.3: Resultados UCZ-Atlántico 219
Est. Grafica 39.4: Resultados FB-Atlántico. 221
Est. Grafica 39.5: Comparativo resultados generales 2013 Vs 2014- Atlántico. 222
Est. Grafica 39.6: Comparativo resultados NNA 2013 Vs 2014-Atlántico. 222

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Grafica 39.7: Comparativo resultados PPI 2013 Vs 2014-Atlántico. 224
Est. Grafica 39.8: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Atlántico. 227
Est Grafica 39.9:Modalidades PPI – Atlántico 230
Est. Grafica 39.10: Modalidades NNA- Atlántico 230
Est. Gráfica 40: Resultados Generales – Bogotá. 231
Est. Gráfica 40.1: Resultados NNA – Bogotá. 232
Est. Gráfica 40.2: Resultados PPI – Bogotá 234
Est. Gráfica 40.3: Resultados UCZ – Bogotá. 236
Est. Gráfica 40.4: Resultados FB – Bogotá. 238
Est. Gráfica 40.5: Comparativo general – Bogotá. 239
Est. Gráfica 40.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Bogotá. 239
Est. Gráfica 40.7 Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Bogotá. 241
Est. Gráfica 40.8 Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Bogotá. 244
Est. Gráfica 40.9: Modalidades NNA– Bogotá. 247
Est. Gráfica 40.10: Modalidades PPI – Bogotá. 247
Est. Grafica 41: Resultados generales – Bolívar. 248
Est. Grafica 41.1: Resultado NNA – Bolívar. 249
Est. Grafica 41.2: Resultados PPI – Bolívar. 250
Est. Grafica 41.3: Repuestas UCZ – Bolívar. 252
Est. Grafica 41.4: Resultados FB – Bolívar. 254
Est. Grafica 41.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Bolívar. 256
Est. Grafica 41.6: Comparativo resultados NNA – Bolívar. 256
Est. Grafica 41.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 - Bolívar 258
Est. Grafica 41.8: Comparativo resultado UCZ 2013 vs 2014 – Bolívar. 261
Est Grafica 41.9: Modalidades PPI – Bolívar 264
Est Grafica 41.10: Modalidades NNA – Bolívar 264
Est. Grafica 42: Resultado General –Boyacá 265
Est. Grafica 42.1: Resultados NNA-Boyacá 266
Est Grafica 42.2: Resultados PPI-Boyacá 268
Est. Grafica 42.3: Modelo de Resultados UCZ –Boyacá 270
Est. Grafica 42.4: Modelo de Resultados FB –Boyacá 272
Est. Grafica 42.5: comparativo resultados generales 3013 Vs 2014-Boyaca 273
Est. Grafica 42.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Boyacá. 273
Est. Grafica 42.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Boyacá 275
Est. Grafica 42.8: Comparativo resultados UCZ 2013 Vs 2014-Boyaca 278
Est Grafica 42.9:ModaidadesPPI-Boyaca 281
Est. Grafica 42.10: Modalidad NNA- Boyacá 281
Est. Grafica 43: Resultados Generales –Caldas 282
Est. Grafica 43.1: Resultados NNA-Caldas 283

Est. Grafica 43.2: Resultados PPI-Caldas 285
Est. Grafica 43.3: Resultados UCZ-Caldas 287
Est. Grafica 43.4: Resultados FYC-Caldas 289
Est. Grafica 43.5: comparativo resultados generales 3013 Vs 2014-Caldas 290
Est. Grafica 43.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Caldas. 290
Est. Grafica 43.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Caldas 292
Est. Grafica 43.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Caldas. 295
Est Grafica 43.9:ModaidadesPPI-Boyaca 298
Est Grafica 43.10:Modaidades NNA-Boyaca 298
Est. Grafica 44: Resultados Generales –Caquetá 299
Est. Grafica 44.1: Resultados NNA-Caquetá 300
Est. Grafica 44.2: Resultados PPI-Caquetá 302
Est. Grafica 44.3: Resultados UCZ-Caquetá 304
Est. Grafica 44.4: Resultados FB-Caquetá 306
Est. Grafica 44.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Caquetá 307
Est. Grafica 44.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Caquetá 307
Est. Grafica 44.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Caquetá 309
Est. Grafica 44.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Caquetá 312
Est. Grafica 44.9: Modalidades PPI – Caquetá 315
Est. Grafica 49.10: Modalidades NNA– Caquetá 315
Est. Grafica 45: Resultados Generales – Casanare. 316
Est. Grafica 45.1: Resultados NNA – Casanare. 317
Est. Grafica 45.2: Resultados PPI – Casanare. 319
Est. Grafica 45.3: Resultados UCZ – Casanare. 321
Est. Grafica 45.4: Resultados FB – Casanare. 323
Est. Grafica 45.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Casanare 324
Est Grafica 45.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Casanare. 324
Est Grafica 45.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Casanare. 326
Est Grafica 45.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Casanare 329
Est Grafica 45.9: Modalidades PPI – Casanare 332
Est Grafica 45.10: Modalidades NNA – Casanare 332
Est. Grafica 46: Resultados Generales – Cauca 333
Est. Grafica 46.1: Resultados NNA – Cauca 334
Est. Grafica 46.2: Modelo de Resultados PPI – Cauca 336
Est. Grafica 46.3: Modelo de Resultados UCZ – Cauca. 338
Est. Grafica 46.4: Modelo de Resultados FB – Cauca. 340
Est. Grafica 46.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Cauca 341
Est. Grafica 46.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cauca 341
Est. Grafica 46.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cauca 343

