MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF



INFORME FINAL

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Consorcio INTERICBF 2016

BIENESTAR FAMILIAR

"Estamos cambiando el mundo"

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF

Consorcio INTERICBF 2016
Contrato 1439 de 2016

"Somos lo que hacemos día a día.
De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito".

Aristóteles

Bogotá, Diciembre 2016

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF**				
Fecha elaboración:	2016-12-12				
Sumario:	Este documento contiene el análisis de los resultados del trabajo en campo orientados al estudio de medición de la satisfacción del cliente externo de los Programas y Servicios del ICBF.				
Palabras Claves:	Medición de satisfacción				
Formato:	.Doc		Lenguaje:		Español
Dependencia:	Dirección de Servicios y Atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.				
Código:	N.A.	Versión:	0.1	Estado:	Elaborado
Categoría:	Entregable				
Autor (es):	Consorcio INTERICBF 2016 Gabby Narvaez Lozano – Directora del Proyecto				Firmas
Revisó:	Equipo de trabajo del Consorcio INTERICBF 2016 Edna Niño Vargas Coordinadora Grupo Calidad Dirección de Servicios y Atención Supervisora Contrato 1439 de 2016 ICBF				
Aprobó:	Jaime Andrés Salazar Ramírez Representante Legal Consorcio INTERICBF 2016				
Ubicación:	Dirección de Servicios y Atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.				

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN
Directora de Servicios y Atención

EDNA NIÑO VARGAS
Coordinadora Grupo Calidad
Dirección de Servicios y Atención
Supervisora Contrato 1439 de 2016

CONSORCIO INTERICBF 2016

JAIME ANDRÉS SALAZAR RAMÍREZ
Representante Legal

SANDRA GALLEGOS
Coordinadora
YIMI BALSEIRO
Coordinador
JAVIER IBARRA
Estadístico – Analista Cuantitativo
JULIETH TAMAYO
Experta en análisis cualitativo

GABBY NARVAEZ LOZANO
Directora del Estudio

Diagramación y Diseño gráfico
INVENTU STUDIOS

CONTENIDO

	PRESENTACIÓN	41
1.	**OBJETIVOS**	44
1.1.	Objetivo General	44
1.2.	Objetivos Específicos	44
2.	**METODOLOGÍA**	45
2.1	Elaboración del Plan de Trabajo	45
2.2.	Diseño de los Instrumentos	46
2.3	Aplicación de prueba piloto	47
2.4	Selección, reclutamiento y contratación del personal equipo de apoyo	47
2.5	Capacitación, inducción y entrenamiento	48
2.6	Elaboración de cronograma	49
2.7	Sistematización de la información	50
2.8	Análisis de la Información	51
2.8.1.	Análisis Cuantitativo	51
2.8.2.	Análisis cualitativo	52
2.9	Aplicación de muestras	54
2.9.1	Aplicación muestras Fase I	54
2.9.1.1.	Encuesta de satisfacción en Centro Zonal	55
2.9.1.2.	Encuesta Nacional de Percepción por grupo etario (De 5 a 9 años, De 10 a14 años y mayores de 15 años).	74
2.9.1.3.	Técnica cliente incógnito con tres modalidades (Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites, Solicitud de Citas de trámites de Alimentos, custodia y visitas, estrategia 72 horas)	81
2.9.2.	Aplicación muestras Fase II	85
2.9.2.1.	Encuesta de satisfacción – Familias en Proceso de Adopción	88
2.9.2.2.	Encuesta de satisfacción – Programa Familias con Bienestar	88
2.9.2.3.	Encuesta de satisfacción – Programa Recuperación Nutricional	90
2.9.2.4.	Encuesta de satisfacción Programa de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles	93
2.9.2.5.	Encuesta de satisfacción – Programa atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.	93

2.9.2.6. Encuesta de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psi Coactivas SPA 95
2.9.2.7. Encuesta de satisfacción Programa Proyecto de Vida 97
2.9.2.8. Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar 97
2.9.2.9. Grupos Focales – Programa Hogares Comunitarios con Bienestar 100
2.9.2.10. Grupos focales - Programa Territorios Étnicos con Bienestar 100
2.10 Lecciones Aprendidas 101
3. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS POBLACIONALES QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS DEL ICBF 103
3.1. Caracterización de la población según la variable "Sexo" 103
3.2. Caracterización de la población según la variable "Edad" 104
3.3. Caracterización de la población según la variable "Nivel Educativo" 107
3.4. Caracterización de la población según la variable "Ocupación" 110
3.5. Caracterización de la población según la variable "Condición de discapacidad". 111
3.6. Caracterización de la población según la variable "Pertenencia a alguna Etnia". 115
3.7. Caracterización de la población según la variable "Estrato Socioeconómico". 116
3.8. Aproximación del Perfil del Usuario – Beneficiario de los Servicios y Programas de ICBF 117
3.9. Caracterización de la población según variables agregadas 119
3.9.1 Según encuesta de Satisfacción en Centro Zonal 119
3.9.1.1. Motivo de la visita 119
3.9.1.2. Tiempo en sala por motivos de visita 119
3.9.1.3. Motivos de visita según estratificación socioeconómica 121
3.9.1.4. Principales motivos por macroregión 123
3.9.2. Programa Familias en proceso de adopción 127
3.9.2.1. Conformación de la familia 127
3.9.3. Programa Familias con Bienestar 128
3.9.3.1. Tiempo de permanencia en el Programa 128
3.9.4. Programa de Recuperación Nutricional 129
3.9.4.1. Ubicación de la vivienda donde reside el beneficiario 129
3.9.4.2. Tiempo que lleva en el Programa 129
3.9.4.3. Conocimiento del Programa de Nutrición 130
3.9.5. Programa Centro de Desarrollo Infantil - Hogar Infantil 130
3.9.5.1. Tiempo que lleva en el Programa 130
3.9.5.2. Número de niños del núcleo familiar beneficiados con el servicio del ICBF 130

3.9.6.	Programa Sistema de Responsabilidad Penal –SRPA – Cumplimiento de sanciones	130
3.9.6.1.	Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad	130
3.9.6.2.	Modalidad Sanción Privativa de la Libertad	131
3.9.6.3.	Institución que percibe lo atiende	132
3.9.7.	Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas SPA	132
3.9.7.1.	Tiempo que lleva en el Programa	132
3.9.7.2.	Tipo de sustancias que consumía al momento de ingresar al servicio.	133
3.9.8.	Programa Proyecto de Vida Preparación para la vida laboral y productiva	134
4.	**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN**	136
4.1.	Nivel de Satisfacción en Centro Zonal	138
4.1.1.	Nivel de Satisfacción Nacional	138
4.1.2.	Nivel de Satisfacción en macroregiones	144
4.1.3.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales y Regionales	146
4.1.3.1.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Centro Oriente	146
4.1.3.2.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Eje Cafetero	165
4.1.3.3.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Llanos	176
4.1.3.4.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Caribe	185
4.1.3.5.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Centro Sur	205
4.1.3.6.	Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Pacifico	229
4.2.	Nivel de Satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los Programas Misionales	229
4.2.1.	Nivel de Satisfacción de los usuarios y beneficiarios del Programa Familias en proceso de adopción	230
4.2.1.1.	Nivel de Satisfacción Encuesta Familias en proceso de adopción - 2016	230
4.2.1.2.	Familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior	237
4.2.1.2.1	Datos de la Familia Encuestada – Caracterización	237
4.2.1.2.2	Concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en su país de origen	240
4.2.1.2.3	Concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en Colombia	249
4.2.1.2.4	Concepto sobre el Proceso de Adopción Internacional a través del ICBF O Institución Autorizada	254
4.2.1.2.5	Costos del Proceso de Adopción Internacional	258
4.2.2.	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Familias con Bienestar	264
4.2.3.	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Recuperación Nutricional	268
4.2.3.1.	Modalidad Centros de Recuperación Nutricional - CRN	269
4.2.3.2.	Modalidad Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario -RNEC	274

4.2.4	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI - Hogares Infantiles - HI	
4.2.5.	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa de atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones	287
4.2.5.1	Modalidad Sanción Privativa de la Libertad	288
4.2.5.2	Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad	289
4.2.6.	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas – SPA	291
4.2.7.	Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Proyecto de Vida – Preparación para la Vida Laboral y Productiva	295
5.	Resultados Aplicación de Técnica Cliente Incógnito	300
5.1.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Centro Oriente	302
5.1.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	302
5.1.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	306
5.1.3.	Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas	308
5.2.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Del Eje Cafetero	312
5.2.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	312
5.2.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	316
5.2.3.	Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas	319
5.3.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Llanos	322
5.3.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	322
5.3.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	326
5.3.3.	Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas	330
5.4.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Caribe	332
5.4.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	333
5.4.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	337
5.4.3.	Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas	340
5.5.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Centro Sur	344
5.5.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	344
5.5.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	348
5.6.	Resultados Visita Cliente Incógnito en Macroregión Pacífico	351

5.6.1.	Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites	352
5.6.2.	Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas	355
5.6.3.	Tipo de Gestión: Estrategia de 72 Horas	358
6.	Oportunidades de Mejora	362
6.1.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales Y Regionales	362
6.1.1.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Centro Oriente	362
6.1.2.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Eje Cafetero	374
6.1.3.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Llanos	383
6.1.4.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Caribe	398
6.1.5.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Centro Sur	415
6.1.6.	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Pacífico	426
6.2	Oportunidades de Mejora en Centros Zonales Por Hallazgos en Visitas de Cliente Incógnito	435
7.	Resultados de Aplicación de la Técnica de Grupos Focales	455
7.1.	Programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia)	456
7.1.1.	Calidad del Refrigerio	456
7.1.2.	Metodología utilizada por el operador	457
7.1.3.	Instalaciones donde se realizan los encuentros	458
7.1.4.	Trato de mayores y de compañeros	461
7.1.5.	Escucha, apoyo y acompañamiento	462
7.2.	Programa Generaciones Con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia)	463
7.2.1.	Modalidad Tradicional	464
7.2.1.1.	Calidad del Refrigerio	464
7.2.1.2.	Metodología utilizada por el Operador	466
7.2.1.3.	Instalaciones donde se realizan los encuentros	468
7.2.1.4.	Trato de mayores y de compañeros	470
7.2.1.5	Escucha, apoyo y acompañamiento	471
7.2.2.	Modalidad Étnica	473
7.2.2.1.	Calidad del Refrigerio	473
7.2.2.2.	Metodología utilizada por el Operador	476
7.2.2.3.	Instalaciones donde se realizan los encuentros	477
7.2.2.4.	Trato, escucha y acompañamiento	479
7.3.	Programa Territorios Étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades)	479

7.3.1.	Desarrollo de actividades para el fortalecimiento cultural	479
7.3.2.	Desarrollo de actividades para el fortalecimiento Socio-Organizativo	480
7.3.3.	Desarrollo de actividades para el Apoyo a la Autosuficiencia Alimentaria y Producción para el Autoconsumo	480
7.3.4.	Abordaje de problemáticas familiares	
7.3.5.	Participación autoridades territoriales, así como mujeres y niños, niñas y adolescentes	481
7.3.6.	Trato recibido por el ICBF y el Operador	481
7.3.7.	Dificultades identificadas en el desarrollo del proyecto	482
7.3.8.	Recomendaciones a otras familias étnicas	482
8.	Estudio de Percepción según Grupos Etarios	489
	Resultados Encuesta Nacional de Percepción por grupo etario	489
8.1.	Percepción de niños y niñas de 5 a 9 años	489
8.2.	Percepción de niños y niñas de 10 a 14 años	495
8.3.	Percepción del grupo mayores de 15 años o más	501
9.	Conclusiones	506
10.	Recomendaciones	509
11.	Referencias Bibliográficas	511

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Ejecución de la muestra técnicas Fase I definida en Pliego de Condiciones. 2016	54
Tabla 2	Aplicación de encuestas de satisfacción en Centro Zonal. 2016	56
Tabla 3	Aplicación de encuestas de percepción a niños y niñas de 5 a 9 años. 2016	74
Tabla 4	Aplicación de encuestas de percepción a niños y niñas de 10 a 14 años. 2016	77
Tabla 5	Aplicación de encuestas de percepción a mayores de 15 años. 2016	79
Tabla 6	Aplicación de visitas de cliente incógnito. Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites. 2016	81
Tabla 7	Aplicación de visitas de cliente incógnito. Solicitud de Citas de trámites de alimentos, custodia y visitas. 2016	83
Tabla 8	Aplicación de visitas de cliente incógnito. Estrategia de 72 horas 2016	85
Tabla 9	Ejecución de la muestra técnicas Fase II definida en Pliego de Condiciones. 2016	86
Tabla 10	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Familias en proceso de adopción. 2016	88
Tabla 11	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Familias con Bienestar. 2016	89
Tabla 12	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Recuperación Nutricional – Modalidad Centros de Recuperación Nutricional. 2016	90
Tabla 13	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario. 2016	92
Tabla 14	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa de Primera Infancia – Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Comunitarios. 2016	93
Tabla 15	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes SRPA. - Sanción Privativa de la Libertad. 2016	93
Tabla 16	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes SRPA - Sanción No Privativa de la Libertad. 2016	94

Tabla 17	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA. 2016	96
Tabla 18	Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Proyecto de Vida. 2016	97
Tabla 19	Aplicación de Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar. Modalidad Tradicional. 2016	98
Tabla 20	Aplicación de Grupos Focales Programa Generaciones con Bienestar. Modalidad - Étnicos. 2016	99
Tabla 21	Aplicación de Grupos Focales Programa Hogares Comunitarios con Bienestar. 2016	100
Tabla 22	Aplicación de Grupos Focales Programa Territorios Étnicos con Bienes tar. 2016	101
Tabla 23	Variable "Edad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	105
Tabla 24	Variable "Nivel Educativo" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	108
Tabla 25	Variable "Ocupación" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	110
Tabla 26	Variable "Condición de discapacidad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	112
Tabla 27	Categorías de la condición de discapacidad – definición y apoyos requeridos. Subdirección de Restablecimiento de Derechos.	114
Tabla 28	Variable "Reconocimiento de pertenencia a una etnia" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016.	115
Tabla 29	Variable "Estrato socioeconómico" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	116
Tabla 30	Aproximación del perfil del usuario – beneficiario de los programas y servicios de ICBF. 2016	118
Tabla 31	Criterios de calidad para la medición del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios de los Programas y Servicios de ICBF. 2016	137
Tabla 32	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Calidad de atención	139
Tabla 33	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Claridad de la información suministrada	140

Tabla 34	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Resolución de la necesidad	141
Tabla 35	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Oportunidad de Respuesta	142
Tabla 36	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Consolidado de Variables	143
Tabla 37	Convenciones para el análisis del Nivel de Satisfacción	144
Tabla 38	Nivel de satisfacción últimos 3 años - 2014 – 2016.	144
Tabla 39	Nivel de satisfacción en macroregiones	144
Tabla 40	Nivel de satisfacción en macroregiones según criterios 2016.	145
Tabla 41	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	147
Tabla 42	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	148
Tabla 43	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	149
Tabla 44	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	150
Tabla 45	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	151
Tabla 46	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	152
Tabla 47	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	152
Tabla 48	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	153
Tabla 49	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	153
Tabla 50	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	154
Tabla 51	Nivel de Satisfacción (Nivel Global) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	155
Tabla 52	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	156
Tabla 53	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	157

Tabla 54	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	158
Tabla 55	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	159
Tabla 56	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	160
Tabla 57	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	160
Tabla 58	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	161
Tabla 59	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	161
Tabla 60	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	162
Tabla 61	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	162
Tabla 62	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	163
Tabla 63	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	163
Tabla 64	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	164
Tabla 65	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	164
Tabla 66	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	165
Tabla 67	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	165
Tabla 68	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	166
Tabla 69	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	166
Tabla 70	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	166

Tabla 71	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero	167
Tabla 72	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero	167
Tabla 73	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero	167
Tabla 74	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Risaralda o - Macroregión Eje Cafetero	168
Tabla 75	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero	168
Tabla 76	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	169
Tabla 77	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	170
Tabla 78	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	171
Tabla 79	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	172
Tabla 80	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	173
Tabla 81	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	174
Tabla 82	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	174
Tabla 83	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	175
Tabla 84	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	175
Tabla 85	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	176
Tabla 86	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Arauca - Macroregión Llanos	177
Tabla 87	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Arauca - Macroregión Llanos	177
Tabla 88	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Arauca - Macroregión Llanos	177

Tabla 89	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Arauca - Macroregión Llanos	178
Tabla 90	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Arauca - Macroregión Eje Llanos	178
Tabla 91	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Casanare - Macroregión Llanos	178
Tabla 92	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Casanare - Macroregión Llanos	179
Tabla 93	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Casanare - Macroregión Llanos	179
Tabla 94	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Casanare - Macroregión Llanos	179
Tabla 95	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Casanare - Macroregión Eje Llanos	180
Tabla 96	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos	180
Tabla 97	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos	181
Tabla 98	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos	181
Tabla 99	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos	182
Tabla 100	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Eje Llanos	182
Tabla 101	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Meta - Macroregión Llanos	183
Tabla 102	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Meta - Macroregión Llanos	183
Tabla 103	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Meta - Macroregión Llanos	184
Tabla 104	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Meta - Macroregión Llanos	184
Tabla 105	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Meta - Macroregión Eje Llanos	185

Tabla 106	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Atlántico - Macroregión Caribe	186
Tabla 107	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Atlántico - Macroregión Caribe	186
Tabla 108	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Atlántico - Macroregión Caribe	187
Tabla 109	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Atlántico - Macroregión Caribe	187
Tabla 110	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Atlántico - Macroregión Caribe	188
Tabla 111	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Bolívar - Macroregión Caribe	188
Tabla 112	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Bolívar - Macroregión Caribe	189
Tabla 113	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Bolívar - Macroregión Caribe	189
Tabla 114	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Bolívar - Macroregión Caribe	190
Tabla 115	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Bolívar - Macroregión Caribe	190
Tabla 116	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Cesar - Macroregión Caribe	191
Tabla 117	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Cesar - Macroregión Caribe	191
Tabla 118	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Cesar - Macroregión Caribe	192
Tabla 119	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Cesar - Macroregión Caribe	192
Tabla 120	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Cesar - Macroregión Caribe	193
Tabla 121	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Córdoba - Macroregión Caribe	193
Tabla 122	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Córdoba - Macroregión Caribe	194
Tabla 123	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Córdoba - Macroregión Caribe	194

Tabla 124	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Córdoba - Macroregión Caribe	195
Tabla 125	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Córdoba - Macroregión Caribe	195
Tabla 126	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Guajira - Macroregión Caribe	196
Tabla 127	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Guajira - Macroregión Caribe	196
Tabla 128	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Guajira - Macroregión Caribe	197
Tabla 129	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Guajira - Macroregión Caribe	197
Tabla 130	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Guajira - Macroregión Caribe	198
Tabla 131	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Magdalena - Macroregión Caribe	198
Tabla 132	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Magdalena - Macroregión Caribe	199
Tabla 133	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Magdalena - Macroregión Caribe	199
Tabla 134	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Magdalena - Macroregión Caribe	200
Tabla 135	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Magdalena - Macroregión Caribe	200
Tabla 136	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional San Andrés - Macroregión Caribe	201
Tabla 137	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional San Andrés - Macroregión Caribe	201
Tabla 138	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional San Andrés - Macroregión Caribe	201
Tabla 139	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional San Andrés - Macroregión Caribe	202
Tabla 140	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional San Andrés - Macroregión Caribe	202
Tabla 141	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Sucre - Macroregión Caribe	202

Tabla 142	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Sucre - Macroregión Caribe	203
Tabla 143	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Sucre - Macroregión Caribe	203
Tabla 144	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Sucre - Macroregión Caribe	204
Tabla 145	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Sucre - Macroregión Caribe	204
Tabla 146	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	205
Tabla 147	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	206
Tabla 148	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	206
Tabla 149	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	207
Tabla 150	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	207
Tabla 151	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	207
Tabla 152	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	208
Tabla 153	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	208
Tabla 154	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	208
Tabla 155	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	209
Tabla 156	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Huila - Macroregión Centro Sur	209
Tabla 157	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Huila - Macroregión Centro Sur	210
Tabla 158	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Huila - Macroregión Centro Sur	210
Tabla 159	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Huila - Macroregión Centro Sur	211

Tabla 160	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Huila - Macroregión Centro Sur	211
Tabla 161	. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	211
Tabla 162	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	212
Tabla 163	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	213
Tabla 164	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	213
Tabla 165	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	214
Tabla 166	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Tolima - Macroregión Centro Sur	214
Tabla 167	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Tolima - Macroregión Centro Sur	215
Tabla 168	. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Tolima - Macroregión Centro Sur	215
Tabla 169	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Tolima - Macroregión Centro Sur	216
Tabla 170	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Tolima - Macroregión Centro Sur	216
Tabla 171	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Cauca - Macroregión Pacifico	217
Tabla 172	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Cauca - Macroregión Pacifico	217
Tabla 173	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Cauca - Macroregión Pacifico	218
Tabla 174	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Cauca - Macroregión Pacifico	219
Tabla 175	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Cauca - Macroregión Pacifico	219
Tabla 176	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Chocó - Macroregión Pacifico	220
Tabla 177	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Chocó - Macroregión Pacifico	220

Tabla 178	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Chocó - Macroregión Pacifico	221
Tabla 179	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Chocó - Macroregión Pacifico	221
Tabla 180	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Chocó - Macroregión Pacifico	222
Tabla 181	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Nariño - Macroregión Pacifico	222
Tabla 182	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Nariño - Macroregión Pacifico	223
Tabla 183	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Nariño - Macroregión Pacifico	223
Tabla 184	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Nariño - Macroregión Pacifico	224
Tabla 185	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Nariño - Macroregión Pacifico	224
Tabla 186	Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Valle - Macroregión Pacifico	225
Tabla 187	Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Valle - Macroregión Pacifico	226
Tabla 188	Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Valle - Macroregión Pacifico	227
Tabla 189	Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Valle - Macroregión Pacifico	228
Tabla 190	Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Valle - Macroregión Pacifico	229
Tabla 191	Criterios Nivel de Satisfacción – Programa de Familias en proceso de Adopción. 2016	230
Tabla 192	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Atención brindada	232
Tabla 193	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Información brindada	233
Tabla 194	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Dominio de la Información	234

Tabla 195	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – cumplimiento de tiempos según lineamiento técnico.	236
Tabla 196	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en su país.	244
Tabla 197	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en su país.	247
Tabla 198	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en Colombia.	250
Tabla 199	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en Colombia	251
Tabla 200	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención en el ICBF o Institución autorizada.	256
Tabla 201	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada	257
Tabla 202	Valores cancelados por los servicios del Organismo en su país. Vigencia 2014 - 2015.	260
Tabla 203	Valores cancelados por los servicios del Organismo en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.	262
Tabla 204	Valores cancelados por otros servicios del proceso de adopción en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.	263
Tabla 205	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016.	264
Tabla 206	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Calidad de la atención	265
Tabla 207	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Claridad de la información suministrada	266
Tabla 208	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Expectativas frente al Programa	267

Tabla 209	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016.	268
Tabla 210	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad CRN	269
Tabla 211	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información suministrada. Modalidad CRN.	270
Tabla 212	Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional - Modalidad CRN	271
Tabla 213	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad CRN	272
Tabla 214	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad RNEC	274
Tabla 215	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información - Modalidad RNEC	275
Tabla 216	Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional - Modalidad RNEC	276
Tabla 217	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad RNEC	277
Tabla 218	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. 2016	280
Tabla 219	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad en el servicio prestado. 2016	281
Tabla 220	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad de la atención brindada a sus hijos". 2016	282
Tabla 221	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Formación recibida". 2016	283
Tabla 222	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016	284

Tabla 223	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016	285
Tabla 224	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Satisfacción Global". 2016	286
Tabla 225	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. 2016.	287
Tabla 226	Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad. 2016.	288
Tabla 227	Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad. 2016.	290
Tabla 228	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.	292
Tabla 229	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.	293
Tabla 230	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016. Variable: Diligencia y oportunidad en respuestas dadas, espacios y estrategias de participación	294
Tabla 231	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016.	295
Tabla 232	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida	296
Tabla 233	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Satisfacción del Proyecto de Vida.	298
Tabla 234	Manifestación de sentimiento de beneficiarios Programa Proyecto de Vida frente al acompañamiento de ICBF 2016.	299

Tabla 235	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Centro Oriente	302
Tabla 236	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	302
Tabla 237	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	303
Tabla 238	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	303
Tabla 239	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	304
Tabla 240	Presencia Material Informativo	304
Tabla 241	Aspectos de presentación del Centro Zonal	305
Tabla 242	Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente	305
Tabla 243	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	306
Tabla 244	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	306
Tabla 245	Presencia Material Informativo	307
Tabla 246	Aspectos de presentación del Centro Zonal	307
Tabla 247	Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente	308
Tabla 248	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla	309
Tabla 249	Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo	309
Tabla 250	Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas	309
Tabla 251	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	310
Tabla 252	Presencia Material Informativo	310
Tabla 253	Aspectos de presentación del Centro Zonal	311
Tabla 254	Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente	311
Tabla 255	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Eje Cafetero	312
Tabla 256	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	312
Tabla 257	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	313
Tabla 258	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	313
Tabla 259	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	314
Tabla 260	Presencia Material Informativo	314
Tabla 261	Aspectos de presentación del Centro Zonal	315
Tabla 262	Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero	315
Tabla 263	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	316

Tabla 264	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	317
Tabla 265	Presencia Material Informativo	317
Tabla 266	Aspectos de presentación del Centro Zonal	318
Tabla 267	Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero	318
Tabla 268	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla	319
Tabla 269	Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo	319
Tabla 270	Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas	319
Tabla 271	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	320
Tabla 272	Presencia Material Informativo	320
Tabla 273	Aspectos de presentación del Centro Zonal	321
Tabla 274	Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero	321
Tabla 275	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Llanos	322
Tabla 276	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	323
Tabla 277	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	324
Tabla 278	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	324
Tabla 279	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	
Tabla 280	Presencia Material Informativo	325
Tabla 281	Aspectos de presentación del Centro Zonal	325
Tabla 282	Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos	326
Tabla 283	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	326
Tabla 284	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	327
Tabla 285	Presencia Material Informativo	328
Tabla 286	Aspectos de presentación del Centro Zonal	329
Tabla 287	Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos	329
Tabla 288	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla	330
Tabla 289	Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo	330
Tabla 290	Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas	330
Tabla 291	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	331
Tabla 292	Presencia Material Informativo	331
Tabla 293	Aspectos de presentación del Centro Zonal	331
Tabla 294	Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos	332
Tabla 295	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión El Caribe	333

Tabla 296	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	333
Tabla 297	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	334
Tabla 298	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	335
Tabla 299	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	335
Tabla 300	Presencia Material Informativo	336
Tabla 301	Aspectos de presentación del Centro Zonal	337
Tabla 302	Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe	337
Tabla 303	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	337
Tabla 304	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	338
Tabla 305	Presencia Material Informativo	339
Tabla 306	Aspectos de presentación del Centro Zonal	339
Tabla 307	Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe	340
Tabla 308	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla	340
Tabla 309	Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo	341
Tabla 310	Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas	341
Tabla 311	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	342
Tabla 312	Presencia Material Informativo	342
Tabla 313	Aspectos de presentación del Centro Zonal	343
Tabla 314	Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe	343
Tabla 315	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Centro Sur	345
Tabla 316	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	345
Tabla 317	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	345
Tabla 318	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	346
Tabla 319	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	346
Tabla 320	Presencia Material Informativo	347
Tabla 321	Aspectos de presentación del Centro Zonal	347
Tabla 322	Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Sur	348
Tabla 323	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	348
Tabla 324	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	349

Tabla 325	Presencia Material Informativo	350
Tabla 326	Aspectos de presentación del Centro Zonal	350
Tabla 327	Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Sur	351
Tabla 328	Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Pacifico	352
Tabla 329	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	352
Tabla 330	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	353
Tabla 331	Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)	353
Tabla 332	Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención	354
Tabla 333	Presencia Material Informativo	354
Tabla 334	Aspectos de presentación del Centro Zonal	354
Tabla 335	Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico	355
Tabla 336	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala	356
Tabla 337	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	356
Tabla 338	Presencia Material Informativo	357
Tabla 339	Aspectos de presentación del Centro Zonal	357
Tabla 340	Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico	358
Tabla 341	Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla.	359
Tabla 342	Tiempo en sala - M 3 Durante la atención	359
Tabla 343	Resultados visita cliente incógnito durante la atención	359
Tabla 344	Resultados visita cliente incógnito durante la atención Momento 4	360
Tabla 345	Presencia Material Informativo	360
Tabla 346	Aspectos de presentación del Centro Zonal	360
Tabla 347	Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico	361
Tabla 348	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente	364
Tabla 349	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Santander - Macroregión Centro Oriente	366
Tabla 350	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente	368
Tabla 351	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente	370
Tabla 352	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente	372
Tabla 353	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero	375

Tabla 354	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero	377
Tabla 355	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero	379
Tabla 356	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero	381
Tabla 357	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Arauca - Macroregión Llanos	384
Tabla 358	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Casanare - Macroregión Llanos	386
Tabla 359	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guainía - Macroregión Llanos	388
Tabla 360	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guaviare - Macroregión Llanos	390
Tabla 361	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Meta - Macroregión Llanos	392
Tabla 362	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Vaupés - Macroregión Llanos	394
Tabla 363	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Vichada - Macroregión Llanos	396
Tabla 364	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Atlántico - Macroregión Caribe	399
Tabla 365	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Bolívar - Macroregión Caribe	401
Tabla 366	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cesar - Macroregión Caribe	403
Tabla 367	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Córdoba - Macroregión Caribe	405
Tabla 368	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guajira - Macroregión Caribe	407
Tabla 369	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Magdalena - Macroregión Caribe	409
Tabla 370	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional San Andrés - Macroregión Caribe	411
Tabla 371	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Sucre - Macro región Caribe	413

Tabla 372	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur	416
Tabla 373	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur	418
Tabla 374	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Huila - Macroregión Centro Sur	420
Tabla 375	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur	422
Tabla 376	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Tolima - Macro región Centro Sur	424
Tabla 377	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cauca - Macro región Pacifico	427
Tabla 378	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Chocó - Macro región Pacifico	429
Tabla 379	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Nariño - Macro región Pacifico	431
Tabla 380	Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Valle - Macro región Pacifico	433
Tabla 381	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Centro oriente	436
Tabla 382	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Eje Cafetero	439
Tabla 383	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Llanos	443
Tabla 384	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Caribe	447
Tabla 385	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Centro Sur	450
Tabla 386	Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macro región Pacifico	452
Tabla 387	Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Calidad del Refrigerio	457
Tabla 388	Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Metodología utilizada por el Operador	458
Tabla 389	Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros	459

Tabla 390	Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Trato de mayores y de compañeros	461
Tabla 391	Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Escucha, apoyo y acompañamiento.	462
Tabla 392	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional – Categoría Calidad del Refrigerio	464
Tabla 393	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Metodología utilizada por el Operador	466
Tabla 394	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros	468
Tabla 395	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Trato de mayores y de compañeros	470
Tabla 396	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Categoría Escucha, apoyo y acompañamiento	471
Tabla 397	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica – Categoría Calidad del Refrigerio	473
Tabla 398	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Metodología utilizada por el Operador	475
Tabla 399	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros	476
Tabla 400	Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Trato, escucha y acompañamiento.	477
Tabla 401	Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal. Macroregión Centro Oriente	484
Tabla 402	Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal según Macroregión	485
Tabla 403	Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal según Macroregión	487
Tabla 404	Descripción de las cosas que ha visto del Bienestar Familiar en Televisión	495

LISTA DE GRÁFICOS

		\
Gráfico 1	Cumplimiento de la muestra según Pliego de Condiciones. 2016	55
Gráfico 2	Cumplimiento de la muestra según Pliego de Condiciones. 2016	87
Gráfico 3	Variable "Sexo" en grupos poblacionales usuarios - beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	103
Gráfico 4	Variable "Edad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	105
Gráfico 5	Variable "Nivel Educativo" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	108
Gráfico 6	Variable "Nivel Ocupación" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	110
Gráfico 7	Variable "Condición de discapacidad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	112
Gráfico 8	Variable "Reconocimiento de pertenencia a una etnia" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	115
Gráfico 9	Variable "Estrato socioeconómico" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016	117
Gráfico 10	Distribución por motivos de visita a nivel nacional	119
Gráfico 11	Tiempo en sala mayor a 60 minutos por motivos de visita	120
Gráfico 12	Tiempo en sala entre 30 y 60 minutos por motivos	120
Gráfico 13	Motivos de visita por estratos socioeconómicos a nivel nacional	122
Gráfico 14	Motivos de visita según sexo en la Región Caribe	124
Gráfico 15	Motivos de visita según sexo - Centro oriente	124
Gráfico 16	Motivos de visita según sexo - Centro sur	125
Gráfico 17	Motivos de visita según sexo - Eje cafetero	125
Gráfico 18	Motivos de visita según sexo - Llanos	126
Gráfico 19	Motivos de visita según sexo - Pacífico	126
Gráfico 20	Conformación de familia. Programa de Adopción. 2016	127
Gráfico 21	Distribución porcentual determinado e Indeterminado. Programa de Adopción. 2016	128
Gráfico 22	Tiempo de permanencia en Programa Familias con Bienestar	128
Gráfico 23	Ubicación de la vivienda donde reside el beneficiario. Programa Recuperación Nutricional. 2016	129

Gráfico 24	Tiempo que lleva en el Programa. Programa Recuperación Nutricional. 2016	129
Gráfico 25	Tiempo cumpliendo sanción Grupo poblacional. Programa SRPA No privativa de la Libertad - 2016	131
Gráfico 26	Tiempo cumpliendo sanción Grupo poblacional. Programa SRPA – Modalidad Privativa de la Libertad	131
Gráfico 27	Percepción sobre la institución que lo atiende. Programa SRPA – Modalidad Privativa de la Libertad	132
Gráfico 28	Tiempo que lleva en el Programa SPA	133
Gráfico 29	Tipo de sustancia psicoactivas consumidas al ingreso del Programa SPA	133
Gráfico 30	Edad que empezó a consumir sustancias psicoactivas	134
Gráfico 31	Características de los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida – Preparación para la vida laboral y productiva. 2016	135
Gráfico 32	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Calidad de atención	139
Gráfico 33	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Claridad de la información suministrada	140
Gráfico 34	Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Consolidado de Variables.	143
Gráfico 35	Nivel de satisfacción según criterios – calidad, resolución de necesidad – claridad de información - repuesta oportuna en las macroregiones	145
Gráfico 36	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Atención brindada	232
Gráfico 37	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Información brindada	233
Gráfico 38	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Dominio de la Información	235
Gráfico 39	País de la familias - Programa Familias en proceso de adopción. 2014-2015.	237
Gráfico 40	País de la familias - Programa Familias en proceso de adopción. 2014-2015	238
Gráfico 41	distribución de las familias adoptantes Vigencia 2014 - 2015	238
Gráfico 42	Edad de los solicitantes – Vigencia 2014 - 2015	239
Gráfico 43	Ocupación de los solicitantes – Vigencia 2014 – 2015	239

Gráfico 44	Nivel educativo de los solicitantes en proceso de adopción. Vigencia 2014-2015	240
Gráfico 45	Nivel educativo de los solicitantes en proceso de adopción. Vigencia 2014-2015	241
Gráfico 46	Cantidad de adopciones según autoridad central Vigencia 2014-2015	242
Gráfico 47	Cantidad de adopciones – Entidad contacto en Italia - Vigencia 2014-2015	243
Gráfico 48	Nivel de Satisfacción de familias adoptantes colombiana y extranjeras residentes en el exterior - Vigencia 2014-2015. Criterio atención brindada por el Organismo en su país	246
Gráfico 49	Nivel de Satisfacción de familias adoptantes colombiana y extranjeras residentes en el exterior - Vigencia 2014-2015. Criterio Información brindada por el Organismo en su país.	248
Gráfico 50	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en Colombia.	251
Gráfico 51	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en Colombia.	253
Gráfico 52	Cantidad de adopciones según Organismos en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.	254
Gráfico 53	Cantidad de adopciones según Organismos autorizados en Colombia. Vigencia 2014 - 2015	255
Gráfico 54	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención en el ICBF o Institución autorizada.	256
Gráfico 55	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada	258
Gráfico 56	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio cumplimiento del contrato realizado entre la familia y el organismo	259

Gráfico 57	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Calidad de la atención	265
Gráfico 58	Calificación promedio Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Claridad de la información suministrada	267
Gráfico 59	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad CRN	270
Gráfico 60	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información suministrada. Modalidad CRN.	271
Gráfico 61	Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nu tricional - Modalidad CRN	272
Gráfico 62	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad CRN	273
Gráfico 63	Manifestación de sentimiento de acompañamiento, apoyo, seguridad o desorientación de los beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. Modalidad CRN 2016.	273
Gráfico 64	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad RNEC	275
Gráfico 65	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información - Modalidad RNEC	276
Gráfico 66	Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional - Modalidad RNEC	277
Gráfico 67	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad RNEC	278
Gráfico 68	Manifestación de sentimiento de acompañamiento, apoyo, seguridad o desorientación de los beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. Modalidad RNEC 2016.	278
Gráfico 69	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad en el servicio prestado. 2016	281

Gráfico 70	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad de la atención brindada a sus hijos". 2016	282
Gráfico 71	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Formación recibida". 2016	283
Gráfico 72	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016	285
Gráfico 73	Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Satisfacción Global". 2016	286
Gráfico 74	Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad. 2016	289
Gráfico 75	Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad. 2016.	290
Gráfico 76	Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.	293
Gráfico 77	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida	297
Gráfico 78	Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Satisfacción del Proyecto de Vida	299
Gráfico 79	Distribución Grupo poblacional por sexo. Encuesta de percepción	489
Gráfico 80	Edad Grupo poblacional según encuesta de percepción	490
Gráfico 81	Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción	491
Gráfico 82	Reconocimiento de Etnia Grupo poblacional según encuesta de percepción	491
Gráfico 83	Percepción sobre conocimiento del Bienestar Familiar y reconocimiento del logo, Grupo 5 a 9 años	492

Gráfico 84	Percepción que refleja mejor lo que siente al escuchar hablar sobre el Bienestar, Grupo 5 a 9 años	492
Gráfico 85	Percepción sobre poblaciones a las que el Bienestar Familiar ayuda, Grupo 5 a 9 años	493
Gráfico 86	Palabra asociada al Bienestar Familiar, Grupo 5 a 9 años	493
Gráfico 87	Percepción sobre los servicios del ICBF, Grupo etario 5 a 9 años	494
Gráfico 88	Distribucional poblacional por sexo según encuesta de percepción. 2016	496
Gráfico 89	Edad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016	496
Gráfico 90	Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016	497
Gráfico 91	Reconocimiento Etnia Grupo poblacional según encuesta de percep ción. 2016	498
Gráfico 92	Conocimiento sobre el bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años	498
Gráfico 93	Asociación de caras con el Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años	499
Gráfico 94	Percepciones diversas del Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años	499
Gráfico 95	Percepción palabra asociada con el Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años	500
Gráfico 96	Percepción de población beneficiaria del Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años	500
Gráfico 97	Distribución poblacional por sexo según encuesta de percepción. 2016	501
Gráfico 98	Edad por Grupo poblacional encuesta de percepción. 2016	502
Gráfico 99	Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016	502
Gráfico 100	Reconocimiento de Etnia según encuesta de percepción. 2016	503
Gráfico 101	Conocimiento sobre el bienestar Familiar, Grupo etario 15 años o más	503
Gráfico 102	Percepción palabra asociada con el Bienestar Familiar, Grupo etario 15 años o más	504
Gráfico 103	Percepciones diversas del Bienestar Familiar	504

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Línea de tiempo del estudio de medición de satisfacción del cliente externo de los Programas y Servicios de ICBF	48
Ilustración 2	Características Técnicas del Sistema de Información	49
Ilustración 3	Nivel de análisis cuantitativo	50
Ilustración 4	Pasos a seguir para el análisis cuantitativo	51
Ilustración 5	Pasos a seguir para el análisis cualitativo	52
Ilustración 6	Distribución de Regionales en macroregiones	122
Ilustración 7	Criterios para la evaluación del Nivel de satisfacción en la atención en Centro Zonal. 2016	137
Ilustración 8	Criterios para la evaluación del Nivel de satisfacción – Programa de Familias en proceso de adopción. 2016	230
Ilustración 9	Trámites y servicios para aplicación técnica cliente incógnito	299
Ilustración 10	Aspectos de Observación en Visita Cliente Incógnito	300
Ilustración 11	Ubicación geográfica Macroregión Centro Oriente	362
Ilustración 12	Ubicación geográfica Macroregión Eje Cafetero	373
Ilustración 13	Ubicación geográfica Macroregión Llanos	382
Ilustración 14	Ubicación geográfica Macroregión Caribe	397
Ilustración 15	Ubicación geográfica Macroregión Centro Sur	414
Ilustración 16	Ubicación geográfica Macroregión Pacifico	425
Ilustración 17	Distribución geográfica –Identificación Oportunidades de mejora según visita cliente incógnito	434
Ilustración 18	Categorías de análisis. Programa Hogares Comunitarios de Bienestar	455
Ilustración 19	Niños y niñas tomando el refrigerio. Hogar Winnie Pooh – Bucaramanga. Octubre 2016	456
Ilustración 20	Hogar Amiguitos Amables Cali. Octubre 2016	457
Ilustración 21	Hogar Los bulliciosos – Duitama Boyacá- Espacio de Terraza Octubre 2016	458
Ilustración 22	Hogar los Popeyes. Arauca. Sala de juegos del hogar	458
Ilustración 23	Hogar Los Piticos - Niños en el Balcón con reja	460
Ilustración 24	Hogar Sonia Moreno. Quibdó. Niños realizando actividades en el espacio del hogar	461

Ilustración 25	Categorías de análisis. Programa Generaciones con Bienestar	462
Ilustración 26	Niños y niñas recibiendo el refrigerio. Grupo barrio la floresta, Mitú, Vaupés).	463
Ilustración 27	Realizando el encuentro en el parque grupo Sardinata, Norte de Santander. Barrio la pesa- cancha la pesa	465
Ilustración 28	Niños Participando En El Grupo Focal- Instalaciones- Santander De Quilichao Cauca	467
Ilustración 29	Niños Con la profesora, recibiendo instrucciones	469
Ilustración 30	Niños participando en el Grupo Focal – Jamundí Octubre 2016	470
Ilustración 31	A la salida, esperando el almuerzo- Embera Chami Bogotá	472
Ilustración 32	Participantes durante el grupo focal y lavándose las manos para recibir el refrigerio. Norte de Santander, Cúcuta.	473
Ilustración 33	Grupo Focal, Embera Chamí, Bogotá. Septiembre 2016.	474
Ilustración 34	Salón deteriorado	475
Ilustración 35	Promotor en dinámica con beneficiarios- Cauca	477

ANEXO 1	Formato de encuesta de satisfacción en Centro Zonal	512
ANEXO 2	Formato encuesta de satisfacción - Programa de Adopción Familias residentes en Colombia	517
ANEXO 3	Formato de encuesta de satisfacción – Programa Familias con Bienestar	526
ANEXO 4	Formato de encuesta de satisfacción - Programa de Recuperación Nutricional	530
ANEXO 5	Formato de encuesta de satisfacción – Programa Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil – Hogares Infantiles	535
ANEXO 6	Formato de encuesta de satisfacción - Programa Cumplimiento de Sanciones SRPA	541
ANEXO 7	Formato de encuesta de satisfacción – Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA	545
ANEXO 8	Formato de encuesta de satisfacción – Programa Proyecto de Vida – Preparación para la vida laboral y productiva	551
ANEXO 9	Formato Registro Visita de Cliente Incógnito – Trámite Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas.	555
ANEXO 10	Formato Registro Visita de Cliente Incógnito – Trámite Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites.	565
ANEXO 11	Formato Registro Visita de Cliente Incógnito – Trámite Estrategia de 72 Horas.	575
ANEXO 12	Guía para aplicación de Grupos focales - Programa Hogares Comunita rios.	588
ANEXO 13	Guía para aplicación de Grupos focales - Programa Territorios Étnicos con Bienestar	592
ANEXO 14	Guía para aplicación de Grupos focales - Programa Generaciones con Bienestar	599
ANEXO 15	Formato de encuesta nacional de percepción – Grupo etario de 5 a 9 años (adjunto ayudas)	603
ANEXO 16	Formato de encuesta nacional de percepción – Grupo etario de 10 a 14 años (adjunto ayudas)	611
ANEXO 17	Formato de encuesta nacional de percepción – Grupo etario mayores de 15 años o más (adjunto ayudas)	621

PRESENTACIÓN

"Calidad de servicio al cliente, comienza y termina en nuestra propia conciencia".

Félix Campoverde Vélez

El ICBF debe orientar y adaptar de manera continua los programas y servicios a las necesidades de los usuarios y beneficiarios de acuerdo con las problemáticas de diferente índole que se evidencian en el país; de esta manera poder proporcionar soluciones y orientación oportuna. Para tal fin es muy importante conocer cuáles son los requerimientos de los usuarios y beneficiarios y analizar el grado de cumplimiento de los mismos; de tal forma que permita medir su nivel de satisfacción; así también conocer las características relevantes de la población a quien proyecta su quehacer institucional.

En consecuencia, el Instituto emprende la tarea bajo el liderazgo de la Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada 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"* (Decreto Interno 0987 de 2012) y a través de un proceso licitatorio, el Consorcio INTERICBF 2016 asume la responsabilidad de realizar el diseño, aplicación de los instrumentos, tabulación y análisis de los resultados para la medición de la satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF y la caracterización de los grupos poblacionales a quienes el ICBF brinda sus servicios.

Es así como este estudio está orientado a contribuir al cumplimiento de la Misión institucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cual es: *"Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas".*

Por lo tanto, para la medición de la satisfacción se aplicaron las técnicas de encuestas de satisfacción, cliente incógnito y grupos focales; así:

Fase I: Medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a las 33 regionales y 205 centros zonales ICBF; medición de la percepción de los colombianos respecto de la entidad; aplicación la técnica de clientes incógnitos.

Fase II: Medición de la satisfacción de beneficiarios de los programas y servicios misionales del ICBF.

En este documento se presentan las cifras y análisis cuantitativos y cualitativos, resultado de la aplicación de las técnicas de la Fase I y Fase II en campo y que es insumo de información que contribuyen a tener una visión más clara acerca de la percepción que los distintos grupos poblacionales tienen frente a los servicios y beneficios que reciben de parte del ICBF, sea de forma directa o a través de operadores; así como identificar los factores del servicio susceptibles

de mejora, para apoyar a la administración en la toma de decisiones.

Para lograr este propósito se elaboró este documento el cual está conformado por diez capítulos, así;

El primer capítulo presenta los objetivos del estudio los cuales están orientados a contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF a través de la caracterización de la población; el análisis cuantitativo y cualitativo de la percepción que los distintos grupos poblacionales tienen frente a los servicios y beneficios que reciben de parte del ICBF, sea de forma directa o a través de operadores e identificar los factores del servicio susceptibles de mejora.

En el segundo capítulo se describe los procedimientos metodológicos que orientaron el estudio y que dan cuenta de la elaboración del plan de trabajo, el diseño de los instrumentos, la aplicación de prueba piloto, la selección, reclutamiento y contratación del personal del equipo de apoyo, la capacitación, inducción y entrenamiento, la elaboración del cronograma, la aplicación de muestras, la sistematización de la información, el plan de análisis de la Información y además como un valor importante recoge las lecciones aprendidas durante el proceso.

En el tercer capítulo se presenta la caracterización de los usuarios y beneficiarios como resultado del trabajo de campo que permitió obtener información relacionada con las variables de sexo, edad, condiciones de discapacidad, el reconocimiento de pertenencia a alguna etnia específica, estratificación socioeconómica, educación, ocupación y otras que son propias de la naturaleza de cada programa como son el tiempo que llevan los beneficiarios en el caso de los Programa misionales, el motivo de visita de los y las ciudadanos (as) que acuden a los centros zonales; entre otros aspectos que se indican en esta sección. Es importante resaltar que con esta información fue posible construir un perfil aproximado del usuario y beneficiario de los servicios y programas del ICBF.

En el cuarto capítulo se presenta el indicador de satisfacción de los usuarios del servicio que brindan los Centros Zonales y Regionales de ICBF; éste índice se obtiene a partir de la medición de cuatro criterios que son: Calidad de la asesoría, Claridad de la Información, Resolución de la necesidad y Oportunidad de Respuesta a nivel nacional, macroregión, regional y zonal; de igual manera se presenta el indicador para cada uno de los Programas Misionales que participaron en este estudio.

Así mismo, en este informe final se exponen los hallazgos encontrados en las setecientas ochenta y dos (782) encuestas aplicadas en la vigencia 2014 - 2015, que da cuenta del nivel de satisfacción frente al proceso de adopción en Colombia, por parte de las familias colombianas y extranjeras residentes en el exterior que han adoptado un niño, niña o adolescente, permitiendo una visión integral de los datos de la familia, el concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en su país y en Colombia a través del ICBF o Institución Autorizada y los costos del proceso de adopción internacional, aspectos que llevan a la identificación y el reconocimiento

de establecer mecanismos y acciones de mejora al Sistema Nacional de Adopción en Colombia.

En el quinto capítulo se presentan los resultados de la aplicación en campo de la técnica de visitas del cliente incógnito a 33 Centros Zonales, cuyo propósito fue conocer los aspectos relacionados con la prestación del servicio que brinda ICBF entre ellos: La presentación del centro zonal, la disponibilidad de material, gestión del tiempo en la atención, comportamiento y actitud de colaboradores, cumplimiento del protocolo de atención, la percepción del ciudadano y la claridad de la información.

En el sexto capítulo se encuentran la identificación de Oportunidades de mejora, como aquellos aspectos del servicio susceptibles de mejoramiento y/o fortalecimiento y que fueron encontrados mediante el análisis de la información desde el punto de vista del nivel de satisfacción y según la visita del cliente incógnito.

En el séptimo capítulo se encuentran los resultados de la aplicación de la técnica de grupos focales aplicada en campo con la participación de los y las usuarios y beneficiarios del Programa de Generaciones con Bienestar en su modalidad tradicional y étnica; Programa de Hogares Comunitarios y el Programa de Territorios Étnicos con Bienestar.

En el octavo capítulo se registran los resultados de la aplicación en campo de la Encuesta Nacional de Percepción dirigida a niños y niñas de 5 a 9 años, de 10 a 14 años y mayores de 15 años o más.

En los dos últimos capítulo se presentan las conclusiones como fruto del análisis de la información y del desarrollo de los capítulos antes mencionados; así mismo las recomendaciones que se describen en el marco operativo y metodológico; a nivel del quehacer institucional y para cada Programa Misional.

Finalmente como Equipo Directivo y de Apoyo del Consorcio INTERICBF 2016 se guarda la esperanza de que este esfuerzo sea un insumo importante para la proyección y fortalecimiento del quehacer institucional que redunde en el beneficio de los ciudadanos, ciudadanas, usuarios y beneficiarios que reciben los servicios y programas de ICBF.

1. OBJETIVOS

El presente estudio de medición de la satisfacción del cliente externo de los Programas y Servicios del ICBF pretende alcanzar los siguientes objetivos

1.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cual es: *"Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas"* a través del análisis cuantitativo y cualitativo de la percepción que los distintos grupos poblacionales tienen frente a los servicios y beneficios que reciben de parte del ICBF, sea de forma directa o a través de operadores e identificar los factores del servicio susceptibles de mejora.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a los grupos poblacionales que reciben los servicios y beneficios de parte del ICBF en las categorías de edad, sexo, condiciones de discapacidad, reconocimiento de pertenencia a alguna etnia específica, estratificación socioeconómica, educación y ocupación; además de las categorías específicas de acuerdo a la naturaleza de cada programa misional.

- Presentar el análisis del nivel de satisfacción de acuerdo a los temas de interés según Ficha Técnica por técnicas de Fase I y Fase II como resultado de la recolección de la información proveniente del trabajo en campo con sus correspondientes conclusiones y recomendaciones.

- Identificar los factores del servicio susceptibles de mejora para cada Regional - Centro Zonal - Programa Misional en estudio y presentar recomendaciones pertinentes.

2. METODOLOGÍA

Para realizar el diseño, aplicación de los instrumentos, tabulación y análisis de los resultados para la medición de la satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF se desarrollaron las siguientes acciones metodológicas:

- Elaboración del Plan de Trabajo
- Diseño de los instrumentos
- Aplicación de prueba piloto
- Selección, reclutamiento y contratación del personal del equipo de apoyo
- Capacitación, inducción y entrenamiento
- Elaboración del cronograma
- Sistematización de la información
- Análisis de la Información
- Aplicación de muestras
- Lecciones aprendidas

A continuación se describen cada una de ellas, así:

2.1. Elaboración del Plan de Trabajo

Inicialmente se elabora el plan de trabajo en cumplimiento a compromiso que se enuncia así: *"6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 6.1. Obligaciones específicas: 2. Elaborar y entregar al ICBF un cronograma, plan de trabajo y el plan de análisis de la información para el diseño, validación, realización y entrega de la estrategia de medición de la satisfacción: encuestas, cliente incognito y grupos focales, de acuerdo con lo señalado en la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT); dentro de los 10 días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato. 3. Diseñar los instrumentos y formularios para la recolección de datos de la estrategia de medición. Se deberán diseñar nueve formularios dirigidos a los públicos objetivo para las encuestas y un formulario para cliente incognito, teniendo en cuenta las diferentes variables que deben ser evaluadas relacionadas con los servicios prestados por el ICBF en los Centros Zonales y en los puntos donde se ejecutan los diferentes programas".*

En consecuencia, este entregable contiene la ficha técnica para cada uno de los instrumentos orientados a capturar información en campo, el prediseño de los instrumentos, la elaboración del plan de trabajo para cada uno de ellos y la programación puntual para la ejecución.

En la ficha técnica de cada instrumento se consignaron los lineamientos, características, condiciones que establece ICBF mediante los documentos y sus anexos que acompañan este proceso; tal es el caso de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT), los Anexos: 13.1. Distribución y Ubicación Centros Zonales y Regionales, 13.2 "Muestra aplicación de encuestas y anexo metodológico", 13.7. Definición de riesgos.

El plan de trabajo de cada instrumento consta del procedimiento para la aplicación y análisis de la prueba piloto; la guía metodológica para la ejecución de cada una de las técnicas, el cronograma y el plan de contingencia que contiene el análisis, seguimiento, control y acción frente a los riesgos.

2.2. Diseño de los instrumentos

Para el diseño de los instrumentos para la recolección de la información insumo para el estudio de medición de la satisfacción del usuario respecto a los servicios y beneficios brindados por ICBF, se aplicó el siguiente procedimiento:

1. Inicialmente el Consorcio INTERICBF presentó a la Supervisión del contrato por parte de ICBF el diseño preliminar de los instrumentos para la recolección de la información en campo.

2. La Supervisión a su vez, convocó a los referentes de cada Programa de ICBF con quienes se desarrolló un trabajo conjunto cuyo resultado fue el diseño de los instrumentos de acuerdo a la naturaleza e interés de cada Programa misional.

3. De este ejercicio se obtuvo los instrumentos para cada una de las técnicas así:

- Encuesta de satisfacción en Centro Zonal
- Encuesta Nacional de Percepción por grupo etario (De 5 a 9 años, De 10 a14 años y mayores de 15 años).
- Técnica cliente incógnito en tres modalidades (Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites, Solicitud de Citas de trámites de Alimentos, custodia y visitas, estrategia 72 horas)

Fase II.

- Encuesta de satisfacción – Familias en Proceso de Adopción
- Encuesta de satisfacción – Programa Familias con Bienestar
- Encuesta de satisfacción – Programa Recuperación Nutricional (Modalidad Centros de Recuperación Nutricional CRN y Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC)
- Encuesta de satisfacción Programa de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles
- Encuesta de satisfacción – Programa atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. (Modalidad Sanción Privativa de la Libertad y Sanción No Privativa de la Libertad).
- Encuesta de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA
- Encuesta de satisfacción Programa Proyecto de Vida
- Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar
- Grupos Focales – Programa Hogares Comunitarios con Bienestar
- Grupos focales - Programa Territorios Étnicos con Bienestar

4. Cada Programa definió el lugar en el cual fue posible la aplicación de la prueba piloto.

5. Una vez aplicado el pilotaje de todos los instrumentos se socializó los resultados con cada Programa, lo cual permitió realizar los ajustes necesarios; obteniendo así el instrumento definitivo para recoger la información en campo y que reposan en el informe de aplicación prueba piloto.