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Grafica 46.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cauca 346
Est. Grafica 43.9: Modalidades PPI – Cauca 349
Est. Grafica 43.10: Modalidades NNA– Cauca 349
Est. Grafica 47: Resultados Generales –Cesar 350
Est. Grafica 47.1: Resultados NNA – Cesar. 351
Est. Grafica 47.2: Resultados PPI– Cesar. 353
Est. Grafica 47.3: Resultados UCZ –Cesar. 355
Est. Grafica 47.4: Resultados FB – Cesar 357
Est. Grafica 47.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Cesar. 358
Est. Grafica 47.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Cesar 358
Est. Grafica 47.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Cesar 360
Est. Grafica 47.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Cesar 363
Est. Grafica 47.9: Modalidades PPI – Cesar. 366
Est. Grafica 47.10: Modalidades NNA – Cesar 366
Est. Gráfica 48: Resultados Generales – Chocó. 367
Est. Gráfica 48.1: Resultados NNA – Chocó 368
Est. Gráfica 48.2: Resultados PPI – Chocó. 370
Est. Gráfica 48.3: Resultados UCZ – Chocó. 372
Est. Gráfica 48.4: Resultados FB – Chocó 374
Est. Gráfica 48.5: Comparativo general – Chocó 375
Est. Gráfica 48.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Chocó. 375
Est. Gráfica 48.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Chocó. 377
Est. Gráfica 48.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Chocó 380
Est. Gráfica 48.9: Modalidades PPI – Chocó. 383
Est. Gráfica 49: Resultados generales Córdoba 384
Est. Gráfica 49.1: Resultados NNA – Córdoba 385
Est. Gráfica 49.2: Resultados PPI – Córdoba. 387
Est. Gráfica 49.3: Resultados UCZ – Córdoba. 389
Est. Gráfica 49.4: Resultados FB - Córdoba 391
Est. Gráfica 49.5: Comparativo General – Córdoba 392
Est. Gráfica 49.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Córdoba. 392
Est. Gráfica 49.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Córdoba. 394
Est. Gráfica 49.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Córdoba. 397
Est. Gráfica 49.9: Modalidades PPI – Córdoba. 400
Est. Gráfica 49.10: Modalidades NNA – Córdoba. 400
Est. Grafica 50: Resultados Generales –Cundinamarca 401
Est. Grafica 50.1: Resultados NNA – Cundinamarca. 402
Est. Grafica 50.2: Resultados PPI – Cundinamarca 404
Est. Grafica 50.3: Resultados UCZ – Cundinamarca 406

Est. Grafica 50.4: Resultados BF – Cundinamarca 408
Est. Grafica 50.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Cundinamarca. 409
Est. Grafica 50.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 –Cundinamarca. 409
Est. Grafica 50.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 –Cundinamarca. 411
Est. Grafica 50.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 –Cundinamarca. 414
Est. Grafica 50.9: Modalidades PPI –Cundinamarca 417
Est. Grafica 50.10: Modalidades NNA – Cundinamarca 417
Est. Gráfica 51: Resultados generales Guainía 418
Est. Gráfica 51.1: Resultados NNA – Guainía. 419
Est. Gráfica 51.2: Resultados PPI – Guainía. 421
Est. Gráfica 51.3: Resultados UCZ - Guainía 423
Est. Gráfica 51.4: Resultados FB – Guainía. 425
Est. Gráfica 51.5: Comparativo general Guainía. 426
Est. Gráfica 51.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guainía. 426
Est. Gráfica 51.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guainía. 428
Est. Gráfica 51.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guainía 431
Est. Gráfica 51.9: Modalidades NNA – Guainía. 434
Est. Grafica 52: Resultados Generales –Guaviare 435
Est. Grafica 52.1: Resultados NNA –Guaviare 436
Est. Grafica 52.2: Resultados PPI –Guaviare 438
Est. Grafica 52.3: Resultados UCZ –Guaviare 440
Est. Grafica 52.4: Resultados FB –Guaviare 442
Est. Grafica 52.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 –Guaviare 443
Est. Grafica 52.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guaviare. 443
Est. Grafica 52.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guaviare 445
Est. Grafica 52.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guaviare 448
Est. Grafica 52.9: Modalidades PPI –Guaviare 451
Est. Grafica 52.10: Modalidades NNA –Guaviare 451
Est. Grafica 53: Resultados Generales – Huila. 452
Est. Grafica 53.1: Resultados NNA – Huila. 453
Est Grafica 53.2: Resultados PPI – Huila 455
Est. Grafica 53.3: Resultados UCZ – Huila. 457
Est. Grafica 53.4: Resultados FB – Huila. 459
Est. Grafica 53.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Huila 460
Est Grafica 53.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Huila. 460
Est Grafica 53.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Huila 462
Est Grafica 53.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Huila 465
Est Grafica 53.9: Modalidades PPI – Huila 468
Est Grafica 53.10: Modalidades NNA – Huila 468

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Grafica 54: Resultados Generales – Guajira. 469
Est. Grafica 54.1: Resultados NNA – Guajira. 470
Est Grafica 54.2: Resultados PPI – Guajira. 472
Est. Grafica 54.3: Resultados UCZ – Guajira. 474
Est. Grafica 54.4: Resultados FB – Guajira. 476
Est. Grafica 54.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Guajira 477
Est Grafica 54.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Guajira. 477
Est Grafica 54.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Guajira. 479
Est Grafica 54.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Guajira 482
Est Grafica 54.9: Modalidades NNA – Guajira. 485
Est Grafica 54.10: Modalidades PPI – Guajira 485
Est. Grafica 55: Resultados Generales – Magdalena. 486
Est. Grafica 55.1: Resultados NNA – Magdalena. 487
Est Grafica 55.2: Resultados PPI – Magdalena. 489
Est. Grafica 55.3: Resultados UCZ – Magdalena. 491
Est. Grafica 55.4: Resultados FB – Magdalena. 493
Est. Grafica 55.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Magdalena 494
Est Grafica 55.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Magdalena. 494
Est Grafica 55.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Magdalena. 496
Est Grafica 55.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Magdalena 499
Est Grafica 55.9: Modalidades NNA – Magdalena 502
Est Grafica 55.10: Modalidades PPI – Magdalena 502
Est. Grafica 56: Resultados Generales – Meta. 503
Est. Grafica 56.1: Resultados NNA – Meta. 504
Est Grafica 56.2: Resultados PPI – Meta. 506
Est. Grafica 56.3: Resultados UCZ – Meta. 508
Est. Grafica 56.4: Resultados FB – Meta. 510
Est. Grafica 56.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Meta 511
Est Grafica 56.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Meta. 511
Est Grafica 56.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Meta. 513
Est Grafica 56.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Meta 516
Est Grafica 56.9: Modalidades NNA – Meta 519
Est Grafica 56.10: Modalidades PPI – Meta 519
Est. Grafica 57: Resultados Generales – Nariño. 520
Est. Grafica 57.1: Resultados NNA – Nariño. 521
Est Grafica 57.2: Resultados PPI – Nariño. 523
Est. Grafica 57.3: Resultados UCZ – Nariño. 525
Est. Grafica 57.4: Resultados FB – Nariño. 527
Est. Grafica 57.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Nariño 528

Est Grafica 57.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Nariño. 528
Est Grafica 57.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Nariño. 530
Est Grafica 57.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Nariño 533
Est Grafica 57.9: Modalidades PPI – Nariño 536
Est Grafica 57.10: Modalidades NNA – Nariño 536
Est. Grafica 58: Resultados Generales – Norte De Santander. 537
Est. Grafica 58.1: Resultados NNA – Norte De Santander. 538
Est Grafica 58.2: Resultados PPI – Norte De Santander 540
Est. Grafica 58.3: Resultados UCZ – Norte De Santander. 542
Est. Grafica 58.4: Resultados FB – Norte De Santander. 544
Est. Grafica 58.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Norte De Santander 545
Est Grafica 58.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Norte De Santander. 545
Est Grafica 58.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Norte De Santander. 547
Est Grafica 58.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Norte De Santander 550
Est Grafica 58.9: Modalidades PPI – Norte De Santander 553
Est Grafica 58.10: Modalidades NNA – Norte De Santander 553
Est. Grafica 59: Resultados Generales – Putumayo. 554
Est. Grafica 59.1: Resultados NNA – Putumayo. 555
Est Grafica 59.2: Resultados PPI – Putumayo 557
Est. Grafica 59.3: Resultados UCZ – Putumayo. 559
Est. Grafica 59.4: Resultados FB – Putumayo. 561
Est. Grafica 59.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Putumayo 562
Est Grafica 59.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Putumayo. 562
Est Grafica 59.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Putumayo 564
Est Grafica 59.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Putumayo 567
Est Grafica 59.10: Modalidades PPI – Putumayo 570
Est Grafica 59.9: Modalidades NNA – Putumayo 570
Est. Grafica 60: Resultados Generales – Quindío. 571
Est. Grafica 60.1: Resultados NNA – Quindío. 572
Est Grafica 60.2: Resultados PPI – Quindío. 574
Est. Grafica 60.3: Resultados UCZ – Quindío. 576
Est. Grafica 60.4: Resultados FB – Quindío. 578
Est. Grafica 60.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Quindío 579
Est Grafica 60.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Quindío. 579
Est Grafica 60.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Quindío. 581
Est Grafica 60.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Quindío 584
Est Grafica 60.9: Modalidades NNA – Quindío 587
Est Grafica 60.10: Modalidades PPI – Quindío 587
Est. Grafica 61: Resultados Generales – Risaralda. 588