2.3. Aplicación de prueba piloto

De acuerdo a las especificaciones descritas en las condiciones y obligaciones del contrato 1439 se llevaron a cabo las pruebas piloto de los instrumentos de las diferentes técnicas que conforman la Estrategia Nacional de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF y que fueron aprobados por el comité técnico ICBF. Las mismas se desarrollaron en la ciudad de Bogotá, y buscaban identificar aquellos ajustes que podría requerir el instrumento a fin de mejorar la experiencia de aplicación, dar mayor comprensión en el ejercicio del estudio y generar los resultados esperados en los términos y calidad esperada por las entidades comprometidas con el desarrollo del proceso.

Una vez realizado el ejercicio de prueba piloto, se elaboró el informe detallado por técnica según Fase I y Fase II, que dio cuenta de la realización de las pruebas piloto de los instrumentos de recolección de información y del ajuste propuesto a los instrumentos como resultado de dicho pilotaje; con este propósito se describieron: Los criterios para la selección del escenario de aplicación de la prueba piloto; los actores a los cuales se dirigieron los instrumentos para la recolección de la información; la metodología implementada en los momentos de convocatoria de las personas a encuestar y/o entrevistar y de la aplicación de los instrumentos; el equipo de trabajo que adelantó el ejercicio en campo; el análisis de resultados obtenidos (lenguaje utilizado, duración, pertinencia de preguntas); identificación de fortalezas, oportunidades de mejora; estrategias para superar las dificultades encontradas; lecciones aprendidas; instrumentos de recolección de información ajustados de acuerdo a los hallazgos encontrados en la prueba piloto.

2.4. Selección, reclutamiento y contratación del personal del equipo de apoyo

Para llevar a cabo la recolección de información en campo, el Consorcio realizó la convocatoria en todo el país y de esta manera integrar el equipo de personas de apoyo exigido de 33 encuestadores los cuales fueron presentados a ICBF para su aprobación teniendo en cuenta el perfil según lo establecido en el Pliego de Condiciones y que consiste en:

- Formación Profesional: Bachilleres, Técnicos y/o Tecnólogos en diversas áreas.

- Experiencia Profesional: 1 año de experiencia como encuestador de campo en entidades públicas o privadas.

El mismo procedimiento se aplicó para los 10 supervisores de campo que cumplen el siguiente perfil establecido en los documentos contractuales:

- Formación Profesional: Economía, Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Ingeniería en cualquier área, Sociología, Antropología, Estadística, Matemáticas, Publicidad y Comunicación Social

- Experiencia Profesional: Mínima 1 año como supervisor, inspector o denominación afín en Operativos de Campo, de encuestas y estudios de satisfacción y estudios socioeconómicos y/o cliente incognito en entidades públicas o privadas

Para la aplicación de grupos focales se constituyó un equipo de cuatro expertos (a) en aplicación de métodos cualitativos que cumplieron con el siguiente perfil, según Pliego de Condiciones, así:

- Formación Profesional: Profesional en cualquier área del conocimiento,

- Experiencia Profesional: Mínimo dos (2) años en el manejo de instrumentos cualitativos en entidades públicas o privadas.

Así mismo con el profesional estadístico que cumplió el siguiente perfil:

- Formación Profesional: Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Estadística o Matemáticas.

Es importante mencionar que para dar cumplimiento a la muestra de instrumentos y técnicas en campo, el Consorcio tuvo la necesidad de adelantar la gestión de selección, presentación a ICBF para aprobación y contratación de 21 personas encuestadores adicionales.

2.5. Capacitación, inducción y entrenamiento

Una vez aprobado el personal se procedió a la capacitación en las siguientes temáticas: Presentación Institucional ICBF (Misión, Visión, Principios, Programas y servicios; presentación de la Estrategia de medición de la satisfacción del cliente externo de los Programas y Servicios de ICBF; explicación de los instrumentos de cada una de las técnicas de las Fase I y Fase II aprobados por ICBF para la recolección de información en campo; instructivo del sistema de información para captura de la misma.

Así mismo se hizo la entrega del material asignado (Tablet, chaleco y carta de presentación) para facilitar su labor en campo.

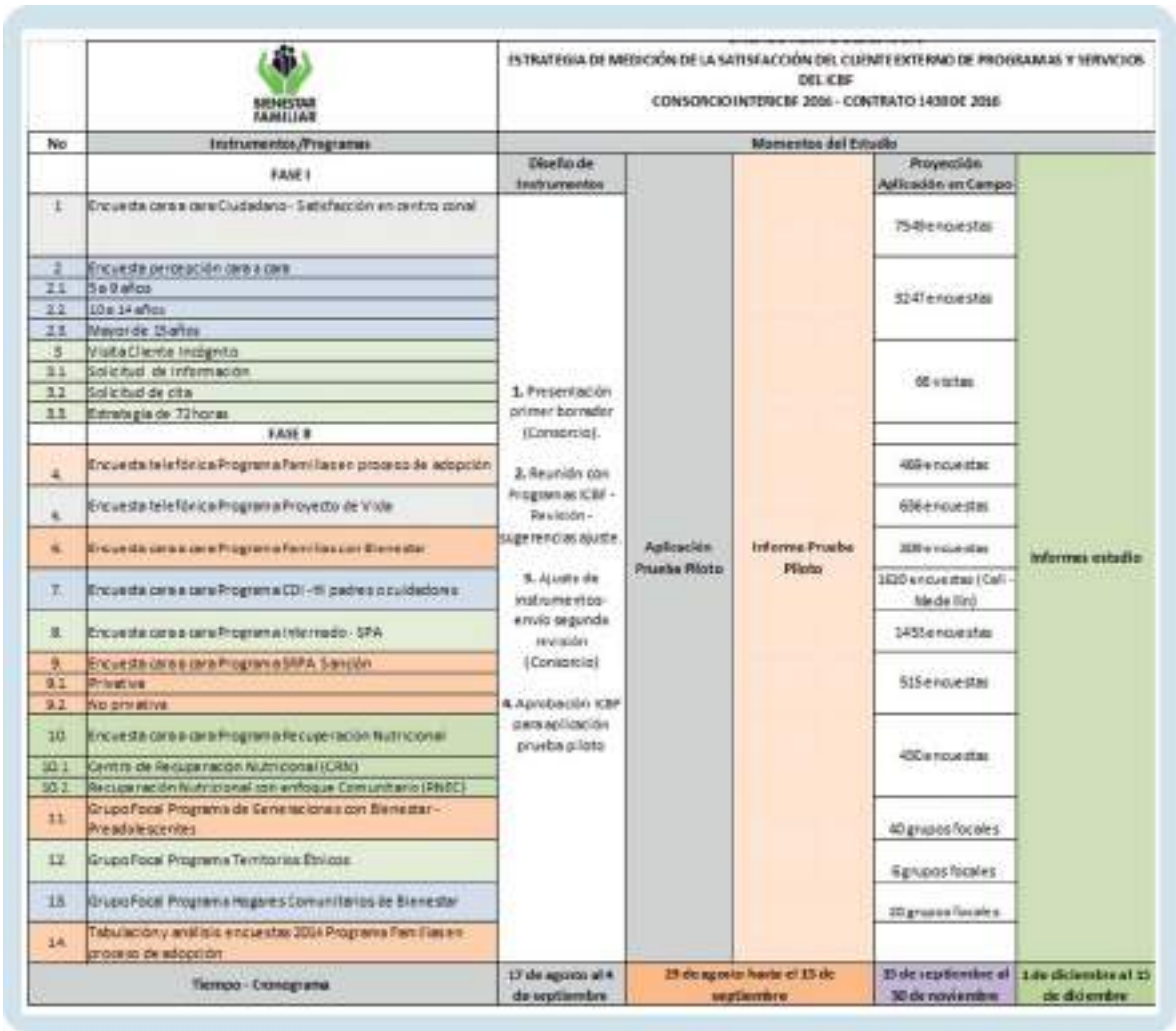
La estrategia de capacitación utilizada fue de manera presencial y virtual, utilizando las herramientas de Skype, whatsapp y canal telefónico en algunos municipios debido a la mala señal para realizar una video conferencia.

2.6. Elaboración del cronograma

Para el desarrollo del estudio en forma se proyectó la línea de tiempo que se indica en la ilustración 1, en la cual se indica los siguientes aspectos:

- Las técnicas por la Fase I y Fase II
- Identificación de 5 momentos del estudio (Diseño de instrumentos, aplicación prueba piloto, Informe prueba piloto, proyección aplicación en campo, elaboración y presentación de informes).
- La distribución del tiempo en todos y cada uno de los 5 momentos antes mencionados.

Ilustración 1. Línea de tiempo del estudio de medición de satisfacción del cliente externo de los Programas y Servicios de ICBF



No	Instrumentos/Programas	Momentos del Estudio				
	FASE I	Diseño de Instrumentos			Proyección Aplicación en Campo	
1	Encuesta cara a cara Ciudadano - Satisfacción en centro zonal	1. Presentación primer borrador (Consorcio). 2. Reunión con Programas ICBF - Revisión - sugerencias ajuste. 3. Ajuste de instrumentos- envío segunda revisión (Consorcio) 4. Aprobación ICBF para aplicación prueba piloto	Aplicación Prueba Piloto	Informe Prueba Piloto	7548 encuestas	Informes estudio
2	Encuesta percepción cara a cara					
2.1	5 a 9 años				3247 encuestas	
2.2	10 a 14 años					
2.3	Mayor de 15 años					
3	Visita Cliente Incógnito				68 visitas	
3.1	Solicitud de información					
3.2	Solicitud de cita					
3.3	Estrategia de 72 horas					
	FASE II					
4.	Encuesta telefónica Programa Familias en proceso de adopción				468 encuestas	
5.	Encuesta telefónica Programa Proyecto de Vida				606 encuestas	
6.	Encuesta cara a cara Programa Familias con Bienestar				308 encuestas	
7.	Encuesta cara a cara Programa CDI - Si padres o cuidadores				1020 encuestas (Cali - Medellín)	
8.	Encuesta cara a cara Programa Internado - SPA				1455 encuestas	
9.	Encuesta cara a cara Programa SRPA Sanción				515 encuestas	
9.1	Privativa					
9.2	No privativa					
10.	Encuesta cara a cara Programa Recuperación Nutricional				400 encuestas	
10.1	Centro de Recuperación Nutricional (CRN)					
10.2	Recuperación Nutricional con enfoque Comunitario (RNEC)					
11.	Grupo Focal Programa de Generaciones con Bienestar - Preadolescentes				40 grupos focales	
12.	Grupo Focal Programa Territorios Étnicos				6 grupos focales	
13.	Grupo Focal Programa Hogares Comunitarios de Bienestar				20 grupos focales	
14.	Tabulación y análisis encuestas 2016 Programa Familias en proceso de adopción					
Tiempo - Cronograma		17 de agosto al 4 de septiembre	29 de agosto hasta el 15 de septiembre		15 de septiembre al 30 de noviembre	1 de diciembre al 15 de diciembre

Fuente: Elaboración propia del Consorcio INTERICBF con base en documentos contractuales. 2016

2.7. Sistematización de la información

Dentro del marco del Contrato No.1439 de 2016, el Consorcio INTERICBF 2016, generó un documento con los aspectos técnicos y específicos relacionados con el sistema de información en cumplimiento a lo establecido en el Pliego de Condiciones del Concurso de Méritos Abierto ICBF – CMA -002-2016 de junio de 2016 y a la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT) del 14 de junio del 2016 en el numeral *"6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 6.1. Obligaciones específicas: 4. Proveer un sistema de información web que permita la aplicación de la encuesta desde aplicaciones móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.*

En cumplimiento al requerimiento el sistema de información se define por las siguientes características:

- Es una herramienta tecnológica que permitió capturar información de campo, mediante la aplicación de los diferentes instrumentos de las técnicas de Fase I y Fase II.

- La plataforma cuenta con interfaces de encuestador, reportes y administración las cuales permitieron obtener la información relativa a los procesos realizados en campo y a la información relacionada con los mismos.

En la ilustración 2 se indican las características técnicas del sistema de información.

Ilustración 2. Características Técnicas del Sistema de Información



Fuente: Elaboración propia Consorcio INTERICBF 2016

2.8. Análisis de la Información

Para análisis de la información se procede desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, donde cada uno de ellos presenta sus especificidades así:

2.8.1. Análisis Cuantitativo

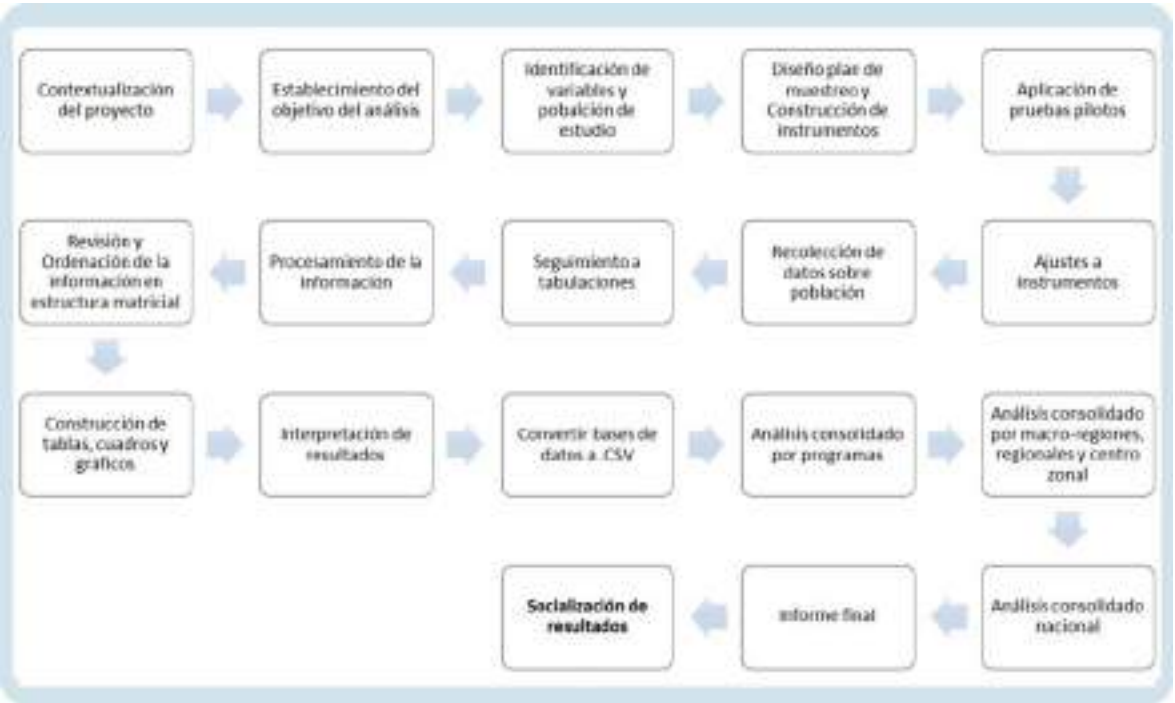
El análisis cuantitativo se lleva a cabo en función de lo dispuesto en la Ficha de Condiciones Técnicas esenciales para la Prestación del Servicio y/o entrega del Bien, por lo cual, se busca que el estudio cuantitativo permita visualizar los resultados de las variables de investigación a nivel nacional, macro regional, regional y por Centro Zonal, cuando sea el caso, según se indica en la ilustración 3.

Ilustración 3. Nivel de análisis cuantitativo



A continuación, en la ilustración 4 se indican los pasos a seguir en el análisis cuantitativo.

Ilustración 4. Pasos a seguir para el análisis cuantitativo



En consecuencia, el estudio dispondrá de la metodología del análisis cuantitativo con enfoque descriptivo e inferencial, en la búsqueda de establecer de manera objetiva una aproximación a la medición efectiva de la satisfacción de los clientes externos y usuarios del ICBF en relación con los servicios y atención prestados por los diferentes puntos de atención dispuestos en el territorio nacional, regional y zonal por la entidad.

Por lo tanto, se utiliza el análisis exploratorio de datos para describir las características y atributos propios de la población en estudio, como por ejemplo el sexo de los usuarios en cada uno de los programas, los rangos de edad, los estratos socioeconómicos, el nivel educativo de los usuarios y beneficiarios, la ocupación de cada uno de ellos, la procedencia étnica. Así mismo se procede a la identificación de las distribuciones de frecuencias, proporciones, razones y tasas en las respuestas dadas por los usuarios y beneficiarios; permitiendo establecer las medidas de tendencia central, de dispersión y localización.

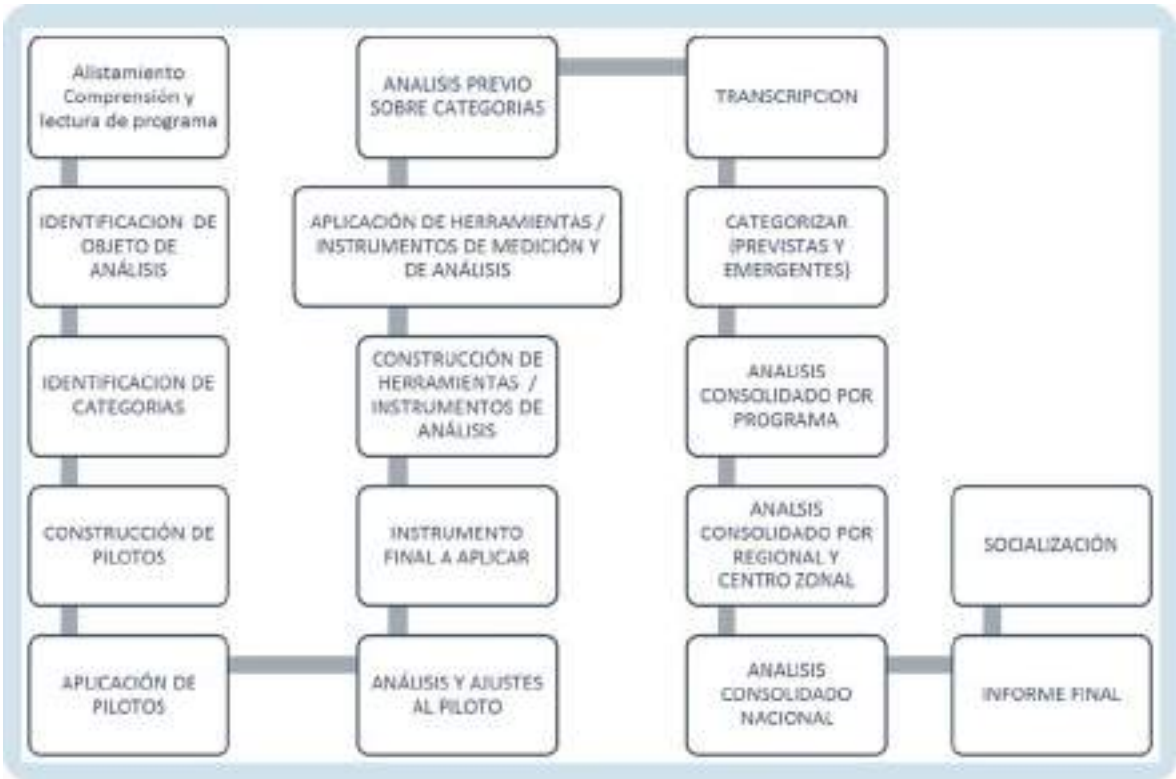
2.8.2. Análisis Cualitativo

Con el análisis cualitativo se requiere identificar problemáticas o inconformidades expresadas por los beneficiarios de los programas ICBF con respecto a varios ítems que son de importancia para estudiar y generar acciones de mejora en la operación de los mismos. Así, si bien será relevante identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas, se busca superar la interpretación de datos estadísticos o de las encuestas de satisfacción del servicio, y dar un valor agregado al análisis integrando experiencias, percepciones y sentimientos de participantes de programas ICBF con respecto a su actual operación.

Para tal efecto, ICBF determinó aplicar la técnica de grupos focales en tres de los programas ICBF: Programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia NPI), Programa Generaciones con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia) y Programa Territorios Étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades).

Con el análisis cualitativo se busca además crear niveles de análisis que posibiliten visibilizar la operación de los programas a nivel nacional, por macro regiones, por regionales, y cuando se requiera incluso por centro zonal. De esta manera es importante reconocer la realidad social, cultural, política y económica de cada una de las zonas y ciudades dónde se llevó a cabo el levantamiento de información, de tal manera de incorporarlo al análisis de manera que dé cuenta del contexto en que se desarrollan las problemáticas o inconformidades identificadas. En la ilustración 5 se indican los pasos a seguir en el análisis cualitativo:

Ilustración 5. Pasos a seguir para el análisis cualitativo



Considerando las necesidades de información, se utilizó la metodología cualitativa que permitió obtener desde la experiencia de los participantes, aspectos puntuales o generales a mejorar en la operación de los programas. De esta manera los métodos de recolección, clasificación, reconstrucción y análisis propuestos desde la Sistematización de Experiencias, aportaron a visibilizar oportunidades de mejora en la medida en que se ahondó en la percepción y las narrativas de los participantes. Por ello, se propuso la utilización de los momentos de investigación de esta metodología que se basan en la: 1) Reconstrucción histórica – vivencial de la experiencia. 2) Ordenar y clasificar información por temas. 3) Analizar transversalmente y sintetizar lo encontrado, 4) Interpretación crítica. 5) Formulación de conclusiones y recomendaciones.

6) Comunicar oportunidades de mejora.

Para lograr el análisis, el levantamiento de información utilizó la técnica de Grupo Focal, teniendo en cuenta que es una técnica que permitió recopilar información, mediante una entrevista grupal la cual giró alrededor de una temática propuesta, a través de un grupo de discusión de alrededor de 12 personas. En su aplicación se identificaron actitudes, sentimientos, experiencias y reacciones en los participantes, lo cual permitió obtener una multiplicidad de opiniones para implementar en este caso acciones de mejora frente a las problemáticas e inconformidades expresadas.

2.9. Aplicación de muestras

2.9.1. Fase I

Con respecto a la aplicación de la muestra de las técnicas de Fase I establecida por Pliego de Condiciones, se puede afirmar que se dio total cumplimiento en campo y aún se superó la meta, como se puede observar en el tabla 1, gráfico 1, en las técnicas de la Encuesta Nacional de Percepción global con el 114% y la Encuesta de Satisfacción en Centro Zonal con el 105%.

Tabla 1. Ejecución de la muestra técnicas Fase I definida en Pliego de Condiciones. 2016

Fase	Descripción de la Técnica	Meta	Ejecución	%
FASE I	**Encuestas de Satisfacción en Centro Zonal**	7549	7895	105%
	Encuesta Nacional de Percepción Global	3247	3702	114%
	Encuesta Nacional de Percepción - Grupo Etario de 5 a 9 años	1082	1220	113%
	Encuesta Nacional de Percepción - Grupo Etario de 10 a 14 años	1082	1236	114%
	Encuesta Nacional de Percepción - Grupo Etario mayores de 15 años	1083	1246	115%
	Visita Cliente Incógnito Global	66	66	100%
	Visita Cliente Incógnito - Tema Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites	23	23	100%
	Visita Cliente Incógnito - Tema Solicitud de Citas de trámites de alimentos, custodia y visitas.	31	31	100%
	Visita Cliente Incógnito - Tema Estrategia 72 horas	12	12	100%
	TOTAL	**10862**	**11663**	**107%**

Fuente: Pliego de Condiciones y Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 1. Cumplimiento de la muestra según Pliego de Condiciones. 2016



Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016 VS Pliego de Condiciones

A continuación se presenta el detalle de aplicación en campo de las muestras definidas en los documentos anexos del Pliego de Condiciones para cada una de las Regionales y Centros Zonales así:

2.9.1.1. Encuesta de satisfacción en Centro Zonal

En la tabla 2 se encuentra la meta del número de Encuestas de Satisfacción en Centro Zonal definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 2. Aplicación de encuestas de satisfacción en Centro Zonal. 2016

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
Amazonas	CZ LETICIA	26	28	108%	Se solicitó un intercambio de muestras entre la regional y el centro zonal. La aprobación del cambio la dio el estadistico del ICBF, Miguel Casallas.	11/10/2016
	REGIONAL AMAZONAS	1	1	100%		
Antioquia	CZ ABURRA NORTE	17	18	106%		
	CZ ABURRA SUR	20	20	100%		
	CZ BAJO CAUCA	23	23	100%		
	CZ NOROCCIDENTAL	20	20	100%		
	CZ SUR ORIENTAL	12	12	100%		
	CZ NORORIENTAL	18	18	100%		
	CZ LA MESETA	10	10	100%		
	CZ MAGDALENA MEDIO	10	15	150%		
	CZ OCCIDENTE MEDIO	10	10	100%		
	CZ ORIENTE MEDIO	10	10	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ PENDERISCO	10	11	110%		
	CZ PORCE NUS	10	11	110%		
	CZ SUROESTE	10	10	100%		
	CZ URABA	29	29	100%		
	REGIONAL ANTIOQUIA	84	84	100%		
	CZ OCCIDENTE.	10	10	100%		
	CZ ORIENTE.	10	10	100%		
Arauca	CZ ARAUCA	81	82	101%		
	CZ SARAVENA	83	83	100%		
	CZ TAME	97	98	101%		
	REGIONAL ARAUCA	10	10	100%		
Atlántico	CZ BARANOA	15	16	107%		
	CZ HIPODROMO	58	58	100%		
	CZ NORTE CENTRO HISTORICO	41	41	100%		
	CZ SABANAGRANDE	17	17	100%		
	CZ SABANALARGA	14	16	114%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ SUROCCIDENTE	51	51	100%		
	CZ SURORIENTE	27	27	100%		
	REGIONAL ATLANTICO	45	45	100%		
Bogotá	CZ BARRIOS UNIDOS	10	10	100%		
	CZ BOSA	24	25	104%		
	CZ CIUDAD BOLIVAR	17	17	100%		
	CZ CREER	10	10	100%		
	CZ ENGATIVA	11	11	100%		
	CZ FONTIBON	10	10	100%		
	CZ KENNEDY	24	25	104%		
	CZ MARTIRES	10	10	100%		
	CZ PUENTE ARANDA	26	37	142%		
	CZ RAFAEL URIBE	11	11	100%		
	CZ REVIVIR	10	10	100%		
	CZ SAN CRISTOBAL SUR	11	11	100%		
	CZ SANTA FE	10	10	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ SUBA	20	20	100%		
	CZ TUNJUELITO	10	10	100%		
	CZ USAQUEN	10	10	100%		
	CZ USME	15	15	100%		
	REGIONAL BOGOTA	65	65	100%		
Bolívar	CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	58	60	103%		
	CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	59	59	100%		
	CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	36	36	100%		
	CZ MAGANGUE	20	20	100%		
	CZ MOMPOX	12	12	100%		
	CZ SIMITI	15	15	100%		
	CZ TURBACO	18	18	100%		
	REGIONAL BOLIVAR	10	10	100%		
	CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	34	42	124%		
Boyacá	CZ CHIQUINQUIRA	10	10	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ DUITAMA	21	28	133%		
	CZ EL COCUY	10	12	120%		
	CZ GARAGOA	18	21	117%		
	CZ MIRAFLORES	10	10	100%		
	CZ MONIQUIRA	15	15	100%		
	CZ OTANCHE	10	12	120%		
	CZ PUERTO BOYACA	24	29	121%		
	CZ SOATA	10	10	100%		
	CZ SOGAMOSO	44	44	100%		
	CZ TUNJA 1	10	11	110%		
	CZ TUNJA 2	89	96	108%		
	REGIONAL BOYACA	12	12	100%		
Caldas	CZ DEL CAFÉ	12	12	100%		
	CZ MANIZALES 1	54	57	106%		
	CZ MANIZALES 2	101	101	100%		
	CZ OCCIDENTE	28	31	111%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ ORIENTE	40	45	113%		
	CZ SUR ORIENTE	15	15	100%		
	REGIONAL CALDAS	10	10	100%		
	CZ NORTE.	11	11	100%		
Caquetá	CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	21	21	100%		
	CZ FLORENCIA 1	63	64	102%		
	CZ FLORENCIA 2	81	81	100%		
	CZ PUERTO RICO	32	32	100%		
	REGIONAL CAQUETA	67	67	100%		
Casanare	CZ PAZ DE ARIPORO	64	65	102%		
	CZ VILLANUEVA	72	72	100%		
	CZ YOPAL	120	134	112%		
	REGIONAL CASANARE	10	10	100%		
Cauca	CZ COSTA PACIFICA	10	10	100%		
	CZ INDIGENA	10	10	100%		
	CZ MACIZO COLOMBIA	24	24	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ POPAYAN	109	109	100%		
	CZ NORTE	65	66	102%		
	REGIONAL CAUCA	33	33	100%		
	CZ CENTRO.	10	10	100%		
	CZ SUR.	12	12	100%		
Cesar	CZ AGUACHICA	40	41	103%		
	CZ AGUSTIN CODAZZI	11	11	100%		
	CZ CHIRIGUANA	16	16	100%		
	CZ VALLEDUPAR 1	33	33	100%		
	CZ VALLEDUPAR 2	91	92	101%		
	REGIONAL CESAR	76	76	100%		
Chocó	CZ BAHIA SOLANO	30	34	113%		
	CZ ISTMINA	63	65	103%		
	CZ QUIBDO	92	113	123%		
	CZ RIOSUCIO	17	55	324%		
	CZ TADO	21	22	105%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	REGIONAL CHOCÓ	38	38	100%		
Córdoba	CZ 1 MONTERIA	89	92	103%		
	CZ CERETE	25	26	104%		
	CZ LORICA	23	26	113%		
	CZ MONTELIBA	39	40	103%		
	CZ PLANETARICA	24	25	104%		
	CZ SAHAGUN	15	16	107%		
	CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	14	15	107%		
	CZ TIERRALTA	24	24	100%		
	REGIONAL CORDOBA	13	13	100%		
Cundinamarca	CZ CAQUEZA	10	10	100%		
	CZ CHOCONTA	10	13	130%		
	CZ FACATATIVA	33	39	118%		
	CZ FUSAGASUGA	22	22	100%		
	CZ GACHETA	10	10	100%		
	CZ GIRARDOT	18	18	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ LA MESA	10	11	110%		
	CZ PACHO	10	10	100%		
	CZ SAN JUAN DE RIOSECO	24	25	104%		
	CZ SOACHA	84	84	100%		
	CZ UBATE	10	10	100%		
	CZ VILLETA	12	12	100%		
	CZ ZIPAQUIRA	23	23	100%		
	REGIONAL CUNDINAMARCA	10	11	110%		
Guainía	REGIONAL GUAINIA	43	43	100%		
Guaviare	CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	142	145	102%		
	REGIONAL GUAVIARE	19	19	100%		
Huila	CZ GARZON	29	30	103%		
	CZ LA GAITANA	49	52	106%		
	CZ LA PLATA	28	28	100%		
	CZ NEIVA	61	62	102%		
	CZ PITALITO	52	52	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	REGIONAL HUILA	50	50	100%		
La Guajira	CZ FONSECA	15	16	107%		
	CZ MAICAO	15	16	107%		
	CZ MANAURE	15	15	100%		
	CZ RIOHACHA 1	10	13	130%		
	CZ RIOHACHA 2	31	44	142%	Existe una sobre muestra de 13 encuestas compensando lo no realizado en CZ Los Almendros por poca afluencia de usuarios	4/11/2016
	REGIONAL LA GUAJIRA	70	98	140%	Existe una sobre muestra de 28 encuestas compensando lo no realizado en CZ Los Almendros por poca afluencia de usuarios	
Magdalena	CZ CIENAGA	22	46	209%		
	CZ DEL RIO	10	20	200%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ EL BANCO	21	46	219%		
	CZ FUNDACIÓN	16	18	113%		
	CZ PLATO	24	34	142%		
	CZ SANTA ANA	10	10	100%		
	CZ SANTA MARTA NORTE	21	21	100%		
	CZ SANTA MARTA SUR	34	83	244%		
	REGIONAL MAGDALENA	109	112	103%		
Meta	CZ ACACIAS	34	35	103%		
	CZ GRANADA	56	56	100%		
	CZ PUERTO LOPEZ	41	41	100%		
	CZ VILLAVICENCIO 1	54	54	100%		
	CZ VILLAVICENCIO 2	74	74	100%		
	REGIONAL META	10	10	100%		
Nariño	CZ BARBACOAS	10	10	100%		
	CZ IPIALES	25	25	100%		
	CZ LA UNION	29	29	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ TUMACO	15	15	100%		
	CZ TUQUERRES	37	37	100%		
	REGIONAL NARIÑO	37	37	100%		
	CZ REMOLINOS	28	16	57%	Dada la baja afluencia de público en Centro Zonal Remolinos, se solicitó aplicar el faltante de la muestra en el centro zonal Pasto 1, aprobado por el estadístico del ICBF Miguel Casallas, logrando la muestra, así: Centro zonal Remolinos (16) y Centro Zonal Pasto 1 (13).	4/11/2016
	CZ PASTO 1	38	51	134%		
	CZ PASTO 2	50	50	100%		
Norte de Santander	CZ CUCUTA 1	95	95	100%		
	CZ CUCUTA 2	43	43	100%		
	CZ CUCUTA 3	50	50	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ OCAÑA	21	21	100%		
	CZ PAMPLONA	14	14	100%		
	CZ TIBU	27	27	100%		
	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	18	18	100%		
Putumayo	CZ LA HORMIGA	42	44	105%		
	CZ MOCOA	36	36	100%		
	CZ PUERTO ASIS	58	58	100%		
	CZ SIBUNDOY	109	109	100%		
	REGIONAL PUTUMAYO	16	16	100%		
Quindío	CZ ARMENIA NORTE	161	126	78%	Dada la baja afluencia de público en el punto de atención, se solicitó completar la muestra en el Centro Zonal Calarcá, aprobado por el estadístico del ICBF Miguel Casallas. Se dio cumplimiento así: 35 encuestas de sobre muestra en CZ Calarcá,	10/11/2016
	CZ CALARCA	31	66	213%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
					que cubren las de CZ Armenia Norte	
	CZ ARMENIA SUR	20	20	100%		
	REGIONAL QUINDIO	47	47	100%		
Risaralda	CZ BELEN DE UMBRIA	18	21	117%		
	CZ DOS QUEBRADAS	59	59	100%		
	CZ LA VIRGINIA	30	32	107%		
	CZ PEREIRA	68	68	100%		
	CZ SANTA ROSA DE CABAL	42	42	100%		
	REGIONAL RISARALDA	48	48	100%		
San Andrés y Providencia	CZ LOS ALMENDROS	61	19	31%	Por baja afluencia de público en el Centro Zonal Los Almendros se solicitó aplicar el faltante en la unidad local de Providencia. Dado que no se logró aplicar el total de la muestra en ese punto, ICBF mediante correo electrónico del	4/11/2016
	UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	1	1	100%		
	REGIONAL SAN ANDRES	3	4	133%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
					estadístico Miguel Casallas aprobó aplicar el faltante en municipios costeros con características similares, dando cumplimiento así: Regional San Andrés (4), Unidad local de Providencia (1), Centro zonal los almendros (19), Centro zonal Riohacha Guajira (40).	
Santander	CZ ANTONIA SANTOS	47	49	104%		
	CZ BUCARAMANGA SUR	32	38	119%		
	CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	72	72	100%		
	CZ LA FLORESTA	18	18	100%		
	CZ MALAGA	10	10	100%		
	CZ SAN GIL	10	10	100%		
	CZ SOCORRO	10	10	100%		
	CZ VELEZ	17	20	118%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	REGIONAL SANTANDER	34	34	100%		
	CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	18	18	100%		
	CZ YARIQUIES	10	10	100%		
Sucre	CZ BOSTON	33	33	100%		
	CZ LA MOJANA	49	49	100%		
	CZ NORTE	14	14	100%		
	CZ SINCELEJO	141	142	101%		
	REGIONAL SUCRE	23	23	100%		
Tolima	CZ CHAPARRAL	34	34	100%		
	CZ ESPINAL	13	13	100%		
	CZ GALAN	41	44	107%		
	CZ HONDA	32	32	100%		
	CZ IBAGUE	32	32	100%		
	CZ JORDAN	45	45	100%		
	CZ LERIDA	14	14	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ LIBANO	11	11	100%		
	CZ MELGAR	16	16	100%		
	CZ PURIFICACION	12	12	100%		
	REGIONAL TOLIMA	17	17	100%		
Valle del Cauca	CZ BUENAVENTURA	14	15	107%		
	CZ BUGA	23	23	100%		
	CZ CARTAGO	17	17	100%		
	CZ CENTRO	35	35	100%		
	CZ JAMUNDI	17	17	100%		
	CZ LADERA	10	10	100%		
	CZ NORORIENTAL	17	17	100%		
	CZ PALMIRA	19	19	100%		
	CZ ROLDANILLO	10	10	100%		
	CZ SEVILLA	10	10	100%		
	CZ SUR	16	16	100%		
	CZ SURORIENTAL	17	17	100%		

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES	FECHA APROBACION
	CZ TULUA	22	22	100%		
	CZ YUMBO	10	10	100%		
	REGIONAL VALLE	37	37	100%		
Vaupés	REGIONAL VAUPES	10	10	100%		
Vichada	REGIONAL VICHADA	27	27	100%		
	TOTAL	**7550**	**7895**	**105%**		

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016

2.9.1.2. Encuesta Nacional de Percepción por grupo etario (De 5 a 9 años, De 10 a14 años y mayores de 15 años).

a)Encuesta Nacional de Percepción dirigida a Grupo Etario de 5 a 9 años

En la tabla 3 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 3. Aplicación de encuestas de percepción a niños y niñas de 5 a 9 años. 2016

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Amazonas	Leticia	27	28	103,70%
Amazonas	Puerto Nariño	6	6	100,00%
Antioquia	Medellín	27	29	107,41%
Antioquia	Rionegro	6	7	116,67%
Arauca	Arauca	25	25	100,00%
Arauca	Arauquita	8	8	100,00%
Archipiélago de San Andrés	Providencia	9	17	188,89%
Archipiélago de San Andrés	San Andrés Islas	23	23	100,00%
Atlántico	Barranquilla	27	27	100,00%
Atlántico	Sabanalarga	6	7	116,67%
Bogotá	Bogotá	37	37	100,00%
Bolívar	Cartagena	27	30	111,11%
Bolívar	Magangué	6	6	100,00%
Boyacá	Sogamoso	9	10	111,11%
Boyacá	Tunja	23	23	100,00%
Caldas	Manizales	23	23	100,00%
Caldas	Riosucio-Caldas	9	9	100,00%
Caquetá	Florencia	24	46	191,67%
Caquetá	San Vicente del Caguan	9	9	100,00%
Casanare	Aguazul	9	9	100,00%
Casanare	Yopal	23	23	100,00%

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Cauca	Popayán	23	23	100,00%
Cauca	Santander de Quilichao	9	9	100,00%
Cesar	El Paso	9	18	200,00%
Cesar	Valledupar	23	23	100,00%
Choco	Medio Atrato	9	9	100,00%
Choco	Quibdó	24	24	100,00%
Córdoba	Lorica	9	10	111,11%
Córdoba	Montería	24	24	100,00%
Cundinamarca	Cajicá	13	15	115,38%
Cundinamarca	Chía	20	20	100,00%
Guainía	Inírida	24	31	129,17%
Guainía	Puerto Colombia	9	10	111,11%
Guajira	Riohacha	23	23	100,00%
Guajira	Uribia	9	9	100,00%
Guaviare	El Retorno	9	9	100,00%
Guaviare	San José del Guaviare	23	23	100,00%
Huila	Neiva	24	26	108,33%
Huila	Pitalito	9	10	111,11%
Magdalena	El Banco	9	18	200,00%
Magdalena	Santa Marta	23	52	226,09%
Meta	La Macarena	9	9	100,00%
Meta	Villavicencio	23	23	100,00%
Nariño	Ipiales	9	10	111,11%
Nariño	Pasto	24	24	100,00%
Norte de Santander	Cúcuta	23	23	100,00%
Norte de Santander	Tibú	10	10	100,00%
Putumayo	Mocoa	20	20	100,00%
Putumayo	Puerto Asís	13	16	123,08%

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Quindío	Armenia	24	25	104,17%
Quindío	Calarcá	8	10	125,00%
Risaralda	Belén de Umbría	9	10	111,11%
Risaralda	Pereira	24	25	104,17%
Santander	Bucaramanga	23	23	100,00%
Santander	Piedecuesta	10	10	100,00%
Sucre	San Onofre	9	9	100,00%
Sucre	Sincelejo	24	25	104,17%
Tolima	Ibagué	24	24	100,00%
Tolima	Ortega	10	10	100,00%
Valle del Cauca	Cali	20	34	170,00%
Valle del Cauca	Palmira	13	26	200,00%
Vaupés	Mitú	23	23	100,00%
Vaupés	Pacoa	9	9	100,00%
Vichada	La Primavera	10	11	110,00%
Vichada	Puerto Carreño	23	23	100,00%
Total		**1082**	**1220**	**113,25%**

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

b)Encuesta Nacional de Percepción dirigida a Grupo Etario de 10 a 14 años

En la tabla 4 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 4. Aplicación de encuestas de percepción a niños y niñas de 10 a 14 años. 2016

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Amazonas	Leticia	27	28	103,70%
Amazonas	Puerto Nariño	6	9	150,00%
Antioquia	Medellín	27	27	100,00%
Antioquia	Rionegro	6	6	100,00%
Arauca	Arauca	25	25	100,00%
Arauca	Arauquita	8	8	100,00%
Archipiélago de San Andrés	Providencia	9	12	133,33%
Archipiélago de San Andrés	San Andrés Islas	24	46	191,67%
Atlántico	Barranquilla	27	27	100,00%
Atlántico	Sabanalarga	6	6	100,00%
Bogotá	Bogotá	37	38	102,70%
Bolívar	Cartagena	27	27	100,00%
Bolívar	Magangue	6	6	100,00%
Boyacá	Sogamoso	9	9	100,00%
Boyacá	Tunja	24	25	104,17%
Caldas	Manizales	24	26	108,33%
Caldas	Riosucio-Caldas	9	9	100,00%
Caquetá	Florencia	23	47	204,35%
Caquetá	San Vicente del Caguan	9	9	100,00%
Casanare	Aguazul	9	9	100,00%
Casanare	Yopal	23	24	104,35%
Cauca	Popayán	23	23	100,00%
Cauca	Santander de Quilichao	9	9	100,00%
Cesar	El Paso	9	18	200,00%
Cesar	Valledupar	24	24	100,00%
Choco	Medio Atrato	9	9	100,00%
Choco	Quibdó	23	23	100,00%
Córdoba	Lorica	9	10	111,11%
Córdoba	Montería	23	24	104,35%
Cundinamarca	Cajica	13	14	107,69%
Cundinamarca	Chía	20	20	100,00%
Guainía	Inírida	23	31	134,78%
Guainía	Puerto Colombia	9	9	100,00%
Guajira	Riohacha	24	23	95,83%
Guajira	Uribia	9	9	100,00%

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Guaviare	El Retorno	9	9	100,00%
Guaviare	San José del Guaviare	23	24	104,35%
Huila	Neiva	24	25	104,17%
Huila	Pitalito	9	9	100,00%
Magdalena	El Banco	9	18	200,00%
Magdalena	Santa Marta	23	43	186,96%
Meta	La Macarena	9	9	100,00%
Meta	Villavicencio	23	25	108,70%
Nariño	Ipiales	10	10	100,00%
Nariño	Pasto	23	23	100,00%
Norte de Santander	Cúcuta	23	24	104,35%
Norte de Santander	Tibú	10	9	90,00%
Putumayo	Mocoa	20	20	100,00%
Putumayo	Puerto Asís	13	16	123,08%
Quindío	Armenia	25	30	120,00%
Quindío	Calarcá	7	9	128,57%
Risaralda	Belén de Umbría	9	9	100,00%
Risaralda	Pereira	24	26	108,33%
Santander	Bucaramanga	24	24	100,00%
Santander	Piedecuesta	9	9	100,00%
Sucre	San Onofre	9	9	100,00%
Sucre	Sincelejo	24	24	100,00%
Tolima	Ibagué	23	23	100,00%
Tolima	Ortega	9	9	100,00%
Valle del Cauca	Cali	20	38	190,00%
Valle del Cauca	Palmira	13	26	200,00%
Vaupés	Mitú	23	23	100,00%
Vaupés	Pacoa	11	11	100,00%
Vichada	La Primavera	9	9	100,00%
Vichada	Puerto Carreño	23	24	104,35%
	Total	1082	1236	114%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

c) Encuesta Nacional de Percepción dirigida al Grupo Etario mayores de 15 años

En la tabla 5 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 5. Aplicación de encuestas de percepción a mayores de 15 años. 2016

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Amazonas	Leticia	28	28	100,00%
Amazonas	Puerto Nariño	6	6	100,00%
Antioquia	Medellín	27	27	100,00%
Antioquia	Rionegro	6	6	100,00%
Arauca	Arauca	25	25	100,00%
Arauca	Arauquita	8	8	100,00%
Archipiélago de San Andrés	Providencia	9	22	244,44%
Archipiélago de San Andrés	San Andrés Islas	24	39	162,50%
Atlántico	Barranquilla	27	27	100,00%
Atlántico	Sabanalarga	6	6	100,00%
Bogotá	Bogotá	37	37	100,00%
Bolívar	Cartagena	27	27	100,00%
Bolívar	Magangue	6	6	100,00%
Boyacá	Sogamoso	10	10	100,00%
Boyacá	Tunja	24	26	108,33%
Caldas	Manizales	24	27	112,50%
Caldas	Riosucio-Caldas	9	10	111,11%
Caquetá	Florencia	23	43	186,96%
Caquetá	San Vicente del Caguan	9	9	100,00%
Casanare	Aguazul	9	9	100,00%
Casanare	Yopal	23	24	104,35%
Cauca	Popayán	23	23	100,00%
Cauca	Santander de Quilichao	9	9	100,00%
Cesar	El Paso	9	18	200,00%
Cesar	Valledupar	24	24	100,00%
Choco	Medio Atrato	9	10	111,11%
Choco	Quibdó	23	23	100,00%
Córdoba	Lorica	10	11	110,00%

REGIONAL	MUNICIPIOS	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Córdoba	Montería	23	23	100,00%
Cundinamarca	Cajica	13	14	107,69%
Cundinamarca	Chía	20	22	110,00%
Guainía	Inírida	23	23	100,00%
Guainía	Puerto Colombia	9	9	100,00%
Guajira	Riohacha	24	24	100,00%
Guajira	Uribía	9	9	100,00%
Guaviare	El Retorno	9	9	100,00%
Guaviare	San José del Guaviare	23	24	104,35%
Huila	Neiva	24	25	104,17%
Huila	Pitalito	9	12	133,33%
Magdalena	El Banco	9	18	200,00%
Magdalena	Santa Marta	25	57	228,00%
Meta	La Macarena	9	9	100,00%
Meta	Villavicencio	23	23	100,00%
Nariño	Ipiales	9	9	100,00%
Nariño	Pasto	23	23	100,00%
Norte de Santander	Cúcuta	23	23	100,00%
Norte de Santander	Tibú	9	9	100,00%
Putumayo	Mocoa	20	20	100,00%
Putumayo	Puerto Asís	13	13	100,00%
Quindío	Armenia	25	39	156,00%
Quindío	Calarcá	9	9	100,00%
Risaralda	Belén de Umbría	9	9	100,00%
Risaralda	Pereira	24	26	108,33%
Santander	Bucaramanga	23	23	100,00%
Santander	Piedecuesta	9	9	100,00%
Sucre	San Onofre	9	9	100,00%
Sucre	Sincelejo	23	23	100,00%
Tolima	Ibagué	23	23	100,00%
Tolima	Ortega	9	9	100,00%
Valle del Cauca	Cali	20	39	195,00%
Valle del Cauca	Palmira	13	26	200,00%
Vaupés	Mitú	23	23	100,00%
Vaupés	Pacoa	9	9	100,00%
Vichada	La Primavera	9	9	100,00%
Vichada	Puerto Carreño	23	23	100,00%
	Total	1083	1246	115%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.1.3. Técnica cliente incógnito con tres modalidades (Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites, Solicitud de Citas de trámites de Alimentos, custodia y visitas, estrategia 72 horas)

a)Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites

En la tabla 6 se encuentra la meta de visitas de cliente incógnito definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 6. Aplicación de visitas de cliente incógnito. Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites. 2016

REGIONAL	REGIONAL/CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	EJECUCION	OBSERVACIONES
Amazonas	Regional Amazonas	1	1	100%	
Arauca	Regional Arauca	1	1	100%	
Atlántico	C.Z. Sur Occidente	1	1	100%	
Bolivar	C.Z. Histórico y del Caribe Norte	1	1	100%	
Boyacá	C.Z. Turja 2	1	1	100%	
Caldas	Regional Caldas	1	1	100%	
Caquetá	C.Z. Florencia 1	1	1	100%	Esta visita fue repetida porque se había aplicado en el CZ Florencia 2
Casanare	Regional Casanare	1	1	100%	
Chocó	C.Z. Quibdó	1	1	100%	
Guainia	Regional Guainía	1	1	100%	
Guaviare	Regional Guaviare	1	1	100%	
Huila	Regional Huila	1	1	100%	
La Guajira	CZ. Riohacha 2	1	1	100%	

REGIONAL	REGIONAL/CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	EJECUCION	OBSERVACIONES
Nariño	CZ Pasto 2	1	1	100%	
Putumayo	C.Z. Mocoa	1	1	100%	
Quindio	Centro Zonal Regional	1	1	100%	
Risaralda	C.Z. Pereira	1	1	100%	
San Andrés y Providencia	Regional San Andrés	1	1	100%	
Santander	C.Z. Carlos Lleras Restrepo	1	1	100%	
Sucre	C.Z. Sincelejo	1	1	100%	Esta visita fue repetida porque se había aplicado en CZ Boston.
Tolima	C.Z. Jordán	1	1	100%	
Vaupés	Regional Vaupés	1	1	100%	
Vichada	Regional Vichada	1	1	100%	
	TOTAL	23	23	100%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

b) Solicitud de Citas de trámites de Alimentos, custodia y visitas

En la tabla 7 se encuentra la meta de visitas de cliente incógnito definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 7. Aplicación de visitas de cliente incógnito. Solicitud de Citas de trámites de alimentos, custodia y visitas. 2016

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	EJECUCION	OBSERVACIONES
Amazonas	C.Z. Leticia	1	1	100%	
Antioquia	Regional Antioquia	1	1	100%	
Arauca	C.Z. Arauca	1	1	100%	
Atlántico	Regional Atlántico	1	1	100%	
Boyacá	C.Z. Tunja 2	1	1	100%	
Caquetá	C.Z. Florencia 2	1	1	100%	Esta visita fue repetida y se aplicó en el Centro Zonal Florencia 2 por cuanto se había realizado en el Centro Zonal Florencia 1.
Casanare	C.Z. Yopal	1	1	100%	
Cauca	C.Z. Popayán	1	1	100%	
Cesar	C.Z. Valledupar 2	1	1	100%	
Chocó	Regional Choco	1	1	100%	
Córdoba	C.Z. Monteria 1	1	1	100%	
Cundinamarca	C.Z. Soacha	1	1	100%	
Cundinamarca	C.Z. Bosa	1	1	100%	
Guainía	Regional Guainía	1	1	100%	
Guajira	Regional Guajira	1	1	100%	
Guaviare	C.Z. San José del Guaviare	1	1	100%	
Huila	Regional Huila	1	1	100%	
Magdalena	C.Z. Santa Marta Sur 2	1	1	100%	
Meta	C.Z. Villavicencio 2	1	1	100%	
Nariño	C.Z. Pasto 2	1	1	100%	

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	EJECUCION	OBSERVACIONES
Norte de Santander	C.Z. Cúcuta 3	1	1	100%	
Putumayo	C.Z. Mocoa	1	1	100%	
Quindío	C.Z. Armenia Norte	1	1	100%	
Risaralda	Regional Risaralda	1	1	100%	
San Andrés y Providencia	C.Z. Los Almendros	1	1	100%	
Santander	C.Z. Carlos Lleras Restrepo	1	1	100%	
Sucre	C.Z. Sincelejo	1	1	100%	Esta visita fue repetida por cuanto se había realizado en el Centro Zonal Boston.
Tolima	C.Z. Jordán	1	1	100%	
Valle del Cauca	Regional Valle	1	1	100%	
Vaupés	Regional Vaupés	1	1	100%	
Vichada	Regional Vichada	1	1	100%	
TOTAL		31	31	100%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

c) Estrategia 72 horas

En la tabla 8 se encuentra la meta de visitas de cliente incógnito definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 8. Aplicación de visitas de cliente incógnito. Estrategia de 72 horas 2016

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Antioquia	C.Z. Integral Noroccidental	1	1	100%	
Bolívar	C.Z. La Virgen y Turístico	1	1	100%	Esta visita fue repetida por cuanto fue aplicada en el CZ Industrial de la Bahía
Caldas	Regional Caldas	1	1	100%	
Cauca	C.Z. Popayán	1	1	100%	
Cesar	Regional Cesar	1	1	100%	
Córdoba	C.Z. Montería 1	1	1	100%	
Bogotá	C.Z. Bosa	1	1	100%	
Cundinamarca	C.Z. Soacha	1	1	100%	
Magdalena	C.Z. Santa Marta Sur 2	1	1	100%	
Meta	C.Z. Villavicencio 2	1	1	100%	
Norte de Santander	C.Z. Cúcuta 3	1	1	100%	
Valle del Cauca	C.Z. Ladera	1	1	100%	
TOTAL		12	12	100%	

2.9.2 Aplicación muestras Fase II.

En relación a la aplicación de la muestra de las técnicas de Fase II establecida por Pliego de Condiciones, se puede afirmar que se dio cumplimiento en campo en el 101% como se observa en la información registrada en la tabla 9, gráfico 2.

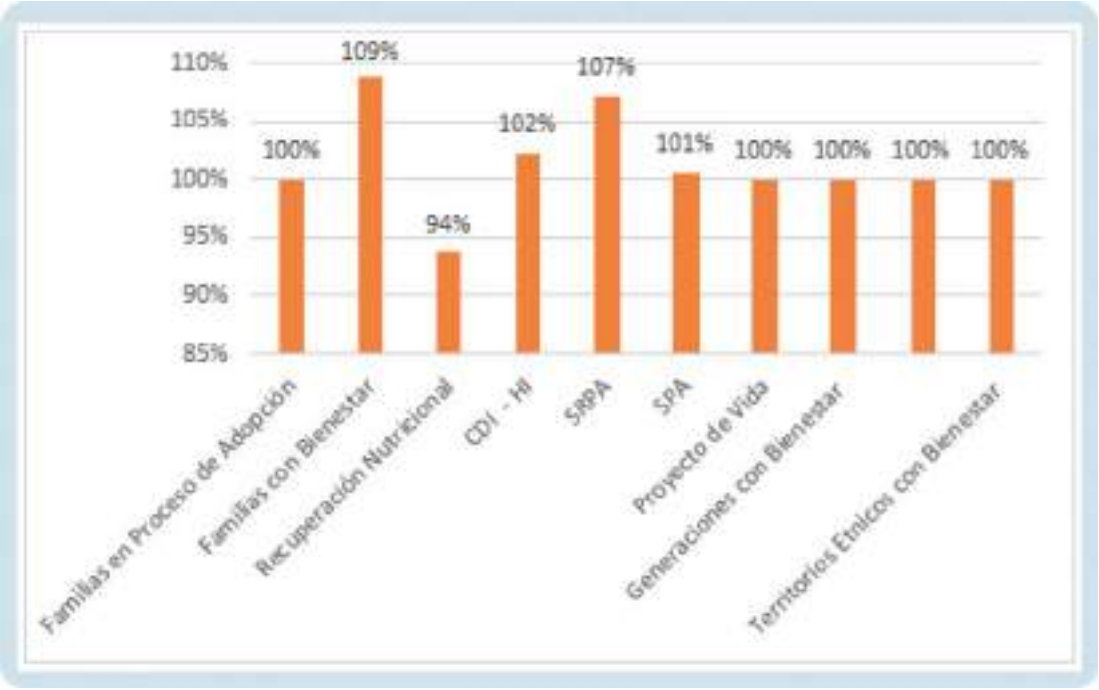
Tabla 9. Ejecución de la muestra técnicas Fase II definida en Pliego de Condiciones. 2016

Fase	Descripción de la Técnica	Meta	Ejecución	%
FASE I	Encuesta de Satisfacción Programa Familias en Proceso de Adopción	469	469	100%
	Encuesta de Satisfacción Programa Familias con Bienestar	309	336	109%
	Encuesta de Satisfacción Programa Recuperación Nutricional Global	490	459	94%
	Encuesta de Satisfacción Programa Recuperación Nutricional - Modalidad Centros de Recuperación Nutricional - CRN	231	203	88%
	Encuesta de Satisfacción Programa Recuperación Nutricional - Modalidad Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario - RNEC	259	256	99%
	Encuesta de Satisfacción Programa Primera Infancia Centros de Desarrollo Infantil - CDI Hogares Infantiles HI	1620	1656	102%
	Encuesta de Satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente SRPA Global	515	552	107%
	Encuesta de Satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente SRPA - Modalidad Sanción Privativa de la Libertad	241	260	108%
	Encuesta de Satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente SRPA - Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad.	274	292	107%
	Encuesta de Satisfacción Programa Internado Consumo de Sustancias Psicoactivas - SPA	1453	1462	101%
	Encuesta telefónica Programa Proyecto de Vida Laboral y Productiva	636	636	100%

Fase	Descripción de la Técnica	Meta	Ejecución	%
FASE I	Grupos Focales. Programa Generaciones con Bienestar Global	40	40	100%
	Grupos Focales. Programa Generaciones con Bienestar - Modalidad Tradicional	21	21	100%
	Grupos Focales. Programa Generaciones con Bienestar - Modalidad Étnicos	19	19	100%
	Grupos Focales. Programa Hogares Comunitarios con Bienestar	20	20	100%
	Grupos Focales. Programa Generaciones con Bienestar Global	6	6	100%
	Total	**5558**	**5636**	**101%**

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016 VS Pliego de Condiciones.