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est. Grafica 61.1: Resultados NNA – Risaralda. 589
Est Grafica 61.2: Resultados PPI – Risaralda. 591
Est. Grafica 61.3: Resultados UCZ – Risaralda. 593
Est. Grafica 61.4: Resultados FB – Risaralda. 595
Est. Grafica 61.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Risaralda 596
Est Grafica 61.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Risaralda. 596
Est Grafica 61.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Risaralda. 598
Est Grafica 61.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Risaralda 601
Est Grafica 61.9: Modalidades NNA – Risaralda 604
Est Grafica 61.10: Modalidades PPI – Risaralda 604
Est. Grafica 62: Resultados Generales – San Andrés. 605
Est. Grafica 62.1: Resultados NNA – San Andrés. 606
Est Grafica 62.2: Resultados PPI – San Andrés. 608
Est. Grafica 62.3: Resultados UCZ – San Andrés. 610
Est. Grafica 62.4: Resultados FB – San Andrés. 612
Est. Grafica 62.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – San Andrés 613
Est Grafica 62.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – San Andrés. 613
Est Grafica 62.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – San Andrés. 615
Est Grafica 62.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – San Andrés 618
Est Grafica 62.9: Modalidades NNA – San Andrés 621
Est Grafica 62.10: Modalidades PPI – San Andrés 621
Est. Grafica 63: Resultados Generales – Santander. 622
Est. Grafica 63.1: Resultados NNA – Santander. 623
Est Grafica 63.2: Resultados PPI – Santander 625
Est. Grafica 63.3: Resultados UCZ – Santander. 627
Est. Grafica 63.4: Resultados FB – Santander. 629
Est. Grafica 63.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Santander 630
Est Grafica 63.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Santander. 630
Est Grafica 63.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Santander 632
Est Grafica 63.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Santander 635
Est Grafica 63.9: Modalidades NNA – Santander 638
Est Grafica 63.10: Modalidades PPI – Santander 638
Est. Grafica 64: Resultados Generales – Sucre. 639
Est. Grafica 64.1: Resultados NNA – Sucre 640
Est Grafica 64.2: Resultados PPI – Sucre. 642
Est. Grafica 64.3: Resultados UCZ – Sucre. 644
Est. Grafica 64.4: Resultados FB – Sucre 646
Est. Grafica 64.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Sucre 647
Est Grafica 64.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Sucre. 647

Est Grafica 64.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Sucre 649
Est Grafica 64.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Sucre 652
Est Grafica 64.9: Modalidades NNA – Sucre 655
Est Grafica 64.10: Modalidades PPI – Sucre 655
Est. Grafica 65: Resultados Generales – Tolima. 656
Est. Grafica 65.1: Resultados NNA – Tolima. 657
Est Grafica 65.2: Resultados PPI – Tolima. 659
Est. Grafica 65.3: Resultados UCZ – Tolima. 661
Est. Grafica 65.4: Resultados FB – Tolima. 663
Est. Grafica 65.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Tolima 664
Est Grafica 65.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Tolima. 664
Est Grafica 65.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Tolima. 666
Est Grafica 65.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Tolima 669
Est Grafica 65.9: Modalidades NNA – Tolima 672
Est Grafica 65.10: Modalidades PPI – Tolima 672
Est. Grafica 66: Resultados Generales – Valle del Cauca. 673
Est. Grafica 66.1: Resultados NNA – Valle del Cauca. 674
Est Grafica 66.2: Resultados PPI – Valle del Cauca. 676
Est. Grafica 66.3: Resultados UCZ – Valle del Cauca. 678
Est. Grafica 66.4: Resultados FB – Valle del Cauca. 680
Est. Grafica 66.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Valle del Cauca 681
Est Grafica 66.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Valle del Cauca. 681
Est Grafica 66.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Valle del Cauca. 683
Est Grafica 66.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Valle del Cauca 686
Est Grafica 66.9: Modalidades NNA – Valle del Cauca 689
Est Grafica 66.10: Modalidades PPI – Valle del Cauca 689
Est. Grafica 67: Resultados Generales – Vaupés. 690
Est. Grafica 67.1: Resultados NNA – Vaupés 691
Est Grafica 67.2: Resultados PPI – Vaupés. 693
Est. Grafica 67.3: Resultados UCZ – Vaupés. 695
Est. Grafica 67.4: Resultados FB – Vaupés. 697
Est. Grafica 67.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Vaupés 698
Est Grafica 67.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vaupés. 698
Est Grafica 67.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vaupés. 700
Est Grafica 67.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vaupés 703
Est Grafica 67.9: Modalidades NNA – Vaupés 706
Est Grafica 67.10: Modalidades PPI – Vaupés 706
Est. Grafica 68: Resultados Generales – Vichada. 707
Est. Grafica 68.1: Resultados NNA – Vichada. 708

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

Est Grafica 68.2: Resultados PPI – Vichada. 710
Est. Grafica 68.3: Resultados UCZ – Vichada. 712
Est. Grafica 68.4: Resultados FB – Vichada. 714
Est. Grafica 68.5: Comparativo resultados generales 2013 vs 2014 – Vichada 715
Est Grafica 68.6: Comparativo resultados NNA 2013 vs 2014 – Vichada. 715
Est Grafica 68.7: Comparativo resultados PPI 2013 vs 2014 – Vichada. 717
Est Grafica 68.8: Comparativo resultados UCZ 2013 vs 2014 – Vichada 720
Est Grafica 68.9: Modalidades NNA – Vichada 723
Est Grafica 68.10: Modalidades PPI – Vichada 723

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

ANEXOS

ANEXO 1: Formularios.

AV Carrera 19 No 39B – 44 Barrio La Soledad – Tel.: 300 3541 - 2874435

República de Colombia
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano
2014

Encuesta de Satisfacción - Familias con bienestar

Muy buenos… Días,(Tardes) mi nombre es (_____) soy asesor de la firma HELP-FILE LTDA, empresa contratada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para adelantar una investigación, mediante una encuesta sobre la Satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el programa Familia y comunidades. ¿Podría por favor colaborarme contestando algunas preguntas? Sus respuestas son confidenciales y muy valiosas. Serán procesadas estadísticamente y no identifican ni comprometen su opinión personal. Esta encuesta se acoge a las protecciones de información enunciadas en el segundo párrafo del Artículo 5 de la Ley 79 de 1993.

REGIONAL	
CENTRO ZONAL	
NOMBRE	
TELEFONO	
MODALIDAD	

I - DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es su ocupación?:

Empleado	1	Desempleado	5
Pensionado	2	Estudiante	6
Ama de casa	3	Otra, ¿Cuál?	7
Independiente	4	_____	

2. ¿A qué estrato socioeconómico pertenece su vivienda?

1	1	3	3	5	5
2	2	4	4	6	6

3. ¿Cuántos talleres recibió?

1	1	4	4
2	2	5	5
3	3		

4. ¿Qué miembros de su familia participaron en alguno de los talleres?

Cónyugue	1	Abuelo/Abuela	4
Hijo	2	Otros	5
Padre/madre	3	¿Quiénes?	_____

5. ¿A cuál de los siguientes servicios se encuentra vinculado?

Hogar Comunitario de Bienestar	1
Centros de Desarrollo Infantil – CDI	2
Hogares Infantiles – HI	3
Hogares Lactantes y Preescolares – HLP	4
Programa DIA-desayunos infantiles	5
Generaciones con Bienestar	6
Centros de recuperación Nutricional	7
Otro. ¿Cuál?_____	8
Ns/Nr	9

II – SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DEL ICBF

SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA RESPECTO AL MÓDULO *VÍNCULOS DE CUIDADO MUTUO*

6. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de vínculos de cuidado mútuo para reconocer y aceptar las diferencias de los demás ?

Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
5	4	3	2	1	9

SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA RESPECTO AL MÓDULO GÉNEROS, GENERACIONES Y CONVIVENCIA.

7. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *géneros, generaciones y convivencia* sobre:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
a. La convivencia entre hombres y mujeres	5	4	3	2	1	9
b. El uso del diálogo para llegar a acuerdos y cumplirlos	5	4	3	2	1	9

SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA RESPECTO AL MÓDULO *SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS*

8. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *sexualidad, derechos sexuales y reproductivos* sobre:

a. Prácticas de cuidado para una sexualidad responsable.	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9
b. Posibilidad de conversar en familia sobre la sexualidad.	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9
c. Manejo de contenidos sexuales en medios de comunicación (TV, radio, periódico, etc.)	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA RESPECTO AL MÓDULO *VIDA SANA EN FAMILIA*

9. ¿Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de *vida sana sobre*

a. Tener prácticas de vida saludable	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9
b. Enseñar prácticas saludables en el hogar	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

SATISFACCIÓN DE LA FAMILIA RESPECTO AL MÓDULO *CIUDADANÍA*

10. Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía para promover y/o participar en acciones que favorezcan:

a. El bienestar de su familia.	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9
b. El bienestar de su comunidad.	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

11. ¿ Cómo se siente con lo que aprendió en el encuentro de ciudadanía sobre sus derechos y deberes?

	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

III – EXPECTATIVAS FRENTE A LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF

12. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF llena sus expectativas?

Sí 1 No 2 Por qué? 3 _____

13. ¿Cómo se siente con el trato que recibió por parte de las personas que lo atendieron?

	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

14. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa tienen el conocimiento para brindar un buen servicio?

	Si, siempre	5	Casi siempre	4	A veces	3	Pocas veces	2	Nunca	1	Ns/Nr	9

IV – ASPECTOS DE SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS

15. Si usted conociera alguna familia que necesite el servicio de familias con bienestar, ¿le compartiría lo aprendido en el programa del ICBF?

Si 1 No 2 Por qué? 3 _____

16. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos al programa *Familias con bienestar* ? Si 1 *Pasar a Pg. 16a* No 2 *Pasar a Pg. 17*

16a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?

	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr	9

17. ¿Qué sugerencias le haría usted al programa de *Familias con bienestar* del ICBF para mejorar el servicio de atención a las familias?

_____

BIENESTAR FAMILIAR

PROSPERIDAD PARA TODOS

Encuesta de Satisfacción - Niños, Niñas y Adolescentes

Muy buenos… Días,(Tardes) mi nombre es (_____), queremos saber lo que piensas del programa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- en el que participas, por favor dinos tu opinión sobre las oraciones que a continuación te leeremos.

REGIONAL	**Modalidad:**
CENTRO ZONAL	Alimentación escolar 1 · Promoción y prevención para la protección integral de niños, niñas y adolescentes 2 · Restablecimiento en la administración de justicia 3 · Ubicación inicial 4 · Unidades móviles 5 · Víctima de conflicto armado 6 · Vulnerabilidad o adoptabilidad. 7
NOMBRE	
TELÉFONO:	

I - DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo: Hombre 1 Mujer 2

2. Edad: ¿Cuántos años tienes? De 8 a 11 años 1 De 12 a 14 años 2 De 15 a 18 años 3

II- SATISFACCIÓN GENERAL

Selecciona la respuesta a las siguientes preguntas:

3. ¿Cómo te tratan los adultos del programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
4. ¿Cómo te protegen en el programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
5. ¿Cómo sientes que te tratan los demás niños/niñas de tu programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
6. ¿Cuando hablas sientes que eres escuchado en el programa?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
7. ¿Cómo te sientes con las normas del programa que debes seguir?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
8. ¿Cómo te sientes con la forma de enseñar del programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
9. ¿Cómo te sientes en el lugar donde duermes?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
10. ¿Como te sientes cuando compartes con los adultos del programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9

II- SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

11. ¿Qué tanto te gusta la comida que te dan en el programa?	Mucho	3	Poco	2	Nada	1	No aplica 9
12. ¿Cuándo te sientes enfermo, te prestan atención?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
13. ¿Cómo te sientes con el vestuario que te dan en el programa?	Bien	3	Regular	2	Mal	1	No aplica 9
14. En el programa, ¿te brindan momentos de recreación?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
15. ¿Cuando estás triste, sientes que alguien te escucha?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
16. ¿Cuando tienes problemas, alguien te apoya?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
17. En el programa, ¿Te ayudan con las tareas?	Siempre	3	A veces	2	Nunca	1	No aplica 9
18. ¿Tienes algún comentario o sugerencia para el programa?	_____						

BIENESTAR FAMILIAR

PROSPERIDAD PARA TODOS

Encuesta de Satisfacción - Padres Primera Infancia

Muy buenos… Días,(Tardes) mi nombre es (_____) soy operador de la firma HELP-FILE LTDA, empresa contratada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para realizar una encuesta sobre la satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el Hogar/Jardín/Centro de Desarrollo Integral (CDI). ¿Podría por favor colaborarme contestando algunas preguntas?, sus respuestas son confidenciales y muy valiosas, las cuales serán procesadas estadísticamente y no identifican ni comprometen su opinión personal. Esta encuesta se acoge a las protecciones de información enunciadas en el segundo párrafo del Artículo 5 de la Ley 79 de 1993.

CENTRO ZONAL	
REGIONAL	
NOMBRE	
TELEFONO	

Modalidad:

Atención a población de víctimas - Fondo para el pago de cuotas de participación y tasas compensatorias	1
Atención integral	2
Atención modalidades tradicionales	3
Estrategia de recuperación nutricional	4
Otras acciones de apoyo alimentario	5
Programa de alimentación en la transición a la población víctima.	6

I - DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

Hombre 1 Mujer 2

2. Edad:

Menos de 18 años	1	De 18 a 25 años	2
De 26 a 35 años	3	De 36 a 45 años	4
De 46 a 55 años	5	Más de 56 años	6

3. Parentesco (o relación) con el Niño-Niña-Adolecente.:

Madre / Madrastra	1	Bisabuelo(a)	4	Vecino(a)-Otro.	8
Padre / Padrastro	2	Tío/Tía	5	Ningún Parentesco	9
Abuelo(a)	3	Hermano(a)	6		
		Otro Familiar.	7		

4. Estrato:

1	1	2	2
3	3	4	4
5	5	6	6

5. Nivel de Escolaridad:

Ninguno	1	Primaria	2
Bachillerato	3	Técnico/ Tecnológico	4
Universidad	5	Postgrado	6

6. Ocupación:

Empleado	1	Ama de casa	3	Desempleado	5
Pensionado	2	Independiente	4	Estudiante	6

7. ¿Cuáles servicios de atención integral recibe su niño/niña en el programa del ICBF?

Alimentación	1			Servicios	5
Educación-	2			Vestuario	6
Recreación	3			Otra. Cuál?	7
Salud	4				

II – ATENCIÓN EN EL PROGRAMA DEL ICBF

8.¿Cómo se enteró de éste programa del ICBF?

Referencia de una persona.(vecinos-amigos-familiares	1	Centro Zonal	4	Conoce el Sector / Vecindario	7	Divulgación en Medios (TV-Radio-Prensa-etc.)	10
Alcaldía	2	Internet	5	Línea de Bienestar /Telefónicamente	8		
Policía	3	Comisaria	6	Institución Educativa(Colegio-Jardín-etc)	9	Otra. Cuál_____	11

9. ¿El horario establecido para el cuidado de los niños/niñas por el programa del ICBF, se ajusta a las necesidades de la familia?

Si 1 Pasa Preg 11. No 2 Pasa preg. 9a

9a. En caso de ser negativo, ¿cuál de los siguientes sería el adecuado?

De 7 am a 4 pm	1	De 8am a 6 pm.	2	De 7 am a 7 pm.	3	De 8 am a 5 pm.	4	Otro. Cuál? _____	5	Ns/Nr	9

10. En caso de requerir tiempo adicional a la jornada del programa ¿Cuánto sería el sugerido?

Una hora	1	1 a 2 horas	2	hasta 3 horas	3	No requiere	4	Ns/Nr	9

11.¿El programa del ICBF le ofrece espacios para manifestar sus inquietudes frente al servicio?