Gráfico 2. Cumplimiento de la muestra según Pliego de Condiciones. 2016



Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016 VS Pliego de Condiciones.

A continuación se presenta el detalle de aplicación en campo de las muestras definidas en los documentos anexos del Pliego de Condiciones para cada uno de los Programas misionales, así como también algunas modificaciones a que hubo lugar realizada durante el proceso por orientación de las Áreas misionales.

2.9.2.1. Encuesta de satisfacción – Familias en Proceso de Adopción

En la tabla 10 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 10. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Familias en proceso de adopción. 2016

Cobertura	META	EJECUTADO	% EJECUCION
NACIONAL	469	469	100%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.2. Encuesta de satisfacción – Programa Familias con Bienestar

En la tabla 11 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 11. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Familias con Bienestar. 2016

REGIONAL	REGIONAL / CENTRO ZONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Antioquia	Regional Antioquia	Medellín	56	70	125%
San Andrés	CZ Los Almendros	San Andrés	6	6	100%
Bogotá	Regional Bogotá	Bogotá	33	33	100%
Bolívar	Regional Bolivar	Cartagena	51	51	100%
Caquetá	CZ Florencia 1	Florencia	5	5	100%
	Regional Caquetá	Florencia	5	5	100%
Choco	CZ Quibdó	Quibdó	5	10	100%
	CZ Tado	Unión Panamericana	5	0	0%[1]
Cundinamarca	CZ Facatativá	Facatativá	5	5	100%
	CZ Fusagasugá	Fusagasugá	5	5	100%
	CZ Soacha	Soacha	6	13	217%
Guainia	Regional Guainia	Inírida	6	6	100%
Guajira	Maicao	Maicao	5	6	120%
	Riohacha	Riohacha	5	7	140%
Meta	Acacias	Acacias	5	5	100%
	Granada	Granada	5	5	100%
	Regional Meta	Sede Regional	5	5	100%
Nariño	Regional Nariño	Sede Regional	21	24	114%
Putumayo	CZ Mocoa	Mocoa	5	5	100%
	CZ Puerto Asis	Puerto Asis	5	5	100%
	CZ Mocoa	Villagarzón	5	5	100%
Risaralda	Regional Risaralda	Sede Regional	14	14	100%
Valle del Cauca	Regional Valle	Sede Regional	41	46	112%
Vichada	Regional Vichada	Sede Regional	5	0	0%[2]
TOTAL			309	336	109%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

1 La muestra en el Centro Zonal Tadó en Regional Chocó no fue aplicada en campo debido a la orientación recibida de la Dirección de Familia y Comunidades (Felipe Andrés Pedreros) a través de correo de la Supervisión con fecha 23 de septiembre del 2016; mediante el cual se indica que las 5 encuestas de Tadó fueron agregadas a la muestra de Quibdó para un total de 10.

2 La muestra en la Regional Vichada no fue aplicada en campo debido a la orientación recibida por la Dirección de Familia y Comunidades (Felipe Andrés Pedreros), mediante correo de la Supervisión con fecha 23 de septiembre del 2016

2.9.2.3. Encuesta de satisfacción – Programa Recuperación Nutricional

a)Centros de Recuperación Nutricional

En la tabla 12 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 12. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Recuperación Nutricional – Modalidad Centros de Recuperación Nutricional. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Bolívar	María la Baja	21	31	148%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar) se modifica el municipio de aplicación de muestra de María la Baja por Cartagena
Córdoba	Tuchin	21	21	100%	
Guajira	Riohacha 1	21	21	100%	
	San Juan del Cesar	21	19	90%	No se logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requeridos para el estudio.
Magdalena	Ciénaga	21	43	205%	
Caldas	Manizales	21	0	0%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar) en la Regional de Caldas no se aplica la muestra.
Choco	Quibdó	21	21	100%	

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Nariño	Barbacoas (El Diviso)	21	0	0%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar) en el municipio de Barbacoas (El Diviso) no se aplica la muestra
	Tumaco 1	42	28	67%	No se logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requeridos para el estudio. Esta información fue conocida por de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar), mediante correo de fecha 13 de septiembre del 2016.
Vaupés	Mitú	21	19	90%	No logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requeridos para el estudio. La encuestadora se desplazó en varias ocasiones sin ser posible la completitud de la muestra.
	TOTAL	231	203	88%[1]	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

3 El porcentaje real de cumplimiento es del 107% teniendo en cuenta la aplicación de 203 encuestas sobre la meta real, descontando la muestra de los municipios de Barbacoas – Nariño (21) y Manizales – Caldas (21) los cuales fueron modificados por orientaciones de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar) según correo del 12 de septiembre del 2016.

b) Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario

En la tabla 13 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 13. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Bolívar	Cartagena (Ararca)	18	20	111%	
Guajira	Manaure 1	35	35	100%	
	Uribía 1	35	35	100%	
Magdalena	Sabana de San Ángel	18	19	106%	
Meta	Puerto Gaitán	18	18	100%	
Caldas	La Dorada	18	18	100%	
Risaralda	Mistrató	18	23	128%	
Cauca	Caldono	18	18	100%	
	Popayán	18	18	100%	
Chocó	Riosucio	18	18	100%	
	Tadó (Panga móvil)	18	0	0%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Nutrición (María Patricia Escolar) en el municipio de Tadó no se aplica la muestra
Putumayo	Puerto Leguízamo	18	18	100%	
Amazonas	Puerto Nariño	9	16	178%	
	TOTAL	259	256	99%[1]	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

4 El porcentaje de cumplimiento es del 106% obtenido por la aplicación de 256 encuestas sobre la meta real descontando la muestra del municipio de Tadó – Regional Chocó (18) el cual fue modificado por orientación del Área Misional según correo del 12 de septiembre del 2016.

2.9.2.4. Encuesta de satisfacción Programa de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles

En la tabla 14 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 14. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa de Primera Infancia – Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Comunitarios. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Antioquia	Medellín	803	813	101%
Valle del Cauca	Cali	817	843	103%
	Total	1620	1656	102%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.5. Encuesta de satisfacción – Programa atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

a) Sanción Privativa de la Libertad

En la tabla 15 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 15. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes SRPA. - Sanción Privativa de la Libertad. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Antioquia	Medellín	47	53	113%
Bogotá	Bogotá	55	55	100%
Bolívar	Turbaco	17	18	106%
Huila	Neiva	7	7	100%
Meta	Villavicencio	7	7	100%
Nariño	Pasto	10	10	100%
Norte de Santander	Cúcuta	5	5	100%
Santander	Bucaramanga	18	20	111%
Tolima	Ibagué	12	22	183%
Valle del Cauca	Cali	63	63	100%
	TOTAL	241	260	108%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

b) Sanción No Privativa de la Libertad

En la tabla 16 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 16. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes SRPA - Sanción No Privativa de la Libertad. 2016

REGIONAL	CENTRO ZONAL / REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Antioquia	Regional Antioquia	Medellín	55	66	120%	
Bogotá	CZ Puente Aranda	Bogotá	53	58	109%	
Bolivar	CZ Turbaco	Turbaco	7	9	129%	
Huila	CZ Neiva	Neiva	5	6	120%	
	CZ Pitalito	Pitalito	5	5	100%	
Meta	CZ Villavicencio 2	Villavicencio	7	7	100%	
Nariño	CZ Ipiales	Ipiales	4	3	75%	No se logró cumplir la meta por falta de capacidad instalada en la institución original de la muestra; por tal motivo el faltante se aplicó en el municipio de Pasto (1) aprobado por estadistico ICBF (Miguel Casallas) mediante correo del 21 de noviembre del 2016.
	CZ Pasto 2	Pasto	5	7	140%	Existe una sobre muestra de 2 encuestas que compensa el faltante de encuestas en el municipio de Ipiales y Tumaco por no existir la cantidad de beneficiarios requerida para el estudio.
	CZ Tumaco	Tumaco	5	4	80%	No se logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requerida para el estudio; por tal motivo la muestra faltante (1) se aplicó en el municipio de Pasto aprobado por estadistico ICBF (Miguel Casallas) mediante correo del 21 de noviembre del 2016
Norte de Santander	CZ Cúcuta 1	Cúcuta	6	12	200%	Existe una sobre muestra de 4 encuestas por orientación de ICBF con respecto al cambio de la muestra del municipio de Pamplona al municipio de Cúcuta.
	CZ Ocaña	Ocaña	5	5	100%	
	CZ Pamplona	Pamplona	4	0	0%	La muestra del municipio de Pamplona fue cambiada al municipio de Cúcuta por orientación de la Dirección de Protección (Sonia Dueñas), aprobado mediante correo del 14 de octubre del 2016.

Santander	CZ Luis Carlos Galán	Bucaramanga	13	13	100%	
	CZ La Floresta	Barrancabermeja	5	5	100%	
Tolima	CZ Jordán	Ibagué	14	28	200%	Existe una sobre muestra de 12 encuestas compensando la no ejecución en el municipio de Espinal, Flandes y Honda por no existir la cantidad de beneficiarios requerida para el estudio.
	CZ Honda	Honda	5	0	0%	Meta trasladada al municipio de Ibagué por orientación de la Dirección de Protección (Sonia Dueñas), mediante correo del 21 de noviembre del 2016.
	CZ Espinal	Espinal	5	3	60%	No se logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requerida para el estudio; por tal motivo la muestra faltante (2) se aplicó en el municipio de Ibagué según aprobación de la Dirección de Protección (Sonia Dueñas), mediante correo del 31 de octubre del 2016.
	CZ Espinal	Flandes	5	0	0%	No se logró cumplir la meta por no existir la cantidad de beneficiarios requerida para el estudio; por tal motivo la muestra faltante (5) se aplicó en el municipio de Ibagué, por orientación de la Dirección de Protección (Sonia Dueñas)., aprobado mediante correo del 14 de octubre del 2016.
Valle del Cauca	CZ Centro	Cali	46	46	100%	
	CZ Cartago	Cartago	6	6	100%	
	CZ Palmira	Palmira	9	9	100%	
	CZ Buenaventura	Buenaventura	5	0	0%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Protección (Sonia Dueñas), en el municipio de Buenaventura no se aplica la muestra.
	TOTAL		**274**	**292**	**107%**	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.6. Encuesta de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA

En la tabla 17 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 17. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Antioquia	Medellín	89	92	103%	
	Santafé de Antioquia - Corregimiento San Cristóbal	64	64	100%	
Bogotá	Bogotá	848	853	101%	
Bolívar	Cartagena	20	20	100%	
	Turbaco	35	35	100%	
Caldas	Centro Nemática	57	57	100%	
	Semillas de amor RURAL	40	42	105%	
Cauca	Popayán	40	40	100%	
Valle del Cauca	Cali	145	170	117%	Existe una sobre muestra de 25 encuestas compensando lo no ejecutado en el municipio de Cartago y Guacarí por falta de capacidad instalada.
	Cartago	34	33	97%	No se cumplió la meta por falta de capacidad instalada en la institución original de la muestra; por tal motivo el faltante se realizó en el municipio de Cali. Aprobado por la Dirección de Protección (Catalina Ramirez) mediante correo del 22 de noviembre del 2016.
	Guacarí	81	56	69%	No se cumplió la meta por falta de capacidad instalada de la institución original de la muestra; por tal motivo el faltante se realizó en el municipio de Cali. Aprobado por la Dirección de Protección (Catalina Ramirez) mediante correo de 22 de noviembre del 2016.
	TOTAL	1453	1462	101%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.7. Encuesta de satisfacción Programa Proyecto de Vida

En la tabla 18 se encuentra la meta del número de encuestas definidas en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 18. Aplicación de encuestas de satisfacción Programa Proyecto de Vida. 2016

Regional	Jóvenes a encuestar	Municipio de ubicación	Ejecutado	% Ejecución
Antioquia	40	Medellín	40	100%
Arauca	2	Arauca	2	100%
Atlántico	5	Barranquilla	5	100%
Bogotá	73	Bogotá	73	100%
Bolívar	4	Cartagena	4	100%
Boyacá	24	Tunja	24	100%
Caldas	71	Manizales	71	100%
Caquetá	7	Florencia	7	100%
Casanare	19	Yopal	19	100%
Cauca	21	Popayán	21	100%
Cesar	2	Valledupar	2	100%
Chocó	1	Quibdó	1	100%
Córdoba	2	Montería	2	100%
Cundinamarca	46	Bogotá	46	100%
Huila	19	Neiva	19	100%
Magdalena	5	Santa Marta	5	100%
Meta	32	Villavicencio	32	100%
Nariño	19	Pasto	19	100%
Norte de Santander	23	Cúcuta	23	100%
Putumayo	2	Mocoa	2	100%
Quindío	20	Armenia	20	100%
Risaralda	30	Pereira	30	100%
Santander	52	Bucaramanga	52	100%
Sede Nacional	1	Bogotá	1	100%
Sucre	2	Sincelejo	2	100%
Tolima	60	Ibagué	60	100%
Valle	54	Cali	54	100%
Total	636	-	636	100%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.8. Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar

a) Modalidad Tradicional

En la tabla 19 se encuentra la meta del número de grupos focales definidos en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 19. Aplicación de Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar. Modalidad Tradicional. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Amazonas	Leticia	1	1	100%	
Amazonas	Puerto Nariño	1	1	100%	
Antioquia	Medellín	1	1	100%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Niñez y Adolescencia (Abel Reinero Matiz) se modifica el municipio de Medellín por Turbo.
Antioquia	Apartado	1	1	100%	
Arauca	Arauca	1	1	100%	
Arauca	Arauquita	1	1	100%	
Bogotá	Usme	1	1	100%	
Bogotá	Suba	1	1	100%	
Boyacá	Garagoa	2	2	100%	
Boyacá	Puerto Boyacá	1	1	100%	
Cauca	Popayán	1	1	100%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, con aprobación de la Dirección de Niñez y Adolescencia (Abel Reinero Matiz) se modifica el municipio de aplicación del grupo focal de Popayán por Santa Rosa y finalmente Caloto.
Cauca	Santander de Quilichao	1	1	100%	
Magdalena	Fundación	1	1	100%	
Magdalena	Santa Marta	1	1	100%	
Norte de Santander	Cúcuta	1	1	100%	
Norte de Santander	Toledo	1	1	100%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Niñez y Adolescencia (Abel Reinero Matiz), se modifica el municipio de aplicación del grupo focal de Toledo por Sardinata.
Valle del Cauca	Cali	1	1	100%	
Valle del Cauca	Jamundi	1	1	100%	
Vaupés	Mitú	1	1	100%	
Vichada	Puerto Carreño	1	1	100%	
	TOTAL	21	21	100%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

b) Modalidad Étnicos

En la tabla 20 se encuentra la meta del número de grupos focales definidos en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 20. Aplicación de Grupos Focales Programa Generaciones con Bienestar. Modalidad - Étnicos. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Amazonas	Leticia	1	1	100%	
Amazonas	Puerto Narifio	1	1	100%	
Antioquia	Medellín	1	1	100%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Niñez y Adolescencia (Abel Reinero Matiz) se modifica el municipio de Medellín por Turbo.
Antioquia	Apartado	1	1	100%	
Arauca	Arauca	1	1	100%	
Arauca	Arauquita	1	1	100%	
Bogotá	Mártires	1	1	100%	
Bogotá	Ciudad Bolívar	1	1	100%	
Boyacá	Puerto Boyacá	1	1	100%	
Cauca	Popayán	1	1	100%	Mediante correo de la Supervisión del 12 de septiembre, por orientación de la Dirección de Niñez y Adolescencia (Abel Reinero Matiz) se modifica el municipio de aplicación del grupo focal de Popayán por Santa Rosa. Posteriormente, el delegado del área misional solicitó nuevo cambio para Caloto, mediante correo del 5 de octubre.
Cauca	Santander Quilichao	1	1	100%	
Magdalena	Fundación	1	1	100%	
Magdalena	Santa Marta	1	1	100%	
Norte de Santander	Cúcuta	1	1	100%	
Norte de Santander	Sardinata	1	1	100%	
Valle del Cauca	Cali	1	1	100%	
Valle del Cauca	Jamundí	1	1	100%	
Vaupés	Mitú	1	1	100%	
Vichada	Puerto Carreño	1	1	100%	
	TOTAL	19	19	100%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.9. Grupos Focales – Programa Hogares Comunitarios con Bienestar

En la tabla 21 se encuentra la meta del número de grupos focales definidos en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 21. Aplicación de Grupos Focales Programa Hogares Comunitarios con Bienestar. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION
Arauca	Arauca	1	1	100%
Arauca	Arauquita	1	1	100%
Boyacá	Duitama	1	1	100%
Boyacá	Tunja	1	1	100%
Chocó	Quibdó	2	2	100%
Chocó	Tado	2	2	100%
Quindío	Armenia	1	1	100%
Quindío	Calarcá	1	1	100%
Santander	Bucaramanga	2	2	100%
Santander	Floridablanca	2	2	100%
Sucre	Corozal	1	1	100%
Sucre	Sincelejo	2	2	100%
Valle del Cauca	Tuluá	1	1	100%
Valle del Cauca	Cali	2	2	100%
	TOTAL	**20**	**20**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.9.2.10. Grupos Focales - Programa Territorios Étnicos con Bienestar

En la tabla 22 se encuentra la meta del número de grupos focales definidos en Pliego de Condiciones y la ejecución en campo, así:

Tabla 22. Aplicación de Grupos Focales Programa Territorios Étnicos con Bienestar. 2016

REGIONAL	MUNICIPIO	META	EJECUTADO	% EJECUCION	OBSERVACIONES
Amazonas	Leticia	1	1	100%	
Arauca	Arauca	1	1	100%	
Cauca	Silvia	1	1	100%	
Chocó	Baudó	1	1	100%	Por motivos de condiciones geográficas de inundaciones en Medio Baudó - Chocó no fue posible la aplicación del grupo focal en ese municipio y frente a las opciones que brindó la Dirección de Familia y Comunidades (Felipe Andrés Pedreros) mediante correo del 5 de noviembre del 2016 se definió el municipio de Bagadó como escenario para la aplicación de la técnica.
Guajira	Maicao	1	1	100%	
Valle del Cauca	Buenaventura	1	1	100%	
	TOTAL	6	6	100%	

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

2.10. Lecciones aprendidas

- De la definición de muestras para aplicación de campo surge como lección aprendida, la necesidad de consultar con las áreas misionales la existencia real del número de beneficiarios atendidos actualmente de tal manera que evite las modificaciones del cambio de muestras en el proceso de campo; de igual manera es fundamental contar con las bases de información actualizadas que facilite el proceso de contacto de los operadores que contribuye a una ágil convocatoria y por ende el cumplimiento de la programación.

- Dada la corta edad de los participantes en los grupos focales de Hogares con Bienestar fue difícil obtener respuestas precisas. Por otra parte las respuestas de un niño, por lo general eran copiadas por otro lo que no necesariamente representa el real interés. Dadas también las diferentes habilidades motrices, los dibujos no necesariamente reflejan el agrado o desagrado del menor por las prácticas llevadas a cabo al interior del hogar. Por ello se considera importante incluir la visión de padres y cuidadores en este tipo de ejercicios.

- En la aplicación de grupos focales en el Programa Territorios Étnicos con Bienestar, se vio la necesidad de contar con una persona que apoyó la traducción, lo cual puede en un momento dado, limitar la comprensión del ejercicio por parte de los participantes, pues no hay seguridad si lo que decía el traductor era realmente el sentir de los participantes. Además, porque no tenían una cercanía instantánea con el facilitador, se les dificultó expresar sus aportes.

- El tono de voz y el manejo del español de los participantes de comunidades indígenas fue en general bajo, por lo que algunas intervenciones no pudieron ser recuperadas. Debe contarse con un instrumento de apoyo al grupo focal: diario de campo o informe de sesión, video, pues existen percepciones dentro de los grupos que no son plenamente recogidos en los audios (por el bajo tono de voz, las expresiones en lengua tradicional, espacios al aire libre, lenguaje verbal) que permitirían comprender de manera más global el ejercicio

- Se percibió la necesidad de informar la ruta de atención de ICBF cuando se reportan en los grupos temas o actos de vulneración de derechos que requieren atención urgente, y en caso de existir que esta sea plenamente socializada a los equipos de trabajo.

- Debe haber un instrumento específico para generaciones étnicas con bienestar, que se adecue de una mejor manera a las condiciones lingüísticas y metodologías que utilizan.

- Se considera básico e importante entrevistar al promotor del Operador, dado que hay condiciones que pueden entenderse de una mejor manera ubicando un mejor contexto del programa. Hay promotores que tienen importantes aportes de mejora.

3.CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS POBLACIONALES QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS DEL ICBF

"La calidad es ante todo prestar un servicio y satisfacer al cliente. Ocupémonos más del cliente y la calidad se ocupará de sí misma".

Brian Codling

Para que el ICBF pueda orientar y adaptar de manera continua los programas y servicios a las necesidades de los usuarios y beneficiarios es fundamental conocer las características relevantes de la población a quien proyecta su quehacer institucional; por lo tanto en este capítulo se presenta el resultado del trabajo de campo que permite obtener la información relacionada con las variables de sexo, edad, condiciones de discapacidad, el reconocimiento de pertenencia a alguna etnia específica, estratificación socioeconómica, educación y ocupación; con las cuales se construye un perfil aproximado que se presenta al final del mismo.

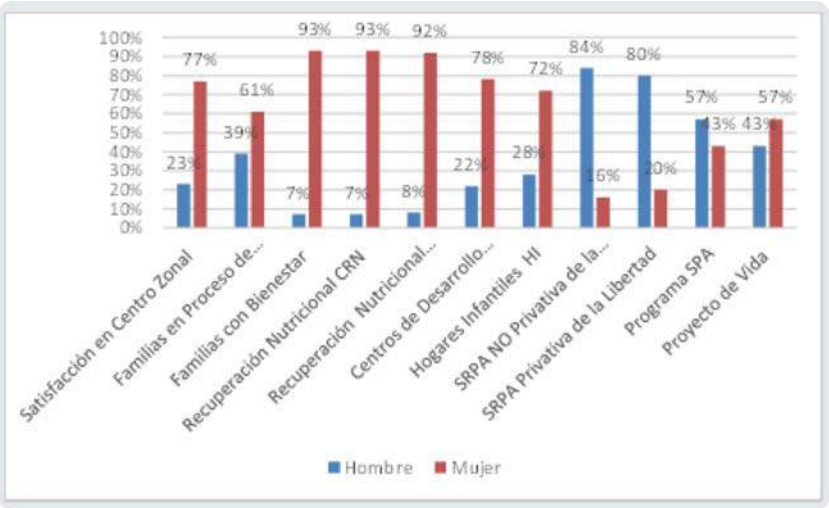
Además se indagó acerca del tiempo que llevan los beneficiarios con los programas, en el caso de los Programa misionales, y el motivo de visita de los y las ciudadanos (as) que acuden a los centros zonales y otros aspectos propios de la naturaleza de cada programa y que se presentan en esta sección.

El análisis consolidado de las variables mencionadas y el cruce de las mismas, para cada uno de los servicios y programas en estudio se describen a continuación, así:

3.1. Caracterización de la población según la variable "Sexo"

En el gráfico 3 se encuentra el comportamiento de la variable "sexo" en el marco de la caracterización de los grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF en estudio, así:

Gráfico 3. Variable "Sexo" en grupos poblacionales usuarios - beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la información registrada en el gráfico surgen las siguientes consideraciones:

- De los dos sexos, hombre y mujer, es la mujer quién accede con mayor participación a los programas y servicios que brinda ICBF, en orden de mayor a menor porcentaje, se observa su presencia en: Programas de Recuperación Nutricional (93%), Familias con Bienestar (93%), Centro de Desarrollo Infantil – CDI (78%), atención al ciudadano en Centro Zonal (77%), Hogares Infantiles (72%), Familias en Proceso de Adopción (61%) y Proyecto de Vida Laboral y Productiva (57%).

- La participación de la mujer se observa en forma más marcada en los Programas de Familias con Bienestar (93%), Recuperación Nutricional en sus dos modalidades Centros de Recuperación Nutricional – CRN (93%) y Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitarios (92%).

- Se confirma que es ella, quien más acude por consulta al Centro Zonal ICBF (77%).

- Resulta preocupante que la presencia de la mujer también se esté dando en los programas relacionados con el Internado – Consumo de sustancias Psicoactivas (43%), en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, el 20% en la modalidad de Sanción Privativa y el 16% en la modalidad de Sanción No Privativa de la Libertad.

- Resulta alentador ver la participación de la mujer en un 57% en el Programa orientado al fortalecimiento del Proyecto de Vida laboral y productiva.

- Lo anterior refleja la ausencia del hombre en los temas relacionados con la esencia de la Misión Institucional del ICBF orientada al "desarrollo y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas" . La lectura de las estadísticas registradas dejan entrever, que el peso de la familia recae en la mujer, siendo ella una de las integrantes de la misma y no el todo como lo deja sentir la información reportada.

3.2. Caracterización de la población según la variable "Edad"

Dentro de las variables de caracterización de la población se encuentra la edad; por lo tanto en los instrumentos de recolección de la información de los Programas y servicios objeto del presente estudio, a excepción del Programa de Familias con Bienestar, se orientó un espacio para indagar acerca de la edad de las personas que atendieron la encuesta y que a su vez son usuarios, beneficiarios de ICBF. En la tabla 23, gráfico 4 se encuentra la información obtenida en campo en relación con esta variable, así:

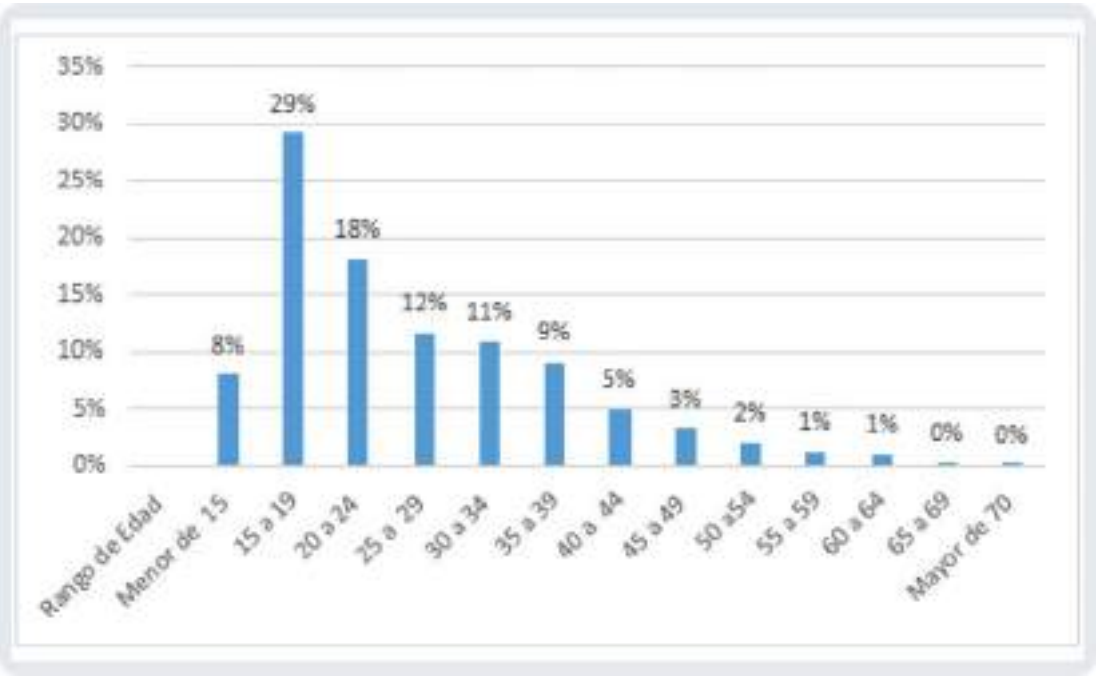
5 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Texto tomado de la Misión Institucional.

Tabla 23. Variable "Edad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Programas - Servicios	EDAD												
	Menor de 15	15 a 19	20 a 24	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a54	55 a 59	60 a 64	65 a 69	Mayor de 70
Satisfacción en Centro Zonal	0%	4%	14%	19%	17%	14%	10%	8%	6%	4%	3%	1%	0%
Familias en Proceso de Adopción	0%	0%	0%	14%	29%	31%	13%	9%	3%	1%			
Recuperación Nutricional CRN	0%	19%	33%	18%	10%	11%	4%	3%	1%				
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	0%	11%	28%	21%	16%	8%	6%	4%	2%	2%	1%	0%	1%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI		5%	21%	22%	17%	12%	7%	4%	4%	3%	3%	1%	1%
Hogares Infantiles HI		3%	17%	20%	20%	15%	9%	5%	4%	3%	3%	1%	0%
SRPA NO Privativa de la Libertad	34%	63%	2%	1%									
SRPA Privativa de la Libertad	18%	78%	4%										
Programa SPA	28%	72%											
Proyecto de Vida		36%	62%	2%									

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 4. Variable "Edad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la información relacionada con la variable "edad" de usuarios y beneficiarios se identifican las siguientes consideraciones:

- Se observa que el rango de edad que más resalta es aquel que se encuentra entre los 15 y los 19 años de edad con el 29% y son programas que atienden la población juvenil como son: el Programa del Sistema de Responsabilidad para Adolescentes, Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas SPA y el Programa de Proyecto de Vida Laboral y Productiva.

- En el orden de menor a mayor edad, le sigue el rango de 20 a 24 años que equivale a una participación del 18%. En este nivel se encuentran el Programa de Proyecto de Vida con el 62%, Recuperación Nutricional CRN con el 33%, Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario el 28%; Centro de Desarrollo Infantil – CDI con el 21%; Hogares Comunitarios – HI con el 17%; Satisfacción en Centro Zonal del 14%,

- Con el 11% sigue el rango de edad de la población de 25 a 29 años la cual se encuentra distribuida en el Programa de Centros de Desarrollo Infantil – CDI y Hogares Infantiles – HI con el 42%; luego está el Programa de Recuperación Nutricional, en sus dos modalidades con el 39%; en este rango, también aparecen los ciudadanos y ciudadanas que acuden a los Centros Zonales con el 19% y con el 14% están las personas que reciben los servicios del Programa de Familias en proceso de adopción.

Ahora bien, el análisis horizontal por programas y servicios permite definir las siguientes reflexiones:

- Los Centros Zonales atienden población de todas las edades; sin embargo la mayor concentración se observa en las personas cuyas edades oscilan entre los 20 a los 44 años cuyo porcentaje de participación equivale al 74%. El 64% de los usuarios (as) de los servicios de los Centros Zonales se encuentran en la edad de los 20 a 39 años.

- Para el caso del Programa de Familias en proceso de adopción, la población que atiende oscila entre los rangos de edad de 25 a 30 años hasta el rango de 50 a 54 años; su mayor concentración está entre los 30 a 44 años que equivale al 73%.

- Para la modalidad de Centros de Recuperación Nutricional CRN, la edad de la población atendida, de padres de los usuarios, inicia desde los 15 años con el 19% y va hasta los 39 años con el 11%; su mayor presencia está en el rango de edad de 20 a 24 años. Para la modalidad de Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario, su mayor concentración, también se encuentra en el rango de 20 a 24 años.

- Con respecto a los Centros de Desarrollo Infantil – CDI y Hogares Comunitarios HI, se encuentran padres de los niños y niñas usuarios de sus servicios desde los 15 años; su mayor concentración está en el rango de edad de 20 a 34 años que equivale al 60% CDI y del 57% HI.

Del análisis de la variable "edad" en el marco de la caracterización de los grupos poblacionales que atiende ICBF y con teniendo en cuenta los programas y servicios objeto de este estudio, se puede concluir que:

- Del análisis de la variable "edad" en el marco de la caracterización de los grupos poblacionales que atiende ICBF y con teniendo en cuenta los programas y servicios objeto de este estudio, se puede concluir que:

- La población que acude y/o recibe los servicios de ICBF se encuentra ubicada en las primeras décadas de sus vidas, es decir son personas jóvenes quienes busca apoyo en la Institución.

- La población que se encuentra en el rango de 15 a 19 años, en el que mayor concentración representa que es el 29%, está orientada a la recuperación y solución de sus problemáticas; pues ellos acuden a los servicios relacionados con el Programa SPA, Responsabilidad Penal para Adolescentes, en esta área se encuentra el 72%, 78% de los jóvenes respectivamente. Sin embargo es menor (el 36%) de la población de jóvenes en esta edad, que se encuentran en un tema de proyección y que potencia sus capacidades como lo es el Programa de Proyecto de Vida laboral y productiva.

- La lectura de la situación antes descrita permite reflexionar en la necesidad de enfocar programas y servicios orientados más a la prevención de problemáticas que aquejan a la población joven del país; y que resulta una tarea prioritaria que debe ser atendida con el nivel de importancia estratégica de la política pública.

3.3. Caracterización de la población según la variable "Nivel Educativo"

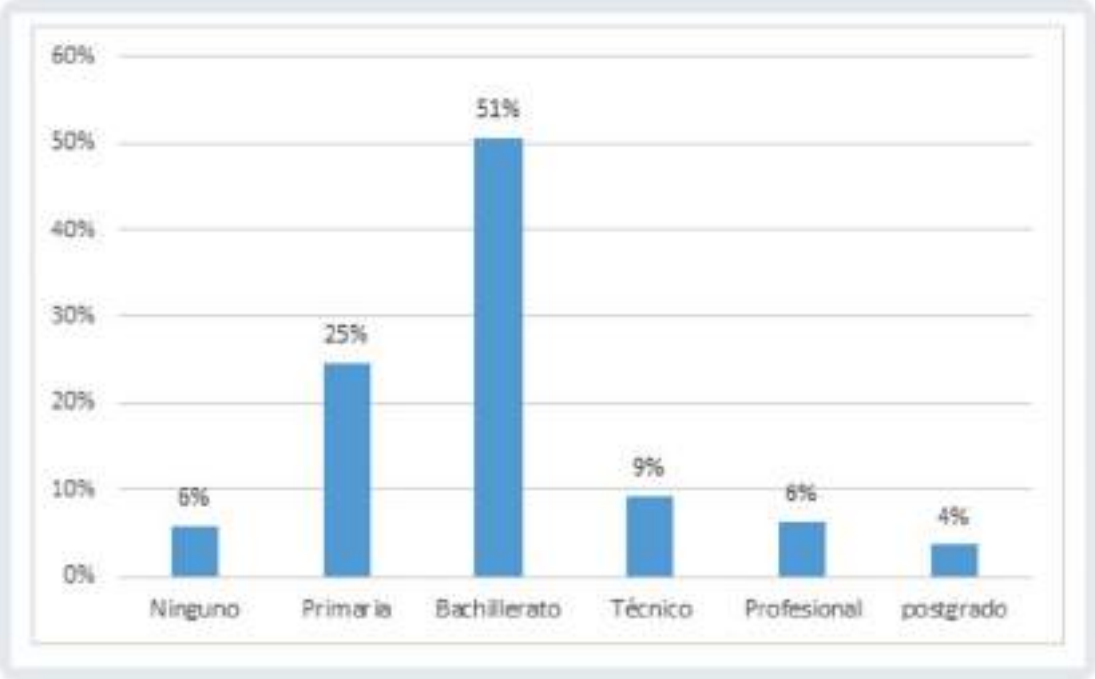
En el estudio de caracterización no puede faltar el análisis de la variable relacionada con el nivel educativo de los usuarios y beneficiarios que reciben o acuden a los programas y servicios del ICBF; por tal razón se indagó sobre la escolaridad de todas las personas que participaron de este estudio a excepción de los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida laboral y productiva. El resultado de esta investigación se registra en la tabla 24, gráfico 5, así:

Tabla 24. Variable "Nivel Educativo" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Programas - Servicios	NIVEL EDUCATIVO					
	Ninguno	Primaria	Bachillerato	Técnico	Profesional	Postgrado
Satisfacción en Centro Zonal	2%	25%	48%	15%	9%	1%
Familias en Proceso de Adopción	0%	5%	12%	15%	35%	33%
Familias con Bienestar	3%	31%	50%	12%	2%	2%
Recuperación Nutricional CRN	24%	36%	39%	1%	0%	0%
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	27%	39%	31%	3%	0%	0%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	1%	18%	58%	19%	4%	0%
Hogares Infantiles HI	0%	13%	49%	25%	12%	1%
SRPA NO Privativa de la Libertad		17%	82%	1%		
SRPA Privativa de la Libertad	0%	29%	69%	1%	1%	
Programa SPA	1%	32%	67%	0%		

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 5. Variable "Nivel Educativo" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la lectura de la información proveniente de campo en relación con la variable "Nivel Educativo" se puede extraer el siguiente conocimiento:

- El 51% de la población atendida por todos los programas en estudio han logrado un nivel de estudio de bachillerato; el mayor porcentaje en un 82%, corresponde a jóvenes del Programa de Responsabilidad Penal Adolescente - SRPA en la modalidad de Sanción No Privativa de la Libertad; sin embargo de ellos, únicamente el 25% ha llegado hasta el grado once; es decir que el 75% tiene un nivel de estudio bachillerato incompleto; realidad que se repite en los jóvenes que son atendidos por el Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas – SPA la modalidad de SRPA – Sanción Privativa de la Libertad.

- El 58% de los padres encuestados del Programa Centros de Desarrollo Infantil – CDI también presentan un nivel de estudios de bachillerato, seguido del 50% de padres del Programa de Familias con Bienestar.

- El 25% de los usuarios y beneficiarios encuestados tienen estudios primarios, en esta categoría se concentran las personas del Programa de Recuperación Nutricional en sus dos modalidades que asciende al 70%

  También se presentan, aunque con menor proporción, usuarios y beneficiarios con estudios técnicos (9%), profesionales (6%) y postgrado del 4%.

- Es importante reconocer que aún en el país hay personas que no han recibido ningún grado de estudio, y en el caso que ocupa este estudio, ellos están representados en el 6% de esta caracterización y se encuentran en alta proporción en el Programa de Recuperación Nutricional en sus dos modalidades así: el 27% está en Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario y el 24% en Centro de Recuperación Nutricional.

- El 4% que resulta en el nivel de estudios de postgrado se encuentra en el Programa de Familias en proceso de adopción que obtuvo una participación del 33% en la distribución educativa del mismo. Esta misma condición se encuentra con el nivel profesional que asciende al 35%; es decir que la suma de las dos categorías equivale al 68%; lo que significa que son familias con un alto nivel educativo quiénes se encuentran postulados en el marco de la adopción.

Del análisis de la variable "Nivel educativo" se puede concluir que: El 82% de la población que recibe los servicios de ICBF a través de sus diversos programas tienen estudios de bachillerato (un 25% incompleto); primaria y aún personas sin ningún nivel educativo; lo que implica para la entidad orientar sus esfuerzos en estrategias de comunicación y orientación de sus servicios y de su quehacer operativo e institucional de fácil comprensión.

3.4. Caracterización de la población según la variable "Ocupación"

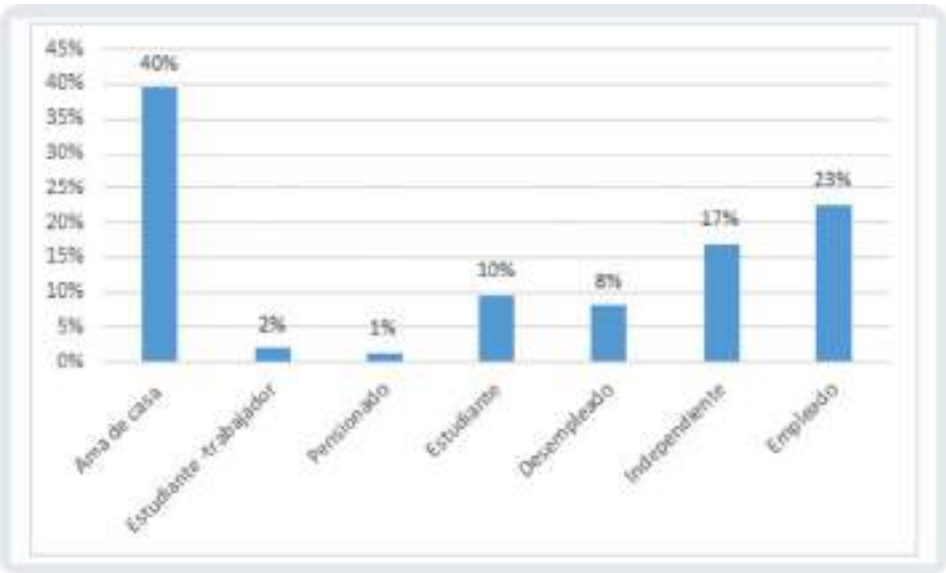
En la información que se registra en la tabla 25, gráfico 6 se puede apreciar la caracterización de la población según la variable de "Ocupación"; a continuación se presenta los hallazgos encontrados en campo, así:

Tabla 25. Variable "Ocupación" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Programas – Servicios	OCUPACIÓN						
	Ama de casa	Estudiante - trabajador	Pensionado	Estudiante	Desempleado	Independiente	Empleado
Satisfacción en Centro Zonal	43%	1%	0%	3%	8%	16%	29%
Familias en Proceso de Adopción	7%	0%	2%	0%	1%	33%	57%
Familias con Bienestar	57%	2%	0%	1%	7%	15%	18%
Recuperación Nutricional CRN	69%	0%	0%	6%	1%	19%	5%
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	66%	0%	0%	3%	6%	21%	4%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	42%	2%	4%	4%	10%	15%	23%
Hogares Infantiles HI	31%	1%	4%	4%	8%	13%	39%
Programa SPA	1%	10%		55%	24%	4%	6%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 6. Variable "Nivel Ocupación" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la lectura de las estadísticas mencionadas en la tabla y gráfico anterior se deducen las siguientes reflexiones:

- De todas las opciones que se encuentran como posibilidad de respuesta en relación con ocupación, se observa que la mayor concentración porcentual se encuentra en la categoría como "ama de casa" y está presente en todos los Programas, ordenados de mayor a menor, así: Centros de Recuperación Nutricional (69%), Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC (66%), Familias con Bienestar (57%), Satisfacción en Centro Zonal (43%), Centro de Desarrollo Infantil – CDI (42%), Hogares Infantiles (31%), Familias en proceso de adopción (7%).

- La ocupación de la categoría "empleado", ocupa el segundo lugar en la escala porcentual con el 23%; donde la mayor proporción se encuentra en los beneficiarios del Programa de Familias en proceso de adopción con el 57%, le sigue los padres de los niños y niñas usuarios de Hogares Infantiles – HI 39% y Centros de Desarrollo Infantil 23%.

- El trabajo independiente ocupa el 17% de la escala y la mayor proporción se encuentra en los usuarios y beneficiarios del Programa de Familias en proceso de adopción con el 33% y los padres de los niños y niñas participantes del Programa de Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC con el 21%.

- En menor proporción se encuentran las categorías de estudiante con el 10% y la mayor participación se encuentran en el Programa de Internado – Consumo de sustancias psicoactivas SPA; también está la categoría de desempleado con el 8%; el estudiante - trabajador con el 2% y el pensionado con el 1%.

3.5. Caracterización de la población según la variable "Condición de discapacidad"

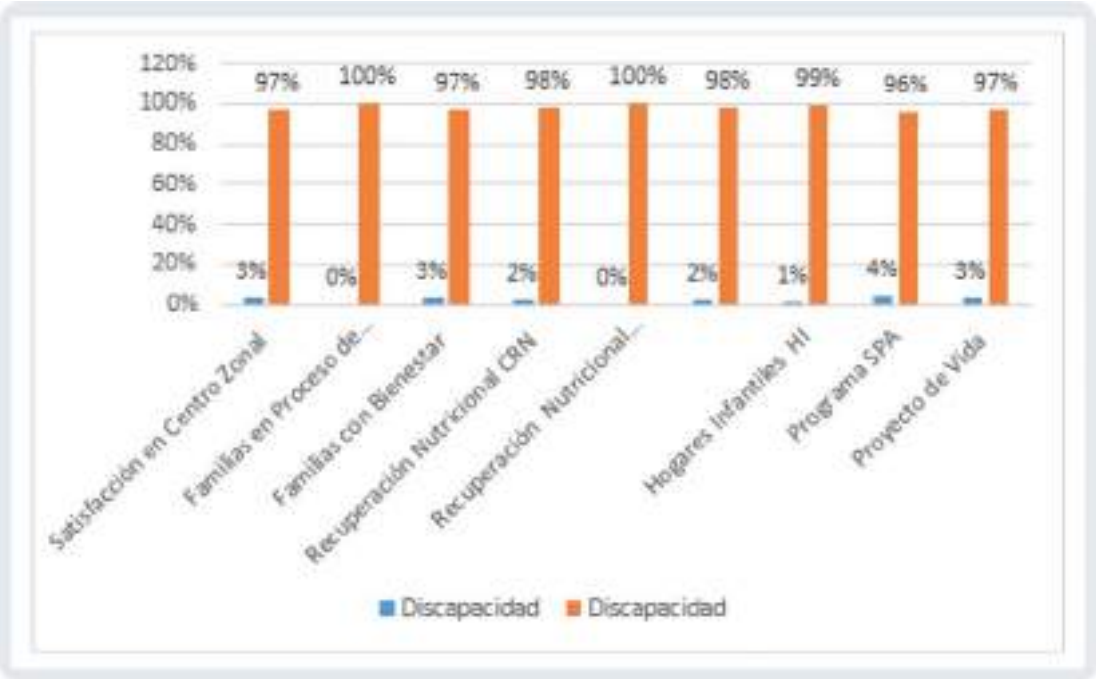
Con el propósito de orientar la respuesta institucional de ICBF se consideró necesario indagar acerca de las condiciones de deficiencia y limitación de la personas con discapacidad. La información que se encuentra registrada en la tabla 26, gráfico 7 muestra los hallazgos en campo con respecto a esta variable, así:

Tabla 26. Variable "Condición de discapacidad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Programas - Servicios	Discapacidad	
	Si	No
Satisfacción en Centro Zonal	3%	97%
Familias en Proceso de Adopción	0%	100%
Familias con Bienestar	3%	97%
Recuperación Nutricional CRN	2%	98%
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	0%	100%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	2%	98%
Hogares Infantiles HI	1%	99%
Programa SPA	4%	96%
Proyecto de Vida	3%	97%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 7. Variable "Condición de discapacidad" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la información registrada se deducen las siguientes consideraciones:

- A nivel global se encontró que el 2% de los beneficiarios reporta alguna condición de discapacidad, mientras que el 98% afirma no tener ninguna limitación física.

- En el análisis por programa se observa que el más alto porcentaje corresponde al 4% y lo registra el Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas – SPA.

- El 2% de condición de discapacidad se presenta en las siguientes categorías: auditiva, cognitiva, discapacidad múltiple, física y mental. Según el "Lineamiento técnico programa especializado para la atención a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados", construido por la Subdirección de Restablecimiento de Derechos del 2015, las categorías encontradas se definen como se indica en la tabla 27, así:

Tabla 27. Categorías de la condición de discapacidad – definición y apoyos requeridos. Subdirección de Restablecimiento de Derechos.

Categoría	Definición	Apoyos requeridos
Mental Cognitivo	"En esta categoría se ubican aquellas personas que en forma permanente presentan alteraciones en las funciones intelectuales, de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, psicosociales, memoria y cálculo entre otras. Su capacidad de aprendizaje se ve afectada"	"Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria".
Mental Psicosocial	"En esta categoría se ubican aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad y psicosociales, entre otras; reflejándose en comportamientos o expresiones emocionales inadecuadas para su edad y contexto social en el que interactúan".	"Para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otras personas".
Sensorial Auditiva	"En esta categoría se ubican las personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, que alteran el desarrollo de sus actividades cotidianas".	"Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes, productos de apoyo como audífonos. De igual forma para su participación requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo".

Fuente: Lineamiento Técnico. Subdirección de Restablecimiento de Derechos del 2015

3.6. Caracterización de la población según la variable "Pertenencia a alguna Etnia"

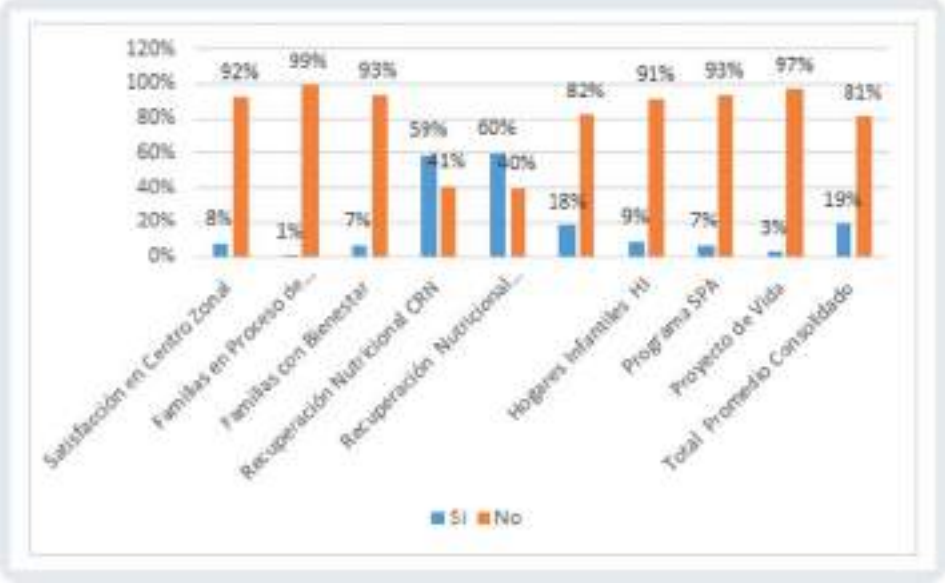
En el marco del reconocimiento de la diversidad y la inclusión social, el estudio indagó acerca de si los usuarios y beneficiarios de los programas y servicios de ICBF se reconocen o no pertenecientes a alguna etnia específica; al respecto se encontró lo siguiente:

Tabla 28. Variable "Reconocimiento de pertenencia a una etnia" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Programas – Servicios	Pertenencia a una Etnia	
	Si	No
Satisfacción en Centro Zonal	8%	92%
Familias en Proceso de Adopción	1%	99%
Familias con Bienestar	7%	93%
Recuperación Nutricional CRN	59%	41%
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	60%	40%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	18%	82%
Hogares Infantiles HI	9%	91%
Programa Internado Consumo sustancias psicoactivas - SPA	7%	93%
Proyecto de Vida	3%	97%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 8. Variable "Reconocimiento de pertenencia a una etnia" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la información antes registrada se identifican las siguientes consideraciones:

- El 19% de los usuarios y beneficiarios se reconocen pertenecientes a una etnia específica, frente al 81% que considera que no pertenece a ninguna.

- El reconocimiento de pertenencia se presenta en forma marcada en el Programa de Recuperación Nutricional en sus dos modalidades y corresponde así, el 59% de los padres de los niños y niñas usuarias del CRN y el 60% en Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC; los demás programas le siguen en menor proporción.

- Entre las etnias mencionadas por los beneficiarios y usuarios se encuentra: Indígena, negro, afrocolombiano, palenquero, raizal y Rom.

3.7. Caracterización de la población según la variable "Estrato Socioeconómico"

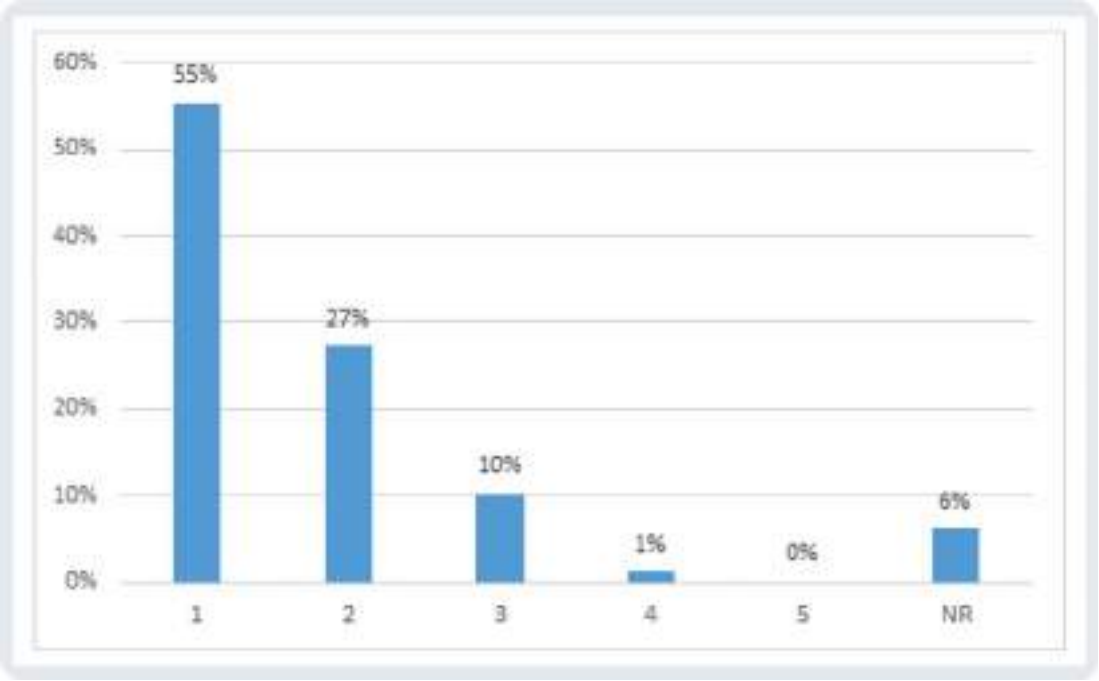
En la información que se reporta mediante la tabla 29 y el gráfico 9 se pueden observar los resultados del estudio en términos de la variable "estrato socioeconómico" de los beneficiarios y usuarios de los servicios del ICBF, así:

Tabla 29. Variable "Estrato socioeconómico" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016

Población de Encuesta	Estrato Socioeconómico					
	1	2	3	4	5	NR
Satisfacción en Centro Zonal	57%	31%	10%	2%	0%	0%
Familias con Bienestar	51%	43%	6%	0%	0%	0%
Recuperación Nutricional CRN	78%	1%	1%	0%	0%	20%
Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC	78%	6%	0%	0%	0%	16%
Centros de Desarrollo Infantil - CDI	45%	37%	14%	3%	0%	1%
Hogares Infantiles HI	23%	45%	30%	2%	0%	0%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016.

Gráfico 9. Variable "Estrato socioeconómico" en grupos poblacionales usuarios o beneficiarios de los programas y servicios de ICBF. 2016



De la lectura de la información antes registrada se identifican las siguientes consideraciones:

- El 55% de la población de usuarios y beneficiarios se encuentran en el nivel 1 de estrato socioeconómico; el 27% en el nivel 2; el 10% en el nivel 3

3.8. Aproximación del Perfil del Usuario – Beneficiario de los Servicios y Programas de ICBF

Mediante la interrelación de las variables de caracterización se puede afirmar que se trata de mujeres y hombres jóvenes que acuden a los servicios de ICBF; que desde temprana edad, en algunos casos menores de 15 años, ya enfrentan problemáticas complejas como ser padres jóvenes, la drogadicción, actos delictivos. Es población con bajo o ningún nivel educativo; este último grado se encuentra en el Programa de Recuperación Nutricional en sus dos modalidades. En un 40% su ocupación es ama de casa y en el caso del Programa de Internado – Consumo sustancias psicoactivas antes de ingresar al programa, en el 55% de los casos, fueron estudiantes. El alto nivel educativo se encuentra en el Programa de Familias en Proceso de Adopción.

A continuación se presenta una aproximación al perfil del usuario(a)/beneficiario (a) de los servicios ofrecidos por ICBF, el cual es el resultado del estudio de caracterización poblacional.

Tabla 30. Aproximación del perfil del usuario – beneficiario de los programas y servicios de ICBF. 2016

Variables Poblacionales	Descripción de las Características
Sexo	El 78% promedio de la población que acude a los servicios y programas del ICBF corresponde al sexo femenino.
Edad	El 29% de la población que recibe los servicios se encuentra en un rango de edad de 15 a 19 años y se concentra en temas de recuperación más que de prevención. El 64% de los usuarios (as) de los servicios de los Centros Zonales se encuentran en la edad de los 20 a 39 años.
Nivel Educativo	El 51% de la población tienen estudios de bachillerato, donde el 25% de ellos es incompleto; 25% estudios de primaria; 6% ninguno; 6% estudios profesional, 4% postgrado.
Ocupación	40% ama de casa, 23% empleado, 17% independiente, 10% estudiante, 8% desempleado.
Condición de discapacidad	Población en condición de discapacidad (2%) en las categorías auditiva, cognitiva, discapacidad múltiple, física y mental.

Variables Poblacionales	Descripción de las Características
Pertenencia a etnia específica	Reconocimiento de pertenencia a una etnia específica (19%) como lo es Indígena, negro, afrocolombiano, palenquero, raizal y Rom; con alta representación del 59% y 60% en el Programa de Recuperación Nutricional.
Estrato Socioeconómico	El 82% de los usuarios y beneficiarios se encuentran en el Nivel 1 y 2 de estratificación socioeconómica.

3.9. Caracterización de la población según variables agregadas

En este capítulo de caracterización, las diferentes áreas misionales ICBF que participaron en este estudio, consideraron incluir otras variables propias de la naturaleza de cada uno de ellos, por lo tanto, a continuación se describen los resultados encontrados en campo, así:

3.9.1. Según encuesta de Satisfacción en Centro Zonal

3.9.1.1. Motivo de la visita

En el gráfico 10, se pueden identificar los principales motivos de visita a los centros zonales y sedes regionales.

Gráfica 10. Distribución por motivos de visita a nivel nacional



Fuente: Encuesta de satisfacción centros zonales y regionales (2016)

En la información registrada en el gráfico 9, se puede observar que los motivos de consulta más frecuentes son: Las asesorías en derechos de familia (25%), los procesos de cuota alimentaria (21%), el reconocimiento de paternidad (16%), las asesorías psicológicas y trabajo social (6%).

3.9.1.2. Tiempo en sala por motivos de visita

El 14% de los ciudadanos y ciudadanas considera que poner una queja o reclamo en los Centros Zonales de ICBF lleva más de 60 minutos; lo mismo manifiesta el 9% de quienes acuden por temas relacionados con adopción. (Ver gráfico 11).

Gráfico 11. Tiempo en sala mayor a 60 minutos por motivos de visita



Fuente: Encuesta de satisfacción centros zonales y regionales (2016)

El 10% de la población consultada, considera que el tiempo en sala para procesos relacionados con consumo de sustancias psicoactivas tarda entre 30 y 60 minutos. Los motivos de visita en trámites de cupos para programas vuelven a figurar en tiempos prolongados de espera en sala (9%).

Gráfico 12. Tiempo en sala entre 30 y 60 minutos por motivos de visita

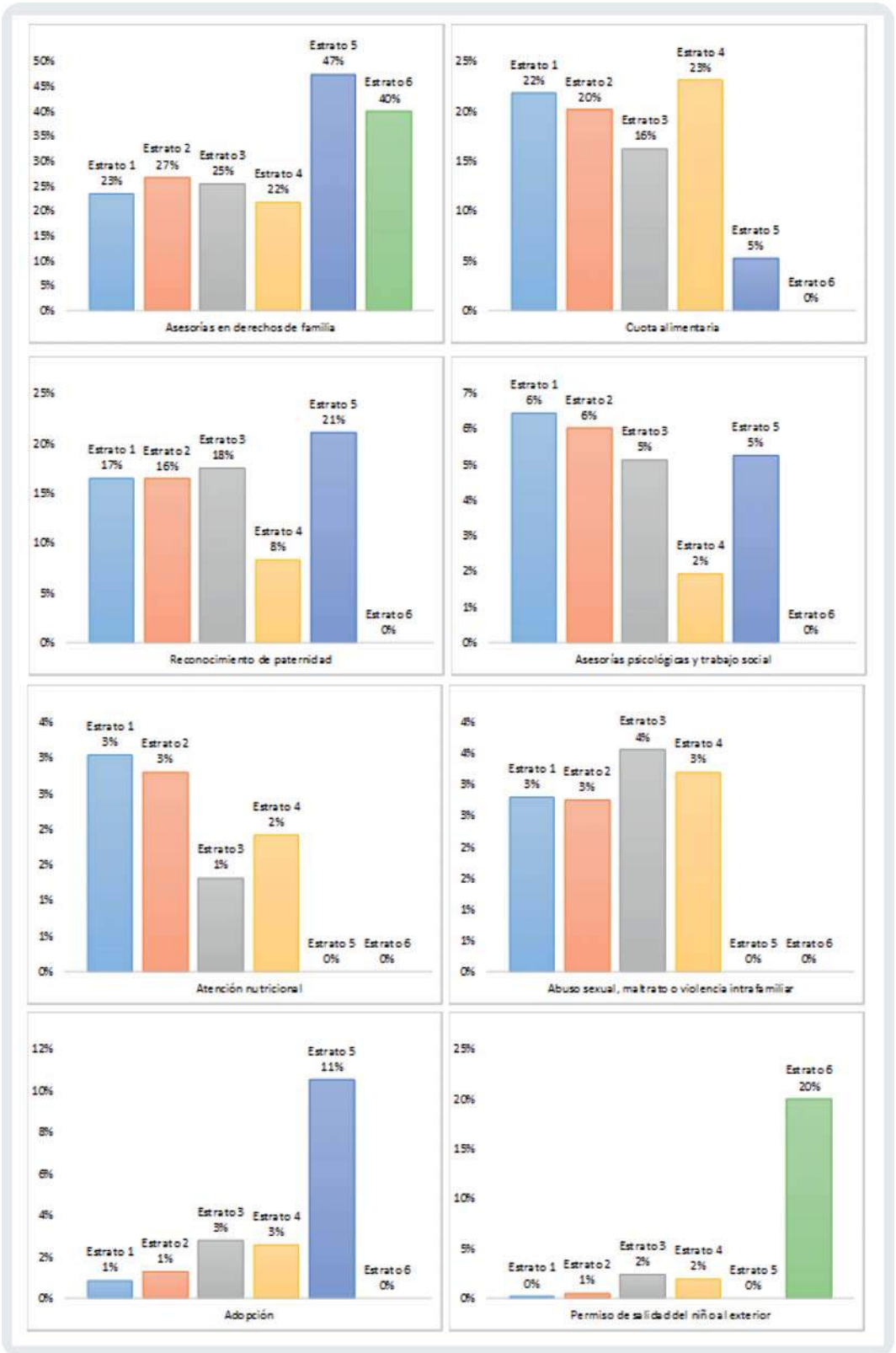


Fuente: Encuesta de satisfacción centros zonales y regionales (2016)

3.9.1.3. Motivos de visita según estratificación socioeconómica

En términos proporcionales, las personas de estratos altos visitan con mayor frecuencia los Centros Zonales en busca de asesorías en derechos de familia, reconocimientos de paternidad, adopción y permisos de salida de niños al exterior. Los estratos de ingresos bajos se caracterizan por motivos de visita relacionados con cuota alimentaria, asesorías psicológicas y de trabajo social, y atención nutricional. La población de estratos medios, acude por cuota alimentaria, reconocimiento de paternidad y por abuso sexual, maltrato o violencia intrafamiliar; así se puede confirmar en la información que se encuentra en el gráfico 13 que se encuentra a continuación.

Gráfico 13. Motivos de visita por estratos socioeconómicos a nivel nacional



Fuente: Encuesta de satisfacción centros zonales y regionales (2016)

3.9.1.4. Principales motivos por macroregión

Para la identificación de los principales motivos por los que acuden las y los ciudadanos a los Centros Zonales se retoma la distribución de Regionales por Macro-Regionales, conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, brindada por la Coordinación de Mejoramiento e Innovación de la Dirección de Planeación y Control de Gestión de ICBF . (Véase ilustración 6).

Ilustración 6. Distribución de Regionales en macroregiones



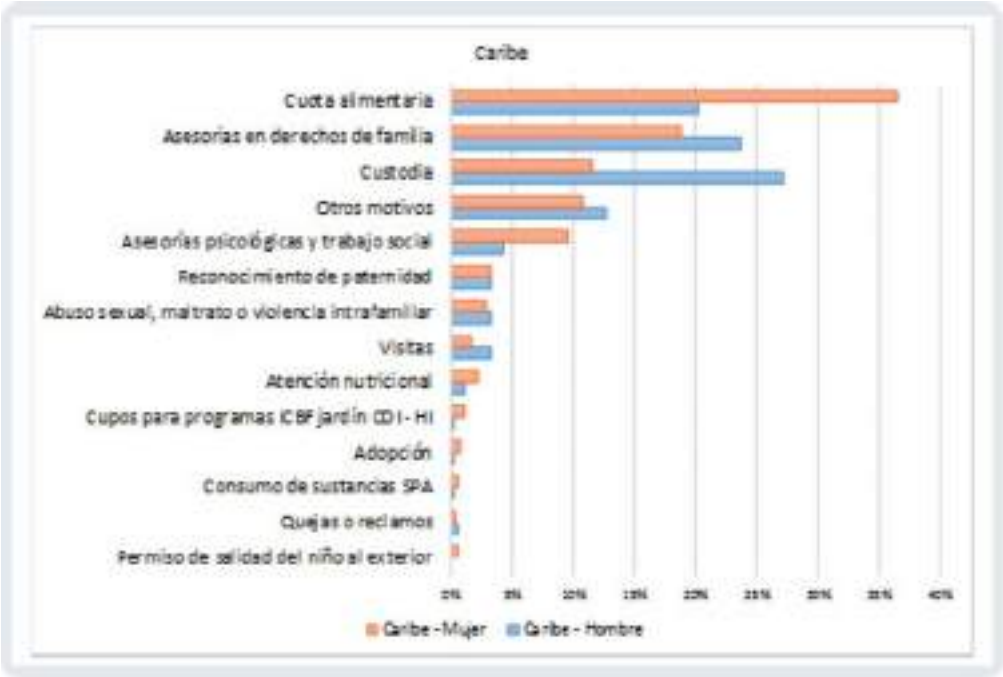
REGIONAL	MACROREGIÓN
NORTE DE SANTANDER	Centro Oriente
SANTANDER	Centro Oriente
BOGOTÁ	Centro Oriente
BOYACÁ	Centro Oriente
CUNDINAMARCA	Centro Oriente
QUINDIO	Eje Cafetero
RISARALDA	Eje Cafetero
ANTIOQUIA	Eje Cafetero
CALDAS	Eje Cafetero
ARAUCA	Llanos
CASANARE	Llanos
GUAINIA	Llanos
GUAVIARE	Llanos
META	Llanos
VAUPES	Llanos
VICHADA	Llanos
ATLANTICO	Caribe
BOLIVAR	Caribe
CESAR	Caribe
CORDOBA	Caribe
GUAJIRA	Caribe
MAGDALENA	Caribe
SAN ANDRES	Caribe
SUCRE	Caribe
CAQUETA	Centro Sur
AMAZONAS	Centro Sur
HUILA	Centro Sur
PUTUMAYO	Centro Sur
TOLIMA	Centro Sur
CAUCA	Pacífico
CHOCO	Pacífico
NARIÑO	Pacífico
VALLE	Pacífico

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Gestión de ICBF. 2016

Los principales motivos de visita de los ciudadanos en el Caribe son cuota alimentaria, asesorías en derechos de familia y custodia. Se destaca la participación de la mujer en los motivos de cuota alimentaria y asesorías psicológicas.

6 Coordinación de Mejoramiento e Innovación de la Dirección de Planeación y Control de Gestión de ICBF. Claudia Díaz Hernández. Noviembre 1 de 2016.

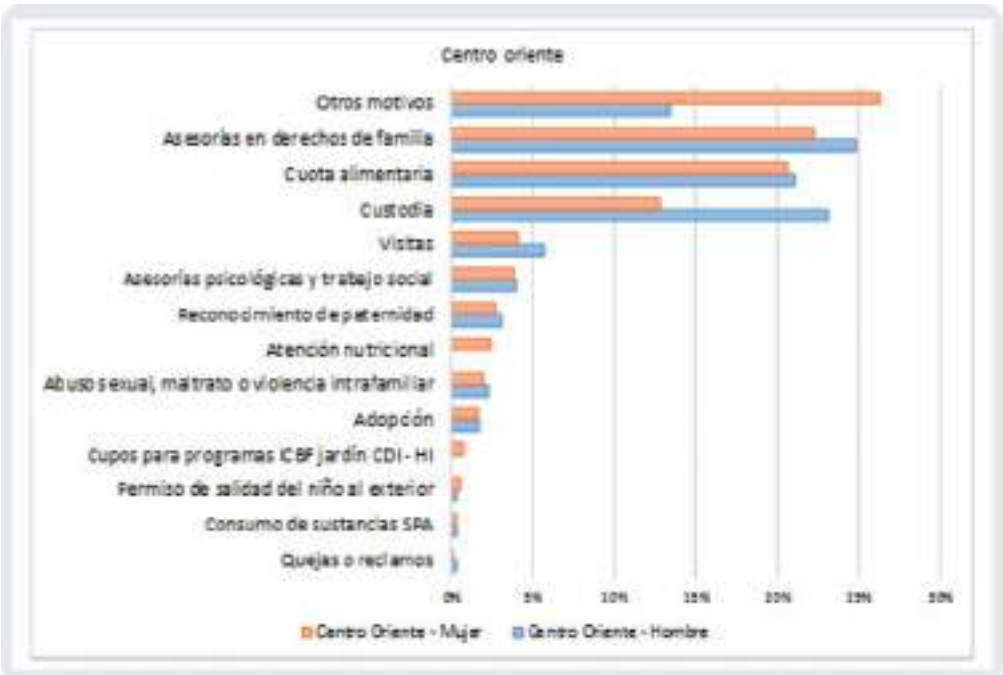
Gráfico 14 Motivos de visita según sexo en la Región Caribe



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

En la región Centro Oriente los ciudadanos visitan los centros zonales y sedes regionales especialmente para asesorarse en derechos de familia, cuota alimentaria y custodia. Los hombres acuden notoriamente más que las mujeres por motivos de este último trámite.

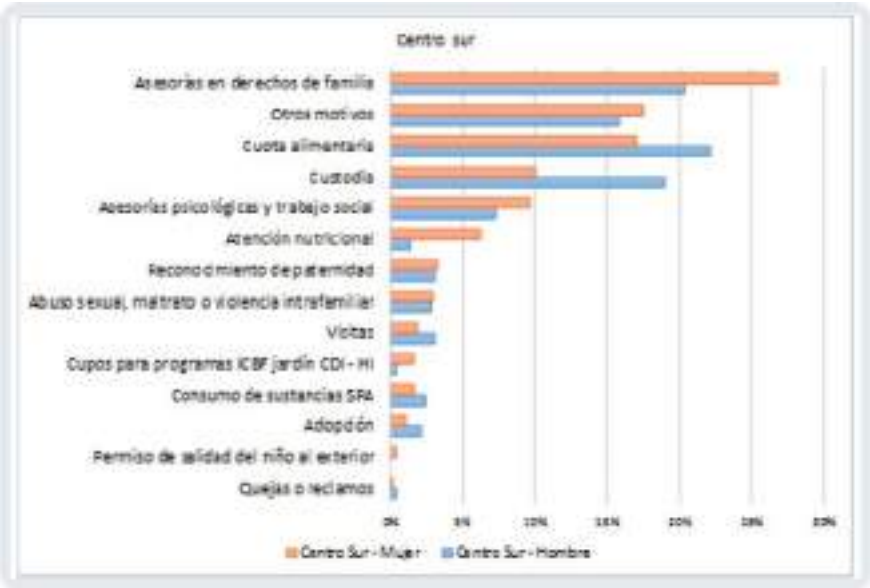
Gráfico 15 Motivos de visita según sexo - Centro oriente



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

En Centro Sur, las mujeres acuden más que los hombres por motivos de asesorías en derechos de familia y atención nutricional. Los hombres asisten especialmente por cuota alimentaria y custodia.

Gráfico 16 Motivos de visita según sexo - Centro sur



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

En el Eje Cafetero se mantiene la misma tendencia que en las demás regiones, donde las mujeres asisten más a los centros zonales y sedes regionales, por motivos de asesorías en derechos de familia y asesorías psicológicas. Los hombres acuden más por concepto de custodia y reconocimiento de paternidad.

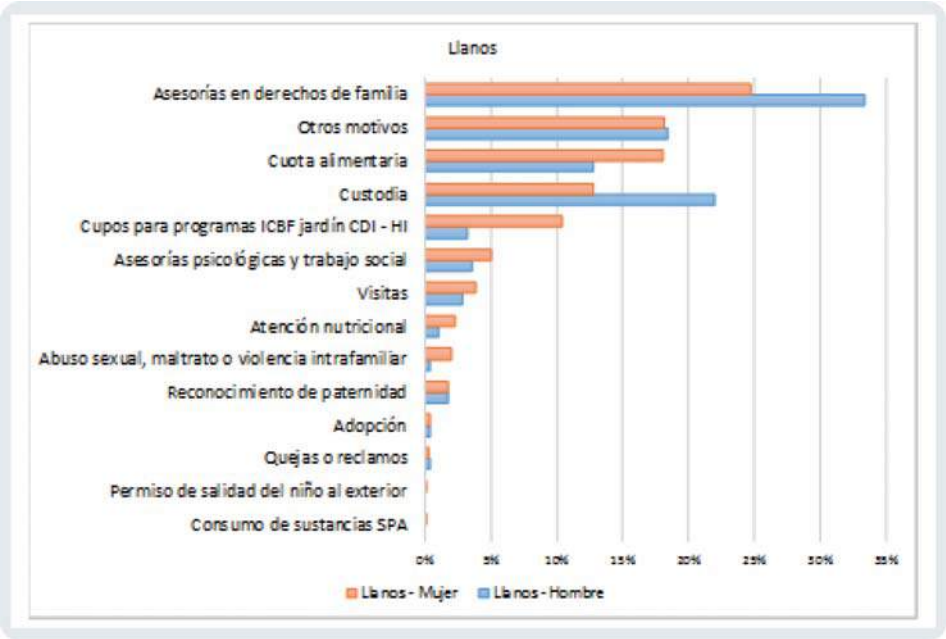
Gráfico 17 Motivos de visita según sexo - Eje cafetero



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

A diferencia de las anteriores macroregiones, en los Llanos los hombres acuden en mayor proporción que las mujeres a asesorías en derechos de familia y las mujeres acuden más a trámites de cuota alimentaria.

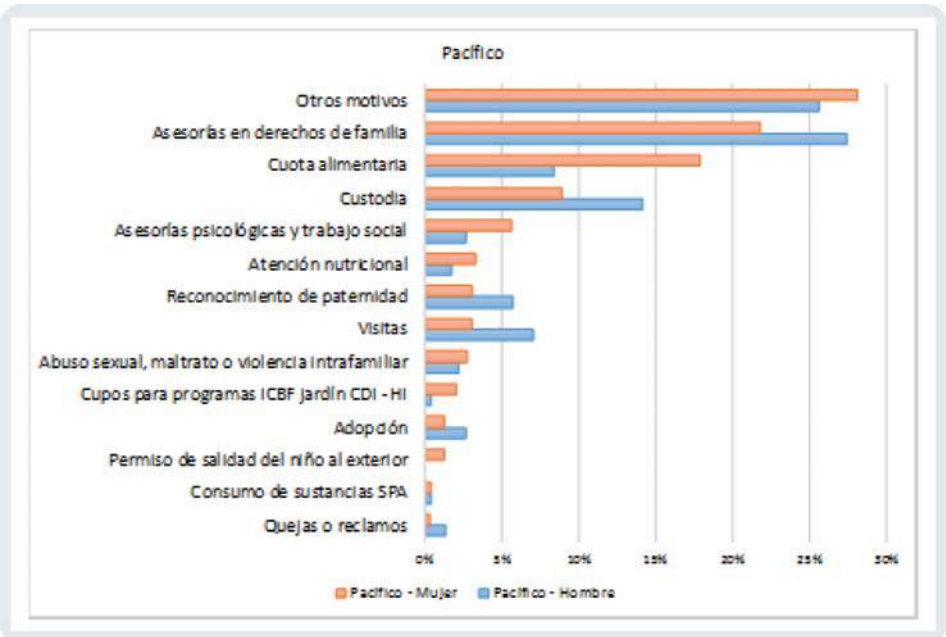
Gráfico 18 Motivos de visita según sexo - Llanos



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

En Pacífico los hombres acuden en mayor medida a las asesorías en derechos de familia, los trámites de custodia, el reconocimiento de paternidad y las visitas.

Gráfico 19 Motivos de visita según sexo - Pacífico



Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales y sedes regionales (2016)

3.9.2. Programa Familias en proceso de adopción

3.9.2.1. Conformación de la familia

Los resultados del estudio indican que aproximadamente el 59% de los usuarios del Programa de Adopción tiene una conformación familiar sin presencia de hijos. El 41%, por el contrario, ya cuenta con al menos un hijo. Los solteros sin hijos no son significativos entre el total. (Véase información en gráfico 20).

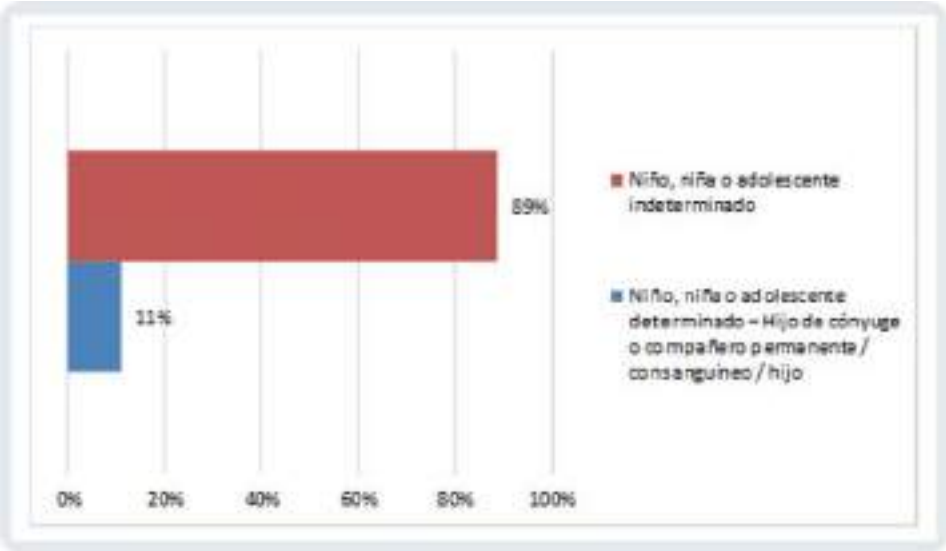
Gráfico 20. Conformación de familia. Programa de Adopción. 2016



Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016.

El 89% de los usuarios del programa llevan un tipo de adopción de niño, niña o adolescente indeterminado. El 11% escogió un proceso de niño, niña o adolescente determinado – hijo de conyugue o compañero permanente, consanguíneo, hijo. (Ver gráfico 21).

Gráfico 21. Distribución porcentual determinado e Indeterminado. Programa de Adopción. 2016



3.9.3. Programa Familias con Bienestar

3.9.3.1. Tiempo de permanencia en el Programa

En el gráfico 22 se registró la información del estudio en la que indica que el 87% de los beneficiarios llevan menos de un año en el Programa; el 11% lleva ente 1 y 2 años; el 1% más de 2 años.

Gráfico 22 Tiempo de permanencia en Programa Familias con Bienestar



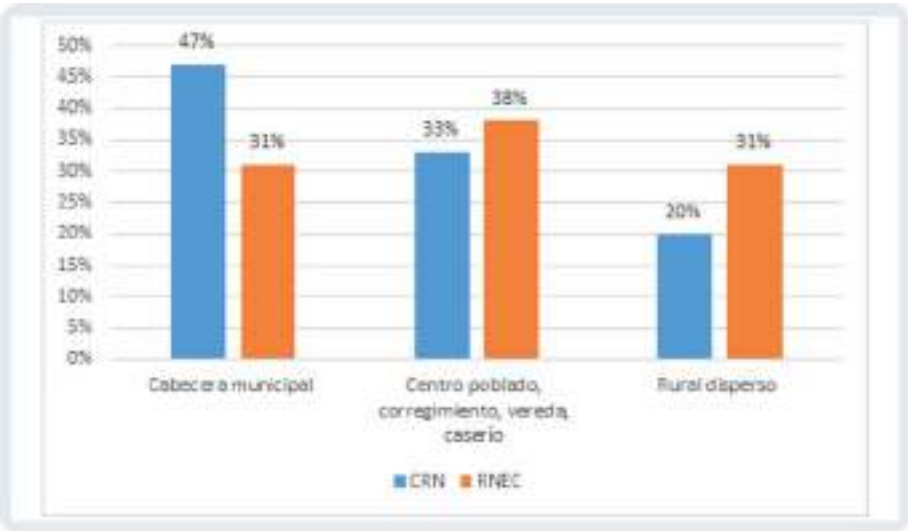
3.9.4. Programa de Recuperación Nutricional

3.9.4.1. Ubicación de la vivienda donde reside el beneficiario

En la información que se registra en el gráfico 23, se puede observar que la vivienda del 47% de los beneficiarios de Centros de Recuperación Nutricional – CRN y del 31% de Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC se encuentra ubicada en la cabecera municipal; mientras que el 33% y 38% respectivamente se encuentra en el centro poblado, corregimiento o caserío.

El 20% de los beneficiarios del CRN tienen sus viviendas en rural disperso cuyas condiciones pueden en un momento dado dificultar la intervención de los programas y servicios de ICBF. Este porcentaje se ve más alto en la modalidad del Programa RNEC que equivale al 31%.

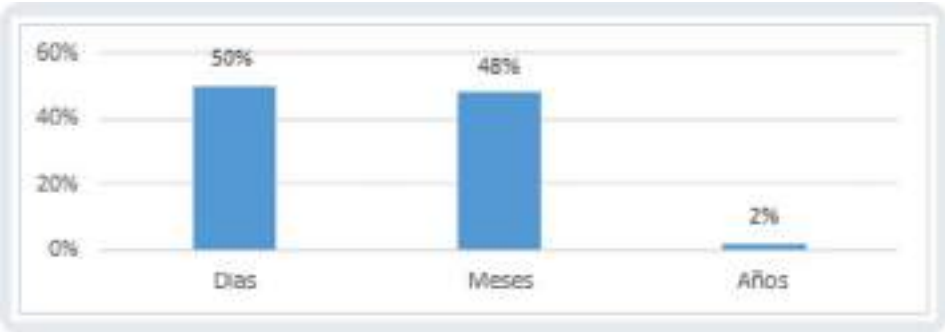
Gráfico 23 Ubicación de la vivienda donde reside el beneficiario. Programa Recuperación Nutricional. 2016



Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016.

3.9.4.2. Tiempo que lleva en el Programa

Gráfico 24 Tiempo que lleva en el Programa. Programa Recuperación Nutricional. 2016



En el gráfico se puede apreciar que el 50% de beneficiarios afirman que llevan en el programa desde 1 día hasta 24 días; mientras que el 48% manifiesta que se encuentra entre 2 hasta 7 meses y el 2% menciona que se encuentra desde 1 año hasta 4.

3.9.4.3. Conocimiento del Programa de Nutrición

El 78% de los beneficiarios del Programa de recuperación Nutricional en su modalidad CRN afirma que si conoce del programa y en sus respuestas todas se refieren a la nutrición y peso de los niños; sin embargo se observa que el 22% manifiesta no saber que es el Programa. La misma proporción se encuentra en la modalidad RNEC del 77% al 23% respectivamente.

3.9.5. Programa Centro de Desarrollo Infantil – Hogar Infantil

3.9.5.1. Tiempo que lleva en el Programa

La información en campo registró el tiempo que los beneficiarios llevan en el Programa de Centro de Desarrollo Infantil – Hogar Infantil, así: El 84% llevan más de 1 año; el 13% llevan desde dos meses; el 1% lleva desde 8 días y el 1% restante no recuerda el tiempo que lleva. Como se puede apreciar el tiempo de los beneficiarios en el Programa depende de la permanencia escolar del niño o niña en el establecimiento.

3.9.5.2. Número de niños del núcleo familiar beneficiados con el servicio del ICBF

En cuanto al número de niños beneficiados se identificó que el 69% manifiesta el beneficio de 1 niño de su núcleo familiar; para el 23% han sido 2 niños beneficiados; para el 7% son 3 niños y el 2% comenta que se han beneficiado hasta 4 niños.

3.9.6. Programa Sistema de Responsabilidad Penal –SRPA – Cumplimiento de Sanciones

3.9.6.1. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad

El Programa consideró importante indagar mediante este estudio, la categoría de tiempo que llevan los y las jóvenes en el mismo y por ende se conoció que el 83% de ellos lleva menos de 1 año y el 17% entre 1 y 2 años bajo la modalidad No privativa de la Libertad. Esta información se registra en el gráfico 25 que se encuentra a continuación:

Gráfico 25 Tiempo cumpliendo sanción Grupo poblacional. Programa SRPA No privativa de la Libertad - 2016



3.9.6.2. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad

Gráfico 26. Tiempo cumpliendo sanción Grupo poblacional. Programa SRPA – Modalidad Privativa de la Libertad.

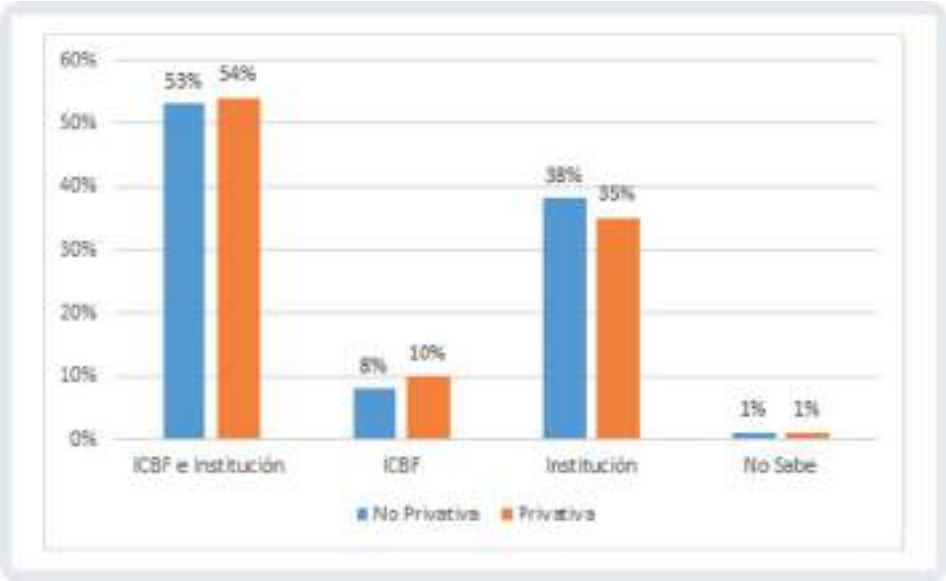


Según las cifras que se registran en el gráfico 26 se observa que el 67% de los y las jóvenes lleva menos de 1 año; el 23% entre 1 y 2 años; el 7% entre 2 y 3 años y el 3% más de 3 años.

3.9.6.3. Institución que percibe lo atiende

En la estadísticas que se encuentran en el gráfico 27 indican la percepción de los y las jóvenes frente a la institución que los atiende; por lo tanto se puede afirmar que ICBF no se encuentra altamente posicionado en la mente de estos beneficiarios pues solamente la mencionan entre el 8 y el 10% en las dos modalidades del Programa SRPA; aunque el 53% y 54% manifiestan que su atención la reciben por parte de ICBF en compañía de otra institución.

Gráfico 27. Percepción sobre la institución que lo atiende. Programa SRPA – Modalidad Privativa de la Libertad.



3.9.7. Programa Internado – Consumos de sustancias psicoactivas SPA

Frente a la historia del consumo se identificaron los siguientes aspectos:

3.9.7.1. Tiempo que lleva en el Programa

El 85% de los beneficiarios del Programa llevan menos de un año de vinculación al programa de consumo de sustancias psicoactivas. El 12% corresponde a usuarios que tienen entre 1 y 2 años de ser beneficiarios. (Ver gráfico 28).

Gráfico 28. Tiempo que lleva en el Programa SPA

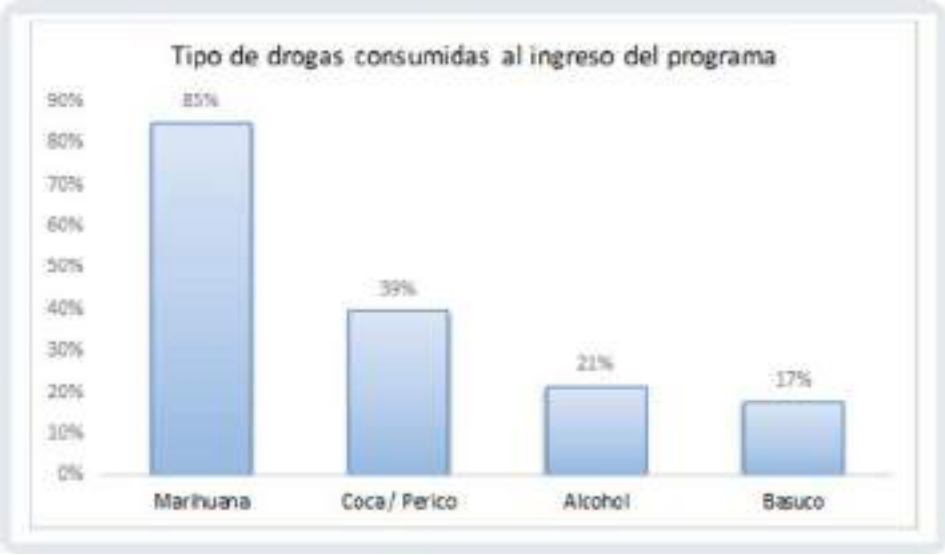


Fuente: Encuesta de Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas Spa (2016)

3.9.7.2. Tipo de sustancias que consumía al momento de ingresar al servicio

Se estableció que el 85% de beneficiarios del Programa ingresaron al programa con niveles de consumo significativos de marihuana, cocaína (39%), alcohol (21%) y basuco (17%); los cuales, en muchos de los casos, consumían varias de ellas al mismo tiempo. Así mismo, se pudo determinar que la marihuana fue la sustancia psicoactiva mediante la cual se inició la mayoría de usuarios en este tipo de consumo de sustancias. La información se encuentra en el gráfico 29.

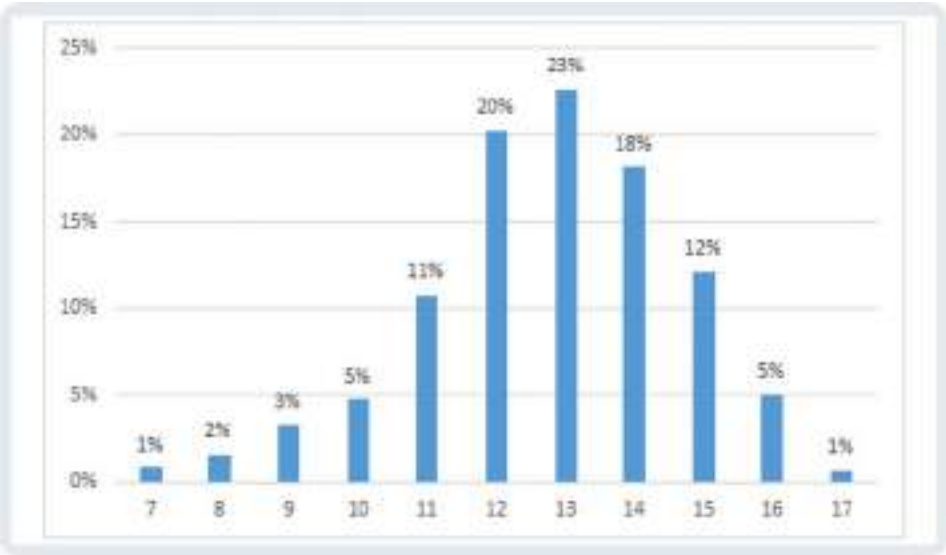
Gráfico 29. Tipo de sustancia psicoactivas consumidas al ingreso del Programa SPA



Fuente: Encuesta de Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas Spa (2016)

En la gráfica 30, se puede apreciar que las edades de mayor riesgo para iniciar con el consumo de sustancias psicoactivas está entre 11 a los 15 años y comentan que iniciaron con cigarrillo, marihuana, pegante y perica y las conseguía en el barrio, colegio, en la calle; con los amigos y así mismo las consumía en el colegio, en el parque, en la casa, en la calle.

Gráfico 30. Edad que empezó a consumir sustancias psicoactivas



3.9.8. Programa Proyecto de Vida preparación para la vida laboral y productiva

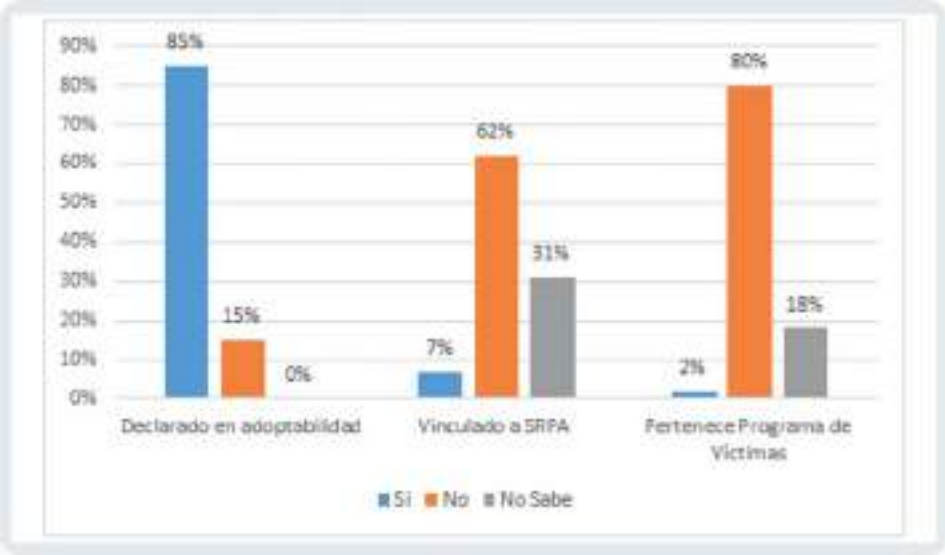
El 85% de los beneficiarios del Programa Proyecto de vida se encuentra declarado en adoptabilidad, mientras que el 15% restante manifiesta no encontrarse en esta condición.

El 62% no está vinculado al sistema de responsabilidad penal para adolescentes; 31% manifiesta que no sabe y el 7% comenta que si está vinculado a tal sistema.

El 80% de las y los jóvenes beneficiarios del Programa no pertenecen al Programa de Víctimas; el 2% de ellos reconoce su pertenencia a este programa y el 18% No sabe.

Estos detalles antes mencionados se presentan en forma gráfica (Véase gráfico 31).

Gráfico 31. Características de los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida – Preparación para la vida laboral y productiva. 2016.



Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016

Ahora bien, de la interrelación de las diversas variables en el estudio de caracterización se identifican las siguientes reflexiones

4. MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

"Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas otras montañas por escalar".

Nelson Mandela

En este capítulo se encuentra la medición del nivel de satisfacción tanto de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a los servicios del Centro Zonal como de los usuarios y beneficiarios de los programas misionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF; para tal fin, conjuntamente con las áreas misionales y el Grupo Calidad para el Servicio y la Atención – DsyA, en forma previa, se definieron los criterios que integran la calidad del servicio de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos. Para el caso de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción en Centro Zonal, se aplicaron los siguientes criterios según tabla 31, así:

Tabla 31. Criterios de calidad para la medición del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios de los Programas y Servicios de ICBF. 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
Atención en Centro Zonal	
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema
	1.3.Calidad de la asesoría brindada
	1.4.Presentación del personal
	1.5.Comodidad de las instalaciones
	1.6.Atención recibida
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.

Fuente: Pliego de Condiciones – Ficha Técnica. Instrumentos de recolección delnformación en campo. 2016

Ahora bien, con los criterios antes mencionados se procedió a la aplicación de la encuesta en Centro Zonal, y luego, al análisis de la información para todas y cada una de las preguntas contenidas en los instrumentos utilizados para la recolección de la información en campo (Ver formato de encuesta en **Anexo 1**) y que a su vez dan cuenta del nivel de satisfacción de los ciudadanos (as) que acuden al Centro Zonal ICBF; así mismo permiten identificar las oportunidades de mejora.

La sustentación de resultados se presenta iniciando con la atención de servicios en los Centros Zonales seguido de cada programa misional, así:

4.1. Nivel de Satisfacción en Centro Zonal

El Indicador de Satisfacción en Centro Zonal se presenta en tres niveles a saber:

A nivel nacional,
A nivel de macroregiones
A Nivel de Centros Zonales y Regionales

4.1.1. Nivel de Satisfacción nacional

El objetivo de la aplicación de esta técnica fue conocer la calidad de atención, la claridad de la información suministrada, la resolución de la necesidad y la oportunidad de respuesta brindada al ciudadano que acude a los puntos de atención del ICBF en forma espontánea o por alguna citación o trámite específico. Para tal fin se identificaron cuatro temas a evaluar y son aquellos que se encuentran en la ilustración 7 que se indica a continuación.

Ilustración 7. Criterios para la evaluación del Nivel de satisfacción en la atención en Centro Zonal. 2016.



Fuente: Ficha Técnica de Condiciones Esenciales para la prestación del Servicio y/o entrega del bien (FCT) ICBF. Mayo 23 del 2016.

A continuación se describe el comportamiento de cada uno de los criterios mencionados, en función del nivel de satisfacción a nivel nacional.

Calidad de la atención

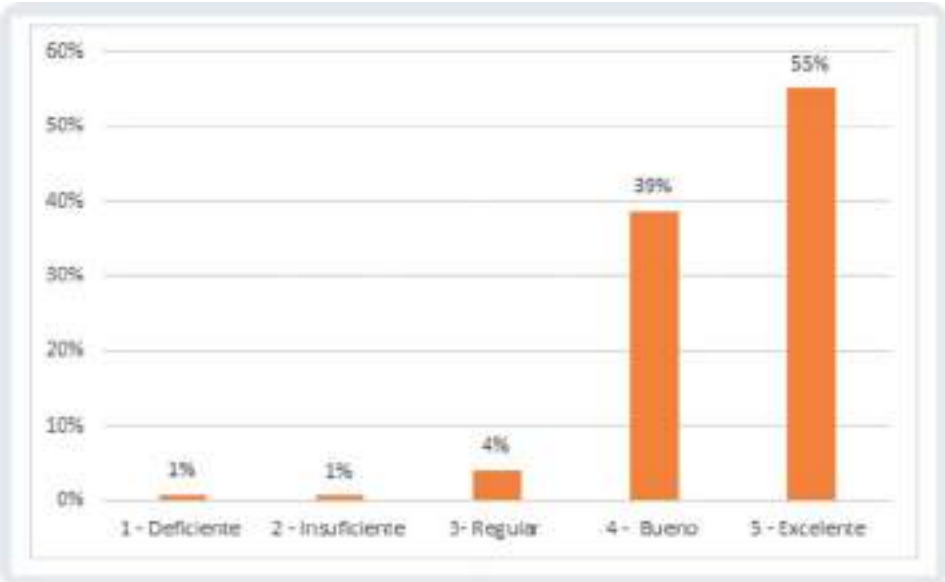
En la tabla 32 se encuentra la información obtenida en campo en relación con el nivel de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, específicamente en la variable de "Calidad de la atención" con sus correspondientes criterios, así:

Tabla 32. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Calidad de atención.

Variable	Criterios	1 - Deficiente	2 - Insuficiente	3- Regular	4 - Bueno	5 - Excelente	NS/NR
Calidad de atención	Disposición y amabilidad del personal	1%	1%	4%	37%	56%	1%
	Actitud del colaborador	1%	1%	4%	36%	57%	1%
	Calidad de la asesoría brindada	1%	1%	4%	38%	56%	0%
	Presentación personal del colaborador	0%	0%	2%	37%	60%	1%
	Comodidad de las instalaciones	1%	1%	6%	44%	48%	0%
	Atención recibida	1%	0%	4%	40%	54%	1%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 32. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Calidad de atención.



Con base en la información registrada en la tabla 32 y gráfico 32 se puede plantear las siguientes afirmaciones:

- Con base en la información registrada en la tabla 32 y gráfico 32 se puede plantear las siguientes afirmaciones:

- El 39% de los y las ciudadanos (as) consideran que la calidad del servicio es buena y resaltan la comodidad de las instalaciones que es el factor que mayor puntaje obtiene siendo éste del 44%.

- El 55% de ellos consideran que la calidad de la atención es excelente y en un 60% se resalta la presentación personal de los colaboradores.

- Sin embargo, aunque el 94% de los ciudadano consideren una calificación en la escala de buena a excelente, también existe un 6% que considera que la calidad de atención se ubica en la escala de deficiente (1%), insuficiente (1%) y regular (4%) y se refieren a la comodidad de las instalaciones en un 6%, disposición y amabilidad del personal 4%, actitud del colaborador 4%.

Claridad de la información suministrada

Tabla 33. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Claridad de la información suministrada.

Variables	Criterios	1 - Deficiente	2 - Insuficiente	3- Regular	4 - Bueno	5 - Excelente
Claridad de la información suministrada	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	1%	1%	5%	37%	56%
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	1%	1%	4%	37%	57%

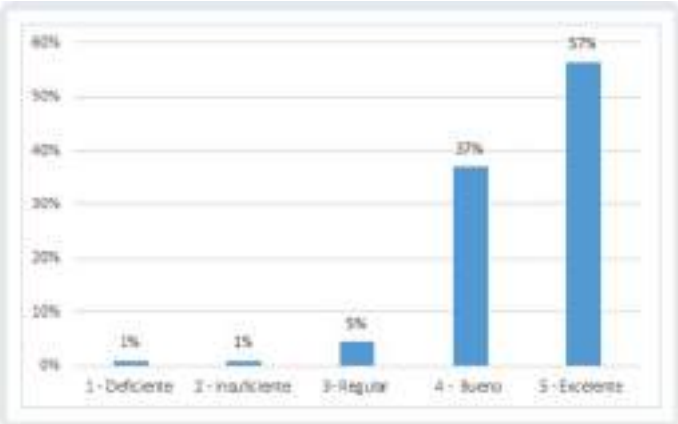


Gráfico 33. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Claridad de la información suministrada.

De la información que se reporta en la tabla y gráfico anterior se puede afirmar que el 94% de los ciudadanos y ciudadanas califican entre 4 Bueno y 5 Excelente la claridad de la información que se mide a través de dos criterios a saber: Claridad, amplitud y precisión de la información brindada y el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario.

Es importante mencionar que aún se identifica un 6% de la población que manifiesta su descontento con el criterio de claridad de la información.

Resolución de la necesidad

En este criterio se encuentran los hallazgos relacionados con la resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas; si el servicio recibido supera o no las expectativas; la cantidad de veces que debe volver por la consulta; además si considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite. En la tabla 34 se indican los resultados encontrados en campo.

Tabla 34. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Resolución de la necesidad.

Variables	Criterios	Descripción del hallazgo
Resolución de la necesidad	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	Las calificaciones al respecto son: 54% Excelente, 37% Bueno, 6% Regular, 1% deficiente, 1% insuficiente
	El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas	Para el 82% el servicio cumplió con sus expectativas, para el 8% superó las expectativas; y para el 9% no cumplió las expectativas del servicio.
	Cantidad de veces que debe volver por la consulta	El 27% tuvo que volver porque son citas periódicas, para entrega de documentos; porque no estaba la encargada de atenderle. El 73% no necesito volver.
	Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.	El 69% considera que si avanza sus trámites; mientras que el 31% considera que no avanza.

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016.

De la información antes registrada surgen diversas inquietudes con respecto al nivel de satisfacción de los y las ciudadanos (as) que acuden al servicio que brinda el Centro Zonal:

> Si bien es cierto se observan resultados como que el 54% califica excelente el criterio de resolución de inquietudes y dudas; el 82% cumplió sus expectativas; el 73% no tuvo necesidad de volver y que el 69% sintió que sus trámites avanzaban; aún no se observa completitud de los criterios al 100% lo que significa que aún existen aspectos que deben ser revisados; entre ellos: Que las personas tengan que volver porque los funcionarios encargados de resolver el tema no se encontraban disponibles; o para entrega de documentación; o que sientan que sus trámites no avanzan.

Oportunidad de respuesta

Los criterios que están relacionados con la oportunidad de respuesta, son aquellos que asocian al tiempo, a la cantidad de colaboradores y al cumplimiento de horario. En la tabla 35 se presentan los resultados obtenido de la investigación en campo, así:

Tabla 35. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Variable – Oportunidad de Respuesta.

Variable	Criterios	1 - Deficiente	2 - Insuficiente	3- Regular	4 - Bueno	5 - Excelente	NS/NR
Oportunidad de respuesta	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	1%	1%	5%	40%	52%	1%
	Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día	1%	1%	6%	40%	52%	0%
	Número suficiente de colaboradores para atender al público.	El 81% de los ciudadanos -as considera que el número de colaboradores es suficiente; mientras que el 11% considera que no es suficiente y el 8% No sabe o no responde.					

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016.

De la información anterior se puede afirmar que el 92% de ciudadanos, que teniendo la experiencia de la atención recibida en el Centro Zonal, califican entre bueno (40%) y excelente (52%) la oportunidad de respuesta; sin embargo aún se encuentra el 8% de ellos cuya calificación en la escala, corresponde a deficiente (1%) insuficiente (1%) y regular (6%).

Nivel de Satisfacción según consolidado de variables

Ahora bien, una vez estudiado cada una de las cuatro variables comprometidas con el nivel de satisfacción en centro zonal, se procede a la calificación correspondiente, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

a) El consolidado de las cuatro variables en estudio, el cual se presenta en la tabla 36, gráfico 34, en el que se indica un mayor porcentaje en la escala del 4 - Bueno y 5 – Excelente, sin menospreciar aquellos conceptos que invitan a la reflexión para el mejoramiento. En la tabla 36 se indica el resultado de la consolidación de variables, así:

Tabla 36. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Consolidado de Variables.

Variables	1 - Deficiente	2 - Insuficiente	3- Regular	4 - Bueno	5 - Excelente	NS/NR
Calidad de la atención	1%	1%	4%	39%	55%	0%
Claridad de la información suministrada	1%	1%	5%	37%	57%	0%
Resolución de la necesidad	1%	1%	6%	37%	54%	1%
Oportunidad de respuesta	1%	1%	5%	40%	52%	1%
Promedio	**1%**	**1%**	**5%**	**38%**	**54%**	**1%**

Gráfico 34. Nivel de Satisfacción ciudadanos (as) que acuden a los servicios en Centro Zonal de ICBF. 2016. Consolidado de Variables.



b) Para guardar coherencia con los indicadores del año 2014 y 2015 y permitir la comparación, se retoma la misma escala de interpretación de la información, (Ver tabla 37).

Tabla 37. Convenciones para el análisis del Nivel de Satisfacción.

Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Mayor de 4.1.	Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Entre 3.85 y 4.1	Entre el 75% y el 82%	Nivel Aceptable de Satisfacción
Menor de 3.85	Menor al 75%	Nivel Bajo de Satisfacción

c) El Nivel de Satisfacción para el año 2016 corresponde al 92% frente al 79% del año 2015 y del 85,79 del año 2014.

Tabla 38. Nivel de satisfacción últimos 3 años - 2014 – 2016.

2014	2015	2016
85,79%	79%	92%[1]

4.1.2. Nivel de Satisfacción en macroregiones

En la tabla 39 se presenta el nivel de satisfacción general por macroregiones, en él se evidencia que el Eje cafetero ocupa el primer lugar en satisfacción de los ciudadanos en relación con el servicio prestado por parte del ICBF en los Centros Zonales.

Tabla 39. Nivel de satisfacción en macroregiones

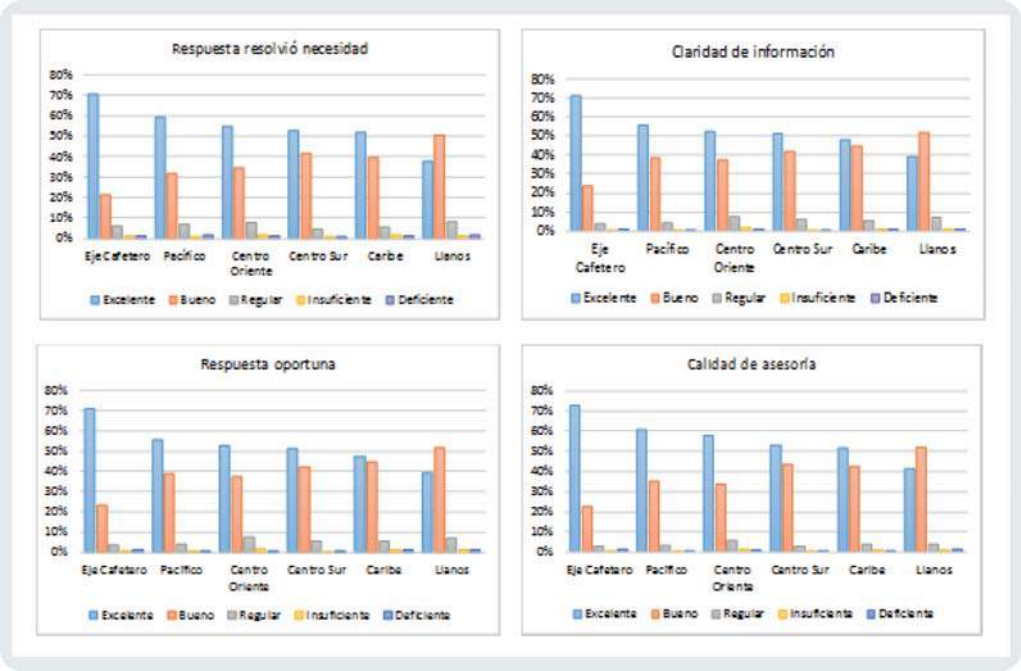
Macroregión	Indicador de Satisfacción	Nivel satisfacción
Eje Cafetero	4,7 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Pacífico	4,5 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Centro Oriente	4,5 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Centro Sur	4,5 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Caribe	4,4 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción
Llanos	4,3 = Mayor del 82%	Nivel Alto de Satisfacción

Fuente: Encuesta de satisfacción centros zonales y regionales (2016)

7 Américas. Nivel de Satisfacción ICBF año 2015. Informe Ejecutivo
Help File Ltda. Nivel de satisfacción año 2014. Informe Ejecutivo
9 Consorcio INTERICBF 2016. Encuesta de satisfacción en Centros Zonales.

En el gráfico 35, se puede apreciar el comportamiento de los cuatro criterios en los cuales descansa el nivel de satisfacción del año 2016, así:

Gráfico 35. Nivel de satisfacción según criterios – calidad, resolución de necesidad – claridad de información - repuesta oportuna en las macroregiones



La información que se registra en la tabla 40 da cuenta del nivel de satisfacción en las macroregiones, quienes obtuvieron indicadores altos de satisfacción entre los ciudadanos tanto a nivel general como por variables, siendo el eje cafetero la de mejor calificación y los llanos la de más baja calificación.

Tabla 40. Nivel de satisfacción en macroregiones según criterios 2016.