Si. Siempre	5	Casi siempre	4	A veces	3	Pocas veces	2	Nunca	1	Ns/Nr	9

III – SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA DEL ICBF

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PEDAGÓGICA Y FORMATIVA DEL NIÑO/NIÑA

12. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos del proceso pedágogico y formativo de su niño/niña en el programa del ICBF?

a. El aprendizaje de su niño/niña en el programa del ICBF	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
b. La formación en valores	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
c. Los hábitos de higiene personal	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
d. Los hábitos de comportamiento	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
e. Los hábitos de convivencia	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
f. Las actividades recreativas	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN NUTRICIONAL DE LOS NIÑOS/NIÑAS

13. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos del servicio nutricional que le dan a los niños/niñas del programa del ICBF?

a. La calidad nutricional de los alimentos	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
b. La preparación de los alimentos	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
c. La cantidad de raciones de alimentación	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE LOS AGENTES EDUCATIVOS DEL PROGRAMA DEL ICBF

14. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos que brindan los agentes educativos (Profesores/Directivos) a los niños/niñas del programa del ICBF?

a. El cuidado que tienen con el niño/niña	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
b. El nivel de capacitación de los agentes educativos	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
c. La cantidad de agentes que atienden en el programa del ICBF	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
d. La amabilidad que tienen los agentes educativos con los niños/niñas del programa	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
e. La amabilidad que tienen los agentes educativos con los padres de familia/acudientes	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
f. Con las reuniones de padres (acudientes) que realiza el programa	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9

SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA DONDE FUNCIONA EL PROGRAMA DEL ICBF

15. En general ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos del lugar donde funciona el programa del ICBF?

a. La comodidad de las instalaciones	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
b. La señalización	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
c. Los baños	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
d El comedor	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
e. La limpieza	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
f. La seguridad	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
g. Las zonas recreativas	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
h. La información de las carteleras publicadas	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9

IV – EXPECTATIVAS CON LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DEL ICBF

16. ¿Usted considera que el servicio brindado por el programa del ICBF cubre sus necesidades?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

17. ¿Usted considera que las personas que atienden el programa, están preparados profesionalmente para brindar un buen servicio?

Si, siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Pocas veces 2 Nunca 1 Ns/Nr 9

V – ASPECTOS DE LEALTAD DE LOS USUARIOS

18. En el caso de que hubiera otro niño/niña en su familia que necesite el servicio. ¿Volvería a utilizar el programa del ICBF?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

19. Si usted conociera alguna persona que necesita el servicio para un niño/niña. ¿recomendaría el programa del ICBF?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

20. ¿Usted ha presentado sugerencias,quejas o reclamos al programa del ICBF? Si 1 No 2

Pasar a Pg. 20a. *Pasar a Pg. 21*

20a. ¿Cómo se siente con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?

Muy Satisfecho 5 Satisfecho 4 Conforme 3 Insatisfecho 2 Muy Insatisfecho 1 Ns/Nr 9

21. ¿Qué sugerencias le haría usted al programa del ICBF para mejorar el servicio de atención a los niños/niñas?

_____

BIENESTAR FAMILIAR

PROSPERIDAD PARA TODOS

Encuesta de Satisfacción - Usuarios de los Centros Zonales

Muy buenos… Días,(Tardes) mi nombre es (_____) soy operador de la firma HELP-FILE LTDA, empresa contratada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para realizar una encuesta sobre la satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el centro zonal. ¿Podría por favor colaborarme contestando algunas preguntas?, sus respuestas son confidenciales y muy valiosas, serán procesadas estadísticamente y no identifican ni comprometen su opinión personal. Esta encuesta se acoge a las protecciones de información enunciadas en el segundo párrafo del Artículo 5 de la Ley 79 de 1993.

CENTRO ZONAL:		**NOMBRE**	
REGIONAL:		**TELÉFONO**	

I - DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

Hombre	1	Mujer	2

2. Edad:

Menos de 18 años	1	De 18 a 25 años	2
De 26 a 35 años	3	De 36 a 45 años	4
De 46 a 55 años	5	Más de 56 años	6

3. Parentesco con el Niño-Niña-Adolecente.:

Madre / Madrastra	1	Tío/Tía	6
Padre / Padrastro	2	Otro Familiar	7
Abuelo(a)	3	Ningún Parentesco	8
Bisabuelo(a)	4	No Aplica	9
Hermano(a)	5		

4. Estrato:

1	1	3	3	5	5
2	2	4	4	6	6

5. Nivel de Escolaridad:

Ninguno	1	Técnico/Tecnológico	4
Primaria	2	Universidad	5
Bachillerato	3	Postgrado	6

6. Ocupación:

Empleado	1	Independiente	4
Pensionado	2	Desempleado	5
Ama de casa	3	Estudiante	6

7. ¿Cuál es el principal Tipo de Consulta?: (Respuesta única)

Custodia	1	Visitas	4	Cupos (Jardín/Hogar/Institución, etc)	7
Alimentos (cuota alimentaria)	2	Atención Psicológica o de Trabajo Social	5	Revisión de acuerdo	8
Maltrato	3	Paternidad/Maternidad(Reconocimiento de los hijos)	6	Otra. Cuál? _____	9

II – ATENCIÓN EN EL CENTRO ZONAL

8.¿Cómo se enteró del servicio del ICBF? (Respuesta Única)

Referencia de una persona (vecinos-amigos-familiares-etc)	1	Citación del ICBF	7		
Alcaldía	2	Divulgación en Medios (TV-Radio-Prensa-etc.)	8		
Policía	3	Internet	9		
Comisaria	4	Línea de Bienestar /Telefónicamente.	10		
Juzgado	5	Otra. Cuál……	11		
Institución Educativa (Jardín/Colegio/etc)	6				

9. ¿Quién atendió solicitud en el Centro Zonal del ICBF?