Macroregión	Resolución de necesidades	Claridad en información	Respuesta oportuna	Calidad asesoria	Nivel satisfacción
Eje Cafetero	4.6	4,6	4,6	4,6	↑
Pacífico	4.5	4,5	4,5	4,5	↑
Centro Sur	4.5	4,5	4,4	4,5	↑
Centro Oriente	4.4	4,4	4,4	4,5	↑
Caribe	4.4	4,4	4,4	4,4	↑
Llanos	4.2	4,3	4,3	4,3	↑
Mayor de 4.1.		Mayor del 82%	↑	Nivel Alto de Satisfacción	

Fuente: Encuesta de satisfacción Centros zonales. 2016

4.1.3. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales y Regionales

A continuación se encuentra el Indicador de Nivel de Satisfacción para los Centros Zonales y Regionales, teniendo en cuenta los tres criterios base que son: Resolución de necesidades, claridad de la información, oportunidad de respuesta y calidad de la asesoría. Así también se resaltan aquellos CZ que se encuentran en una escala del Indicador "Aceptable" (color amarillo) y "Bajo" (color rojo), lo que indica señal de alerta e identificación de oportunidad de mejora.

4.1.3.1. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Centro Oriente

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Centro Oriente conformada por las Regionales Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander, cuyos indicadores se registran en las tablas que se encuentran a continuación, se resaltan las siguientes observaciones:

En la Regional Santander se encontró una indicador de "Nivel aceptable de satisfacción" en el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento en el criterio relacionado con Resolución de Necesidades.

En la Regional Bogotá se encuentran un "Bajo" grado de satisfacción a nivel global en los Centros Zonales de Bosa, CREER, Engativá, Revivir y un "Nivel Aceptable" en los CZ de Ciudad Bolívar, Fontibón, Puente Aranda; estos indicadores se observan con respecto a los criterios Resolución de necesidades, claridad de la información, oportunidad de respuesta y calidad de la asesoría.

La Regional Boyacá presenta un alto nivel de satisfacción con respecto a los cuatro criterios básicos de la calidad del servicio ICBF.

En la Regional Cundinamarca se encuentran un matiz entre nivel "Bajo" y "Aceptable de satisfacción en los Centros Zonales de Soacha, San Juan de Rio Seco, Pacho, Choconta y Regional Cundinamarca.

Tabla 41 Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Bogotá	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ BARRIOS UNIDOS	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ BOSA	3,4	Menor al 75%	Bajo
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ CREER	3,4	Menor al 75%	Bajo
CZ ENGATIVA	3,5	Menor al 75%	Bajo
CZ FONTIBON	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ KENNEDY	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ MARTIRES	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ PUENTE ARANDA	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ RAFAEL URIBE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ REVIVIR	3,7	Menor al 75%	Bajo
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SANTA FE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SUBA	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ TUNJUELITO	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ USAQUEN	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ USME	4,1	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL BOGOTA	4,4	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 42 Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bogotá	4,1	Alto
CZ BARRIOS UNIDOS	4,3	Alto
CZ BOSA	3,6	Bajo
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,9	Bajo
CZ CREER	3,2	Bajo
CZ ENGATIVA	3,5	Bajo
CZ FONTIBON	3,9	Aceptable
CZ KENNEDY	3,9	Bajo
CZ MARTIRES	4	Aceptable
CZ PUENTE ARANDA	4	Alto
CZ RAFAEL URIBE	4,4	Alto
CZ REVIVIR	4	Aceptable
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,3	Alto
CZ SANTA FE	4,6	Alto
CZ SUBA	3,9	Aceptable
CZ TUNJUELITO	4,5	Alto
CZ USAQUEN	4,5	Alto
CZ USME	4	Aceptable
REGIONAL BOGOTA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 43 Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bogotá	4,1	Alto
CZ BARRIOS UNIDOS	4,4	Alto
CZ BOSA	3,7	Bajo
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,8	Bajo
CZ CREER	3,5	Bajo
CZ ENGATIVA	3,5	Bajo
CZ FONTIBON	4,1	Alto
CZ KENNEDY	4,1	Alto
CZ MARTIRES	4,1	Alto
CZ PUENTE ARANDA	4,1	Alto
CZ RAFAEL URIBE	4,5	Alto
CZ REVIVIR	3,7	Bajo
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,4	Alto
CZ SANTA FE	4,5	Alto
CZ SUBA	3,7	Bajo
CZ TUNJUELITO	4,5	Alto
CZ USAQUEN	4,5	Alto
CZ USME	4,3	Alto
REGIONAL BOGOTA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 44. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bogotá	4,1	Alto
CZ BARRIOS UNIDOS	4,1	Alto
CZ BOSA	3,5	Bajo
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,8	Bajo
CZ CREER	3,4	Bajo
CZ ENGATIVA	3,7	Bajo
CZ FONTIBON	3,7	Bajo
CZ KENNEDY	4,2	Alto
CZ MARTIRES	4,4	Alto
CZ PUENTE ARANDA	4,1	Alto
CZ RAFAEL URIBE	4,3	Alto
CZ REVIVIR	3,6	Bajo
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,5	Alto
CZ SANTA FE	4,5	Alto
CZ SUBA	4,2	Alto
CZ TUNJUELITO	4,2	Alto
CZ USAQUEN	4,2	Alto
CZ USME	4,1	Alto
REGIONAL BOGOTA	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 45. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Criterio : Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bogotá	4,1	Alto
CZ BARRIOS UNIDOS	3,9	Aceptable
CZ BOSA	3,6	Bajo
CZ CIUDAD BOLIVAR	3,8	Bajo
CZ CREER	3,5	Bajo
CZ ENGATIVA	3,5	Bajo
CZ FONTIBON	4,1	Alto
CZ KENNEDY	4,2	Alto
CZ MARTIRES	4,3	Alto
CZ PUENTE ARANDA	3,9	Aceptable
CZ RAFAEL URIBE	4,5	Alto
CZ REVIVIR	3,5	Bajo
CZ SAN CRISTOBAL SUR	4,5	Alto
CZ SANTA FE	4,5	Alto
CZ SUBA	3,6	Bajo
CZ TUNJUELITO	4,5	Alto
CZ USAQUEN	4,6	Alto
CZ USME	4,5	Alto
REGIONAL BOGOTA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 46. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Boyacá	**4,5**	Mayor del 82%	Alto
CZ CHIQUINQUIRA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ DUITAMA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ EL COCUY	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ GARAGOA	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ MIRAFLORES	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ MONIQUIRA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ OTANCHE	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ PUERTO BOYACA	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ SOATA	4,8	Mayor del 82%	Alto
SOGAMOSO	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ TUNJA 1	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ TUNJA 2	4,6	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL BOYACA	4,6	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 47. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Boyacá	**4,5**	Alto
CZ CHIQUINQUIRA	4,4	Alto
CZ DUITAMA	4,4	Alto
CZ EL COCUY	4,8	Alto
CZ GARAGOA	4,5	Alto
CZ MIRAFLORES	4,4	Alto
CZ MONIQUIRA	4,3	Alto
CZ OTANCHE	4,3	Alto
CZ PUERTO BOYACA	4,1	Alto
CZ SOATA	5	Alto
CZ SOGAMOSO	4,6	Alto
CZ TUNJA 1	4,6	Alto
CZ TUNJA 2	4,5	Alto
REGIONAL BOYACA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 48. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Boyacá	**4,5**	Alto
CZ CHIQUINQUIRA	4,3	Alto
CZ DUITAMA	4,4	Alto
CZ EL COCUY	4,7	Alto
CZ GARAGOA	4,5	Alto
CZ MIRAFLORES	4,4	Alto
CZ MONIQUIRA	4,3	Alto
CZ OTANCHE	4,4	Alto
CZ PUERTO BOYACA	4,2	Alto
CZ SOATA	5	Alto
CZ SOGAMOSO	4,7	Alto
CZ TUNJA 1	5	Alto
CZ TUNJA 2	4,6	Alto
REGIONAL BOYACA	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 49. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Boyacá	**4,4**	Alto
CZ CHIQUINQUIRA	4,3	Alto
CZ DUITAMA	4,4	Alto
CZ EL COCUY	4,7	Alto
CZ GARAGOA	4,3	Alto
CZ MIRAFLORES	4,8	Alto
CZ MONIQUIRA	4,2	Alto
CZ OTANCHE	4,1	Alto
CZ PUERTO BOYACA	4,1	Alto
CZ SOATA	4,7	Alto
CZ SOGAMOSO	4,7	Alto
CZ TUNJA 1	4,5	Alto
CZ TUNJA 2	4,3	Alto
REGIONAL BOYACA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 50. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Criterio : Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Boyacá	**4,6**	Alto
CZ CHIQUINQUIRA	4,1	Alto
CZ DUITAMA	4,5	Alto
CZ EL COCUY	4,8	Alto
CZ GARAGOA	4,5	Alto
CZ MIRAFLORES	4,5	Alto
CZ MONIQUIRA	4,4	Alto
CZ OTANCHE	4,3	Alto
CZ PUERTO BOYACA	4,2	Alto
CZ SOATA	5	Alto
CZ SOGAMOSO	4,8	Alto
CZ TUNJA 1	4,8	Alto
CZ TUNJA 2	4,6	Alto
REGIONAL BOYACA	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 51 Nivel de Satisfacción (Nivel Global) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Cundinamarca	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ CAQUEZA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ CHOCONTA	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ FACATATIVA	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ FUSAGASUGA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ GACHETA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ GIRARDOT	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ LA MESA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ PACHO	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ SOACHA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ UBATE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ VILLETA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ ZIPAQUIRA	4,4	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 52. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cundinamarca	4,3	Alto
CZ CAQUEZA	5	Alto
CZ CHOCONTA	4,2	Alto
CZ FACATATIVA	4,4	Alto
CZ FUSAGASUGA	4,7	Alto
CZ GACHETA	4,4	Alto
CZ GIRARDOT	4,5	Alto
CZ LA MESA	4,5	Alto
CZ PACHO	4,2	Alto
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,5	Alto
CZ SOACHA	3,8	Bajo
CZ UBATE	4,2	Alto
CZ VILLETA	4,5	Alto
CZ ZIPAQUIRA	4,4	Alto
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 53. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cundinamarca	4,3	Alto
CZ CAQUEZA	4,9	Alto
CZ CHOCONTA	4,2	Alto
CZ FACATATIVA	4,3	Alto
CZ FUSAGASUGA	4,8	Alto
CZ GACHETA	4,7	Alto
CZ GIRARDOT	4,6	Alto
CZ LA MESA	4,5	Alto
CZ PACHO	4	Aceptable
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,8	Alto
CZ SOACHA	4	Aceptable
CZ UBATE	4,3	Alto
CZ VILLETA	4,5	Alto
CZ ZIPAQUIRA	4,2	Alto
REGIONAL CUNDINAMARCA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 54. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cundinamarca	4,3	Alto
CZ CAQUEZA	4,9	Alto
CZ CHOCONTA	4	Aceptable
CZ FACATATIVA	4,4	Alto
CZ FUSAGASUGA	4,7	Alto
CZ GACHETA	4,3	Alto
CZ GIRARDOT	4,9	Alto
CZ LA MESA	4,4	Alto
CZ PACHO	4,3	Alto
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,6	Alto
CZ SOACHA	3,8	Bajo
CZ UBATE	4,3	Alto
CZ VILLETA	4,6	Alto
CZ ZIPAQUIRA	4,3	Alto
REGIONAL CUNDINAMARCA	3,8	Bajo

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 55. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Criterio : Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cundinamarca	4,4	Alto
CZ CAQUEZA	5	Alto
CZ CHOCONTA	4,1	Alto
CZ FACATATIVA	4,3	Alto
CZ FUSAGASUGA	4,9	Alto
CZ GACHETA	4,7	Alto
CZ GIRARDOT	4,9	Alto
CZ LA MESA	4,6	Alto
CZ PACHO	4,1	Alto
CZ SAN JUAN DE RIOSECO	4,6	Alto
CZ SOACHA	3,9	Aceptable
CZ UBATE	4,4	Alto
CZ VILLETA	4,8	Alto
CZ ZIPAQUIRA	4,3	Alto
REGIONAL CUNDINAMARCA	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 56. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Norte de Santander	**4,6**	Mayor del 82%	Alto
CZ CUCUTA 1	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ CUCUTA 2	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ CUCUTA 3	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ OCAÑA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ PAMPLONA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ TIBU	4,6	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,7	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 57. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Norte de Santander	**4,6**	Alto
CZ CUCUTA 1	4,7	Alto
CZ CUCUTA 2	4,7	Alto
CZ CUCUTA 3	4,3	Alto
CZ OCAÑA	4,7	Alto
CZ PAMPLONA	4,2	Alto
CZ TIBU	4,6	Alto
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 58. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Norte de Santander	**4,6**	Alto
CZ CUCUTA 1	4,7	Alto
CZ CUCUTA 2	4,7	Alto
CZ CUCUTA 3	4,4	Alto
CZ OCAÑA	4,6	Alto
CZ PAMPLONA	4,1	Alto
CZ TIBU	4,6	Alto
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 59. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Norte de Santander	**4,6**	Alto
CZ CUCUTA 1	4,7	Alto
CZ CUCUTA 2	4,7	Alto
CZ CUCUTA 3	4,3	Alto
CZ OCAÑA	4,6	Alto
CZ PAMPLONA	4,1	Alto
CZ TIBU	4,6	Alto
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 60. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Norte de Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio : Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Norte de Santander	**4,6**	Alto
CZ CUCUTA 1	4,7	Alto
CZ CUCUTA 2	4,7	Alto
CZ CUCUTA 3	4,4	Alto
CZ OCAÑA	4,6	Alto
CZ PAMPLONA	4,3	Alto
CZ TIBU	4,7	Alto
REGIONAL NORTE DE SANTANDER	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 61. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Santander	**4,8**	Mayor del 82%	Alto
CZ ANTONIA SANTOS	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ BUCARAMANGA SUR	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ LA FLORESTA	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ MALAGA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SAN GIL	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SOCORRO	5	Mayor del 82%	Alto
CZ VELEZ	5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL SANTANDER	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ YARIQUIES	5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 62. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Santander	4,7	Alto
CZ ANTONIA SANTOS	4,5	Alto
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	Alto
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,8	Alto
CZ LA FLORESTA	4,7	Alto
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4	Aceptable
CZ MALAGA	5	Alto
CZ SAN GIL	5	Alto
CZ SOCORRO	5	Alto
CZ VELEZ	4,9	Alto
REGIONAL SANTANDER	4,6	Alto
CZ YARIQUIES	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 63. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Santander	4,7	Alto
CZ ANTONIA SANTOS	4,6	Alto
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	Alto
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,9	Alto
CZ LA FLORESTA	4,6	Alto
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,2	Alto
CZ MALAGA	5	Alto
CZ SAN GIL	5	Alto
CZ SOCORRO	4,9	Alto
CZ VELEZ	4,9	Alto
REGIONAL SANTANDER	4,8	Alto
CZ YARIQUIES	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 64. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Santander	**4,7**	Alto
CZ ANTONIA SANTOS	4,7	Alto
CZ BUCARAMANGA SUR	4,6	Alto
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,7	Alto
CZ LA FLORESTA	4,8	Alto
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,3	Alto
CZ MALAGA	5	Alto
CZ SAN GIL	4,8	Alto
CZ SOCORRO	4,9	Alto
CZ VELEZ	4,9	Alto
REGIONAL SANTANDER	4,4	Alto
CZ YARIQUIES	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 65. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Santander - Macroregión Centro Oriente

Criterio : Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Santander	**4,8**	Alto
CZ ANTONIA SANTOS	4,6	Alto
CZ BUCARAMANGA SUR	4,7	Alto
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	4,8	Alto
CZ LA FLORESTA	4,7	Alto
CZ LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	4,4	Alto
CZ MALAGA	5	Alto
CZ SAN GIL	4,9	Alto
CZ SOCORRO	5	Alto
CZ VELEZ	5	Alto
REGIONAL SANTANDER	4,7	Alto
CZ YARIQUIES	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.1.3.2. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Eje Cafetero

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Eje Cafetero conformada por las Regionales Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda se resaltan las siguientes consideraciones:

La Regional Quindío, Antioquia y Risaralda registran un alto nivel de satisfacción en los cuatro criterios de calidad de la asesoría, oportunidad de respuesta, claridad de la información y resolución de necesidades.

El Centro Zonal Oriente de la Regional de Caldas registra un nivel aceptable de indicador de satisfacción en relación con el criterio de resolución de la necesidad.

Los resultados se indican en las tablas que se encuentran a continuación:

Tabla 66. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Quindío	5	Mayor del 82%	Alto
CZ ARMENIA NORTE	5	Mayor del 82%	Alto
CZ ARMENIA SUR	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ CALARCA	5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL QUINDIO	4,9	Mayor del 82%	Alto

Tabla 67. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Quindío	4,8	Alto
CZ ARMENIA NORTE	4,9	Alto
CZ ARMENIA SUR	4,6	Alto
CZ CALARCA	4,8	Alto
REGIONAL QUINDIO	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 68. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Quindío	**4,9**	Alto
CZ ARMENIA NORTE	4,9	Alto
CZ ARMENIA SUR	4,7	Alto
CZ CALARCA	4,8	Alto
REGIONAL QUINDIO	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 69. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Quindío	**4,9**	Alto
CZ ARMENIA NORTE	4,9	Alto
CZ ARMENIA SUR	4,8	Alto
CZ CALARCA	4,9	Alto
REGIONAL QUINDIO	4,9	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 70. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Quindío	**4,9**	Alto
CZ ARMENIA NORTE	4,9	Alto
CZ ARMENIA SUR	4,8	Alto
CZ CALARCA	4,9	Alto
REGIONAL QUINDIO	4,9	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 71. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Risaralda	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ LA VIRGINIA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ PEREIRA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,9	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL RISARALDA	4,6	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 72. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Risaralda	4,7	Alto
CZ BELEN DE UMBRIA	4,6	Alto
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	Alto
CZ LA VIRGINIA	5	Alto
CZ PEREIRA	4,6	Alto
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	Alto
REGIONAL RISARALDA	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 73. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Risaralda	4,7	Alto
CZ BELEN DE UMBRIA	4,6	Alto
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	Alto
CZ LA VIRGINIA	4,9	Alto
CZ PEREIRA	4,7	Alto
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	Alto
REGIONAL RISARALDA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 74. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Risaralda o - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Risaralda	4,7	Alto
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	Alto
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	Alto
CZ LA VIRGINIA	4,8	Alto
CZ PEREIRA	4,6	Alto
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	Alto
REGIONAL RISARALDA	4,5	Alto

Tabla 75. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Risaralda	4,7	Alto
CZ BELEN DE UMBRIA	4,8	Alto
CZ DOS QUEBRADAS	4,7	Alto
CZ LA VIRGINIA	4,9	Alto
CZ PEREIRA	4,8	Alto
CZ SANTA ROSA DE CABAL	4,8	Alto
REGIONAL RISARALDA	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 76. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Antioquia	**4,7**	Mayor del 82%	Alto
CZ ABURRA NORTE	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ ABURRA SUR	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ BAJO CAUCA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ INTEGRALNORORIENTAL	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ LA MESETA	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ MAGDALENA MEDIO	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	Mayor del 82%	Alto
CZ ORIENTE MEDIO	5	Mayor del 82%	Alto
CZ PENDERISCO	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ PORCE NUS	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SUROESTE	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ URABA	4,3	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ OCCIDENTE.	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ ORIENTE.	4,8	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 77. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Antioquia	**4,7**	Alto
CZ ABURRA NORTE	4,3	Alto
CZ ABURRA SUR	4,9	Alto
CZ BAJO CAUCA	4,5	Alto
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	Alto
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,6	Alto
CZ INTEGRALNORORIENTAL	4,4	Alto
CZ LA MESETA	4,9	Alto
CZ MAGDALENA MEDIO	4,6	Alto
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	Alto
CZ ORIENTE MEDIO	5	Alto
CZ PENDERISCO	4,7	Alto
CZ PORCE NUS	4,9	Alto
CZ SUROESTE	4,9	Alto
CZ URABA	4,3	Alto
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	Alto
CZ OCCIDENTE.	4,6	Alto
CZ ORIENTE.	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 78. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Antioquia	**4,7**	Alto
CZ ABURRA NORTE	4,3	Alto
CZ ABURRA SUR	4,9	Alto
CZ BAJO CAUCA	4,5	Alto
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	Alto
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,6	Alto
CZ INTEGRALNORORIENTAL	4,4	Alto
CZ LA MESETA	5	Alto
CZ MAGDALENA MEDIO	4,6	Alto
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	Alto
CZ ORIENTE MEDIO	5	Alto
CZ PENDERISCO	4,7	Alto
CZ PORCE NUS	5	Alto
CZ SUROESTE	4,9	Alto
CZ URABA	4,2	Alto
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	Alto
CZ OCCIDENTE.	4,6	Alto
CZ ORIENTE.	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 79. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Antioquia	**4,6**	Alto
CZ ABURRA NORTE	4,4	Alto
CZ ABURRA SUR	4,9	Alto
CZ BAJO CAUCA	4,5	Alto
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	Alto
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,6	Alto
CZ INTEGRALNORORIENTAL	4,6	Alto
CZ LA MESETA	4,8	Alto
CZ MAGDALENA MEDIO	4,3	Alto
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	Alto
CZ ORIENTE MEDIO	5	Alto
CZ PENDERISCO	4,7	Alto
CZ PORCE NUS	4,9	Alto
CZ SUROESTE	4,9	Alto
CZ URABA	4,3	Alto
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	Alto
CZ OCCIDENTE.	4,6	Alto
CZ ORIENTE.	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 80. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de Satisfacción**	**Nivel**
Antioquia	**4,7**	Alto
CZ ABURRA NORTE	4,3	Alto
CZ ABURRA SUR	4,9	Alto
CZ BAJO CAUCA	4,5	Alto
CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL	4,8	Alto
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	4,6	Alto
CZ INTEGRALNORORIENTAL	4,6	Alto
CZ LA MESETA	4,8	Alto
CZ MAGDALENA MEDIO	4,5	Alto
CZ OCCIDENTE MEDIO	5	Alto
CZ ORIENTE MEDIO	5	Alto
CZ PENDERISCO	4,8	Alto
CZ PORCE NUS	5	Alto
CZ SUROESTE	4,9	Alto
CZ URABA	4,3	Alto
REGIONAL ANTIOQUIA	4,7	Alto
CZ OCCIDENTE.	4,6	Alto
CZ ORIENTE.	4,9	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 81. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Caldas	**4,4**	Mayor del 82%	Alto
CZ DEL CAFÉ	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ MANIZALES 1	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ MANIZALES 2	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ OCCIDENTE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ ORIENTE	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ SUR ORIENTE	4,4	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CALDAS	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ NORTE.	4,5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 82. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caldas	**4,2**	Alto
CZ DEL CAFÉ	4,2	Alto
CZ MANIZALES 1	4,3	Alto
CZ MANIZALES 2	4,2	Alto
CZ OCCIDENTE	4,3	Alto
CZ ORIENTE	4	Aceptable
CZ SUR ORIENTE	4,5	Alto
REGIONAL CALDAS	4,2	Alto
CZ NORTE.	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 83. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caldas	**4,3**	Alto
CZ DEL CAFÉ	4,3	Alto
CZ MANIZALES 1	4,5	Alto
CZ MANIZALES 2	4,3	Alto
CZ OCCIDENTE	4,3	Alto
CZ ORIENTE	4,2	Alto
CZ SUR ORIENTE	4,5	Alto
REGIONAL CALDAS	4,2	Alto
CZ NORTE.	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 84. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caldas	**4,3**	Alto
CZ DEL CAFÉ	4,3	Alto
CZ MANIZALES 1	4,5	Alto
CZ MANIZALES 2	4,3	Alto
CZ OCCIDENTE	4,4	Alto
CZ ORIENTE	4,2	Alto
CZ SUR ORIENTE	4,4	Alto
REGIONAL CALDAS	4,3	Alto
CZ NORTE.	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 85. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales - Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caldas	4,3	Alto
CZ DEL CAFÉ	4,3	Alto
CZ MANIZALES 1	4,4	Alto
CZ MANIZALES 2	4,3	Alto
CZ OCCIDENTE	4,4	Alto
CZ ORIENTE	4,2	Alto
CZ SUR ORIENTE	4,5	Alto
REGIONAL CALDAS	4,2	Alto
CZ NORTE.	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.1.3.3. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Llanos

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Llanos conformada por las Regionales Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupés y Vichada que se indican en las tablas que se encuentran a continuación, se resaltan las siguientes consideraciones:

En la Regional Arauca, se presenta el Centro Zonal Saravena con un nivel aceptable de satisfacción.

El Centro Zonal de Paz de Ariporo en Casanare, presenta un nivel aceptable en los indicadores de satisfacción; sin embargo, el criterio de "Resolución de necesidades presenta un bajo nivel.

En relación con las Regionales de Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada se aprecia un alto nivel de satisfacción de sus usuarios; sin embargo, el criterio Oportunidad de Respuesta en la Regional Vaupés se registra con un nivel aceptable de satisfacción.

El Centro Zonal Villavicencio 2 en la Regional Meta presenta indicadores que llaman la atención para su revisión y fortalecimiento con respecto a la claridad de información, oportunidad de respuesta y resolución de necesidades.

Así se presentan los resultados mencionados

Tabla 86. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Arauca - Macroregión Llanos

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Arauca	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ ARAUCA	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ SARAVENA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ TAME	4,7	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL ARAUCA	4,3	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 87. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Arauca - Macroregión Llanos

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Arauca	4,4	Alto
CZ ARAUCA	4,3	Alto
CZ SARAVENA	4	Alto
CZ TAME	4,7	Alto
REGIONAL ARAUCA	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 88. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Arauca - Macroregión Llanos

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Arauca	4,3	Alto
CZ ARAUCA	4,2	Alto
CZ SARAVENA	4	Aceptable
CZ TAME	4,7	Alto
REGIONAL ARAUCA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 89. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Arauca - Macroregión Llanos

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Arauca	4,3	Alto
CZ ARAUCA	4,2	Alto
CZ SARAVENA	4	Aceptable
CZ TAME	4,7	Alto
REGIONAL ARAUCA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 90. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Arauca - Macroregión Eje Llanos

Criterio: Calidad de asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Arauca	4,3	Alto
CZ ARAUCA	4,2	Alto
CZ SARAVENA	4	Aceptable
CZ TAME	4,7	Alto
REGIONAL ARAUCA	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 91. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Casanare - Macroregión Llanos

Regionales – Centros Zonales	**Calificación**	**Porcentaje**	**Categoría del Indicador**
Casanare	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ PAZ DE ARIPORO	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ VILLANUEVA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ YOPAL	4,4	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CASANARE	4,4	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 92. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Casanare - Macroregión Llanos

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Casanare	4,1	Alto
CZ PAZ DE ARIPORO	3,8	Bajo
CZ VILLANUEVA	4,2	Alto
CZ YOPAL	4,1	Alto
REGIONAL CASANARE	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 93. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Casanare - Macroregión Llanos

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Casanare	4,2	Alto
CZ PAZ DE ARIPORO	3,9	Aceptable
CZ VILLANUEVA	4,3	Alto
CZ YOPAL	4,3	Alto
REGIONAL CASANARE	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 94. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Casanare - Macroregión Llanos

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Casanare	4,2	Alto
CZ PAZ DE ARIPORO	4	Aceptable
CZ VILLANUEVA	4,4	Alto
CZ YOPAL	4,2	Alto
REGIONAL CASANARE	3,9	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 95. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Casanare - Macroregión Eje Llanos

Criterio: Calidad de asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Casanare	4,2	Alto
CZ PAZ DE ARIPORO	4	Aceptable
CZ VILLANUEVA	4,4	Alto
CZ YOPAL	4,2	Alto
REGIONAL CASANARE	4,1	Alto

Tabla 96. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos

Regionales – Centros Zonales	**Calificación**	**Porcentaje**	**Categoría del Indicador**
Guainía	**4,5**	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL GUAINIA	4,5	Mayor del 82%	Alto
Guaviare	**4,3**	Mayor del 82%	Alto
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,3	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL GUAVIARE	4,4	Mayor del 82%	Alto
Vaupés	**4,4**	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL VAUPES	4,4	Mayor del 82%	Alto
Vichada	**4,6**	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL VICHADA	4,6	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 97. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Guainía	**4,2**	Alto
REGIONAL GUAINIA	4,2	Alto
Guaviare	**4,3**	Alto
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,3	Alto
REGIONAL GUAVIARE	4,3	Alto
Vaupés	**4,2**	Alto
REGIONAL VAUPES	4,2	Alto
Vichada	**4,6**	Alto
REGIONAL VICHADA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 98. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Guainía	**4,4**	Alto
REGIONAL GUAINIA	4,4	Alto
Guaviare	**4,4**	Alto
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,4	Alto
REGIONAL GUAVIARE	4,3	Alto
Vaupés	**4,2**	Alto
REGIONAL VAUPES	4,2	Alto
Vichada	**4,7**	Alto
REGIONAL VICHADA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 99. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Llanos

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Guainía	**4,5**	Alto
REGIONAL GUAINIA	4,5	Alto
Guaviare	**4,4**	Alto
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,4	Alto
REGIONAL GUAVIARE	4,5	Alto
Vaupés	4	Aceptable
REGIONAL VAUPES	4	Aceptable
Vichada	**4,7**	Alto
REGIONAL VICHADA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 100. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada - Macroregión Eje Llanos

Criterio: Calidad de asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Guainía	**4,5**	Alto
REGIONAL GUAINIA	4,5	Alto
Guaviare	**4,4**	Alto
CZ SAN JOSE DE GUAVIARE	4,4	Alto
REGIONAL GUAVIARE	4,6	Alto
Vaupés	**4,3**	Alto
REGIONAL VAUPES	4,3	Alto
Vichada	**4,7**	Alto
REGIONAL VICHADA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 101. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Meta - Macroregión Llanos

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Meta	**4,2**	Mayor del 82%	Alto
CZ ACACIAS	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ GRANADA	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ PUERTO LOPEZ	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ VILLAVICENCIO 1	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ VILLAVICENCIO 2	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
REGIONAL META	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 102. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Meta - Macroregión Llanos

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Meta	**4,1**	Alto
CZ ACACIAS	4,3	Alto
CZ GRANADA	4,1	Alto
CZ PUERTO LOPEZ	4,3	Alto
CZ VILLAVICENCIO 1	4,4	Alto
CZ VILLAVICENCIO 2	3,8	Bajo
REGIONAL META	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 103. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Meta - Macroregión Llanos

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Meta	**4,3**	Alto
CZ ACACIAS	4,4	Alto
CZ GRANADA	4,2	Alto
CZ PUERTO LOPEZ	4,4	Alto
CZ VILLAVICENCIO 1	4,6	Alto
CZ VILLAVICENCIO 2	4	Aceptable
REGIONAL META	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 104. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Meta - Macroregión Llanos

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Meta	**4,1**	Alto
CZ ACACIAS	4,3	Alto
CZ GRANADA	4,1	Alto
CZ PUERTO LOPEZ	4,4	Alto
CZ VILLAVICENCIO 1	4,3	Alto
CZ VILLAVICENCIO 2	3,8	Bajo
REGIONAL META	3,6	Bajo

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 105. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Meta - Macroregión Eje Llanos

Criterio: Calidad de asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Meta	**4,3**	Alto
CZ ACACIAS	4,5	Alto
CZ GRANADA	4,2	Alto
CZ PUERTO LOPEZ	4,3	Alto
CZ VILLAVICENCIO 1	4,6	Alto
CZ VILLAVICENCIO 2	4	Aceptable
REGIONAL META	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.1.3.4. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Caribe

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Caribe conformada por las Regionales Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Sucre, de quiénes se resaltan los siguientes aspectos:

Las Regionales Atlántico, Magdalena, San Andrés y Sucre presentan un alto nivel de satisfacción en los criterios base que son: Resolución de necesidades, claridad de la información, oportunidad de respuestas y calidad de asesoría

El Centro Zonal Industrial de La Bahía en la Regional Bolívar, presenta un bajo nivel de satisfacción en los cuatro criterios antes mencionados y nivel aceptable en el Centro Zonal Histórico y del Caribe Norte.

El Centro Zonal Valledupar I en la Regional Cesar, presenta un nivel aceptable de satisfacción en los criterios de Claridad de la información y oportunidad de respuesta y un nivel bajo en relación con la calidad de la asesoría.

En la Regional Córdoba se observa en forma marcada un nivel aceptable de satisfacción en todos sus centros zonales; a diferencia de la Regional quién presenta un indicador con un alto nivel.

Los centros zonales Maicao y Riohacha 1 en la Regional Guajira, presentan un nivel aceptable y bajo de satisfacción respectivamente.

Los resultados mencionados se indican en las tablas que se encuentran a continuación,

Tabla 106. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Atlántico	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ BARANOA	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ HIPODROMO	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ RTE CENTRO HISTORICO	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ SABANAGRANDE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SABANALARGA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SUROCCIDENTE	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ SURORIENTE	4,4	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL ATLANTICO	4,3	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 107. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Atlántico	4,3	Alto
CZ BARANOA	4,1	Alto
CZ HIPODROMO	4,3	Alto
CZ RTE CENTRO HISTORICO	4,3	Alto
CZ SABANAGRANDE	4,2	Alto
CZ SABANALARGA	4,3	Alto
CZ SUROCCIDENTE	4,4	Alto
CZ SURORIENTE	4,3	Alto
REGIONAL ATLANTICO	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 108. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Atlántico	4,4	Alto
CZ BARANOA	4,1	Alto
CZ HIPODROMO	4,5	Alto
CZ RTE CENTRO HISTORICO	4,3	Alto
CZ SABANAGRANDE	4,2	Alto
CZ SABANALARGA	4,4	Alto
CZ SUROCCIDENTE	4,6	Alto
CZ SURORIENTE	4,2	Alto
REGIONAL ATLANTICO	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 109. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Atlántico	4,3	Alto
CZ BARANOA	4,1	Alto
CZ HIPODROMO	4,4	Alto
CZ RTE CENTRO HISTORICO	4,2	Alto
CZ SABANAGRANDE	4,2	Alto
CZ SABANALARGA	4,3	Alto
CZ SUROCCIDENTE	4,4	Alto
CZ SURORIENTE	4,3	Alto
REGIONAL ATLANTICO	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 110. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Atlántico	4,4	Alto
CZ BARANOA	4,3	Alto
CZ HIPODROMO	4,3	Alto
CZ RTE CENTRO HISTORICO	4,4	Alto
CZ SABANAGRANDE	4,2	Alto
CZ SABANALARGA	4,3	Alto
CZ SUROCCIDENTE	4,5	Alto
CZ SURORIENTE	4,3	Alto
REGIONAL ATLANTICO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 111. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Bolívar	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,8	Menor al 75%	Bajo
CZ MAGANGUE	5	Mayor del 82%	Alto
CZ MOMPOX	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ SIMITI	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ TURBACO	4,8	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL BOLIVAR	4,4	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 112. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bolívar	4,3	Alto
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,2	Alto
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,4	Alto
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	Alto
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,7	Bajo
CZ MAGANGUE	5	Alto
CZ MOMPOX	4,5	Alto
CZ SIMITI	4,7	Alto
CZ TURBACO	4,8	Alto
REGIONAL BOLIVAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 113. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bolívar	4,2	Alto
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,1	Alto
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,4	Alto
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	3,9	Aceptable
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,7	Bajo
CZ MAGANGUE	5	Alto
CZ MOMPOX	4,3	Alto
CZ SIMITI	4,6	Alto
CZ TURBACO	4,7	Alto
REGIONAL BOLIVAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 114. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bolívar	4,3	Alto
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,1	Alto
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,5	Alto
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	Alto
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,7	Bajo
CZ MAGANGUE	5	Alto
CZ MOMPOX	4,3	Alto
CZ SIMITI	4,6	Alto
CZ TURBACO	4,8	Alto
REGIONAL BOLIVAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 115. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Bolívar	4,3	Alto
CZ DE LA VIRGEN Y TURISTICO	4,2	Alto
CZ EL CARMEN DE BOLIVAR	4,4	Alto
CZ HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	4	Aceptable
CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA	3,6	Bajo
CZ MAGANGUE	5	Alto
CZ MOMPOX	4,4	Alto
CZ SIMITI	4,7	Alto
CZ TURBACO	4,8	Alto
REGIONAL BOLIVAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 116. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Cesar - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Cesar	**4,3**	Mayor del 82%	Alto
CZ AGUACHICA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ CHIRIGUANA	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ VALLEDUPAR 1	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ VALLEDUPAR 2	4,5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CESAR	4,2	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 117. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Cesar - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cesar	**4,3**	Alto
CZ AGUACHICA	4,4	Alto
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,3	Alto
CZ CHIRIGUANA	4,6	Alto
CZ VALLEDUPAR 1	4	Alto
CZ VALLEDUPAR 2	4,5	Alto
REGIONAL CESAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 118. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Cesar - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cesar	4,3	Alto
CZ AGUACHICA	4,3	Alto
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5	Alto
CZ CHIRIGUANA	4,8	Alto
CZ VALLEDUPAR 1	3,9	Aceptable
CZ VALLEDUPAR 2	4,5	Alto
REGIONAL CESAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 119. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Cesar - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cesar	4,3	Alto
CZ AGUACHICA	4,3	Alto
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,5	Alto
CZ CHIRIGUANA	4,6	Alto
CZ VALLEDUPAR 1	3,9	Aceptable
CZ VALLEDUPAR 2	4,4	Alto
REGIONAL CESAR	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 120. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Cesar - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cesar	4,3	Alto
CZ AGUACHICA	4,5	Alto
CZ AGUSTIN CODAZZI	4,4	Alto
CZ CHIRIGUANA	4,7	Alto
CZ VALLEDUPAR 1	3,8	Bajo
CZ VALLEDUPAR 2	4,4	Alto
REGIONAL CESAR	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 121. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Córdoba	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ 1 MONTERIA	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ CERETE	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ LORICA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ MONTELIBA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ PLANETARICA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ SAHAGUN	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ TIERRALTA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
REGIONAL CORDOBA	4,1	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 122. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Córdoba	**3,9**	Aceptable
CZ 1 MONTERIA	3,9	Aceptable
CZ CERETE	4	Aceptable
CZ LORICA	4	Aceptable
CZ MONTELIBA	4	Aceptable
CZ PLANETARICA	4	Aceptable
CZ SAHAGUN	3,9	Aceptable
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	Aceptable
CZ TIERRALTA	4,1	Alto
REGIONAL CORDOBA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 123. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Córdoba	4	Aceptable
CZ 1 MONTERIA	3,8	Bajo
CZ CERETE	4	Aceptable
CZ LORICA	4	Aceptable
CZ MONTELIBA	4	Aceptable
CZ PLANETARICA	4	Aceptable
CZ SAHAGUN	3,9	Aceptable
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	Aceptable
CZ TIERRALTA	4,2	Alto
REGIONAL CORDOBA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 124. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Córdoba	**3,9**	Aceptable
CZ 1 MONTERIA	3,8	Bajo
CZ CERETE	4	Aceptable
CZ LORICA	4	Aceptable
CZ MONTELIBA	4	Aceptable
CZ PLANETARICA	4	Aceptable
CZ SAHAGUN	3,9	Aceptable
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	Aceptable
CZ TIERRALTA	4,2	Alto
REGIONAL CORDOBA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 125. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Córdoba	4	Aceptable
CZ 1 MONTERIA	3,9	Aceptable
CZ CERETE	4	Aceptable
CZ LORICA	4	Aceptable
CZ MONTELIBA	4	Aceptable
CZ PLANETARICA	4	Aceptable
CZ SAHAGUN	3,9	Aceptable
CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO	4	Aceptable
CZ TIERRALTA	4,3	Alto
REGIONAL CORDOBA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 126. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Guajira - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
La Guajira	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ FONSECA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ MAICAO	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ MANAURE	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ RIOHACHA 1	3,8	Menor al 75%	Bajo
CZ RIOHACHA 2	4,5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL LA GUAJIRA	4,3	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 127. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Guajira - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
La Guajira	4,4	Alto
CZ FONSECA	4,8	Alto
CZ MAICAO	4,4	Alto
CZ MANAURE	4,5	Alto
CZ RIOHACHA 1	4,3	Alto
CZ RIOHACHA 2	4,6	Alto
REGIONAL LA GUAJIRA	4,2	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 128. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Guajira - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
La Guajira	**4,5**	Alto
CZ FONSECA	4,8	Alto
CZ MAICAO	4,5	Alto
CZ MANAURE	4,6	Alto
CZ RIOHACHA 1	4,4	Alto
CZ RIOHACHA 2	4,6	Alto
REGIONAL LA GUAJIRA	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 129. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Guajira - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
La Guajira	**4,2**	Alto
CZ FONSECA	4,3	Alto
CZ MAICAO	4,1	Alto
CZ MANAURE	4,5	Alto
CZ RIOHACHA 1	4,1	Alto
CZ RIOHACHA 2	4,4	Alto
REGIONAL LA GUAJIRA	4,1	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 130. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Guajira - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
La Guajira	4,5	Alto
CZ FONSECA	4,6	Alto
CZ MAICAO	4,4	Alto
CZ MANAURE	4,7	Alto
CZ RIOHACHA 1	4,4	Alto
CZ RIOHACHA 2	4,6	Alto
REGIONAL LA GUAJIRA	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 131. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	**Calificación**	**Porcentaje**	**Categoría del Indicador**
Magdalena	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ CIENAGA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ DEL RIO	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ EL BANCO	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ FUNDACIÓN	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ PLATO	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SANTA ANA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SANTA MARTA NORTE	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SANTA MARTA SUR	4,7	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL MAGDALENA	4,7	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 132. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Magdalena	4,6	Alto
CZ CIENAGA	4,6	Alto
CZ DEL RIO	4,8	Alto
CZ EL BANCO	4,6	Alto
CZ FUNDACIÓN	4,1	Alto
CZ PLATO	5	Alto
CZ SANTA ANA	5	Alto
CZ SANTA MARTA NORTE	4,8	Alto
CZ SANTA MARTA SUR	4,7	Alto
REGIONAL MAGDALENA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 133. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Magdalena	**4,7**	Alto
CZ CIENAGA	4,5	Alto
CZ DEL RIO	4,8	Alto
CZ EL BANCO	4,6	Alto
CZ FUNDACIÓN	4,1	Alto
CZ PLATO	5	Alto
CZ SANTA ANA	5	Alto
CZ SANTA MARTA NORTE	4,9	Alto
CZ SANTA MARTA SUR	4,7	Alto
REGIONAL MAGDALENA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 134. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Magdalena	**4,6**	Alto
CZ CIENAGA	4,6	Alto
CZ DEL RIO	4,8	Alto
CZ EL BANCO	4,7	Alto
CZ FUNDACIÓN	4,1	Alto
CZ PLATO	5	Alto
CZ SANTA ANA	5	Alto
CZ SANTA MARTA NORTE	4,9	Alto
CZ SANTA MARTA SUR	4,6	Alto
REGIONAL MAGDALENA	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 135. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Magdalena	4,7	Alto
CZ CIENAGA	4,6	Alto
CZ DEL RIO	4,7	Alto
CZ EL BANCO	4,7	Alto
CZ FUNDACIÓN	4,1	Alto
CZ PLATO	5	Alto
CZ SANTA ANA	5	Alto
CZ SANTA MARTA NORTE	4,9	Alto
CZ SANTA MARTA SUR	4,8	Alto
REGIONAL MAGDALENA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 136. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
San Andrés y Providencia	5	Mayor del 82%	Alto
CZ LOS ALMENDROS	5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL SAN ANDRES	5	Mayor del 82%	Alto
UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 137. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
San Andrés y Providencia	4,7	Alto
CZ LOS ALMENDROS	4,6	Alto
REGIONAL SAN ANDRES	5	Alto
UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 138. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
San Andrés y Providencia	**4,8**	Alto
CZ LOS ALMENDROS	4,7	Alto
REGIONAL SAN ANDRES	5	Alto
UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 139. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
San Andrés y Providencia	**4,6**	Alto
CZ LOS ALMENDROS	4,7	Alto
REGIONAL SAN ANDRES	4,3	Alto
UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 140. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
San Andrés y Providencia	4,8	Alto
CZ LOS ALMENDROS	4,8	Alto
REGIONAL SAN ANDRES	5	Alto
UNIDAD LOCAL PROVIDENCIA	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 141. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Sucre - Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Sucre	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ BOSTON	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ LA MOJANA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ NORTE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SINCELEJO	4,7	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL SUCRE	5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 142. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Sucre - Macroregión Caribe

Criterio: Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Sucre	4,7	Alto
CZ BOSTON	4,2	Alto
CZ LA MOJANA	5	Alto
CZ NORTE	4,5	Alto
CZ SINCELEJO	4,8	Alto
REGIONAL SUCRE	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 143. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Sucre - Macroregión Caribe

Criterio: Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Sucre	**4,8**	Alto
CZ BOSTON	4,1	Alto
CZ LA MOJANA	5	Alto
CZ NORTE	4,6	Alto
CZ SINCELEJO	4,9	Alto
REGIONAL SUCRE	4,9	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 144. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Sucre - Macroregión Caribe

Criterio: Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Sucre	**4,8**	Alto
CZ BOSTON	4,2	Alto
CZ LA MOJANA	5	Alto
CZ NORTE	4,5	Alto
CZ SINCELEJO	4,8	Alto
REGIONAL SUCRE	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 145. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Sucre - Macroregión Caribe

Criterio: Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Sucre	4,8	Alto
CZ BOSTON	4,1	Alto
CZ LA MOJANA	5	Alto
CZ NORTE	4,4	Alto
CZ SINCELEJO	4,8	Alto
REGIONAL SUCRE	5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.1.3.5. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Centro Sur

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Centro Sur conformada por las Regionales Caquetá, Amazonas, Huila, Putumayo y Tolima, se resaltan las siguientes observaciones:

Las Regionales Caquetá y Putumayo presentan un alto nivel de satisfacción "Alto" en todos los centros zonales participantes en el estudio, así como en los cuatro criterios pilares de la calidad ICBF.

El Centro Zonal Leticia y la Regional en Amazonas presentan un indicador de satisfacción con un nivel aceptable en los criterios de resolución de necesidades, claridad de la información, oportunidad de respuesta y calidad de la asesoría; resultado que invita a la reflexión por parte de su equipo de trabajo y a la proyección de acciones de mejora.

Los centros zonales Garzón, La Gaitana, La Plata, Neiva, Pitalito y la Regional Huila presentan un indicador en un nivel aceptable; hecho que requiere la atención del equipo de trabajo que atiende esta región del país.

El Centro Zonal Líbano en la Regional Tolima presenta un indicador de satisfacción en un nivel aceptable, específicamente en el criterio relacionado con la resolución de las necesidades.

Wmencionados, así:

Tabla 146. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Caquetá	**4,8**	Mayor del 82%	Alto
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ FLORENCIA 1	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ FLORENCIA 2	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ PUERTO RICO	4,8	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CAQUETA	4,8	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 147. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caquetá	**4,7**	Alto
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,9	Alto
CZ FLORENCIA 1	4,6	Alto
CZ FLORENCIA 2	4,8	Alto
CZ PUERTO RICO	4,8	Alto
REGIONAL CAQUETA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 148. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caquetá	**4,7**	Alto
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,9	Alto
CZ FLORENCIA 1	4,6	Alto
CZ FLORENCIA 2	4,8	Alto
CZ PUERTO RICO	4,8	Alto
REGIONAL CAQUETA	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 149. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caquetá	**4,8**	Alto
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,9	Alto
CZ FLORENCIA 1	4,7	Alto
CZ FLORENCIA 2	4,8	Alto
CZ PUERTO RICO	4,8	Alto
REGIONAL CAQUETA	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 150. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Criterio Calidad de la Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Caquetá	**4,8**	Alto
CZ BELEN DE LOS ANDAQUIES	4,9	Alto
CZ FLORENCIA 1	4,7	Alto
CZ FLORENCIA 2	4,8	Alto
CZ PUERTO RICO	4,8	Alto
REGIONAL CAQUETA	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 151. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	**Calificación**	**Porcentaje**	**Categoría del Indicador**
Amazonas	**4,4**	Mayor del 82%	Alto
CZ LETICIA	4,4	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL AMAZONAS	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 152. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Amazonas	**4,1**	Alto
CZ LETICIA	4,1	Alto
REGIONAL AMAZONAS	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 153. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Amazonas	**4,1**	Alto
CZ LETICIA	4,1	Alto
REGIONAL AMAZONAS	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 154. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Amazonas	**3,9**	Aceptable
CZ LETICIA	3,9	Aceptable
REGIONAL AMAZONAS	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 155. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Criterio Calidad de la Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Amazonas	**4,2**	Alto
CZ LETICIA	4,2	Alto
REGIONAL AMAZONAS	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 156. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Huila	**4**	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ GARZON	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ LA GAITANA	3,9	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ LA PLATA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ NEIVA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
CZ PITALITO	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable
REGIONAL HUILA	4	Entre el 75% y el 82%	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 157. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Huila	**4**	Aceptable
CZ GARZON	4	Aceptable
CZ LA GAITANA	3,9	Aceptable
CZ LA PLATA	4	Aceptable
CZ NEIVA	3,9	Aceptable
CZ PITALITO	4,1	Alto
REGIONAL HUILA	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 158. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Huila	**4**	Aceptable
CZ GARZON	4	Aceptable
CZ LA GAITANA	3,9	Aceptable
CZ LA PLATA	4	Aceptable
CZ NEIVA	3,9	Aceptable
CZ PITALITO	4,1	Alto
REGIONAL HUILA	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 159. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Huila	**3,9**	Aceptable
CZ GARZON	4	Aceptable
CZ LA GAITANA	3,9	Aceptable
CZ LA PLATA	4	Aceptable
CZ NEIVA	3,9	Aceptable
CZ PITALITO	4	Aceptable
REGIONAL HUILA	3,9	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 160. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Criterio Calidad de la Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Huila	**4**	Aceptable
CZ GARZON	3,9	Aceptable
CZ LA GAITANA	4	Aceptable
CZ LA PLATA	4	Aceptable
CZ NEIVA	4	Aceptable
CZ PITALITO	4	Aceptable
REGIONAL HUILA	4	Aceptable

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 161. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Putumayo	**4,7**	Mayor del 82%	Alto
CZ LA HORMIGA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ MOCOA	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ PUERTO ASIS	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ SIBUNDOY	4,7	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL PUTUMAYO	4,3	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 162. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Putumayo	**4,7**	Alto
CZ LA HORMIGA	4,9	Alto
CZ MOCOA	4,4	Alto
CZ PUERTO ASIS	4,8	Alto
CZ SIBUNDOY	4,7	Alto
REGIONAL PUTUMAYO	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 163. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Putumayo	**4,7**	Alto
CZ LA HORMIGA	4,9	Alto
CZ MOCOA	4,4	Alto
CZ PUERTO ASIS	4,8	Alto
CZ SIBUNDOY	4,7	Alto
REGIONAL PUTUMAYO	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 164. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Putumayo	**4,6**	Alto
CZ LA HORMIGA	4,9	Alto
CZ MOCOA	4,3	Alto
CZ PUERTO ASIS	4,7	Alto
CZ SIBUNDOY	4,7	Alto
REGIONAL PUTUMAYO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 165. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Criterio Calidad de la Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Putumayo	**4,7**	Alto
CZ LA HORMIGA	4,9	Alto
CZ MOCOA	4,3	Alto
CZ PUERTO ASIS	4,7	Alto
CZ SIBUNDOY	4,7	Alto
REGIONAL PUTUMAYO	4,4	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 166. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales - Regional Tolima Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Tolima	**4,5**	Mayor del 82%	Alto
CZ CHAPARRAL	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ ESPINAL	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ GALAN	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ HONDA	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ IBAGUE	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ JORDAN	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ LERIDA	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ LIBANO	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ MELGAR	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ PURIFICACION	4,8	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL TOLIMA	4,8	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 167. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Tolima - Macroregión Centro Sur

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Tolima	**4,5**	Alto
CZ CHAPARRAL	4,2	Alto
CZ ESPINAL	4,3	Alto
CZ GALAN	4,3	Alto
CZ HONDA	4,7	Alto
CZ IBAGUE	4,5	Alto
CZ JORDAN	4,6	Alto
CZ LERIDA	4,4	Alto
CZ LIBANO	4	Aceptable
CZ MELGAR	4,4	Alto
CZ PURIFICACION	4,7	Alto
REGIONAL TOLIMA	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 168. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Tolima - Macroregión Centro Sur

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Tolima	**4,5**	Alto
CZ CHAPARRAL	4,2	Alto
CZ ESPINAL	4,2	Alto
CZ GALAN	4,5	Alto
CZ HONDA	4,7	Alto
CZ IBAGUE	4,5	Alto
CZ JORDAN	4,6	Alto
CZ LERIDA	4,4	Alto
CZ LIBANO	4,5	Alto
CZ MELGAR	4,8	Alto
CZ PURIFICACION	4,6	Alto
REGIONAL TOLIMA	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 169. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Tolima - Macroregión Centro Sur

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Tolima	**4,5**	Alto
CZ CHAPARRAL	4,4	Alto
CZ ESPINAL	4,4	Alto
CZ GALAN	4,4	Alto
CZ HONDA	4,7	Alto
CZ IBAGUE	4,4	Alto
CZ JORDAN	4,6	Alto
CZ LERIDA	4,4	Alto
CZ LIBANO	4,2	Alto
CZ MELGAR	4,6	Alto
CZ PURIFICACION	4,3	Alto
REGIONAL TOLIMA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 170. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Tolima - Macroregión Centro Sur

Criterio Calidad de la Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Tolima	**4,6**	Alto
CZ CHAPARRAL	4,4	Alto
CZ ESPINAL	4,6	Alto
CZ GALAN	4,5	Alto
CZ HONDA	4,7	Alto
CZ IBAGUE	4,5	Alto
CZ JORDAN	4,6	Alto
CZ LERIDA	4,5	Alto
CZ LIBANO	4,6	Alto
CZ MELGAR	4,6	Alto
CZ PURIFICACION	4,4	Alto
REGIONAL TOLIMA	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.1.3.6. Nivel de Satisfacción en Centros Zonales - Macroregión Pacifico

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Pacifico conformada por las Regionales Cauca, Chocó, Nariño y Valle, se identifican las siguientes apreciaciones:

En la Regional Cauca se encuentran los Centros Zonales Indígena, Costa Pacífica, entre otros; éstos CZ obtuvieron un indicador de satisfacción en el nivel aceptable en relación con los criterios de resolución de necesidades y claridad de la información; por lo tanto requieren la atención del equipo de trabajo de la Regional para emprender acciones que permitan mejorar y proyectar en los términos definidos por el sello del servicio ICBF.

La Regional Chocó y sus centros zonales presentan un alto nivel de satisfacción en los cuatro criterios pilares de la calidad del servicio, cuales son: Resolución de la necesidad, claridad de la información, oportunidad de respuesta y calidad de la asesoría.

Por su parte, en la Regional Nariño, se observan los Centros Zonales Barbacoas y Tumaco que están reclamando atención, pues su nivel de satisfacción corresponde a la categoría de "Aceptable" y "Bajo".

La Regional Valle presenta un alto nivel de satisfacción en los cuatro criterios pilares.

Estos resultados se pueden confirmar en la información que se registra en las siguientes tablas:

Tabla 171. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Cauca	**4,6**	Mayor del 82%	Alto
CZ COSTA PACIFICA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ INDIGENA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ MACIZO COLOMBIA	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ POPAYAN	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ RTE	4,5	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CAUCA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ CENTRO.	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ SUR.	4,7	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 172. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cauca	**4,5**	Alto
CZ COSTA PACIFICA	4,1	Alto
CZ INDIGENA	4	Aceptable
CZ MACIZO COLOMBIA	4,7	Alto
CZ POPAYAN	4,6	Alto
CZ RTE	4,4	Alto
REGIONAL CAUCA	4,4	Alto
CZ CENTRO.	4,2	Alto
CZ SUR.	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 173. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cauca	**4,5**	Alto
CZ COSTA PACIFICA	4	Aceptable
CZ INDIGENA	4	Aceptable
CZ MACIZO COLOMBIA	4,7	Alto
CZ POPAYAN	4,5	Alto
CZ RTE	4,5	Alto
REGIONAL CAUCA	4,4	Alto
CZ CENTRO.	4,1	Alto
CZ SUR.	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 174. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cauca	**4,5**	Alto
CZ COSTA PACIFICA	4,3	Alto
CZ INDIGENA	4,5	Alto
CZ MACIZO COLOMBIA	4,5	Alto
CZ POPAYAN	4,6	Alto
CZ RTE	4,5	Alto
REGIONAL CAUCA	4,2	Alto
CZ CENTRO.	4,2	Alto
CZ SUR.	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 175. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Cauca	**4,5**	Alto
CZ COSTA PACIFICA	4,4	Alto
CZ INDIGENA	4,7	Alto
CZ MACIZO COLOMBIA	4,6	Alto
CZ POPAYAN	4,6	Alto
CZ RTE	4,5	Alto
REGIONAL CAUCA	4,4	Alto
CZ CENTRO.	4,1	Alto
CZ SUR.	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 176. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Chocó	**4,4**	Mayor del 82%	Alto
CZ BAHIA SOLANO	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ ISTMINA	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ QUIBDO	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ RIOSUCIO	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ TADO	4,9	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL CHOCO	4,3	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 177. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Chocó	**4,4**	Alto
CZ BAHIA SOLANO	4,4	Alto
CZ ISTMINA	4,3	Alto
CZ QUIBDO	4,3	Alto
CZ RIOSUCIO	4,5	Alto
CZ TADO	4,8	Alto
REGIONAL CHOCO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 178. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Chocó	**4,4**	Alto
CZ BAHIA SOLANO	4,6	Alto
CZ ISTMINA	4,4	Alto
CZ QUIBDO	4,3	Alto
CZ RIOSUCIO	4,5	Alto
CZ TADO	5	Alto
REGIONAL CHOCO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 179. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Chocó	**4,3**	Alto
CZ BAHIA SOLANO	4,5	Alto
CZ ISTMINA	4,2	Alto
CZ QUIBDO	4,2	Alto
CZ RIOSUCIO	4,4	Alto
CZ TADO	4,6	Alto
REGIONAL CHOCO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 180. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Chocó	**4,4**	Alto
CZ BAHIA SOLANO	4,7	Alto
CZ ISTMINA	4,3	Alto
CZ QUIBDO	4,3	Alto
CZ RIOSUCIO	4,4	Alto
CZ TADO	4,8	Alto
REGIONAL CHOCO	4,3	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 181. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Nariño	**4,4**	Mayor del 82%	Alto
CZ BARBACOAS	4,1	Mayor del 82%	Alto
CZ IPIALES	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ LA UNION	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ PASTO 1	4,2	Mayor del 82%	Alto
CZ PASTO 2	4,5	Mayor del 82%	Alto
CZ REMOLINOS	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ TUMACO	4,3	Mayor del 82%	Alto
CZ TUQUERRES	4,6	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL NARIÑO	4,5	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 182. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Nariño	**4,3**	Alto
CZ BARBACOAS	4	Aceptable
CZ IPIALES	4,3	Alto
CZ LA UNION	4,5	Alto
CZ PASTO 1	4,1	Alto
CZ PASTO 2	4,4	Alto
CZ REMOLINOS	4,7	Alto
CZ TUMACO	3,8	Bajo
CZ TUQUERRES	4,5	Alto
REGIONAL NARIÑO	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 183. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Nariño	**4,4**	Alto
CZ BARBACOAS	4	Aceptable
CZ IPIALES	4,4	Alto
CZ LA UNION	4,5	Alto
CZ PASTO 1	4,2	Alto
CZ PASTO 2	4,6	Alto
CZ REMOLINOS	4,7	Alto
CZ TUMACO	3,9	Aceptable
CZ TUQUERRES	4,4	Alto
REGIONAL NARIÑO	4,5	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 184. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Nariño	**4,4**	Alto
CZ BARBACOAS	3,8	Bajo
CZ IPIALES	4,4	Alto
CZ LA UNION	4,3	Alto
CZ PASTO 1	4,4	Alto
CZ PASTO 2	4,5	Alto
CZ REMOLINOS	4,5	Alto
CZ TUMACO	4,3	Alto
CZ TUQUERRES	4,5	Alto
REGIONAL NARIÑO	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 185. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Criterio Calidad de Asesoría		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Nariño	**4,5**	Alto
CZ BARBACOAS	4,1	Alto
CZ IPIALES	4,5	Alto
CZ LA UNION	4,4	Alto
CZ PASTO 1	4,4	Alto
CZ PASTO 2	4,5	Alto
CZ REMOLINOS	4,7	Alto
CZ TUMACO	4,1	Alto
CZ TUQUERRES	4,5	Alto
REGIONAL NARIÑO	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 186. Nivel de Satisfacción (Indicador Global) en Centros Zonales Regional Valle - Macroregión Pacifico

Regionales – Centros Zonales	Calificación	Porcentaje	Categoría del Indicador
Valle del Cauca	**4,7**	Mayor del 82%	Alto
CZ BUENAVENTURA	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ BUGA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ CARTAGO	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ CENTRO	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ JAMUNDI	5	Mayor del 82%	Alto
CZ LADERA	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ NORORIENTAL	4,6	Mayor del 82%	Alto
CZ PALMIRA	4,7	Mayor del 82%	Alto
CZ ROLDANILLO	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SEVILLA	5	Mayor del 82%	Alto
CZ SUR	4,8	Mayor del 82%	Alto
CZ SURORIENTAL	4,4	Mayor del 82%	Alto
CZ TULUA	4,9	Mayor del 82%	Alto
CZ YUMBO	4,6	Mayor del 82%	Alto
REGIONAL VALLE	4,7	Mayor del 82%	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 187. Nivel de Satisfacción (Resolución de necesidades) en Centros Zonales Regional Valle - Macroregión Pacifico

Criterio Resolución de Necesidades		
Regionales – Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Valle del Cauca	**4,7**	Alto
CZ BUENAVENTURA	4,8	Alto
CZ BUGA	4,6	Alto
CZ CARTAGO	4,9	Alto
CZ CENTRO	4,6	Alto
CZ JAMUNDI	4,9	Alto
CZ LADERA	4,6	Alto
CZ NORORIENTAL	4,6	Alto
CZ PALMIRA	4,8	Alto
CZ ROLDANILLO	5	Alto
CZ SEVILLA	5	Alto
CZ SUR	4,8	Alto
CZ SURORIENTAL	4,2	Alto
CZ TULUA	4,9	Alto
CZ YUMBO	4,3	Alto
REGIONAL VALLE	4,6	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 188. Nivel de Satisfacción (Claridad de la Información) en Centros Zonales Regional Valle - Macroregión Pacifico

Criterio Claridad de la Información		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Valle del Cauca	**4,8**	Alto
CZ BUENAVENTURA	4,9	Alto
CZ BUGA	4,7	Alto
CZ CARTAGO	4,9	Alto
CZ CENTRO	4,7	Alto
CZ JAMUNDI	4,9	Alto
CZ LADERA	4,6	Alto
CZ NORORIENTAL	4,6	Alto
CZ PALMIRA	4,9	Alto
CZ ROLDANILLO	5	Alto
CZ SEVILLA	5	Alto
CZ SUR	4,8	Alto
CZ SURORIENTAL	4,2	Alto
CZ TULUA	5	Alto
CZ YUMBO	4,3	Alto
REGIONAL VALLE	4,8	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 189. Nivel de Satisfacción (Oportunidad de Respuesta) en Centros Zonales Regional Valle - Macroregión Pacifico

Criterio Oportunidad de Respuesta		
Regionales - Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Valle del Cauca	**4,7**	Alto
CZ BUENAVENTURA	4,9	Alto
CZ BUGA	4,6	Alto
CZ CARTAGO	4,9	Alto
CZ CENTRO	4,5	Alto
CZ JAMUNDI	4,8	Alto
CZ LADERA	4,5	Alto
CZ NORORIENTAL	4,6	Alto
CZ PALMIRA	4,8	Alto
CZ ROLDANILLO	5	Alto
CZ SEVILLA	4,9	Alto
CZ SUR	4,7	Alto
CZ SURORIENTAL	4,3	Alto
CZ TULUA	4,9	Alto
CZ YUMBO	4,6	Alto
REGIONAL VALLE	4,7	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Tabla 190. Nivel de Satisfacción (Calidad de la asesoría) en Centros Zonales Regional Valle - Macroregión Pacifico

Criterio Calidad de Asesoria		
Regionales y Centros Zonales	**Indicador de satisfacción**	**Nivel**
Valle del Cauca	**4,8**	Alto
CZ BUENAVENTURA	4,9	Alto
CZ BUGA	4,7	Alto
CZ CARTAGO	4,9	Alto
CZ CENTRO	4,6	Alto
CZ JAMUNDI	4,8	Alto
CZ LADERA	4,6	Alto
CZ NORORIENTAL	4,8	Alto
CZ PALMIRA	4,9	Alto
CZ ROLDANILLO	5	Alto
CZ SEVILLA	4,9	Alto
CZ SUR	4,9	Alto
CZ SURORIENTAL	4,4	Alto
CZ TULUA	5	Alto
CZ YUMBO	4,5	Alto
REGIONAL VALLE	4,9	Alto

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.2. Nivel de Satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los Programas Misionales

En esta sección se presenta el nivel de satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los Programas Misionales contenidos en la Fase II del presente estudio y los cuales se presentaran en el siguiente orden:

- *Encuesta de satisfacción – Familias en Proceso de Adopción*
- *Encuesta de satisfacción – Programa Familias con Bienestar*
- *Encuesta de satisfacción – Programa Recuperación Nutricional (Modalidad Centros de Recuperación Nutricional CRN y Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC)*
- *Encuesta de satisfacción Programa de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles*
- *Encuesta de satisfacción – Programa atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. (Modalidad Sanción Privativa de la Libertad y Sanción No Privativa de la Libertad).*
- *Encuesta de satisfacción Programa Internado – Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA*
- *Encuesta de satisfacción Programa Proyecto de Vida*
- *Grupos Focales – Programa Generaciones con Bienestar*
- *Grupos Focales – Programa Hogares Comunitarios con Bienestar*
- *Grupos focales - Programa Territorios Étnicos con Bienestar*

4.2.1. Nivel de Satisfacción de los usuarios y beneficiarios del Programa Familias en proceso de adopción

Esta sección se compone de dos subcapítulos a saber: a) Resultados de la Encuesta Familias en proceso de adopción 2016 y b) Familias colombianas y extranjeras residentes en el exterior (Vigencia 2014 – 2015), a continuación se presenta cada uno de ellos:

4.2.1.1. Nivel de Satisfacción Encuesta Familias en proceso de adopción - 2016

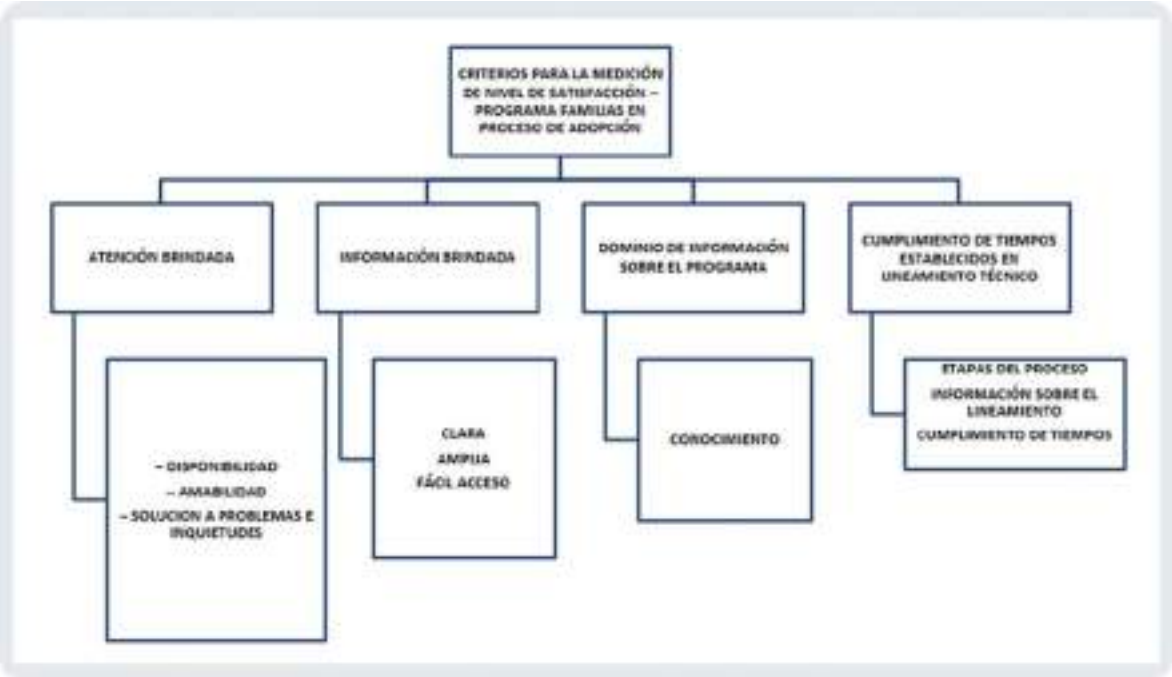
Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa de Familias en proceso de adopción se tienen en cuenta cuatro criterios presentados en la tabla 191 ilustración 8.

Tabla 191. Criterios Nivel de Satisfacción – Programa de Familias en proceso de Adopción. 2016

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1. La atención brindada en términos de disponibilidad, amabilidad, solución a problemas o inquietudes	1.1. Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada
	1.2.Solución a problemas o inquietudes
	1.3.Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada
2. La información brindada en forma clara, amplia y de fácil acceso.	2.1.Claridad y amplitud en la información suministrada
	2.2.Acceso a la información del programa de adopciones
3. Dominio de la información sobre el programa por parte de los profesionales o técnicos.	3.1.Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos
	3.2. En general, ¿cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada?
4. Cumplimiento en los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico para el Programa de Adopciones.	4.1.Etapas en la que se encuentra el proceso de adopción
	4.2.Al inicio del proceso de adopción le informaron que debia leer el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción
	4.3. Se cumplieron los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción, a partir de la radicación de la totalidad de sus documentos.

Fuente: Pliego de Condiciones – Ficha Técnica. Instrumentos de recolección de Información en campo. 2016

Ilustración 8. Criterios para la evaluación del Nivel de satisfacción
Programa de Familias en proceso de adopción. 2016.



Fuente: Ficha Técnica de Condiciones Esenciales para la prestación del Servicio y/o entrega del bien (FCT) ICBF. Mayo 23 del 2016.

Los criterios antes mencionados se convierten en preguntas para ser aplicadas en campo para tal efecto, fueron dispuestas en el formato de encuesta que se encuentra en el Anexo 3.

A continuación se presenta el análisis de los criterios mencionados:

Atención brindada en términos de disponibilidad, amabilidad, solución a problemas o inquietudes

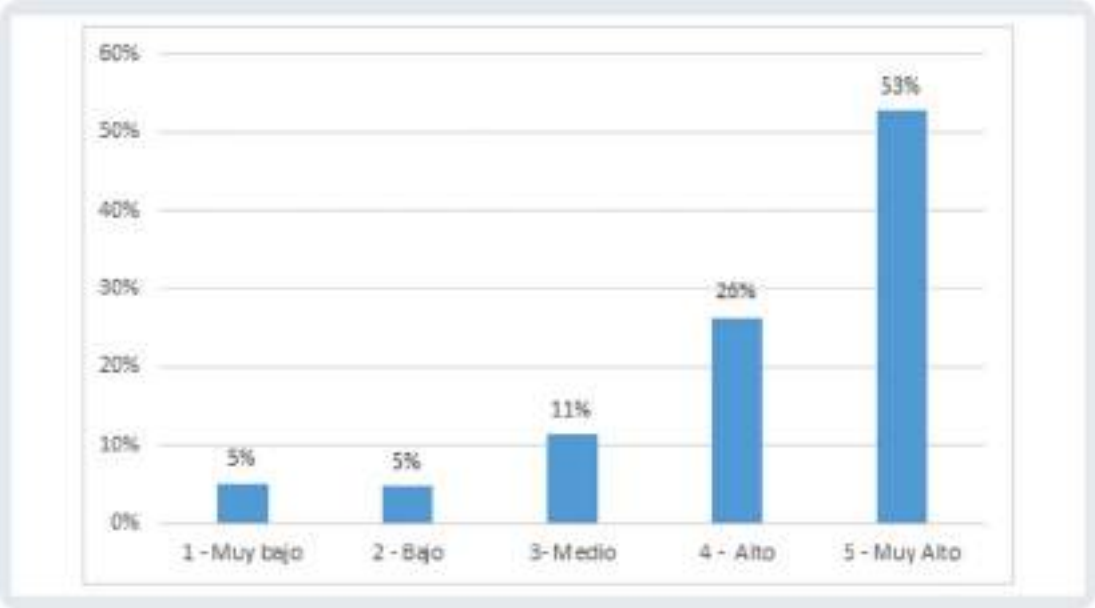
Mediante la información que se encuentra en la tabla 192, gráfico 36 se observa la calificación que asignan los beneficiarios a la variable "atención brindada" en general y específicamente a cada uno de los tres criterios que le integran, así:

Tabla 192. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Atención brindada

Variables	Criterios	1 - Muy Bajo	2 - Bajo	3- Medio	4 - Alto	5 - Muy Alto	TOTAL
La atención brindada en términos de disponibilidad, amabilidad, solución a problemas o inquietudes	Disponibilidad y amabilidad en la atención brindada	4%	3%	9%	27%	57%	100%
	Solución a problemas o inquietudes	5%	6%	13%	25%	51%	100%
	Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución Autorizada	6%	5%	12%	27%	50%	100%

Fuente: Sistema de Información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 36. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Atención brindada



De la información registrada en la tabla 192, gráfico 36 se deducen las siguientes afirmaciones:

- El 53% de los beneficiarios del Programa asigna una valoración de "Muy alto" a la atención brindada; especialmente a la disponibilidad y amabilidad de la atención que han recibido (57%); la solución a problemas e inquietudes (51%) y finalmente la preparación para la adopción (50%).

- Sin embargo, también se identifica un 10% de insatisfacción, pues se observa en su calificación de "Muy bajo" (5%) y "Bajo" (5 %) y se refiere a los tres criterios antes mencionados, otorgando el más alto porcentaje al criterio de preparación para la adopción que equivale al 6%.

Información brindada, clara, amplia y de fácil acceso

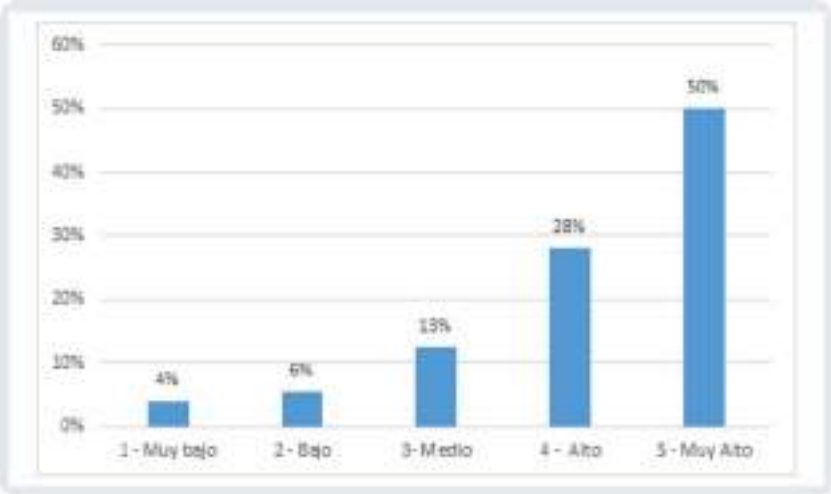
En la información registrada en la tabla 193, gráfico 37 se identifica la calificación que asignan los beneficiarios a la variable de "Información brindada" en general y específicamente a los dos criterios que le componen, así:

Tabla 193. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Información brindada

Variables	Criterios	1 - Muy bajo	2 - Bajo	3- Medio	4 - Alto	5 - Muy Alto
La información brindada si fue clara, amplia y de fácil acceso	Claridad y amplitud en la información suministrada	4%	6%	11%	30%	49%
	Acceso a la información del programa de adopciones	4%	5%	14%	26%	51%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 37. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Información brindada



De la información de la tabla 193, gráfico 37 se definen las siguientes consideraciones:

El 51% de los beneficiarios que responde la encuesta de satisfacción, asignan una calificación en categoría "Muy alto" al criterio relacionado con el acceso a la información; mientras que el 49% califica en esta misma categoría, a la claridad y amplitud de la misma.

Sin embargo la información, también es otro factor que debe ser revisado a la luz de la calidad de la atención, por cuanto, hay beneficiarios quienes calificaron en un nivel "Medio", "Bajo" y "muy Bajo", lo que equivale al 25%, 11% y 8% respectivamente, cuya sumatoria equivale al 21% para el tema de claridad de la información y el 23% al acceso.

Dominio de la información sobre el programa por parte de profesional y técnicos

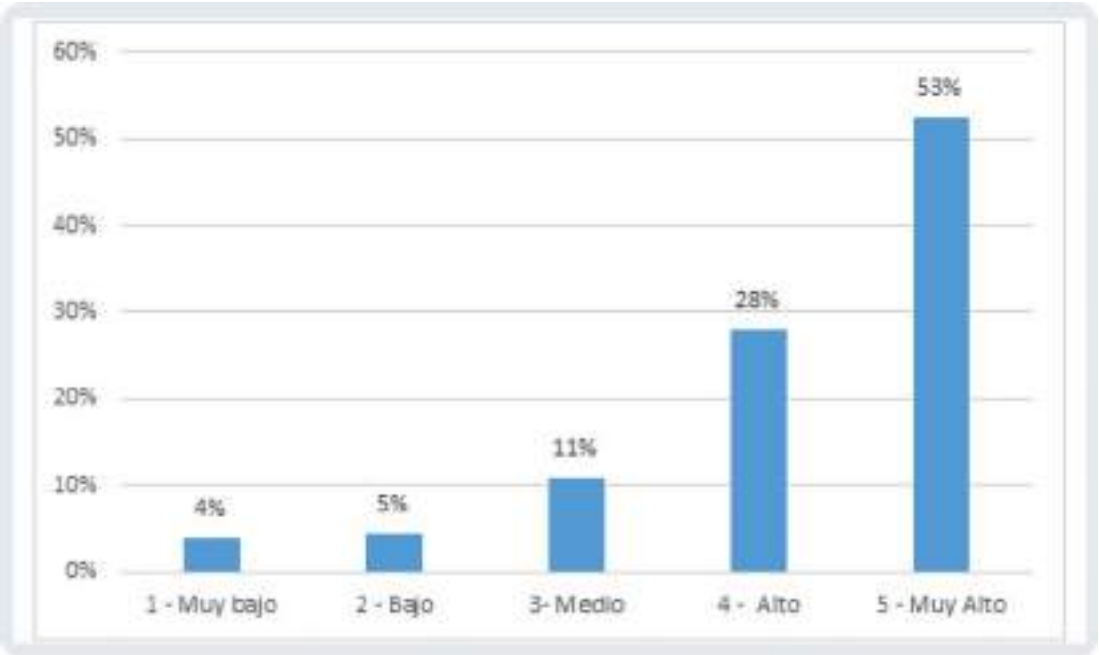
En la tabla 194, gráfico 38 se identifica la calificación que asignan los beneficiarios a la variable "Dominio de la Información" en general y específicamente a los dos criterios que le integran, así:

Tabla 194. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Dominio de la Información

Variables	Criterios	1 - Muy bajo	2 – Bajo	3- Medio	4 - Alto	5 - Muy Alto
Si los profesionales o técnicos tenían dominio de la información sobre el programa.	Conocimiento y dominio del programa de adopción por parte de los profesionales y técnicos	4%	4%	11%	25%	56%
	En general, ¿cómo califica la atención recibida por parte de ICBF o Institución Autorizada?	4%	5%	11%	31%	49%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 38. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – Dominio de la Información



El 53% y el 28% de los beneficiarios otorgan una calificación con una categoría "Muy alto" y "Alto" respectivamente, al dominio de la información sobre el programa por parte de los profesionales o técnicos; mientras que el 20% de ellos califican como "medio" (11%), "Bajo" (5%) y "Muy Bajo" el 4%. Es importante reconocer que existe alrededor de un 20% de insatisfacción, lo que lleva al Programa a la revisión del criterio en estudio, e identificar aquellos aspectos que pueden estar causando inconformidad en los usuarios y establecer planes de mejoramiento.

Cumplimiento en los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico para el Programa de Adopciones.

El Programa cuenta con un documento que indica el lineamiento técnico para el proceso de adopciones, se espera que éste sea conocido por todas las familias que se encuentra en el proceso; sin embargo, por la información que se registra en la tabla 195, se puede afirmar que no todos lo conocen y además que no se ha dado cumplimiento al 100% en los tiempos establecidos mediante este lineamiento.

Tabla 195. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. 2016. Variable – cumplimiento de tiempos según lineamiento técnico.

Variable	Criterios	Hallazgos en campo
Cumplimiento en los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico para el Programa de Adopciones.	Etapas en la que se encuentra el proceso de adopción	El 32% está en lista de espera 17% visita domiciliaria 11% seguimiento post adopción 10% proceso de adopción o sentencia de adopción 9% aplicación de pruebas psicológicas 6% asiste a talleres 5% asiste a entrevistas 2% asignación como familia 1% Encuentro e integración con el niño - niña 1% Solo solicitó información
	Al inicio del proceso de adopción le informaron que debía leer el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción	El 86% de los beneficiarios manifiestan que si se les indicó que deberían leer el lineamiento técnico del Programa; mientras que el 14% restante comentó que no se le informó.
	Se cumplieron los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico del Programa de Adopción, a partir de la radicación de la totalidad de sus documentos.	El 50% de los beneficiarios manifiestan que se dio cumplimiento al tiempo establecido según Lineamiento técnico; mientras que el 50% restante considera que no se cumplió.

Fuente: Sistema de Información. Consorcio INTERICBF 2016.

Aunque el 86% de las familias reconoció que al inicio del proceso de adopción les informaron que debían leer el Lineamiento Técnico del Programa; no para todos aplica esta condición, pues el 14% manifestó su desconocimiento. Según la investigación se observa que no se ha dado total cumplimiento, pues el indicador del 50% así lo indica,

Según las expresiones expuestas por las familias que llevan más de dos años en el proceso, existen varios motivos por los cuales se pueden ocasionar los retrasos, entre ellos están: el hecho de que se disponga de un solo equipo interdisciplinario; retrasos en el cronograma de entrevistas; procesos represados; el número de solicitudes supera al personal.

4.2.1.2. Familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior

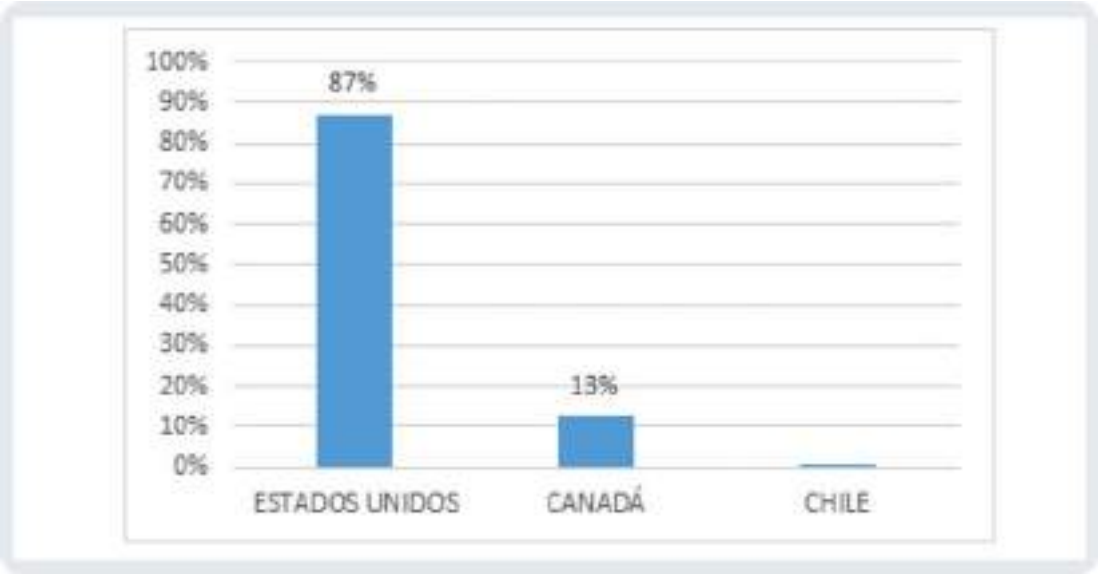
Al evaluar a través de una encuesta el nivel de satisfacción frente al proceso de adopción en Colombia, por parte de las familias colombianas y extranjeras residentes en el exterior que han adoptado un niño, niña o adolescente, en la presente sección se exponen los hallazgos encontrados en las setecientas ochenta y dos (782) encuestas aplicadas en vigencia 2014-2015, permitiendo una visión integral de los datos de la familia, el concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en su país y en Colombia a través del ICBF o Institución Autorizada y los costos del proceso de adopción internacional, aspectos que llevan a la identificación y el reconocimiento de establecer mecanismos y acciones de mejora al Sistema Nacional de Adopción en Colombia.

4.2.1.2.1. Datos de la Familia Encuestada – Caracterización

País de la familia

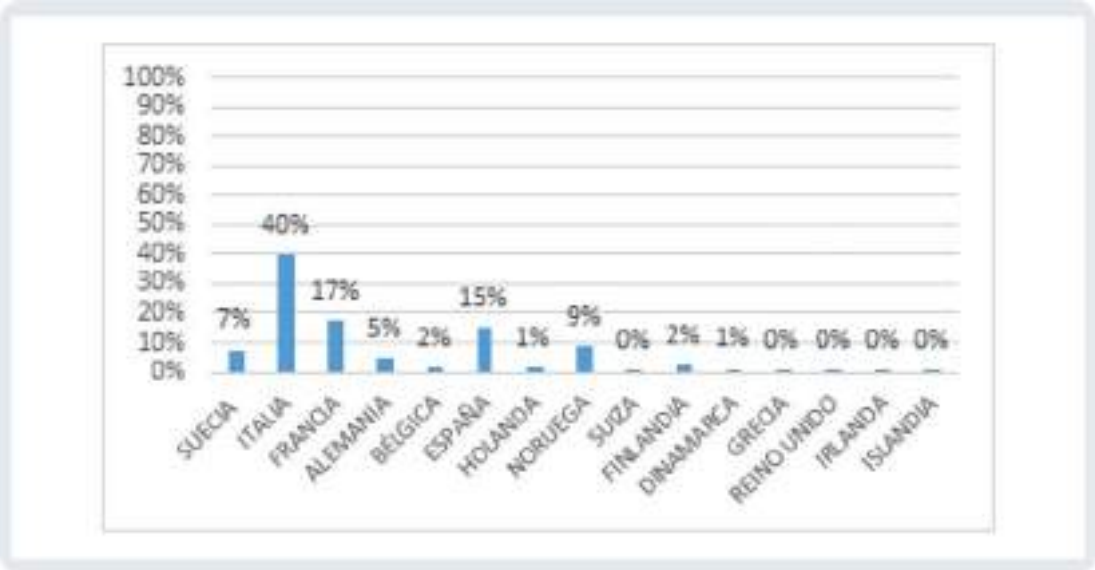
El 87% de las familias adoptantes que participaron de este estudio durante el año 2014 – 2015 son residentes de Estados Unidos y el 13% en Canadá.

Gráfico 39. País de la familias - Programa Familias en proceso de adopción. 2014- 2015.



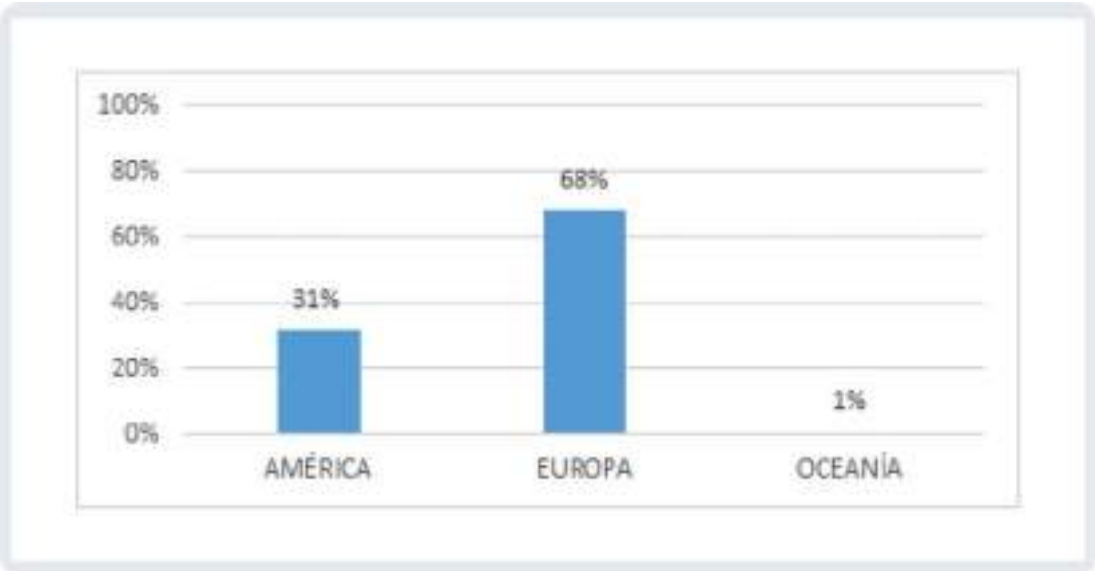
De igual manera se identificaron familias adoptantes residentes en países como Italia un 40%, Francia 17%, España 15% entre los más representativos.

Gráfico 40. País de la familias - Programa Familias en proceso de adopción. 2014-2015



De esta manera se cuenta con la siguiente distribución de las familias adoptantes en Europa el 68%, América con el 31% y el 1% en Oceanía.

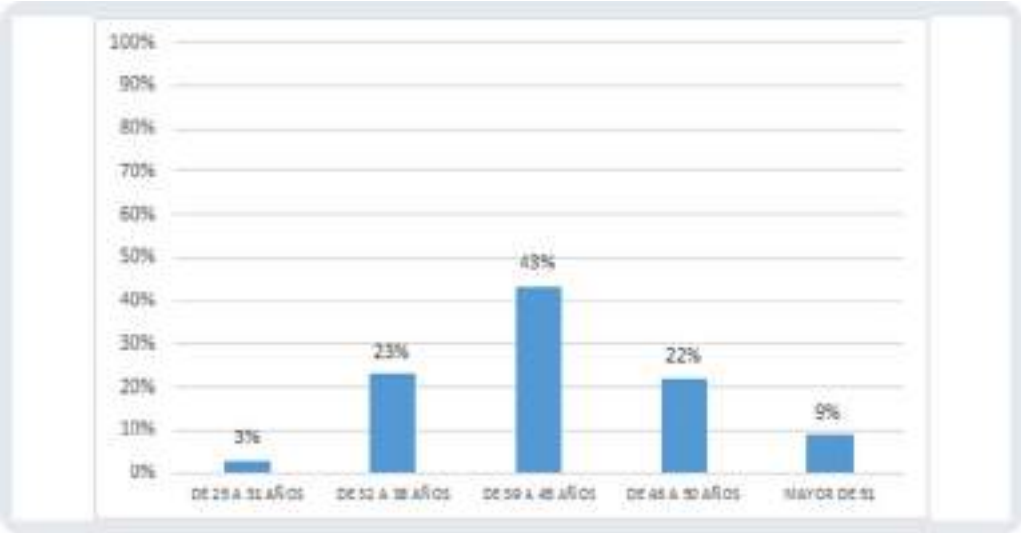
Gráfico 41 distribución de las familias adoptantes Vigencia 2014 - 2015



Edad de los solicitantes

En la información que se registra en el gráfico 42 se puede apreciar que el rango de mayor presencia de los solicitantes para adopción, es aquel que se encuentra comprendido entre los 39 a 45 años que corresponde al 43%, seguido de 32 a 38 años con el 23% y con un una minima diferencia, el 22%, se observa a los solicitantes de 46 a 50 años edad.

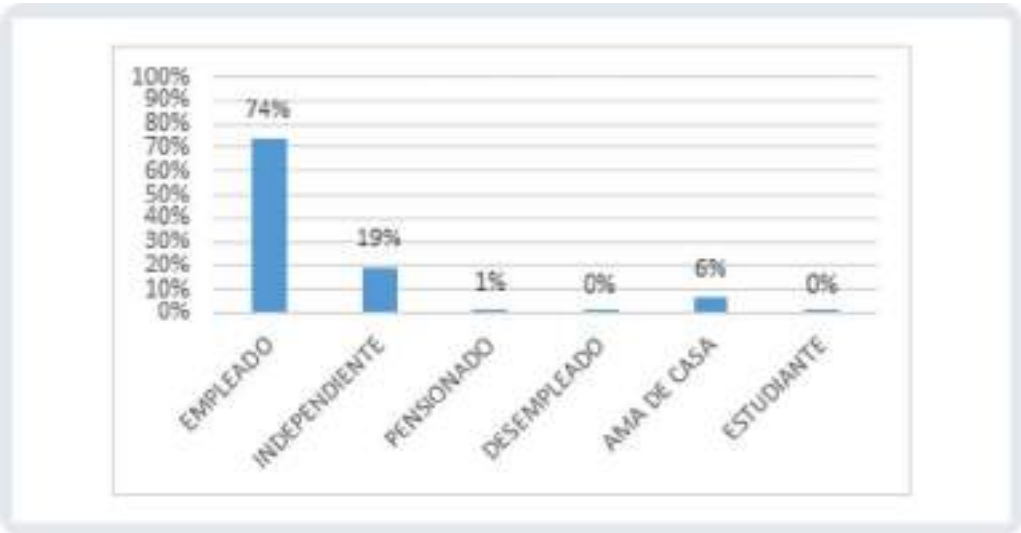
Gráfico 42 Edad de los solicitantes – Vigencia 2014 - 2015



Ocupación de los solicitantes – Vigencia 2014 -2015

La mayor concentración de los solicitantes en el proceso de adopción se presenta en la categoría de ocupación como "empleado" con el 74% seguido del 23% que se clasifica como trabajador independiente y el 6% ama de casa. (Ver gráfico 43).

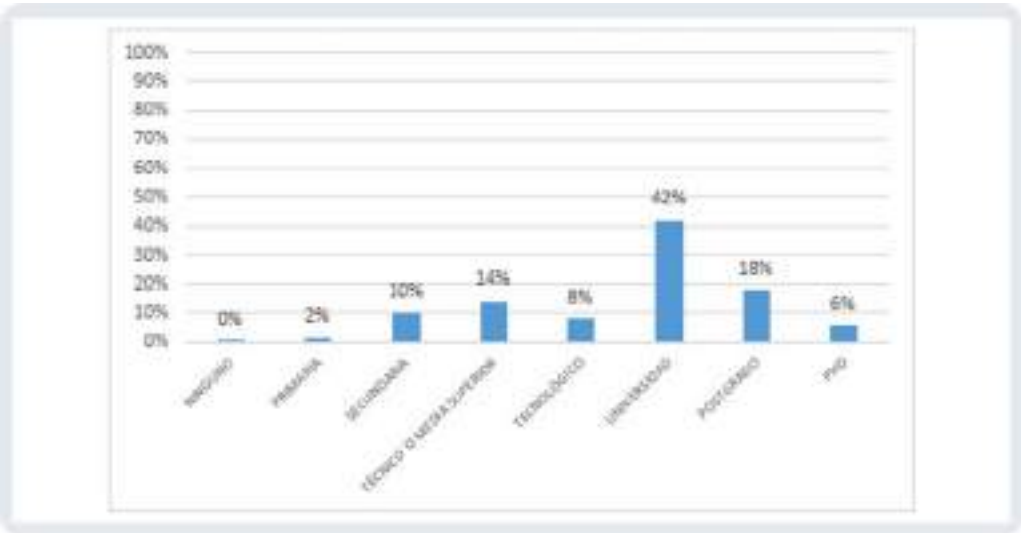
Gráfico 43 Ocupación de los solicitantes – Vigencia 2014 – 2015



Nivel de escolaridad de los solicitantes

La información que se registra a continuación, en el gráfico 44 indica un alto grado de preparación universitaria (42%), postgrado (18%), PHD (6%) lo que suma el 66%.

Gráfico 44. Nivel educativo de los solicitantes en proceso de adopción. Vigencia 2014-2015

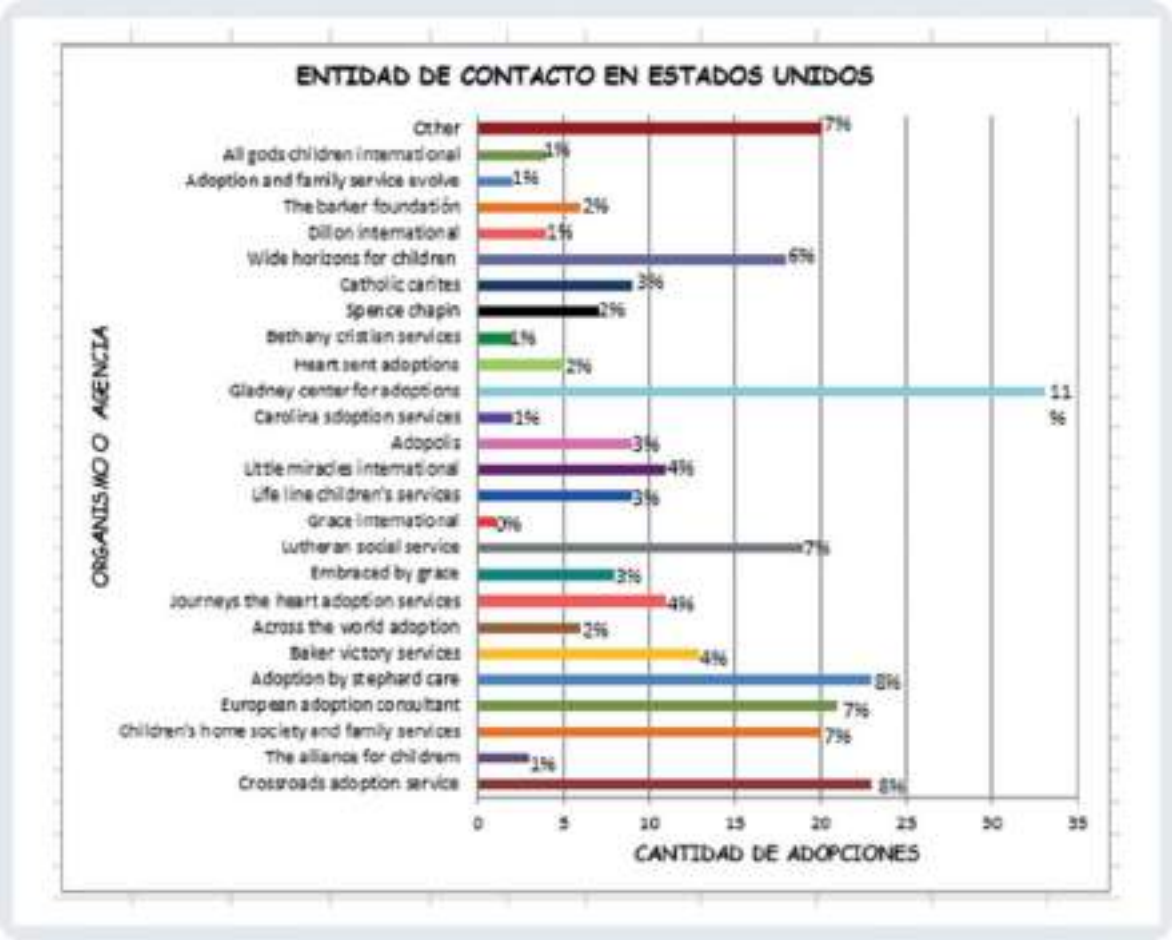


4.2.1.2.2. Concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en su país de origen

En la información antes presentada, en la sección que le antecede, se evidencia que Estados Unidos, Italia y Australia son los países del Continente Americano, Europeo y de Oceanía respectivamente en tener la mayor cantidad de familias que han adoptado un niño, niña o adolescente. Las Familias Adoptantes han realizado el proceso de adopción a través de un Organismo Acreditado de naturaleza pública o privada que ejerce ciertas funciones en lugar de, o conjuntamente con la Autoridad Central, entidad encargada de dar cumplimiento a las obligaciones del Convenio de la Haya (Ley 265 de 1996) en materia de adopciones en cada país.

A continuación se presenta la información relacionada de los Organismos Acreditados y que están autorizados en Estados Unidos, Italia y Australia para desarrollar el programa de adopción (Ver gráfico 45):

Gráfico 45. Nivel educativo de los solicitantes en proceso de adopción. Vigencia 2014-2015



Los resultados obtenidos indican que el Organismo o Agencia con mayor cantidad de adopciones en territorio Estadounidense es Gladney Center For Adoptions, con un porcentaje establecido del 11% que representa el más alto número de adopciones con un total de 33 procesos realizados en ciudades como New York, Dallas y Miami. Las instituciones Crossroads Adoption Service y Adoption By Stephard Care presentan igualdad en la cantidad de adopciones, procesos realizados en las ciudades de Chicago, St. Francis y el Estado de La Florida, registrando un total de 23, dato que corresponde al 8% para cada Organismo.

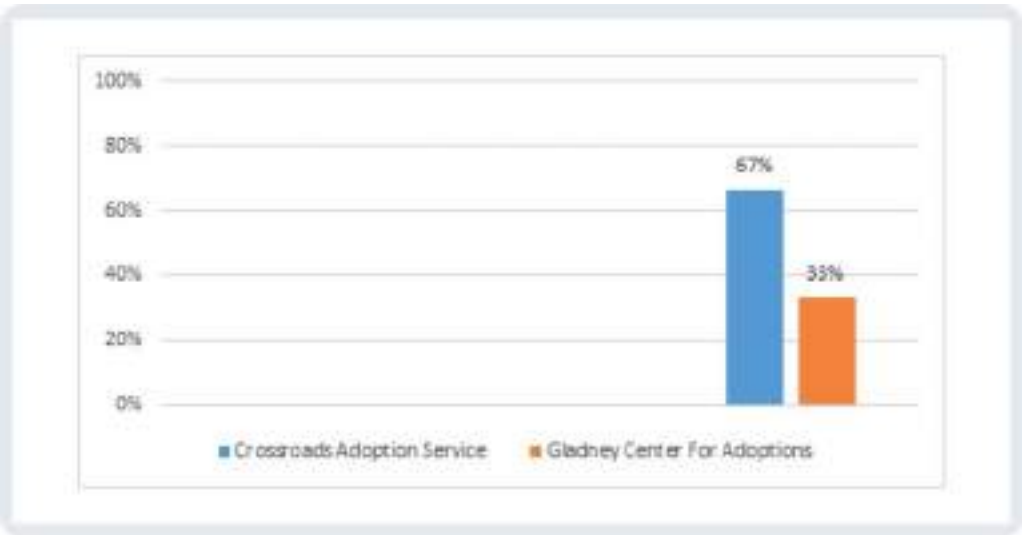
El 7% de la cantidad de adopciones se tramitaron en los Organismos o agencias Children's Home Society and Family Services (20 adopciones), European Adoption Consultant (21 adopciones), Lutheran Social Service (19 adopciones) y en Other (20 adopciones). Gestión desarrollada en territorios como Los Ángeles, Minneapolis, Austin, Berkely, Columbus y El Paso County Monument; y en Wide Horizons For Children se puntualiza un total de 18 adopciones que equivalen al 6%.

Las Agencias u Organismos con una participación del 4% son Baker Victory Services, Journeys The Heart Adoption Services y Little Miracles International, en las cuales se consigna la siguiente

cantidad de adopciones, para la primera en mención 13 y para las dos últimas se detalle un dato de 11. El estado, las ciudades y el pueblo en donde se registra el proceso de adopción son: Kansas, New Orleans, Portland, Buffalo y Wake Forest. En la gráfica la información correspondiente al ponderado de 3% corresponde a las instituciones Embraced By Grace que presenta 8 procesos de adopción, Life Line Children's Services, Adopolis y Catholic Carites registran un total de 9 adopciones cada una, procesos adelantados en Baltimore, Tampa y Bonta Spring.

La mayor cantidad de adopciones en el ponderado 2% se presenta en el Organismo o Agencia Spence Chapin con 7 procesos; en Across The World Adoption y The Barker Foundatión se reconocieron 6 y en Heart Sent Adoptions 5; el equivalente al 1% se evidencia en las instituciones que se nombran a continuación: All Gods Children International y Dillon International con 4 adopciones; The Alliance For Childrem con un total de 3 adopciones; Adoption And Family Service Evolve, Bethany Cristian Services y Carolina Adoption Services cada una con 2 procesos de adopción en ciudades como St. Peters, Rogers y Milwakee. Con un 0% y ubicándose en el último lugar se encuentra Grace International con 1 adopción. Una vez se especificaron las adopciones por Organismo o Agencia, es de resaltar que todas juntas suman 289 procesos finalizados a satisfacción en diferentes zonas de Estados Unidos.

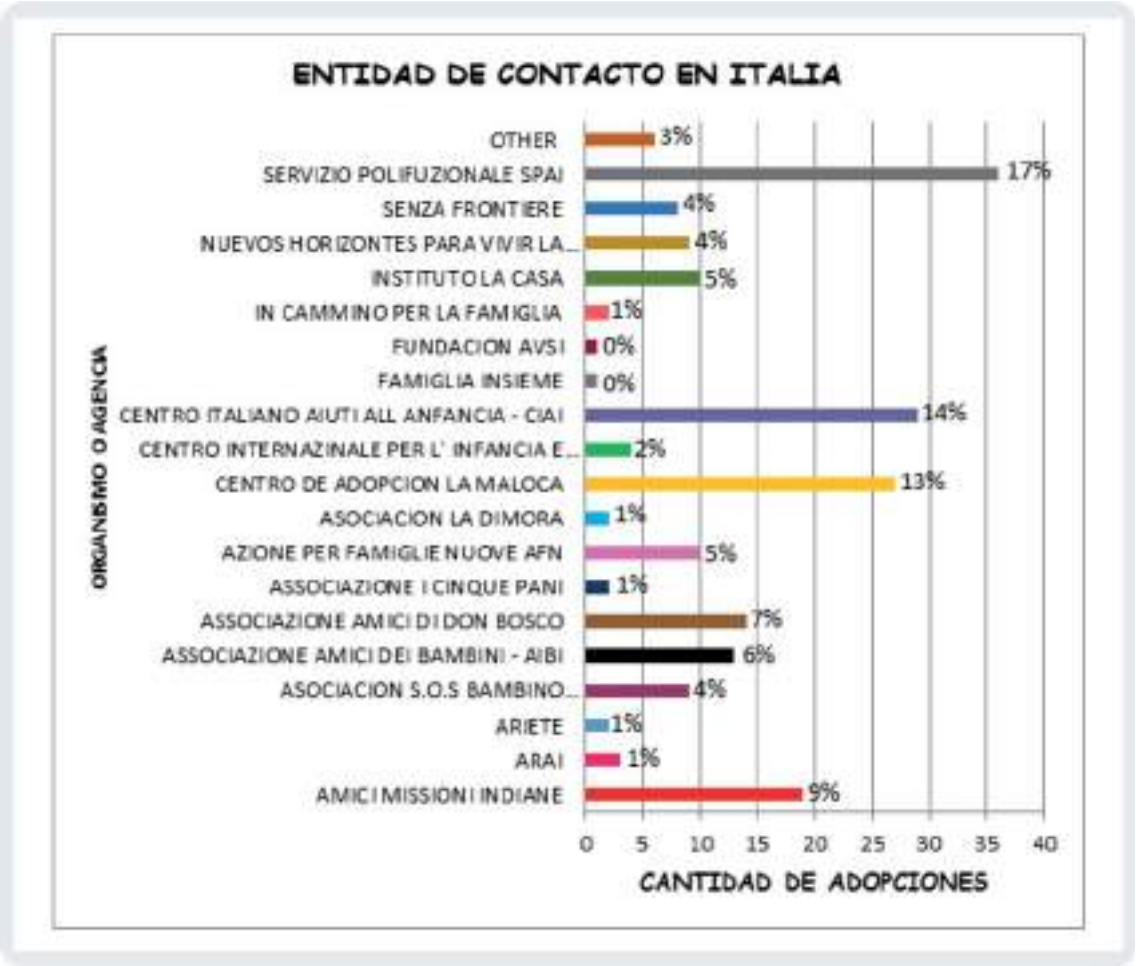
Gráfico 46. Cantidad de adopciones según autoridad central
Vigencia 2014-2015



Los Estados que hacen parte del Convenio de la Haya designan a la Autoridad Central todas las actuaciones administrativas y jurídicas en materia de adopciones. En Estados Unidos se identifica a Crossroads Adoption Service y Gladney Center For Adoptions como las entidades que aseguran la protección de los niños, niñas y adolescentes en cuanto al proceso de adopción.

Ahora bien, en la gráfica se puede observar que el 67% correspondiente a 2 procesos de adopción que se desarrollaron por la Autoridad Central Crossroads Adoption Service, mientras que Gladney Center For Adoptions registra un ponderado de 33% que equivale a 1 proceso.

Gráfico 47. Cantidad de adopciones – Entidad contacto en Italia
Vigencia 2014-2015



Los resultados obtenidos por la anterior gráfica indican que el Organismo o Agencia con mayor cantidad de adopciones en Italia es Servizio Polifuzionale Spai, con un porcentaje establecido del 17% que representa el más alto número de adopciones con un total de 36 procesos realizados, posteriormente se ubica la institución Centro Italiano Aiuti All Anfancia - CIAI que registra un total de 29 adopciones, dato que corresponde al 14% y en el ranking de las tres primeras Agencias en el último lugar está el Centro De Adopción La Maloca con un dato de 27 adopciones y un ponderado del 13%.

El 9% de la cantidad de adopciones se tramitaron en el Organismo o agencia Amici Missioni Indiane en la que se puntualiza un total de 19 adopciones; la Associazione Amici Di Don Bosco registra una participación del 7%, información correspondiente a 14 procesos de adopción, y en la Associazione Amici Dei Bambini - se presenta un total de 13 adopciones dato que equivale al 6%.

Las Agencias u Organismos con una participación del 5% son Azione Per Famiglie Nuove AFN e Instituto La Casa, las cuales detallan el mismo total de adopciones que corresponde a 10. En

la gráfica la información correspondiente al ponderado de 4% corresponde a las instituciones Asociacion S.O.S Bambino International Bambino y Nuevos Horizontes Para Vivir La Adopcion que presentan 9 procesos de adopción y Senza Frontiere registra un total de 8 adopciones.

Mientras que el 3% que corresponde a 6 procesos de adopción se desarrollaron en otros Organismos o Agencias no identificadas.

La cantidad de adopciones en el ponderado 2% se presenta en el Organismo o Agencia Centro Internazinale Per L'Infancia E La Famiglia CIFA con 4 procesos. El equivalente al 1% se evidencia en las instituciones que se nombran a continuación: ARAI con 3 adopciones; Associazione I Cinque Pani, Asociacion La Dimora, ARIETE e In Cammino Per La Famiglia con un total de 2 adopciones cada una. Con un 0% y ubicándose en el último lugar se encuentran Famiglia Insieme y Fundación AVSI con 1 adopción cada institución. Una vez se especificaron las adopciones por Organismo o Agencia, es de resaltar que todas juntas suman 207 procesos de adopción Italia.

En Australia se realizaron 3 adopciones a través de la Autoridad Central que corresponden al 100%.

Atención brindada por el organismo en su país

Tabla 196. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en su país.

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Disponibilidad y amabilidad del personal.	68%	28%	4%	1%	0%
2. Solución de problemas e inquietudes.	62%	30%	7%	1%	0%
3. Asesoría brindada por el organismo.	62%	29%	7%	1%	0%
4. Tiempo empleado en dar respuestas a sus inquietudes.	60%	31%	7%	1%	1%
5. Acompañamiento a su proceso.	64%	28%	6%	2%	0%

En la tabla 196 se presentan los datos porcentuales que permiten identificar el grado de satisfacción de las familias adoptantes frente a la Atención brindada por el Organismo en su País de origen. La interpretación de los resultados permite conocer los interrogantes ubicados en la variable cualitativa (pregunta), en donde se detallan aspectos que consideran: la disponibilidad y amabilidad del personal, la solución de problemas o inquietudes, la asesoría brindada por el Organismo, el tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes y el acompañamiento en el proceso. En la variable cuantitativa se sitúa una escala de evaluación Excelente, Bueno, Regular, Insuficiente, Deficiente que presenta el número de respuestas indicadas por los encuestados a cada pregunta.

Es así como se evidencia que el mayor ponderado en relación a la disponibilidad y amabilidad del personal corresponde al grado de satisfacción Excelente con 525 respuestas que equivalen al 67,57%; la consideran Buena 220 participantes equivalente ello al 28,31%; seguido se observa la categoría Regular representada en un porcentaje de 3,6% que corresponde a 28 personas.

A continuación se ubica el calificativo Insuficiente que atiende a un porcentaje de 0,51 que corresponde a lo enunciado por 4 personas. En la categoría "Deficiente" no se ubican respuestas.