La persona del módulo de atención	1		
Un Profesional	2		
Recepcionista	3		
Vigilante	4		
Otra. Cuál……..	5		

10. El horario establecido para la atención al ciudadano en el Centro Zonal del ICBF, ¿se ajusta a sus necesidades?:

Si 1 Pasa Preg 11. No 2 Pasa preg. 10a

10a. En caso de ser negativo, ¿cuál de los siguientes horarios sería el adecuado?

De 7am a 4pm Jornada Continua 1 | De 8am a 12m y de 2pm a 6pm 1 | De 9am a 1pm y de 3pm a 7pm 2 | De 7am a 12m y de 5 pm a 8pm 3 | Atención los sábados 4 | Otro, Cuál _____ 5

11. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento que usted entró hasta que salió del Centro Zonal, para cumplir con los trámites de atención a su caso?

No fue atendido 1 | Menos de 10 Minutos 2 | De 11 a 30 Minutos 3 | De 31 a 60 Minutos 4 | Más de una Hora 5 | Ns/Nr 9

12. ¿Cuántas veces ha tenido que venir al Centro Zonal para recibir atención para el caso que consulta?

Primera vez 1 | 2 - 3 Veces 2 | 4 o más Veces 3

(Pasa a la Pg. 14)

13. ¿Le han asignado citas para atender su caso? Si 1 | No 2 *(Pasa a la Pg. 14)*

SI -Su cita fue asignada en: Menos de 5 días 1 | 6 a 10 días 2 | 11 a 30 días 3 | 30 a 60 días 4 | Más de 60 días 5

III – SATISFACCIÓN CON EL CENTRO ZONAL

SATISFACCIÓN CON EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

14. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos del área de atención al ciudadano del Centro Zonal?

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
a. La claridad de la información suministrada	5	4	3	2	1	9
b. La orientación que le dieron	5	4	3	2	1	9
c. La amabilidad de la persona que lo atendió	5	4	3	2	1	9

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL GRUPO DE PROFESIONALES

15¿Usted ha recibido atención por parte de los profesionales del Centro Zonal? SI. Continua / NO pase Preg. 17

16. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos de la atención que le brindaron los profesionales del Centro Zonal?

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
a. La valoración que le hicieron al niño/niña.	5	4	3	2	1	9
b. La orientación que le dieron para continuar con el trámite	5	4	3	2	1	9
c. La amabilidad de los profesionales que lo atendieron.	5	4	3	2	1	9

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL DEFENSOR DE FAMILIA

17¿Recibió atención del defensor de familia del Centro Zonal? SI. Continua "NO"pase Preg. 19

18. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos de la atención brindada por el Defensor de familia?

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Ns/Nr
a. La orientación que le dió a su caso	5	4	3	2	1	9
b. La decisión que tomó con el niño/nina/adolescente.	5	4	3	2	1	9
c. La amabilidad que le brindó el defensor de familia	5	4	3	2	1	9

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

19. ¿Cómo se siente con el tiempo de espera para ser atendido en las diferentes áreas del Centro Zonal?

Muy Satisfecho 5 | Satisfecho 4 | Conforme 3 | Insatisfecho 2 | Muy Insatisfecho 1 | Ns/Nr 9

20. ¿Cómo se siente con la cita(s) que le fue(ron) asignada(s)? (solamente si le fue asignada la cita)

Muy Satisfecho 5 | Satisfecho 4 | Conforme 3 | Insatisfecho 2 | Muy Insatisfecho 1 | Ns/Nr 9

21. En general. ¿Cómo se siente con los siguientes aspectos del Centro Zonal?

a. La comodidad de la sala de espera	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
b. La señalización	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
c. Los baños	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
d. La limpieza	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
e. La seguridad del lugar	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
f. La organización	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9
g. La información de las carteleras publicadas	Muy Satisfecho	5	Satisfecho	4	Conforme	3	Insatisfecho	2	Muy Insatisfecho	1	Ns/Nr 9

IV – EXPECTATIVAS CON LOS SERVICIOS DEL CENTRO ZONAL DEL ICBF

22. ¿Usted considera que el servicio brindado en el Centro Zonal del ICBF cubre sus necesidades?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

23. ¿Usted considera que las personas que atienden en el Centro Zonal, están preparados adecuadamente para orientar las problemáticas que se presentan?

Si, siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Pocas veces 2 Nunca 1 Ns/Nr 9

V – ASPECTOS DE LEALTAD DE LOS USUARIOS

24. En el caso de que se le volviera a presentar un problema o necesidad ¿Volvería a utilizar los servicios del ICBF?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

25. Si conociera alguna persona que tenga un problema de familia o de un niño/niña. ¿Le recomendaría buscar ayuda y orientación en el ICBF?

Si 1 No 2 ---------->Por qué? 3 _____

26. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos en el Centro Zonal?

Si 1 No 2

Pasar a Pg. 26a. *Pasar a Pg. 27*

26a. ¿Cómo se sintio con el seguimiento que le han dado a su sugerencia, queja o reclamo?

Muy Satisfecho 5 Satisfecho 4 Conforme 3 Insatisfecho 2 Muy Insatisfecho 1 Ns/Nr 9

27. ¿Qué sugerencias le haría al Centro Zonal para mejorar el servicio de atención a la comunidad?

_____