La interpretación de los resultados frente a la solución de problemas e inquietudes, parte del criterio y reconocimiento de los participantes de la encuesta. Así entonces el resultado que atiende a Excelente fue de 61,71%, que corresponde a lo enunciado por 477 respuestas a la variable. En tanto a la variable Bueno el ponderado es de 29,62% atendiendo al reconocimiento de 229 personas. En la variable Regular se situó un porcentaje de 7,24 que se debe a las respuestas dadas por 56 personas a las que se les aplicó la encuesta. Los porcentajes restantes que se detallan en la tabla son de: 0,51 y 0% que corresponden respectivamente a 4 y 0 datos de las categorías Insuficiente, Deficiente.

A la pregunta relacionada por la asesoría brindada, la interpretación de lo consignado en las tablas refleja que en la categoría de evaluación Excelente, se ubica el mayor ponderado porcentual que corresponde a 62,16 y atiende a lo enunciado por 478 personas encuestadas. En tanto en la variable Bueno el ponderado es de 29,13%, atendiendo al reconocimiento de 224 personas. En la categoría Regular se situó un porcentaje de 7,02 que se debe a las respuestas dadas por 54 personas a las que se les aplicó la encuesta. Los porcentajes de las categorías Insuficiente, Deficiente que se detallan en la tabla son de: 1,30 y 0,39 que corresponden respectivamente a 10, 3 y 0 datos del total de las respuestas obtenidas.

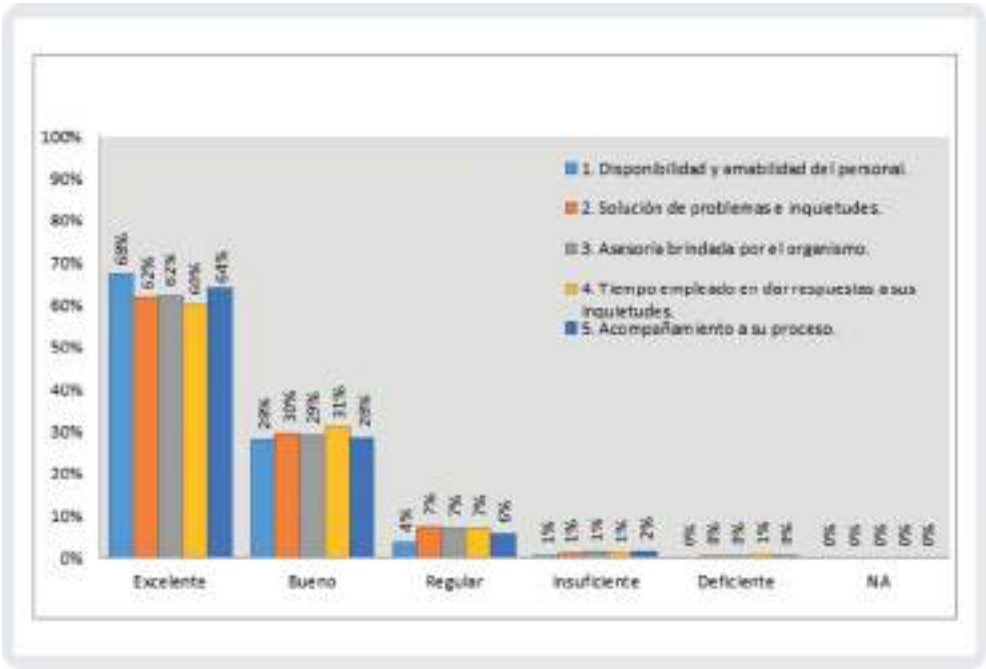
En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes, el porcentaje más alto se observa en la variable Excelente representando éste el 60,00%, es decir 465 datos de los 775 que corresponden al 100% de encuestados. Analizando la información consignada se puede distinguir que la segunda categoría con más porcentaje es Bueno, ya que registra un 31,10% que corresponde a 241 respuestas dadas. Seguido se ubican las calificaciones de Regular e Insuficiente con porcentajes de 7,10% y 1,03% que pertenecen a los datos numéricos 55 y 8 respectivamente; el ponderado de la variable Deficiente es de 0,39% que corresponde a 3

personas encuestadas.

Se puede apreciar claramente que en la variable cualitativa acompañamiento en su proceso, la variable cuantitativa predominante es Excelente con un porcentaje establecido de 64,05% que corresponde a 497 datos obtenidos como respuesta, en segunda instancia la calificación Bueno refleja 220 datos que equivalen a un 28,35%; en la categoría Regular la cifra desciende a 44 y como se evidencia en la tabla anterior, el ponderado es de 5,67%; en la categoría Insuficiente se obtuvo 12 datos lo cual corresponde al 1,55%; Deficiente, con un porcentaje de 0,39 que hace referencia a 3 respuesta de las 776 obtenidas.

El presente análisis, permite evidenciar el grado de satisfacción que tienen las familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior de la atención ofrecida por el Organismo en su País de origen, siendo éste Excelente.

Gráfico 48. Nivel de Satisfacción de familias adoptantes colombiana y extranjeras residentes en el exterior - Vigencia 2014-2015. Criterio atención brindada por el Organismo en su país.



Información brindada por el organismo en su país

En la tabla 197. Se registra la información relacionada con el nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. En relación con los criterios de información brindada por el Organismo en su país.

Tabla 197. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en su país.

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción	63%	31%	5%	1%	0%
2. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada.	57%	34%	7%	2%	0%
3. Acceso a la información.	58%	32%	9%	1%	0%
4. Veracidad de la información.	60%	31%	7%	1%	0%

Fuente: Encuesta aplicada en vigencia 2014 - 2015

En la información que se registra en la tabla anterior, se observa el porcentaje del grado de satisfacción que tienen las familias adoptantes en relación a la información brindada por el Organismo en su país. Se detallan variables en las que se considera el conocimiento y dominio sobre el proceso de adopción, el acceso, la claridad, amplitud, precisión y veracidad del mecanismo usado por el Organismo para difundir y dar a entender a los postulantes los pasos a realizar. Los aspectos anteriores se evalúan de acuerdo a la siguiente escala: Excelente, Bueno, Regular, Insuficiente y Deficiente.

El análisis de los resultados permite conocer las variables cualitativas (pregunta) y las variables cuantitativas que corresponden a la escala de evaluación que brindan el número de respuestas indicadas por los encuestados a cada ítem cualitativo. Así entonces es como se evidencia que el mayor ponderado en relación a: el conocimiento y dominio sobre el proceso de adopción corresponde al grado de satisfacción Excelente con 486 respuestas que equivalen al 62,63%; la consideran Buena 228 participantes equivalente ello al 30,67%; seguido se observa la variable Regular representada en un porcentaje de 5,15 que corresponde a 40 personas. A continuación se ubica el calificativo Insuficiente que atiende a un porcentaje de 1,29 que corresponde a lo enunciado por 10 personas, y la variable Deficiente representa el 0,26% con 2 respuestas ubicadas en esta variable.

A la pregunta relacionada con la claridad, amplitud y precisión de la información brindada, la interpretación de lo consignado en la tablas refleja que en la variable de evaluación Excelente, se ubica el mayor ponderado porcentual que corresponde a 57,35 y atiende a lo enunciado por 445 personas encuestadas. En tanto en la variable Bueno el ponderado es de 33,63%, atendiendo al reconocimiento de 261 personas. En la variable Regular se situó un porcentaje de 7,22 que se debe a las respuestas dadas por 56 personas a las que se les aplico la encuesta. Los porcentajes de las variables Insuficiente Y Deficiente que se detallan en la tabla son de: 1,68

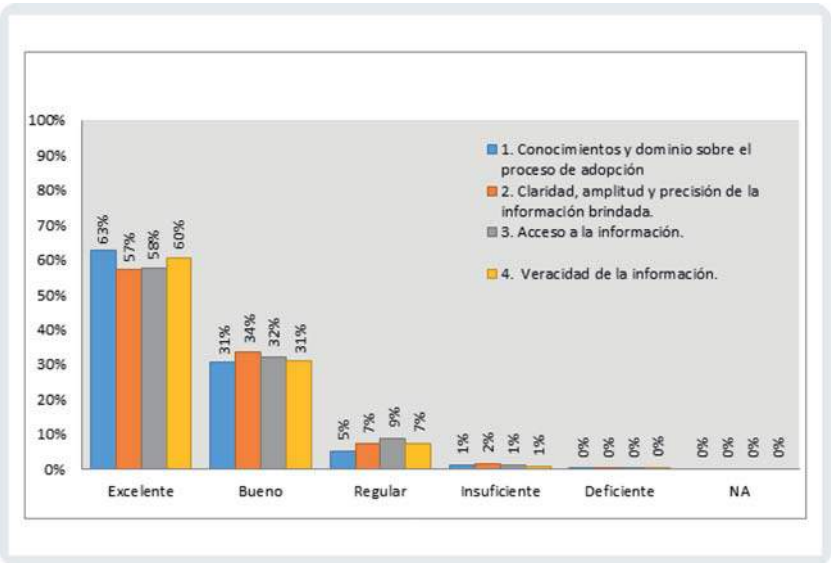
y 0,13 que corresponden respectivamente a 13 y 1 datos del total de las respuestas obtenidas.

En cuanto a: el acceso a la información, el porcentaje más alto se observa en la calificación Excelente representando éste el 57,60%, es decir 447 datos de los 776 que corresponden al 100% de encuestados en esta variable. Analizando la información consignada se puede distinguir que la segunda variable con más porcentaje es Bueno, ya que registra un 32,22% que corresponde a 250 respuestas dadas. Seguido se ubican las variables Regular E Insuficiente con porcentajes de 8,89% y 1,16% que concierne a los datos numéricos 69 y 9 respectivamente; y por último el ponderado de la variable Deficiente es de 0,13% que corresponde a 3 personas encuestadas.

Se puede apreciar claramente que en la variable cualitativa veracidad de la información, la variable cuantitativa predominante es Excelente con un porcentaje establecido de 60,49% que corresponde a 470 datos obtenidos como respuesta, en segunda instancia la variable Bueno refleja 240 datos que equivalen a un 30,89%; en la variable REGULAR la cifra desciende a 58 y como se evidencia en la tabla anterior el ponderado es de 7,46%; en la variable Insuficiente se obtuvo 6 datos lo cual corresponde al 0,77% y la variable Deficiente, con un porcentaje de 0,39 que hace referencia a 3 respuesta de las 777 obtenidas.

Es de resaltar que el grado de satisfacción que sobresale es el Excelente y que el mayor ponderado se ubica en la variable conocimientos y dominio sobre el proceso de adopción, registrando un 62,63%; posteriormente y con un ponderado de 60,49% se encuentra la variable veracidad de la información; en la tercera posición se ubica la variable acceso a la información, con un ponderado de 57,60% y a pesar de una leve disminución porcentual como se observa en la siguiente gráfica, el último lugar lo ocupa la variable claridad, amplitud y precisión de la información brindada con un ponderado porcentual de 57,35%.

Gráfico 49. Nivel de Satisfacción de familias adoptantes colombiana y extranjeras residentes en el exterior - Vigencia 2014-2015. Criterio Información brindada por el Organismo en su país.



4.2.1.2.3. Concepto sobre los servicios ofrecidos por el organismo en Colombia

La aplicación del instrumento permite desde la percepción y experiencia de las realidades individuales de los encuestados identificar, comprender y tomar en consideración el grado de satisfacción de las familias colombianas y extranjeras en relación a la atención e información brindada por el Organismo Acreditado y su Representante en Colombia, ya que estas variables influyen y afectan la dinámica del proceso de adopción de los niños, niñas o adolescentes por tener características relevantes que permiten entender el sentir de quienes llevan a cabo el proceso en los diferentes organismos, todo ello a fin de establecer acciones de mejora al Sistema de Adopción.

Es necesario precisar a continuación los hallazgos frente al concepto de los servicios ofrecidos por el Organismo en Colombia, considerando que la población encuestada es la fuente primaria de información y reconocen situaciones particulares y compartidas que ofrecen un análisis para concretar las situaciones propias del proceso.

Atención brindada por el Organismo en Colombia

A continuación se presenta la información porcentual de la Atención brindada por el Organismo en Colombia, en ella se detalla variables en las que se considera la disponibilidad y amabilidad del personal, la solución de problemas o inquietudes, el tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos y el acompañamiento en el proceso. Los aspectos anteriores se evalúan de acuerdo a la siguiente escala: Excelente, Bueno, Regular, Insuficiente, Deficiente.

La interpretación de los resultados permite conocer los interrogantes ubicados en la variable cualitativa (pregunta), y dispone de distintas variables cuantitativas que corresponden a la escala de evaluación que dan el número de respuestas indicadas por los encuestados a cada ítem.

Es así como se evidencia que el mayor ponderado en relación a la disponibilidad y amabilidad del personal corresponde al grado de satisfacción Excelente con 613 respuestas que equivalen al 79,61%; la consideran Buena 137 participantes equivalente ello al 17,79%; seguido se observa la variable Regular representada en un porcentaje de 2,08 que corresponde a 16 personas.

A continuación se ubica el calificativo Insuficiente que atiende a un porcentaje de 0,39 que corresponde a lo enunciado por 3 personas, y la variable Deficiente representa el 0,13% tan sólo con 1 respuesta ubicada en esta variable.

La interpretación de los resultados frente a la solución de problemas e inquietudes, parte del criterio y reconocimiento de los encuestados. Así entonces el resultado que atiende a Excelente fue de 72,56%, que corresponde a lo enunciado por 558 respuestas a la variable. En tanto a la variable Bueno el ponderado es de 21,85% atendiendo al reconocimiento de 168 personas.

En la variable Regular se situó un porcentaje de 4,68 que se debe a las respuestas dadas por

36 personas a las que se les aplico la encuesta. Los porcentajes restantes que se detallan en las tablas son de: 0,78 y 0,13 que corresponden respectivamente a 6 y 1 datos de las variables Insuficiente Y Deficiente.

En cuanto al tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos, el porcentaje más alto se observa en la variable Excelente representando éste el 71,48%, es decir 549 datos de los 768 que corresponden al 100% de encuestados. Analizando la información consignada se puede distinguir que la segunda variable con más porcentaje es Bueno, ya que registra un 22,27% que corresponde a 171 respuestas dadas. Seguido en la posición tres (3) y cuatro (4), se ubican las variables Regular E Insuficiente con porcentajes de 4,95% y 0,91% que concierne a los datos numéricos 38 y 7 respectivamente; y por último el ponderado de la variable Deficiente es de 0,39% que corresponde a 3 personas encuestadas.

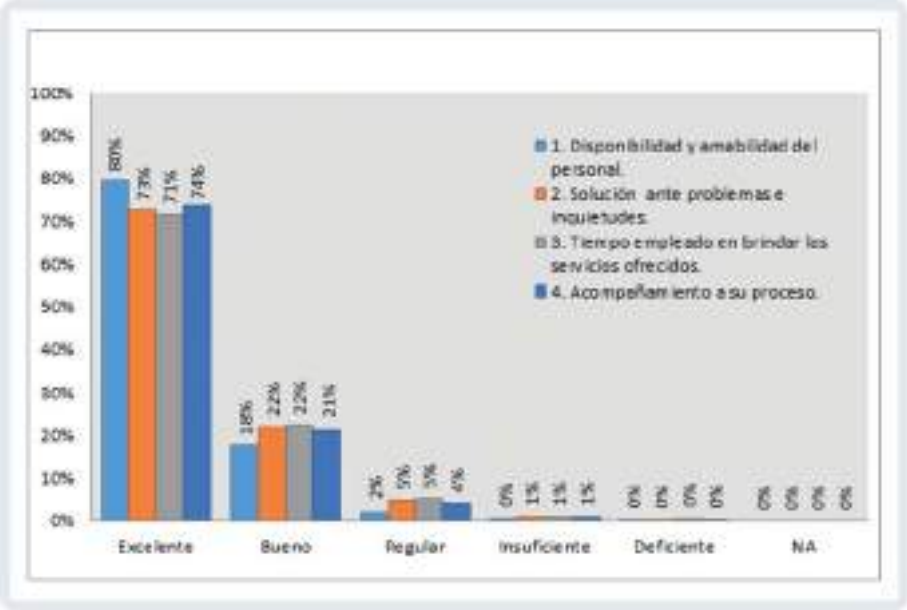
Se puede apreciar claramente que en la variable cualitativa acompañamiento en su proceso, la variable cuantitativa predominante es Excelente con un porcentaje establecido de 73,77% que corresponde a 568 datos obtenidos como respuesta, en segunda instancia la variable BUENO refleja 163 datos que equivalen a un 21,17%, en la variable Regular la cifra desciende a 30 y como se evidencia en la tabla, el ponderado es de 3,90%. En la variable Insuficiente se obtuvo 8 datos lo cual corresponde al 1,04% y en la última posición de la escala de calificación se ubica la variable Deficiente, con un porcentaje de 0,13 que hace referencia a 1 respuesta de las 770 obtenidas.

El presente análisis, que se presenta a continuación, permiten evidenciar el grado de satisfacción que tienen las familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior de la atención brindada por el Organismo acreditado y su representante en Colombia, siendo éste Excelente.

Tabla 198. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en Colombia.

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Disponibilidad y amabilidad del personal.	80%	18%	2%	0%	0%
2. Solución ante problemas e inquietudes.	73%	22%	5%	1%	0%
3. Tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos.	71%	22%	5%	1%	0%
4. Acompañamiento a su proceso.	74%	21%	4%	1%	0%

Gráfico 50. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención brindada por el Organismo en Colombia.



Información brindada por el Organismo en Colombia

En la tabla 199 se pueden observar los datos en porcentaje del grado de satisfacción que tienen las familias adoptantes en relación a la información brindada por el Organismo en Colombia. Se detallan variables en las que se considera la claridad, amplitud, precisión y veracidad del mecanismo usado por el Organismo Acreditado o su Representante en Colombia para difundir y dar a entender a los postulantes las acciones a realizar en el proceso de adopción. Los aspectos anteriores se evalúan de acuerdo a la siguiente escala: Excelente, Bueno, Regular, Insuficiente y Deficiente.

Tabla 199. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en Colombia.

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Claridad en la información suministrada.	68%	25%	5%	2%	0%
2. Amplitud y precisión de la información brindada.	68%	26%	5%	1%	0%
3. Veracidad de la información.	70%	25%	4%	1%	0%

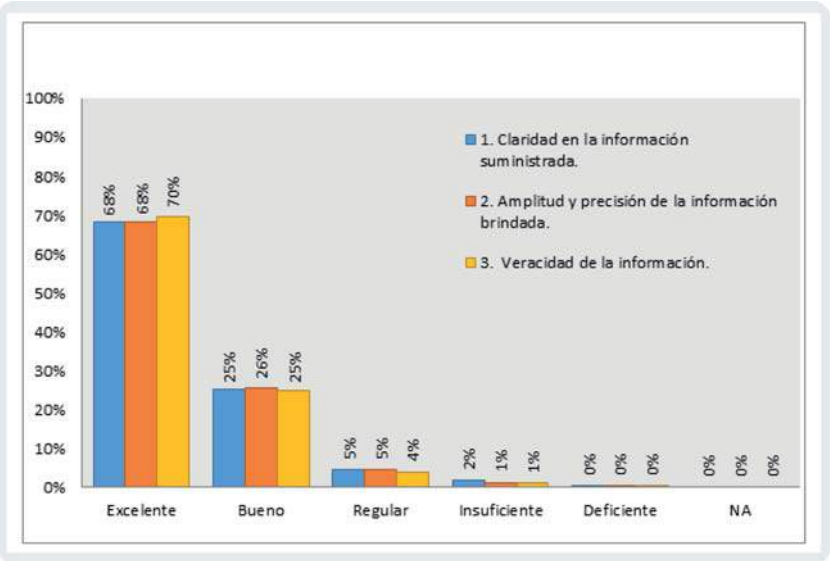
La interpretación de los resultados permite evidenciar que el mayor ponderado en relación a la claridad de la información suministrada corresponde al grado de satisfacción Excelente con 526 respuestas que equivalen al 68,40%; la consideran Buena 193 participantes equivalente ello al 25,10%; seguido se observa la variable Regular representada en un porcentaje de 4,55 que corresponde a 35 personas. A continuación se ubica el calificativo Insuficiente que atiende a un porcentaje de 1,69 que corresponde a lo enunciado por 13 personas, y la variable Deficiente representa el 0,26% con 2 respuestas ubicadas en esta variable.

A la pregunta relacionada con la amplitud y precisión de la información brindada, la interpretación de lo consignado en la tablas refleja que en la variable de evaluación Excelente, se ubica el mayor ponderado porcentual que corresponde a 68,36 y atiende a lo enunciado por 525 personas encuestadas. En tanto en la variable Bueno el ponderado es de 25,65%, atendiendo al reconocimiento de 197 personas. En la variable Regular se situó un porcentaje de 4,56 que se debe a las respuestas dadas por 35 personas a las que se les aplico la encuesta. Los porcentajes de las variables Insuficiente Y Deficiente que se detallan en la tabla son de: 1,17 y 0,26 que corresponden respectivamente a 9 y 2 datos del total de las respuestas obtenidas.

En cuanto a la veracidad de la información, el porcentaje más alto se observa en la calificación Excelente representando éste el 69,57%, es decir 535 datos de los 769 que corresponden al 100% de encuestados en esta variable. Analizando la información consignada se puede distinguir que la segunda variable con más porcentaje es Bueno, ya que registra un 24,97% que corresponde a 192 respuestas dadas. Seguido en la posición tres (3) y cuatro (4), se ubican las variables Regular e Insuficiente con porcentajes de 4,03% y 1,04% que concierne a los datos numéricos 31 y 8 respectivamente; y por último el ponderado de la variable Deficiente es de 0,39% que corresponde a 3 personas encuestadas.

Es de resaltar que el grado de satisfacción que sobresale es el Excelente y que el mayor ponderado se ubica en la variable veracidad de la información con un porcentaje de 69,57; posteriormente y con un ponderado de 68,40% se encuentra la variable claridad en la información suministrada, y a pesar de una leve disminución porcentual a continuación se ubica la variable amplitud y precisión de la información brindada, con un ponderado de 68,36% como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfico 51. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información brindada por el Organismo en Colombia.



Fuente: Encuesta aplicada en Vigencia 2014 - 2015

Razones y observaciones por las cuales se calificó como regular, insuficiente o deficiente los servicios ofrecidos por el Organismo

En las gráficas de análisis, se puede apreciar claramente los datos que evidencian el calificativo de Regular, y es así como resalta el ponderado porcentual 4,95 haciendo mención al tiempo empleado en brindar los servicios ofrecidos, variable que también presenta alto porcentaje en la apreciación Deficiente, detallado allí un 0,39. En la valoración Insuficiente se establece como el porcentaje más alto el equivalente a 1,04 que corresponde al acompañamiento al proceso. Datos porcentuales que se refieren al concepto de la atención brindada por el Organismo en Colombia.

En cuanto al concepto de la información brindada por el Organismo en Colombia, se reconoce en la respectiva gráfica que las valoraciones frente a la claridad de la información suministrada y la amplitud y precisión de la información brindada, presentan una particularidad en los datos obtenidos que corresponde a que cada una de las variables tienen igual cantidad de respuestas, que equivalen a 35 datos referidos por los encuestados. Sin embargo el porcentaje más elevado que se observa en el calificativo Regular es de 4,56 que es de la barra de color rojo, de igual manera consideran Insuficiente esta variable que muestra un ponderado en este calificativo de 1,69%; al analizar la veracidad de la información se evidencia que el 0,39% a calificado como Deficiente a esta variable cualitativa.

Las razones por las cuales han calificado como Regular, Insuficiente y/o Deficiente los servicios ofrecidos por el Organismo se exponen a continuación *"procesos administrativos burocráticos que hacen difícil el proceso de adopción; la niña sufre de una displasia de cadera y no se nos fue comunicada, lo supimos hasta el día del encuentro; pésima comunicación, a la representante le*

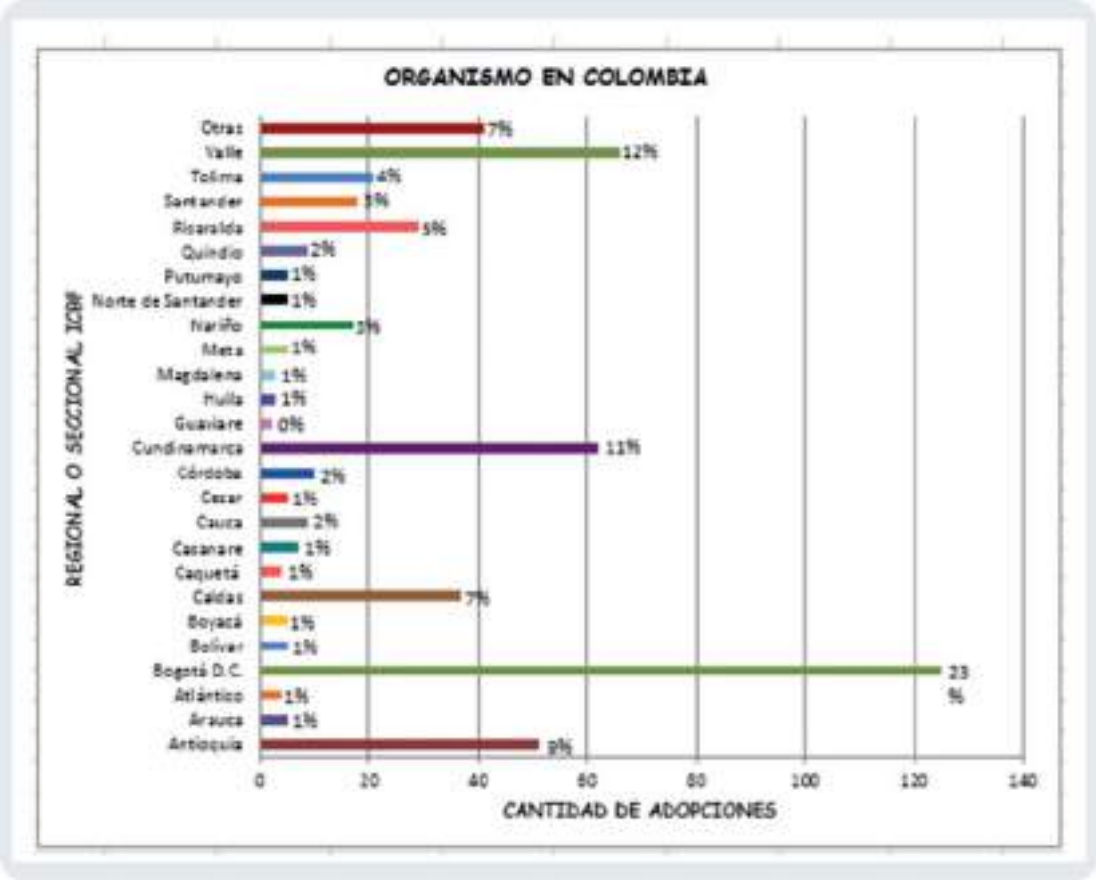
falta profesionalismo, buena educación y transparencia en el proceso" todo ello es el sentir de las personas que participaron en la aplicación de la encuesta y que desde su apreciación exigen una reflexión sobre su naturaleza, sus vicios, su función y sus tendencias, con el fin de mejorar la calidad en la atención y la información brindada durante el proceso.

4.2.1.2.4. Concepto sobre el Proceso de Adopción Internacional a través del ICBF O Institución Autorizada

La autoridad central en materia de adopción en Colombia es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Las Instituciones Autorizadas son entidades de naturaleza privada y sin ánimo de lucro con licencia de funcionamiento expedida por el ICBF y facultada por la Ley 1098 de 2006 para desarrollar el programa de adopción con familias colombianas y extranjeras residentes dentro o fuera de Colombia.

A continuación se presenta la información relacionada de cada regional e institución autorizada para desarrollar el programa de adopción en Colombia:

Gráfico 52. Cantidad de adopciones según Organismos en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.



Los resultados indicados en la anterior gráfica muestran que la Regional o Seccional del ICBF con mayor cantidad de adopciones en el territorio Colombiano es Bogotá D.C., con un porcentaje establecido del 23% que representa el más alto número de adopciones con un total de 125 procesos realizados. Posteriormente se ubica el Departamento del Valle que registra un total de 66 adopciones, dato que corresponde al 12%. En el ranking de las tres primeras Regionales, en la tercera posición está la Regional Cundinamarca con un dato de 62 adopciones, que equivale a un ponderado del 11%, a pesar de una disminución leve en relación al departamento del Valle.

En la gráfica la información correspondiente al ponderado de 9% corresponde a la Regional de Antioquia que presenta 51 procesos de adopción, la seccional en Caldas y otras no identificadas registran un equivalente al 7% que corresponden a 37 y 41 adopciones respectivamente. En Risaralda se realizaron 29 procesos de adopción que equivalen al 5%.

El ponderado correspondiente al 4% se evidencia en la Regional del Departamento del Tolima, con un total de 21 procesos de adopción. Con un 3% se observan a las seccionales de Santander y Nariño, las cuales tienen una cantidad de 18 y 17 adopciones respectivamente. Las Regionales o Seccionales con una participación del 2% son Cauca y Quindío, las cuales detallan el mismo total de adopciones que corresponde a 9; con el mismo porcentaje se evidencia al Departamento de Córdoba presentando 10 procesos de adopción.

El equivalente al 1% se evidencia en las regionales y/o seccionales que se nombran a continuación: Casanare con 7 adopciones; Arauca, Bolívar, Boyacá, Cesar, Meta, Norte de Santander y Putumayo con un total de 5 adopciones cada una; Atlántico y Caquetá puntualizan 4 adopciones respectivamente; Huila y Magdalena suman 6 adopciones. Con un 0% y ubicándose en el último lugar se encuentran el Departamento del Guaviare con 2 procesos de adopción.

Una vez se especificaron las adopciones por Regional o Seccional, es de resaltar que todas juntas suman 553 procesos finalizados a satisfacción en 25 Departamentos del territorio Nacional.

Gráfico 53 Cantidad de adopciones según Organismos autorizados en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.



Según la información presentada en gráfico 53, la Casa de la Madre y el Niño, es la institución que mayor porcentaje indica en cantidad de adopciones con el 35%, seguida por la Fundación para la asistencia de la Niñez con el 26%.

Ahora bien, a continuación se presenta el resultado de calificación obtenido para cada uno de los criterios que miden el Nivel de Satisfacción.

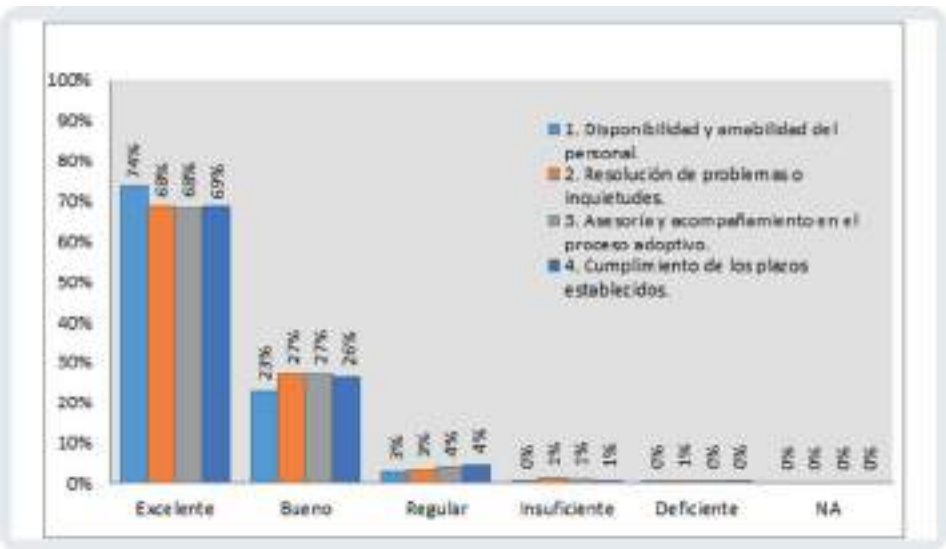
Atención en el ICBF o Institución Autorizada

En la tabla 200 se puede apreciar los resultados obtenidos en relación con criterio de Atención en el ICBF o Institución autorizada.

Tabla 200. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención en el ICBF o Institución autorizada.

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Disponibilidad y amabilidad del personal.	74%	23%	3%	0%	0%
2. Resolución de problemas o inquietudes.	68%	27%	3%	1%	1%
3. Asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo.	68%	27%	4%	1%	0%
4. Cumplimiento de los plazos establecidos.	69%	26%	4%	1%	0%

Gráfico 54. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Atención en el ICBF o Institución autorizada.



Como se puede apreciar en la información registrada en la tabla y gráfico relacionadas con el criterio de atención en el ICBF o Institución autorizada el mayor porcentaje del 74%,68%, 68% y 69% se ubica en la categoría de calificación "Excelente" para las cuatro variables en estudio como son; Disponibilidad y amabilidad del personal, resolución de problemas o inquietudes, asesoría y acompañamiento en el proceso adoptivo, y cumplimiento de plazos establecidos.

Sin embargo, también se puede observar una participación porcentual alrededor de un 3% y 4% de beneficiarios que manifiestan su calificación regular y es aquí donde se identifica una oportunidad de mejora.

Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada

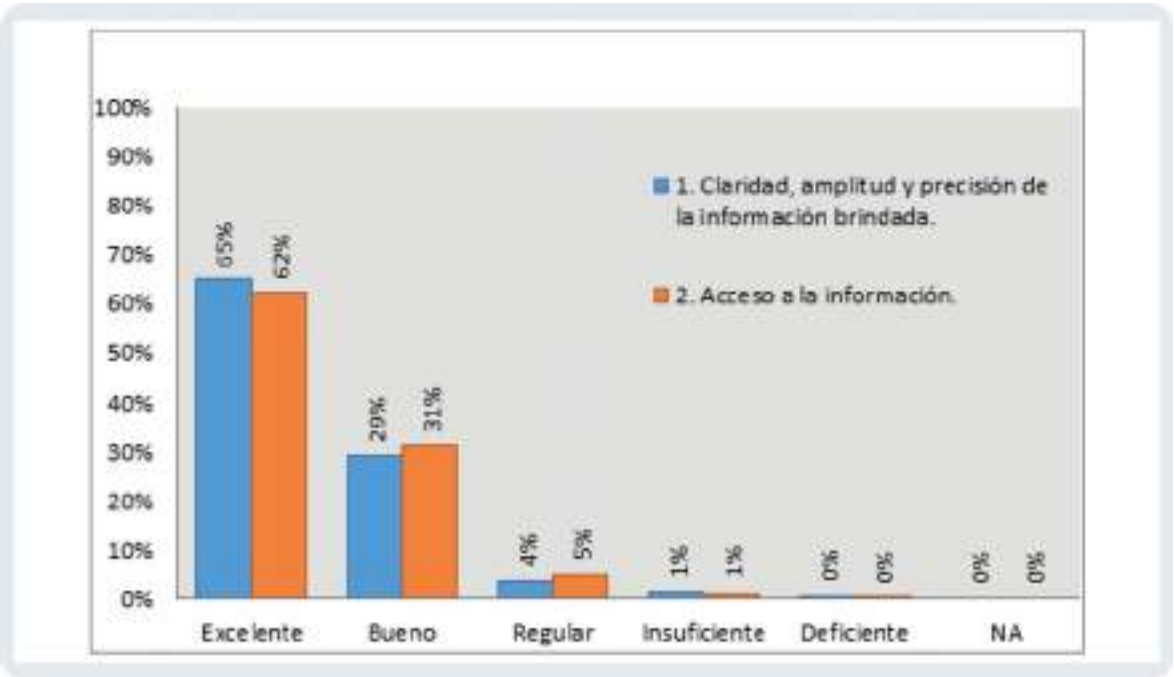
En la tabla 201 se puede apreciar los resultados obtenidos en relación con el criterio de Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o Institución autorizada.

Tabla 201. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vig0encia 2014 - 2015. Criterio Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada.

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Deficiente
1. Claridad, amplitud y precisión de la información brindada.	65%	29%	4%	1%	0%
2. Acceso a la información.	62%	31%	5%	1%	0%

Fuente: Encuesta de satisfacción Vigencia 2014- 2015.

Gráfico 55 Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada.



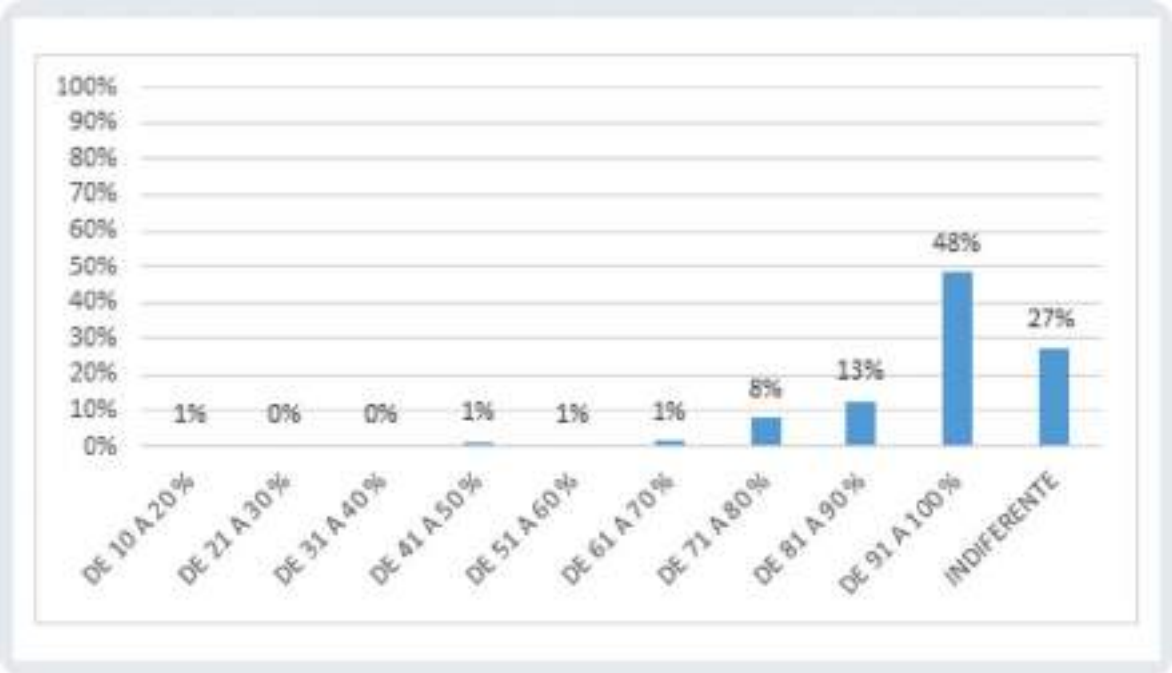
En la información antes reportada se puede apreciar que el 65% y 62% de las personas participantes de la encuesta califican con una categoría de "Excelente" la información brindada; aunque también se encuentra un 4%, 5% que consideran una calificación regular; aspecto que conlleva a la reflexión y a la identificación y desarrollo de una oportunidad de mejora.

4.2.1.2.5. Costos del Proceso de Adopción Internacional

Los trámites que se adelanten en el ICBF y/o IAPA en relación con el programa de adopciones son gratuitos, no se podrá cobrar retribución, en ningún caso darse recompensa ni recibir donaciones. El incumplimiento de esta disposición acarreará sanciones a los funcionarios y/o entidades que adelanten el proceso como lo cita el Artículo 74 de la Ley 1098 de 2006.

Nivel de satisfacción con el cumplimiento del contrato realizado entre la familia y el organismo

Gráfico 56. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias en proceso de adopción. Vigencia 2014 - 2015. Criterio cumplimiento del contrato realizado entre la familia y el organismo



Al realizar el análisis del nivel de satisfacción de las familias adoptantes, en relación al cumplimiento del contrato realizado entre ellas y el organismo, se evidencia que los participantes de la encuesta evaluaron el aspecto teniendo en cuenta su experiencia real y dieron sus respuestas estableciendo unos rangos porcentuales como se puede observar en la tabla de resumen que se expone en el presente numeral. Es así como el rango de 91 A 100% representa el mayor nivel de satisfacción con el cumplimiento del contrato realizado, reflejado éste en un 48% con el más alto número de respuesta dadas por los encuestados, registrando 378, seguido se presentan los 211 datos puntualizados en la variable No indican Nivel de Satisfacción y que equivalen al 27%. En el rango de 81 A 90% las respuestas obtenidas fueron 98, lo cual equivale al 13% de los encuestados.

El rango de 71 A 80% está representado por el 8% que equivale a 61 personas a las que se les aplico la encuesta. Los rangos de 10 A 20%, de 41 A 50%, de 51 A 60% y de 61 A 70% poseen la particularidad de tener el mismo ponderado que corresponde al 1% de personas encuestadas, y que sus respuestas suman 29; por último se encuentran los rangos de 31 A 40% y de 21 A 30%, con tres (3) y dos (2) respuestas respectivamente, que atiende al 0% para cada una de los rangos porcentuales.

Valor cancelado por los servicios del Organismo en su País

La aplicación de la encuesta permite un reconocimiento de los valores cancelados en diferentes monedas como se observa en la tabla que se presenta a continuación, en la cual se evidencia la Moneda Oficial de Noruega (NOK), la Corona Danesa (DDK), el dólar Canadiense (CAD), la Corona Sueca (SEK), el Peso Colombiano (COP), el Dólar (USD) y el Euro (€), pero también es claro que los valores indicados son variados de acuerdo al Organismo de cada país.

Tabla 202. Valores cancelados por los servicios del Organismo en su país. Vigencia 2014 - 2015.

NOK	DDK	CAD	SEK	PESOS	DÓLAR	EUROS
$250	$120.000	$1.500	$50.000	$2.500.000	$200	$50
$2.000		$3.000	$100.000	$14.000.000	$600	$80
$12.000		$3.500	$150.000	$45.000.000	$1.000	$90
$13.000		$4.000	$180.000	$50.000.000	$1.290	$100
$15.000		$4.500	$200.000	$60.000.000	$1.500	$500
$100.000		$5.000	$210.000	$68.000.000	$1.800	$600
$115.000		$10.000	$215.000		$2.000	$800
$150.000		$15.000	$225.000		$2.500	$900
$160.000		$30.000	$250.000		$3.000	$1.000
$170.000			$300.000		$3.500	$1.050
$175.000					$4.000	$1.200
$180.000					$4.200	$1.500
$190.000					$4.500	$2.000
$195.000					$5.000	$2.050
$200.000					$5.500	$2.500
$225.000					$6.000	$2.600
$240.000					$6.500	$2.700
$270.000					$7.000	$3.000
$280.000					$8.000	$3.500
$300.000					$8.500	$3.900
$400.000					$10.000	$4.000
					$11.000	$4.500
					$12.000	$5.000

NOK	DDK	CAD	SEK	PESOS	DÓLAR	EUROS
					$13.000	$6.000
					$13.500	$6.400
					$14.000	$6.500
					$15.000	$7.000
					$16.000	$7.500
					$17.010	$8.000
					$17.500	$8.500
					$18.000	$8.700
					$20.000	$9.000
					$21.000	$9.500
					$23.000	$10.000
					$24.000	$11.000
					$25.000	$12.000
					$27.000	$12.500
					$28.000	$13.000

Valor cancelado por los servicios del Organismo en Colombia

La aplicación de la encuesta permite identificar los valores cancelados por los servicios del Organismo en Colombia, proceso que se realiza en diferentes monedas como se observa en la tabla que se presenta a continuación, en la cual se evidencia la Moneda Oficial de Noruega (NOK), la Corona Danesa (DDK) que no presenta ningún dato de valor, el dólar Canadiense (CAD), la Corona Sueca (SEK), el Peso Colombiano (COP), el Dólar (USD) y el Euro (€), pero también es claro que los valores indicados son variados y que dependen del Organismo en Colombia.

Tabla 203. Valores cancelados por los servicios del Organismo en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.

NOK	DDK	CAD	SEK	PESOS	DÓLAR	EUROS
$15.000		$1.200	$3.000	$100	$20	$80
$50.000		$1.500		$61.500	$300	$85
$60.000		$1.800		$175.000	$500	$500
$100.000		$3.000		$200.000	$600	$600
$150.000		$3.300		$250.000	$700	$1.000
		$3.500		$300.000	$850	$1.100
		$5.000		$500.000	$1.000	$1.200
		$7.000		$600.000	$1.375	$1.300
				$1.000.000	$1.500	$1.320
				$2.000.000	$1.700	$1.400
				$3.000.000	$1.800	$1.500
				$6.000.000	$1.850	$1.600
				$15.000.000	$2.000	$1.700
				$30.000.000	$2.500	$2.000
					$3.000	$2.500
					$3.500	$2.750
					$3.800	$2.900
					$4.000	$3.000
					$5.000	$3.300
					$5.325	$3.500
					$5.500	$3.600
					$6.000	$3.750
					$6.500	$4.000
					$7.000	$4.500
					$8.000	$5.000
					$8.500	$5.800
					$10.000	$5.900
					$15.000	$6.000
					$18.000	$6.500
					$25.000	$7.000
					$29.000	$7.500
					$30.000	$8.000
					$35.000	$9.500
						$10.000
						$12.000
						$15.000

Valores cancelados por otros servicios del proceso de adopción (NO incluye viaje, alojamiento y alimentación)

A continuación se expone la tabla de valores cancelados por otros servicios del proceso de adopción, se identifican diferentes monedas (Moneda Oficial de Noruega - NOK, la Corona Danesa - DDK, el dólar Canadiense - CAD, la Corona Sueca - SEK, el Peso Colombiano - COP, el Dólar - USD y el Euro - €), pero también es claro que los valores indicados son variados y que dependen del Organismo en su país o en Colombia.

Tabla 204. Valores cancelados por otros servicios del proceso de adopción en Colombia. Vigencia 2014 - 2015.

NOK	DDK	CAD	SEK	PESOS	DÓLAR	EUROS
$300	$80.000	$400	$100.000	$100	$200	$85
$2.000		$1.000	$130.000	$5.000	$375	$100
$5.000		$4.000	$500.000	$31.000	$400	$200
$10.000		$5.000		$100.000	$500	$220
$20.000		$10.000		$200.000	$600	$300
$30.000				$216.000	$667	$400
$40.000				$250.000	$1.000	$500
$500.000				$300.000	$1.200	$700
				$450.000	$1.500	$1.000
				$500.000	$2.000	$1.200
				$550.000	$2.500	$1.500
				$600.000	$2.800	$1.600
				$700.000	$3.000	$1.660
				$750.000	$3.100	$1.700
				$800.000	$3.500	$2.000
				$900.000	$4.000	$2.200
				$902.000	$4.500	$2.500
				$950.000	$5.000	$2.600
				$1.000.000	$5.500	$3.000
				$3.000.000	$5.900	$3.500
				$3.500.000	$6.000	$3.600
				$4.000.000	$7.000	$3.900
				$4.500.000	$8.000	$4.000
				$4.800.000	$9.000	$4.500
				$5.000.000	$10.000	$5.000
				$6.000.000	$12.000	$6.000
				$7.000.000	$15.000	$6.500
				$8.000.000	$20.000	$8.000
				$9.000.000	$30.000	$9.000
				$25.000.000	$40.000	$10.000
					$50.000	$15.000
						$30.000

4.2.2. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Familias con Bienestar

Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa de Familias con Bienestar se tienen en cuenta tres criterios que se presentan en la tabla 205.

Tabla 205. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1. Calidad de la atención	1.1.Cómo se ha sentido con el acompañamiento del Agente Educativo.
	1.2. Cómo se ha sentido con los talleres, actividades, encuentros y visitas domiciliarias del Programa.
	1.3. En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en el Programa de Familias con Bienestar de ICBF?
	1.4. Las estrategias y metodologías utilizadas por el Agente Educativo, favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas
2. Claridad de la información suministrada	2.1. Qué tan satisfecho está con el conocimiento de los temas tratados por el Agente Educativo en el Programa.
	2.2. Qué tan satisfecho se encuentra con la información que ha recibido por parte del Agente Educativo.
	2.3. En los Encuentros Grupales el Agente Educativo promovió la participación y el intercambio de opiniones entre las familias.
3. Expectativas frente al Programa	3.1. La atención realizada por el Agente Educativo ha facilitado la construcción de metas y objetivos que inciden en la convivencia armónica en su familia. (Plan de Vida Familiar)
	3.2. La atención recibida en el Programa le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias.
	3.3. Los temas desarrollados en los Encuentros Grupales han sido útiles para ponerlos en práctica en la cotidianidad.

Fuente: Pliego de Condiciones – Ficha Técnica. Instrumentos de recolección de Información en campo. 2016

A continuación se presentan los resultados de la investigación en campo con respecto a cada uno de los criterios antes mencionados, los cuales fueron aplicados mediante el formulario de encuesta que se encuentra en el **Anexo 3**

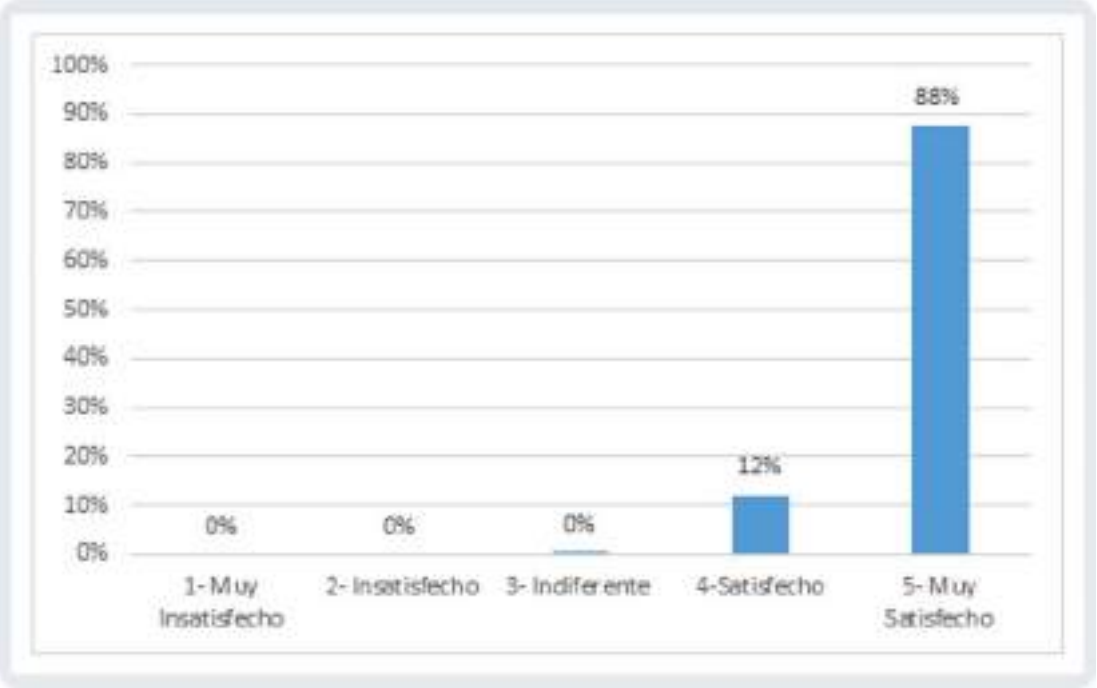
Calidad de la atención

Tabla 206. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Calidad de la atención

Criterios	1- Muy Insatisfecho	2- Insatisfecho	3- Indiferente	4-Satisfecho	5- Muy Satisfecho
Cómo se ha sentido con el acompañamiento del Agente Educativo.	0%	0%	1%	13%	87%
Cómo se ha sentido con los talleres, actividades, encuentros y visitas domiciliarias del Programa.	0%	0%	0%	11%	89%
En general ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida en el Programa de Familias con Bienestar de ICBF?	0%	0%	0%	12%	88%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 57. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Calidad de la atención



De la información presentada en el gráfico y tabla anterior se puede afirmar que el 88% de los beneficiarios se encuentran muy satisfechos con los servicios recibidos del Programa; así ocurre con el 12% que manifiesta su sentimiento de satisfacción.

El 100% de quienes participaron en la encuesta, manifiestan que las estrategias y metodologías utilizadas por el Agente Educativo, favorecen la reflexión y apropiación de las temáticas propuestas.

Claridad de la información suministrada

En la tabla 207 se presenta la calificación del nivel de satisfacción en relación con el criterio de "claridad de la información suministrada"

Tabla 207. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Claridad de la información suministrada

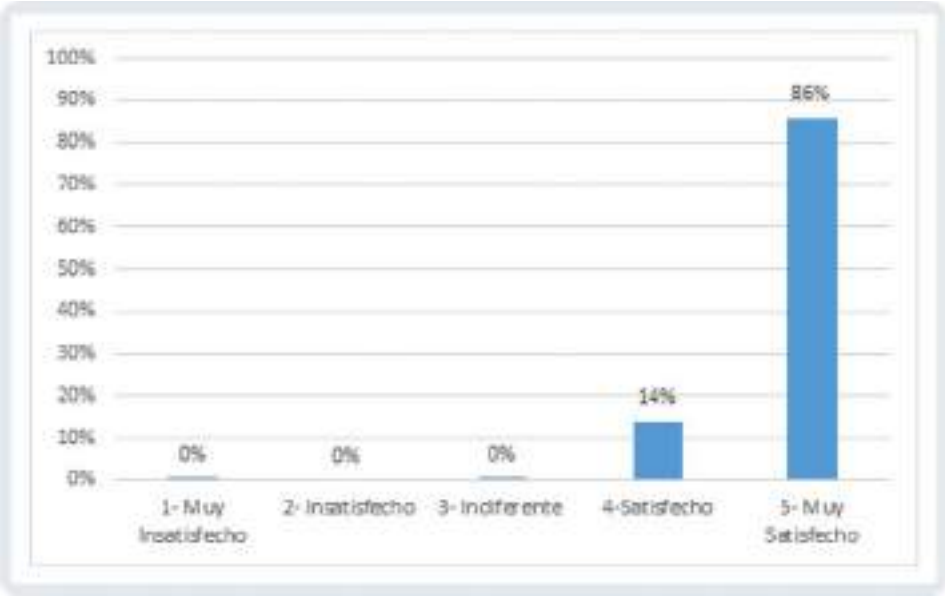
Criterios	1- Muy Insatisfecho	2- Insatisfecho	3- Indiferente	4-Satisfecho	5- Muy Satisfecho
Qué tan satisfecho está con el conocimiento de los temas tratados por el Agente Educativo en el Programa.	0%	0%	0%	14%	85%
Qué tan satisfecho se encuentra con la información que ha recibido por parte del Agente Educativo.	0%	0%	0%	13%	86%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que existe un alto grado de satisfacción con la forma como el agente educativo comparte su conocimiento y la información que posee; así lo califica el 86% de los beneficiarios como "Muy satisfecho" y el 14% "Satisfecho".

El 99% de los beneficiarios consideran que el Agente Educativo promueve la participación y el intercambio de opiniones entre las familias.

Gráfico 58. Calificación promedio Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Claridad de la información suministrada



Expectativas frente al Programa

La información que se encuentra en la tabla 208 da cuenta del 100% de satisfacción frente al cumplimiento de metas y objetivos que ha facilitado la convivencia en sus familias y que les ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias a través de los diversos programas desarrollados en los encuentros grupales.

Tabla 208. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Familias con Bienestar. 2016. Variable Expectativas frente al Programa

Criterios	Si	No
La atención realizada por el Agente Educativo ha facilitado la construcción de metas y objetivos que inciden en la convivencia armónica en su familia. (Plan de Vida Familiar)	100%	0%
La atención recibida en el Programa le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias.	100%	0%
Los temas desarrollados en los Encuentros Grupales han sido útiles para ponerlos en práctica en la cotidianidad.	100%	0%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

4.2.3. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Recuperación Nutricional

En la tabla 209 se identifican tres criterios mediante los cuales se mide el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Recuperación Nutricional en sus dos modalidades a saber: Calidad de la atención, claridad de la información suministrada y expectativas frente al Programa.

Tabla 209. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1. Calidad de la atención	1.1.El trato y acogida que se les da a los niños y niñas
	1.2. El trato responsable y amable del personal que visita a la familia.
2. Claridad de la información suministrada	2.1. La información del personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención.
	2.2.La información que recibe del personal durante las visitas domiciliarias
	2.3. ¿Usted sabe que institución lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional?
	2.4. ¿Sabía usted que el Bienestar Familiar o ICBF es la institución que lleva a cabo el programa de Recuperación Nutricional?
3. Expectativas frente al Programa	3.1.La ración alimentaria del niño
	3.2.Frecuencia de entrega de la ración alimentaria
	3.3.Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos)
	3.4. Con el Programa de Recuperación Nutricional usted se siente (Acompañado, apoyado, seguro, desorientado).
	3.5. En su vida diaria, ¿Usted ha puesto en práctica lo que le han enseñado en el programa de Recuperación Nutricional?

Fuente: Pliego de Condiciones – Ficha Técnica. Instrumentos de recolección de Información en campo. 2016

Con base en estos criterios y con el acompañamiento de los referentes del Programa se diseñó el instrumento que permitió recoger la información en campo (**Anexo 4.** Formato de encuesta).

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación en campo, así:

4.2.3.1. Modalidad Centros de Recuperación Nutricional - CRN

Calidad de la atención en CRN

En la tabla 210 se indican los aspectos que se relacionan con el criterio de "Calidad de la atención en CRN".

Tabla 210. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad CRN 2016.

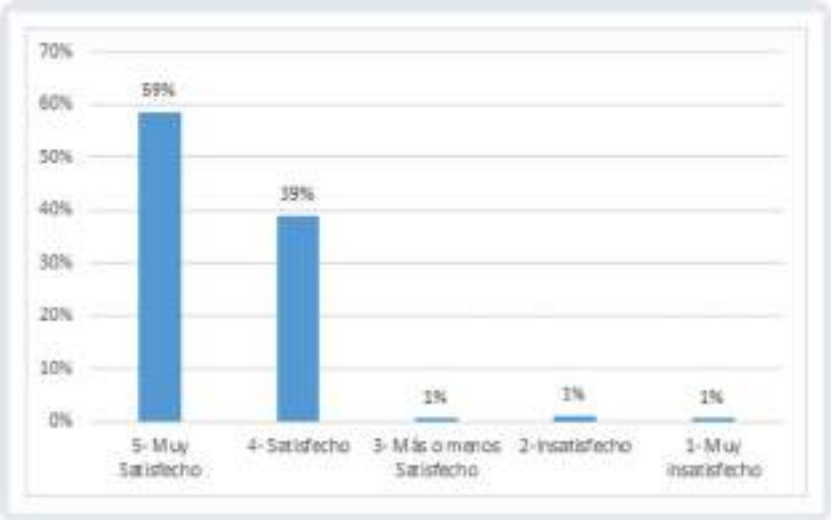
Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2-Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
1.1.El trato y acogida que se les da a los niños y niñas	62%	36%	1%	0%	0%
1.2. El trato responsable y amable del personal que visita a la familia.	55%	42%	0%	2%	1%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Como se puede apreciar, existe un alto grado de satisfacción con respecto a la calidad de la atención que se manifiesta a través del trato y acogida que se da a los niños y niñas; así como en la visita a la familia; así lo considera el 59% de los encuestados que califican en la categoría de "Muy satisfecho" y el 39% en la categoría de "satisfecho" en la modalidad CRN.

Es importante mencionar que si bien es cierto, se resalta el nivel de satisfacción, también se presenta un 3% de beneficiarios No satisfechos que motivan al Programa a adelantar una revisión que les permita incorporar a sus planes de mejoramiento. La información mencionada se ratifica en el gráfico 59.

Gráfico 59. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad CRN.



De la información mencionada se puede afirmar el nivel de "Muy satisfecho" manifestado por el 59% de los beneficiarios del Programa encuestado; mientras que el 39% menciona que se encuentra satisfecho. Esta calificación se encuentra similar en los dos aspectos como son: El trato y acogida que se les da a los niños y niñas; así como el trato responsable y amable del personal que visita a la familia.

Claridad de la información suministrada

En la tabla 211, gráfico 60 se encuentra la descripción de los aspectos que integran el criterio de la claridad de la información suministrada.

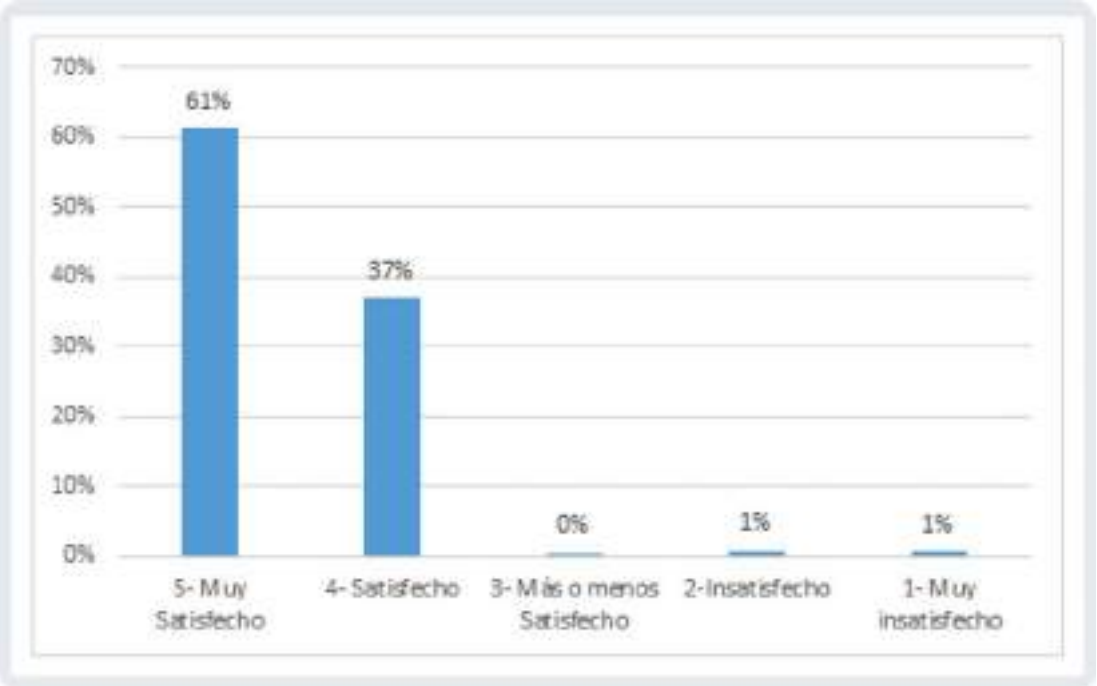
Al igual que el anterior, se observa una mayor concentración de los beneficiarios que califican como "Muy satisfecho" en promedio el 61% y de Satisfecho en promedio el 37%, la claridad de la información recibida; sin embargo es importante tener en cuenta que existe un descontento por el 2% de los beneficiarios. Así se confirma en información de tabla 36, gráfico 37%.

Tabla 211. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información suministrada. Modalidad CRN.

Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2-Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
La información del personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención.	56%	42%	0%	2%	0%
La información que recibe del personal durante las visitas domiciliarias	55%	40%	2%	1%	3%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 60. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información suministrada. Modalidad CRN.



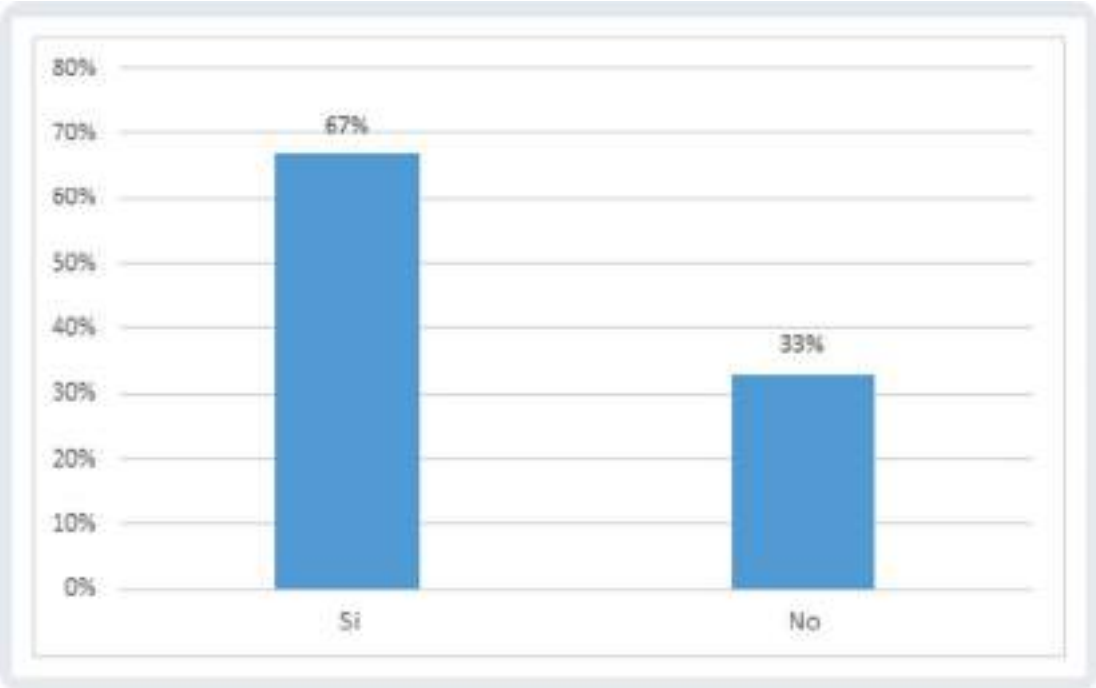
Ahora bien, se consideró importante identificar el grado de conocimiento de los beneficiarios acerca del ICBF como entidad que lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional y se encontró que, si bien es cierto, en promedio, el 67% de la población conoce este hecho; existe un 33% de ella que no sabe y consideran que son los operadores quienes lo implementan (Véase Tabla 212, gráfico 61). Este hallazgo se considera importante por cuanto invita al Instituto a revisar sus estrategias de comunicación por una parte y por otra el procedimiento de contratación con los operadores a quienes debe exigirse promover el conocimiento de ICBF en procura de lograr su misión institucional en términos de protección a la familia colombiana,

Tabla 212. Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional Modalidad CRN.

Criterios	Si	No
¿Usted sabe que institución lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional?	63%	37%
¿Sabía usted que el Bienestar Familiar o ICBF es la institución que lleva a cabo el programa de Recuperación Nutricional?	71%	29%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 61. Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional Modalidad CRN.



Expectativas frente al Programa

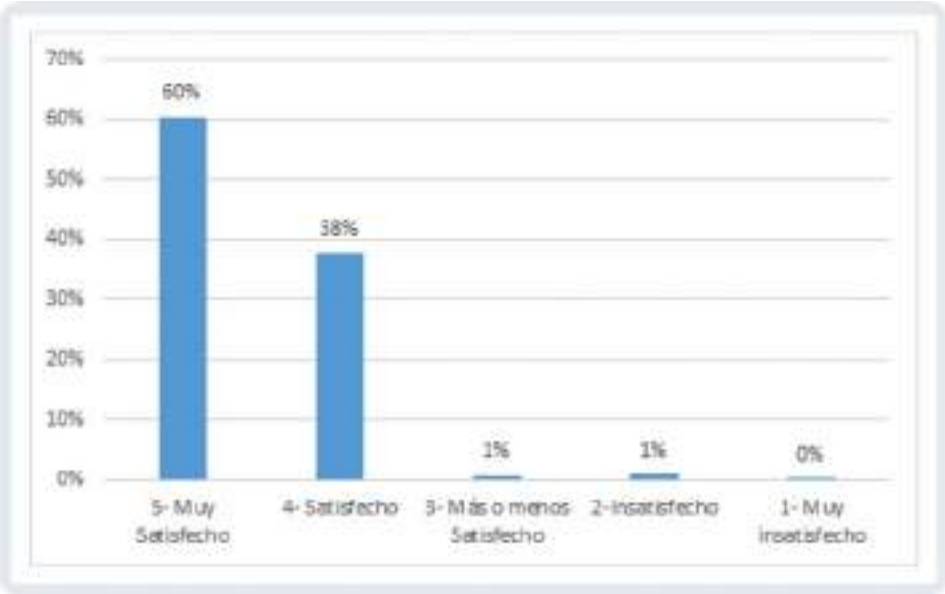
Con la implementación del Programa, se espera cumplir con los criterios de calidad asociados a la ración alimentaria, la frecuencia y cantidad de la entrega; son aspectos que generan expectativa en los beneficiarios, por lo tanto se proyectó el estudio en campo para identificar el grado de satisfacción de los mismos y se encontró que el 60% de ellos se sienten muy satisfechos; el 38% satisfechos, lo que suma un 98% dejando un 2% de usuarios que se encuentran más o menos o insatisfechos. (Véase información en tabla 213, gráfico 62).

Tabla 213. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad CRN.

Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2- Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
La ración alimentaria del niño	61%	36%	1%	1%	0%
Frecuencia de entrega de la ración alimentaria	59%	39%	1%	1%	0%
Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos)	61%	38%	0%	0%	0%

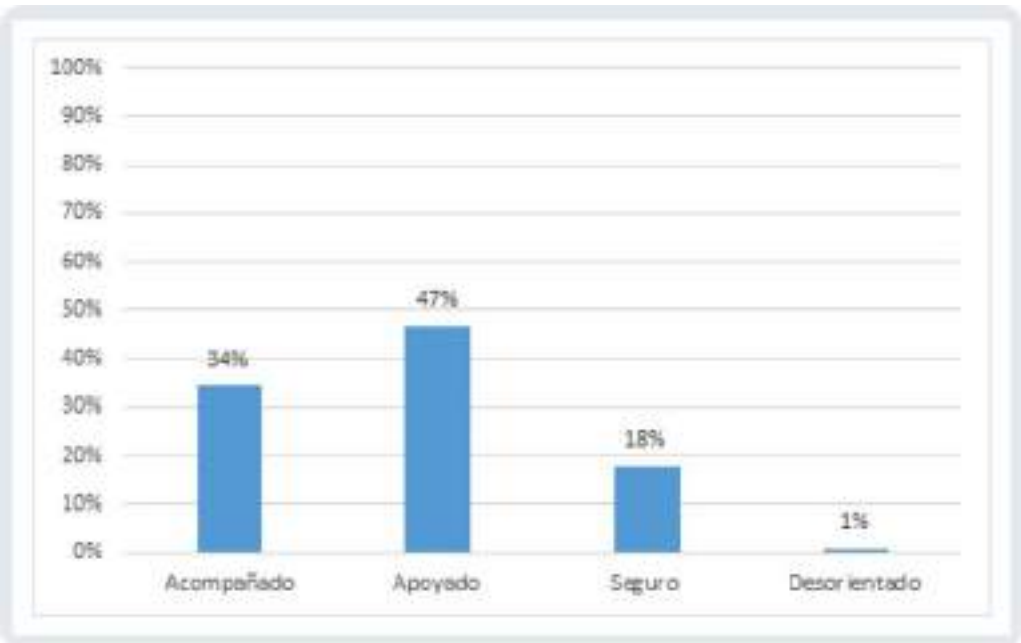
Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 62. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad CRN.



Con respecto al acompañamiento, apoyo, seguridad que sienten los beneficiarios del Programa, se observa un sentimiento con un alto nivel de protección que equivale al 99%, dejando el 1% de ellos que manifiesta sentirse desorientado; de allí que el Instituto tenga una tarea frente al tema, iniciando por la revisión de las causas que llevan a este sentimiento en los beneficiarios y el desarrollo de una acciones específicas. (Véase información en gráfico 63).

Gráfico 63. Manifestación de sentimiento de acompañamiento, apoyo, seguridad o desorientación de los beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. Modalidad CRN 2016.



Además en campo se encontró que el 84% de los beneficiarios afirman que han puesto en práctica en su vida diaria, las enseñanzas del Programa de Recuperación Nutricional.

4.2.3.2. Modalidad Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario -RNEC

Calidad de la atención

En la información que se indica en la tabla 214, gráfico 64 se puede apreciar que existe un 89% de satisfacción con respecto a la calidad de la atención que se manifiesta a través del trato y acogida que se da a los niños y niñas; así como en la visita a la familia; así lo considera el 52% de los encuestados que califican en la categoría de "Muy satisfecho" y el 37% en la categoría de "satisfecho" en la modalidad de Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario RNEC, se observa que estas puntuaciones son menores con respecto a la modalidad del Programa antes estudiada.

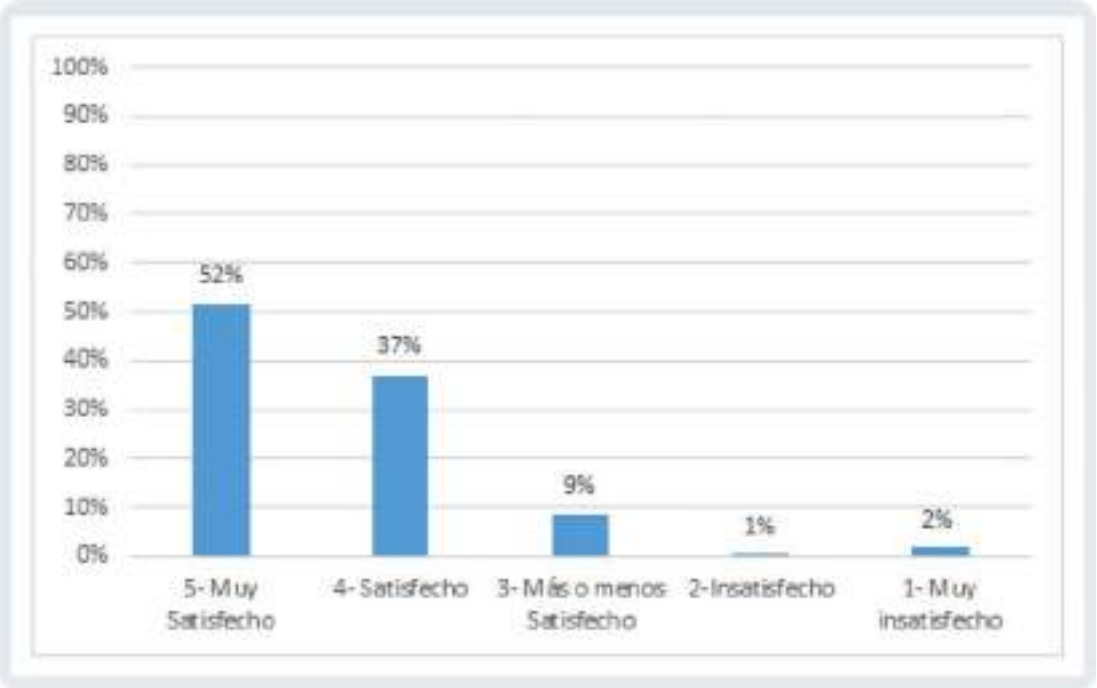
Es necesario advertir que se presenta un 12% de beneficiarios que se encuentran en las categorías de más o menos satisfecho (9%), 1% Insatisfecho y el 2% muy insatisfecho.

Tabla 214. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad RNEC

Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2-Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
El trato y acogida que se les da a los niños y niñas	50%	39%	8%	1%	2%
El trato responsable y amable del personal que visita a la familia.	53%	36%	9%	0%	2%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 64. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Calidad de la atención Modalidad RNEC



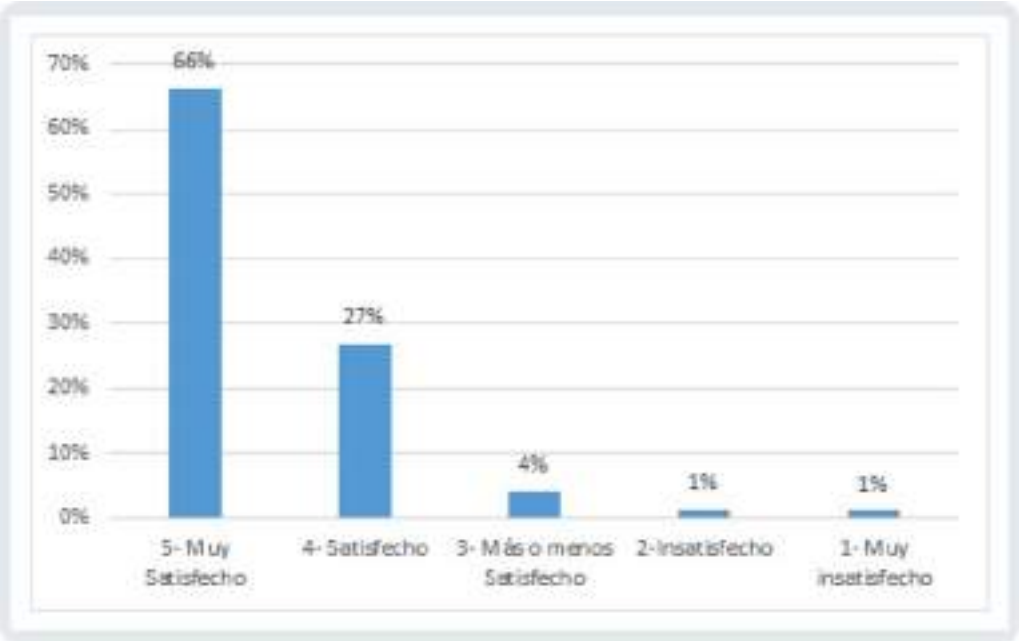
Claridad de la información suministrada

En la tabla 215, gráfico 65 se encuentra la descripción de los aspectos que integran el criterio de la claridad de la información suministrada.

Tabla 215. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información - Modalidad RNEC

Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2-Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
La información del personal acerca del Programa, su duración, la forma de atención.	49%	38%	9%	3%	2%
La información que recibe del personal durante las visitas domiciliarias	48%	39%	7%	3%	3%

Gráfico 65. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Claridad de la información - Modalidad RNEC



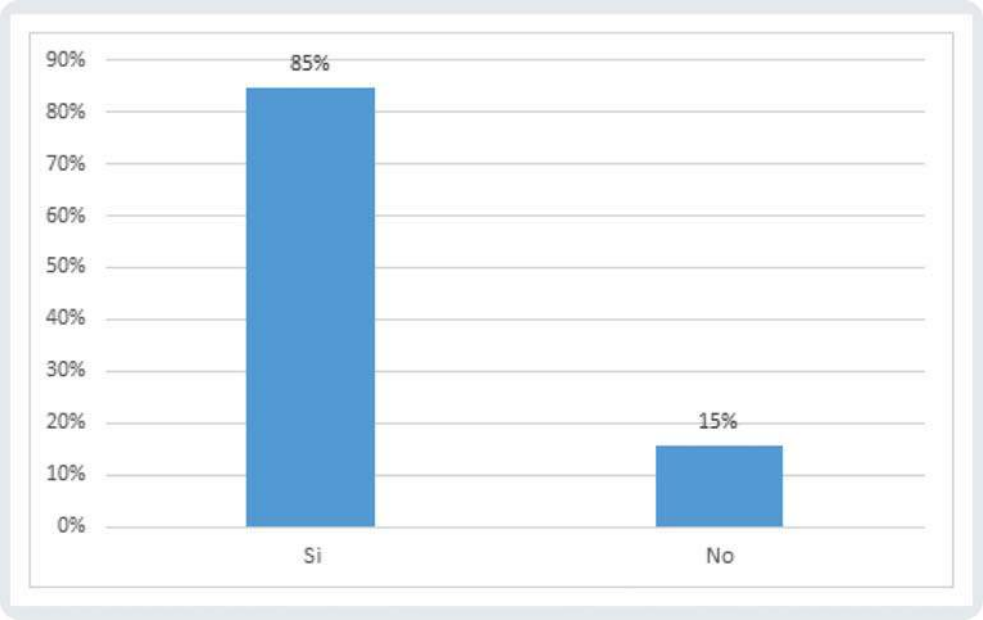
Con los resultados anteriores se puede afirmar que se observa una mayor concentración de los beneficiarios que califican como "Muy satisfecho" en promedio el 66% y de Satisfecho en promedio el 27%, la claridad de la información recibida; sin embargo es importante tener en cuenta que existe un descontento por el 6% de los beneficiarios, distribuido así: 4% más o menos satisfecho; 1% insatisfecho y 1% muy insatisfecho.

Para las dos modalidades del programa, se identificó el grado de conocimiento de los beneficiarios acerca del ICBF como entidad que lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional y se encontró que, si bien es cierto, en promedio, el 85% de la población conoce este hecho; existe un 15% de ella que no sabe y consideran que son los operadores quienes lo implementan (Véase Tabla 216, gráfico 66).

Tabla 216. Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional Modalidad RNEC.

Criterios	Si	No
¿Usted sabe que institución lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional?	79%	21%
¿Sabía usted que el Bienestar Familiar o ICBF es la institución que lleva a cabo el programa de Recuperación Nutricional?	89%	11%

Gráfico 66. Conocimiento de quien lleva a cabo el Programa de Recuperación Nutricional Modalidad RNEC.



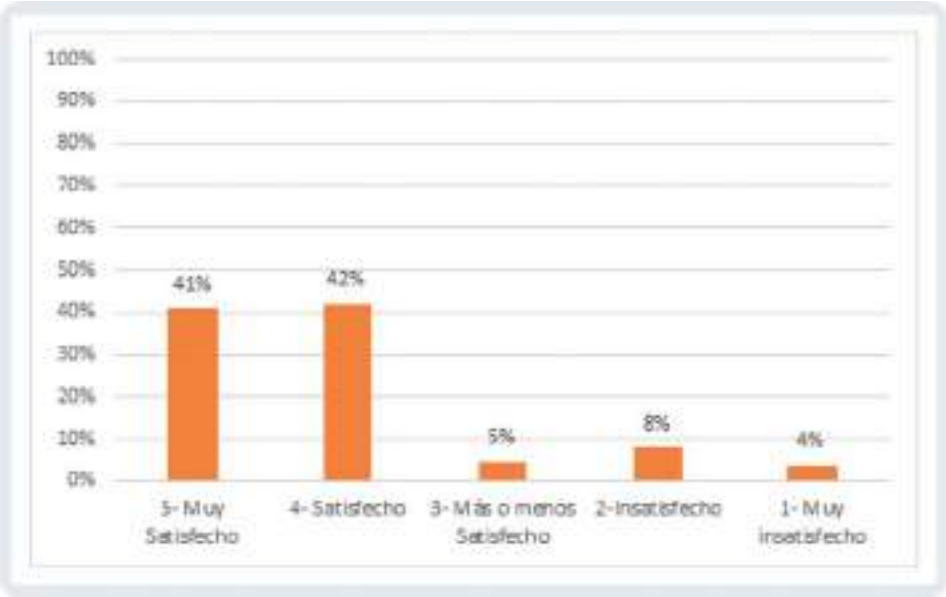
Expectativas frente al Programa

Con la implementación del Programa, se espera cumplir con los criterios de calidad asociados a la ración alimentaria, la frecuencia y cantidad de la entrega; son aspectos que generan expectativa en los beneficiarios, por lo tanto se proyectó el estudio en campo para identificar el grado de satisfacción de los mismos y se encontró que el 41% de ellos se sienten muy satisfechos; el 43% satisfechos, lo que suma un 84% dejando un 16% de usuarios que se encuentran más o menos o insatisfechos. (Véase información en tabla 217, gráfico 67).

Tabla 217. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad RNEC.

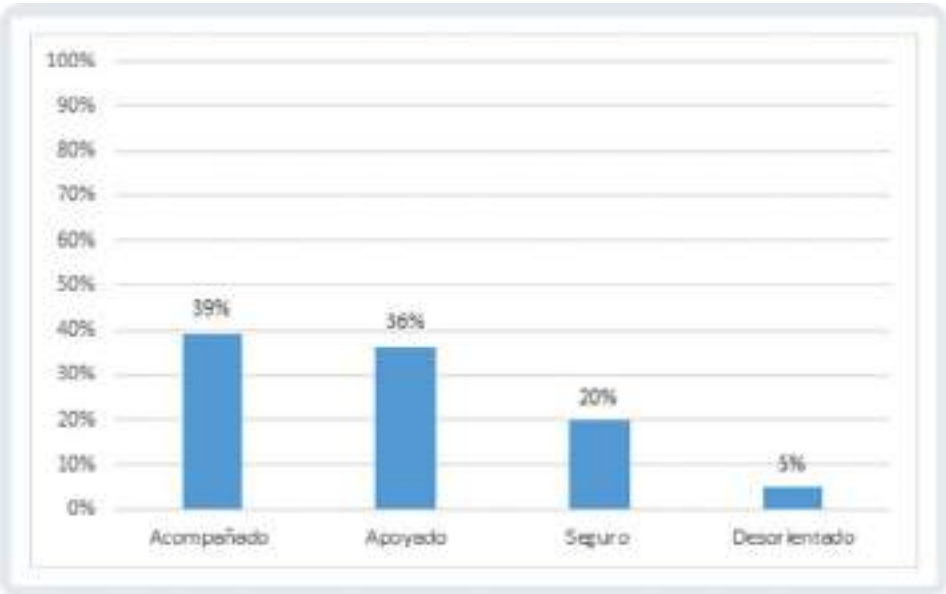
Criterios	5- Muy Satisfecho	4- Satisfecho	3- Más o menos Satisfecho	2- Insatisfecho	1- Muy insatisfecho
La ración alimentaria del niño	40%	45%	4%	8%	3%
Frecuencia de entrega de la ración alimentaria	39%	44%	5%	8%	5%
Los alimentos según la ración alimentaria establecida (los entregan completos)	44%	40%	5%	8%	3%

Gráfico 67. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. 2016. Variable Expectativas frente al Programa. Modalidad RNEC.



Con respecto al acompañamiento, apoyo, seguridad que sienten los beneficiarios del Programa, se observa un sentimiento con un alto nivel de protección que equivale al 95%, dejando el 5% de ellos que manifiesta sentirse desorientado; de allí que el Instituto tenga una tarea frente al tema, iniciando por la revisión de las causas que llevan a este sentimiento en los beneficiarios y el desarrollo de una acciones específicas. (Véase información en gráfico 68).

Gráfico 68. Manifestación de sentimiento de acompañamiento, apoyo, seguridad o desorientación de los beneficiarios Programa Recuperación Nutricional. Modalidad RNEC 2016.



El 90% de los padres de los beneficiarios y usuarios directos, manifiestan que en su vida diaria, han puesto en práctica las enseñanzas recibidas en la modalidad RNEC del Programa de Recuperación Nutricional.

4.2.4. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Centros de Desarrollo Infantil - CDI - Hogares Infantiles - HI

Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa de Centros de Desarrollo Infantil – CDI - Hogares Infantiles – HI se tienen en cuenta cinco criterios los cuales se presentan en la tabla 218, entre ellos están: Calidad del servicio prestado, Calidad de la atención integral brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades, Formación recibida, Interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación y Satisfacción global. (**Anexo 5**. Formato de encuesta).

A continuación se desglosan en detalle los resultados logrados en campo para cada uno de ellos.

Tabla 218. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1.Calidad en el servicio prestado	1.1.Usted está conforme con el tipo de alimentación que se le suministra al niño usuario del servicio.
	1.2.Cómo califica usted el acompañamiento del Bienestar Familiar en la prestación del servicio
	1.3.¿Cómo califica la limpieza y el orden de las instalaciones donde se presta el servicio?
2.Calidad de la atención integral brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades	2.1. Cómo califica el apoyo, la orientación y la ayuda del servicio en el tema de salud
	2.2. Cómo califica el apoyo, la orientación y la ayuda del servicio en el tema de crecimiento y desarrollo
	2.3. Usted cual considera que es el objetivo del Servicio de Educación Inicial?.
3.Formación recibida	3.1.Defina en una frase corta de qué se trata el servicio en el que se encuentra el niño/ Usuario
	3.2.Sabe qué busca el servicio?.
	3.3. Sabe hasta qué edad tiene derecho el niño a pertenecer a éste servicio
4. Interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación.	4.1.Usted ha asistido a los talleres que se realizan en el Centro de Desarrollo Infantil - CDI
	4.2.En los talleres a los que asistió, participó activamente?.
	4.3. Cómo califica las actividades pedagógicas que se realizan fuera de la unidad de servicio.
	4.4. Considera usted que su participación en los encuentros educativos le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares.
5. Satisfacción global	5.1. Cómo califica usted la relación del personal que presta el servicio con los niños usuarios.
	5.2. Cómo califica usted la relación del personal que presta el servicio con los padres y/o cuidadores.
	5.3. ¿Cómo califica el trato y la acogida que se les da a los niños usuarios del servicio?

Fuente: Pliego de Condiciones – Ficha Técnica. Instrumentos de recolección de Información en campo. 2016

Tabla 219. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad en el servicio prestado. 2016

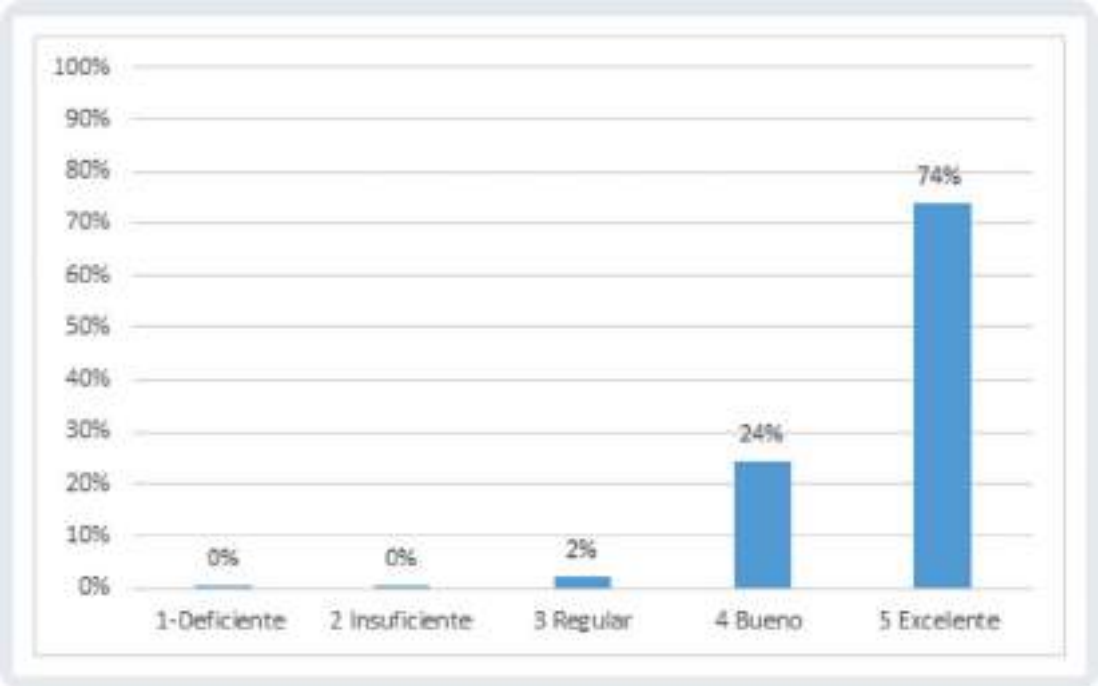
Variable	Criterios	1-Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Calidad en el servicio prestado	Cómo califica usted el acompañamiento del Bienestar Familiar en la prestación del servicio	0%	0%	2%	29%	68%
	¿Cómo califica la limpieza y el orden de las instalaciones donde se presta el servicio?	0%	0%	1%	19%	79%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

De la información que se encuentra en la tabla 219 y el gráfico 69, se puede afirmar que existe un alto nivel de satisfacción, pues así lo indica el 74% de los beneficiarios encuestados que califica la calidad del servicio con una categoría de "Excelente" y el 24% como "Bueno"; no obstante, se aprecia un 2% que lo califica como regular y por ende se constituye en una oportunidad de mejora.

De igual manera, esta investigación encontró que el 98% de los beneficiarios está conforme con el tipo de alimentación que se le suministra al niño usuario.

Gráfico 69. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad en el servicio prestado. 2016



Calidad de la atención brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades

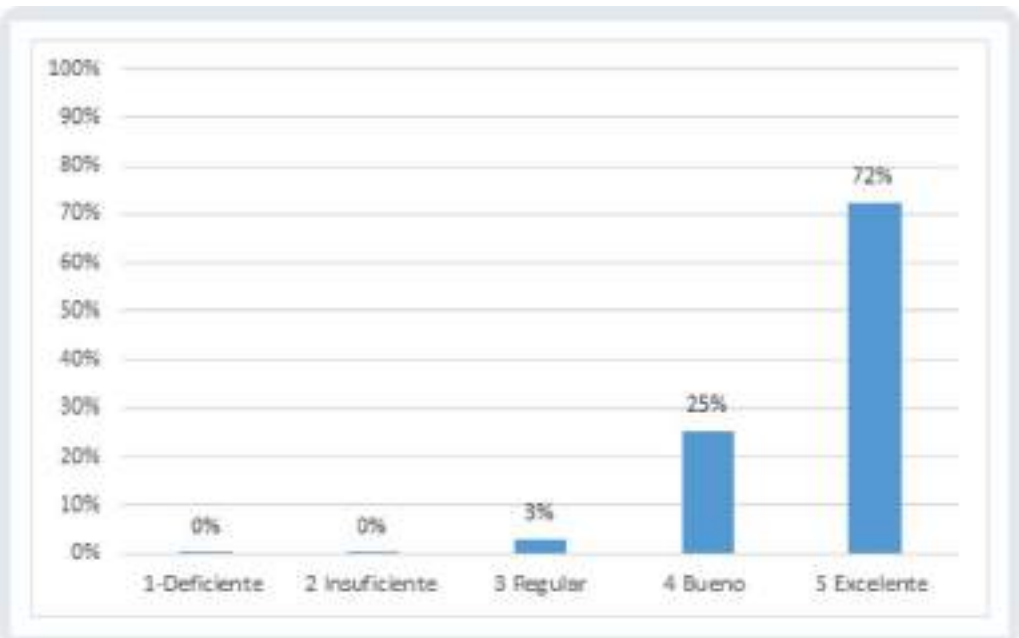
La tabla 220 gráfico 70, indican los criterios que permiten calificar la variable "Calidad de la atención brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades" y cuyo resultado en campo corresponde al 72% con una calificación de "Excelente" y el 25% califica con la categoría de "Bueno". El mayor puntaje lo recibe el tema relacionado con la atención del crecimiento y desarrollo del niño.

Tabla 220. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad de la atención brindada a sus hijos". 2016

Variable	Criterios	1-Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente	NS/NR
Calidad de la atención integral brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades	Cómo califica el apoyo, la orientación y la ayuda del servicio en el tema de salud	0%	0%	2%	28%	70%	0%
	Cómo califica el apoyo, la orientación y la ayuda del servicio en el tema de crecimiento y desarrollo	0%	0%	2%	23%	75%	0%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 70 Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable Calidad de la atención brindada a sus hijos". 2016



Frente a la pregunta relacionada con el objetivo del servicio de educación inicial, los padres de los usuarios beneficiarios del Programa, manifiestan los siguientes conceptos:

- 20% Que el niño identifique letras, números y colores
- 89% Que el niño se desarrolle integralmente en todas las áreas : emocional, intelectual, social, afectiva
- 18% que el niño aprenda a sumar , colorear y escribir
- 7% Que el niño aprenda sobre literatura, arte, juegue

Formación recibida

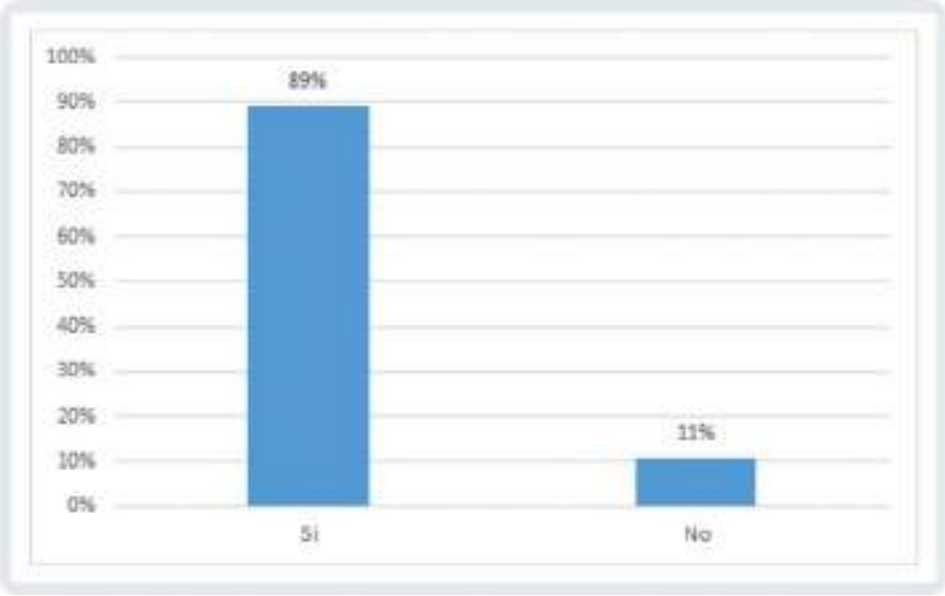
La tabla 221 gráfico 71, indican los criterios que permiten calificar la variable "Formación recibida" y cuyo resultado en campo corresponde al 89% de padres que si saben que busca el servicio y además saben hasta qué edad tiene derecho el niño a pertenecer al programa; frente al 11% que manifiesta no ser conocedor de estos temas.

Tabla 221. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Formación recibida". 2016

Variable	Criterios	Si	No
Formación recibida	¿Sabe qué busca el servicio?.	86%	14%
	¿Sabe hasta qué edad tiene derecho el niño a pertenecer a éste servicio	92%	8%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 71. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Formación recibida". 2016



Así también, los padres de los niños y niñas usuarias del Programa expresan su opinión acerca de lo que para ellos se trata el servicio en el que se encuentran, así:

- Acompañamiento del niño, en todo lo relacionado en temas de nutrición y crecimiento
- Acompañamiento en el desarrollo de los niños
- Amor, cuidado, alimentación, acompañamiento y aprendizaje.
- Atención integral, psicología, educación y el bienestar de los niños
- Aprender
- Desarrollo integral
- Buen desarrollo en los niños
- Es un servicio de calidad y aprendizaje para toda la familia
- Está aprendiendo a interactuar y valerse por sí mismo
- Excelente cuidado, muy buena alimentación y acompañamiento y aprendizaje
- La niña recibe muy buena atención, buenos cuidados y educación
- Mi hijo recibe todos los servicios para un mejor bienestar, nutrición, aprendizaje y acompañamiento.

Interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos

La tabla 222 indica los criterios que permiten calificar la variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar" y cuyo resultado en campo se presenta a continuación:

Tabla 222. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016

Variable	Criterios	Si	No
Interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación.	Usted ha asistido a los talleres que se realizan en el Centro de Desarrollo Infantil - CDI	90%	10%
	En los talleres a los que asistió, participó activamente?.	85%	15%
	Considera usted que su participación en los encuentros educativos le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares.	93%	7%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Al juzgar por la información obtenida en campo, se puede afirmar que el 90% de los padres de los usuarios beneficiarios ha asistido a los talleres que se realizan en el CDI; además que el 85% de ellos participó activamente y que esta participación le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares.

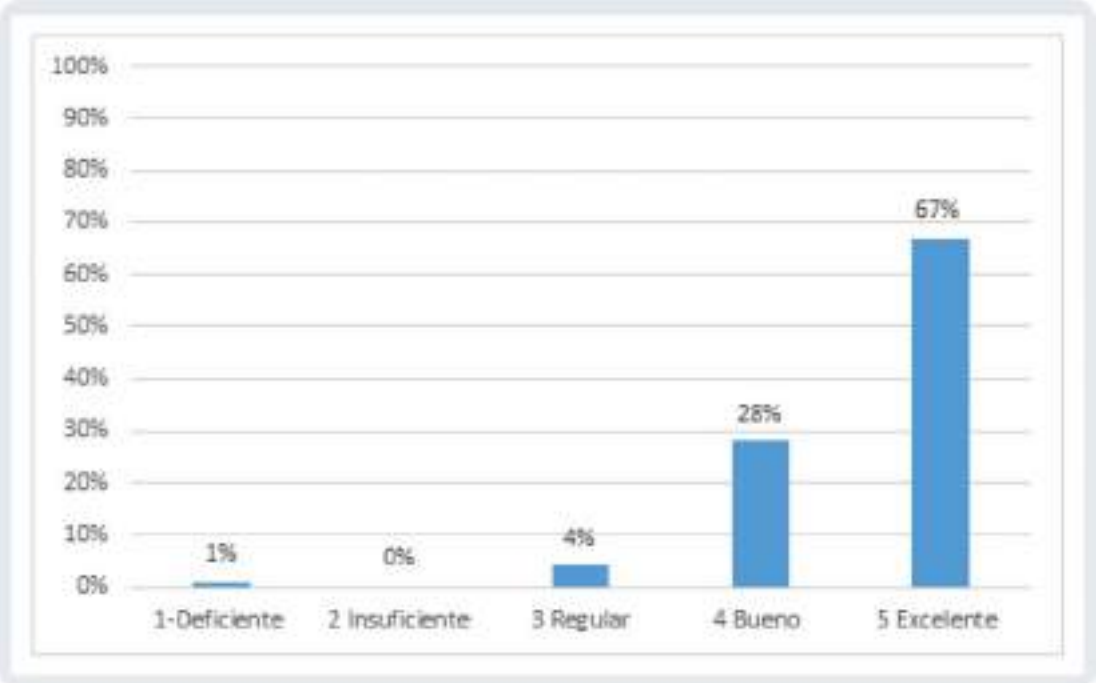
Ahora bien, con respecto a las actividades pedagógicas el 95% considera que son buenas y excelentes; mientras que para el 5% son regulares y deficientes. De esta manera se identifica una oportunidad de mejora con aquellos padres que consideran en un nivel regular las actividades pedagógicas.

Tabla 223. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016

Criterios	1-Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Cómo califica las actividades pedagógicas que se realizan fuera de la unidad de servicio.	1%	0%	4%	28%	67%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 72. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Interacción entre los integrantes del núcleo familiar". 2016



Satisfacción Global

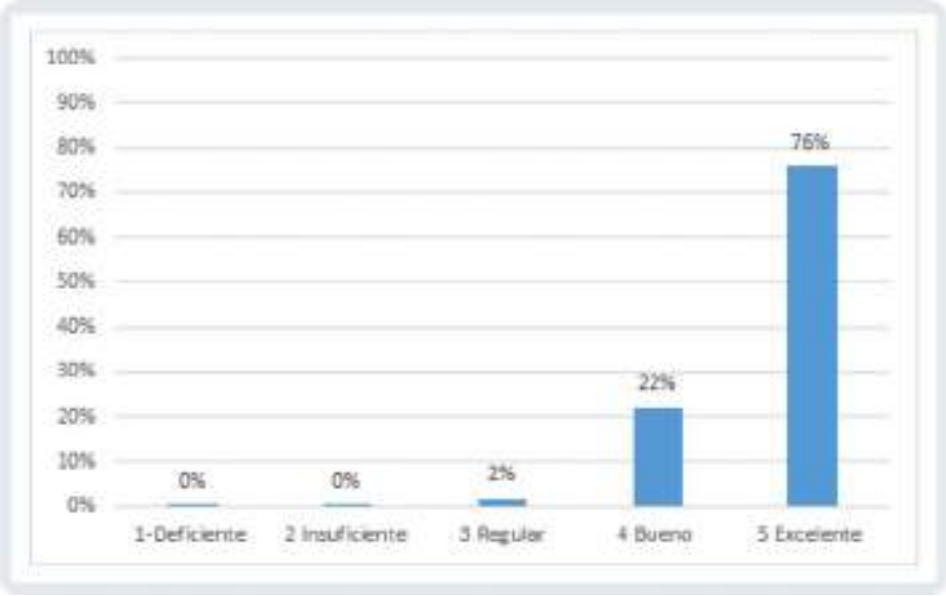
La tabla 224 gráfico 73, indican los criterios que permiten calificar la variable "Satisfacción global" y cuyo resultado en campo se presenta a continuación:

Tabla 224. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Satisfacción Global". 2016

Criterios	1-Deficiente	2 Insuficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente	NS/NR
Cómo califica usted la relación del personal que presta el servicio con los niños usuarios.	0%	0%	2%	21%	76%	
Cómo califica usted la relación del personal que presta el servicio con los padres y/o cuidadores.	0%	0%	2%	23%	74%	
¿Cómo califica el trato y la acogida que se les da a los niños usuarios del servicio?	0%	0%	1%	21%	77%	
En general, califique el servicio que el niño/a usuario ha recibido en Centro de Desarrollo Infantil.	0%	0%	1%	24%	74%	1%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 73. Calificación Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Centros de Desarrollo Infantil CDI – Hogares Infantiles -HI. Variable "Satisfacción Global". 2016



Según la información antes reportada se puede afirmar que existe un alto nivel de satisfacción en el 76% de los padres de los usuarios y beneficiarios del servicio, quiénes lo califican como "Excelente"; el 22% de ellos lo califican como un servicio "Bueno"; sin embargo aún se puede identificar que el 2% de los padres consideran que el servicio es regular; lo que se constituye como una oportunidad de mejora; el cual está asociado con la relación del personal que presta el servicio con los niños usuarios y con los padres y/o cuidadores; el trato y la acogida que se les da.

Además el 99% de los padres y/o cuidadores recomendarían el servicio que brinda el Centro de Desarrollo Integral CDI.

4.2.5. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa de atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones

Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa de atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones se definieron seis criterios los cuales se presentan en la tabla 225 A continuación se desglosan en detalle los resultados logrados en campo para cada uno de ellos.

Tabla 225. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad	Cómo califica la atención y trato recibido en éste programa o servicio?
2. Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador	Califique la rapidez con que le dan respuesta a sus inquietudes y necesidades
3. Interés y respeto	Cómo califica el interés y respeto hacia Usted?.
4. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda	Cómo califica el acompañamiento, comunicación y ayuda que le ha brindado el personal que trabaja en el programa?
5. Información y orientación al ingreso	En el momento de su ingreso a la Institución cómo califica la información y orientación que recibió por las personas del programa?
6. Espacios y estrategias de participación	Cómo califica los espacios y las formas de participación para expresar sus sentimientos y sus ideas?

Estas variables son las mismas que se encuentran en el instrumento que se aplicó en campo y que se encuentran en el **Anexo 6**

4.2.5.1. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad

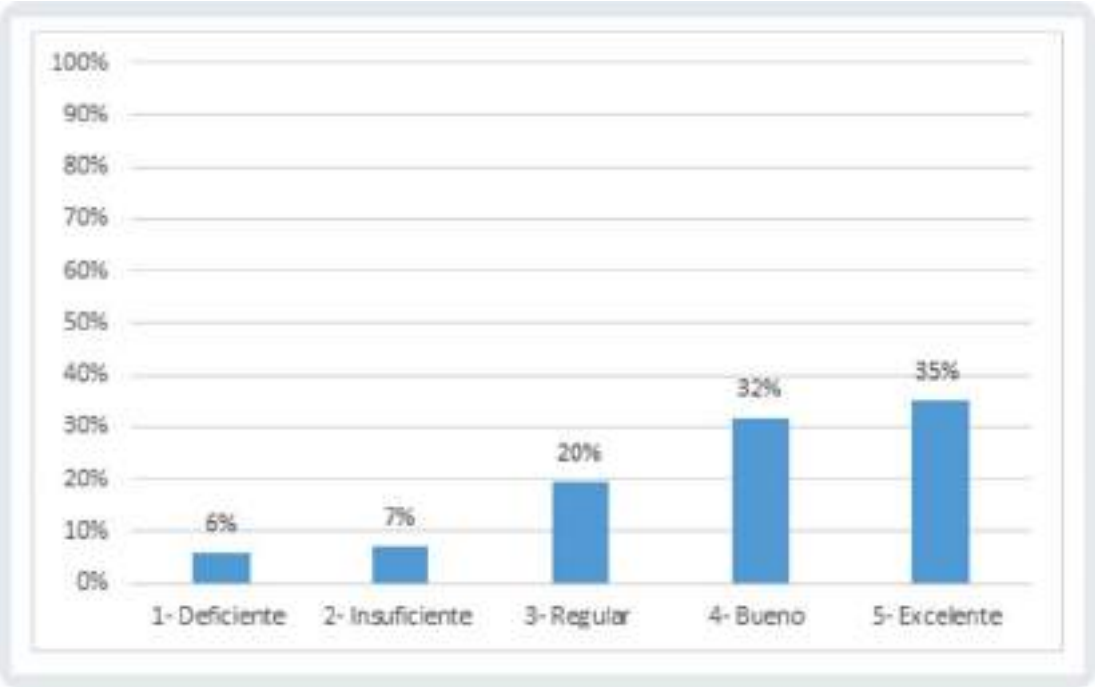
En la tabla 226 se presentan los resultados en campo en relación con las variables y criterios para la modalidad Sanción Privativa de la Libertad en el marco del Programa Cumplimiento de Sanciones, así:

Tabla 226. Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad. 2016.

Variable	Criterios	1- Deficiente	2- Insuficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente	N/S
1. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad	Cómo califica la atención y trato recibido en éste programa o servicio?	4%	10%	19%	34%	32%	1%
2. Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador	Califique la rapidez con que le dan respuesta a sus inquietudes y necesidades	11%	12%	28%	30%	18%	0%
3. Interés y respeto	Cómo califica el interés y respeto hacia Usted?.	4%	4%	19%	30%	43%	0%
4. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda	Cómo califica el acompañamiento, comunicación y ayuda que le ha brindado el personal que trabaja en el programa?	5%	4%	18%	32%	41%	0%
5. Información y orientación al ingreso	En el momento de su ingreso a la Institución cómo califica la información y orientación que recibió por las personas del programa?	7%	6%	16%	32%	40%	0%
6. Espacios y estrategias de participación	Cómo califica los espacios y las formas de participación para expresar sus sentimientos y sus ideas?	4%	7%	18%	34%	36%	0%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 74. Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción Privativa de la Libertad. 2016.



Del total de los jóvenes que participaron de la encuesta de satisfacción, 35% de ellos se encuentra satisfecho con el servicio recibido y lo califican con una categoría de "Excelente"; así mismo ocurre con quiénes califican el servicio como "Bueno" y corresponde al 32% de los jóvenes.

En estos resultados es preocupante la calificación del 33% de ellos que lo ubican en la categoría de regular (20%); Insuficiente el 7% y deficiente el 6% y que as u vez se constituyen en oportunidad de mejora y por ende en el despliegue de acciones estratégicas para el mejoramiento.

4.2.5.2. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad

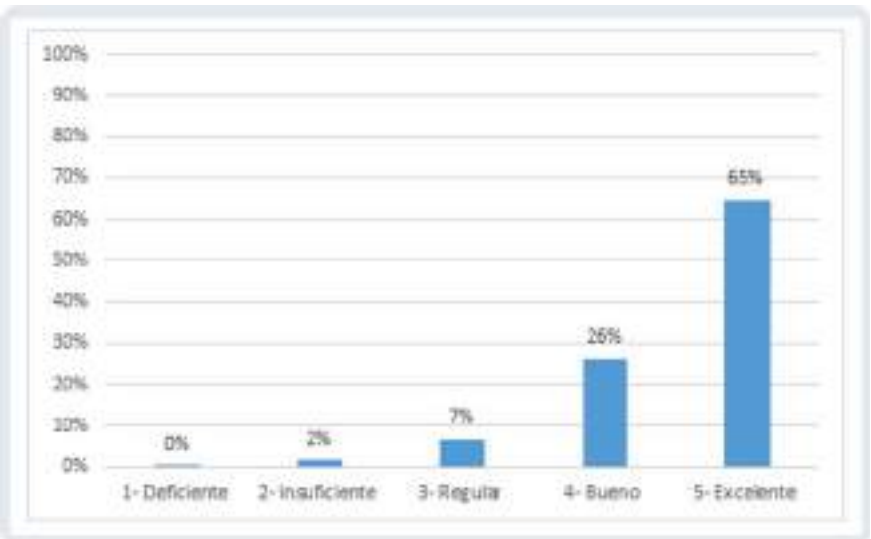
En la tabla 227 se presentan los resultados en campo en relación con las variables y criterios para la modalidad Sanción No Privativa de la Libertad en el marco del Programa Cumplimiento de Sanciones, así:

Tabla 227. Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad. 2016.

Variable	Criterios	1- Deficiente	2- Insuficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente
1. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad	Cómo califica la atención y trato recibido en éste programa o servicio?	0%	1%	5%	28%	65%
2. Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador	Califique la rapidez con que le dan respuesta a sus inquietudes y necesidades	1%	2%	12%	35%	50%
3. Interés y respeto	Cómo califica el interés y respeto hacia Usted?.	0%	1%	2%	21%	76%
4. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda	Cómo califica el acompañamiento, comunicación y ayuda que le ha brindado el personal que trabaja en el programa?	0%	3%	4%	24%	69%
5. Información y orientación al ingreso	En el momento de su ingreso a la Institución cómo califica la información y orientación que recibió por las personas del programa?	1%	1%	6%	22%	70%
6. Espacios y estrategias de participación	Cómo califica los espacios y las formas de participación para expresar sus sentimientos y sus ideas?	0%	2%	10%	31%	57%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 75. Calificación de los criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Cumplimiento de medidas y sanciones. Modalidad Sanción No Privativa de la Libertad. 2016.



Del total de los jóvenes que participaron de la encuesta de satisfacción, 65% de ellos se encuentra satisfecho con el servicio recibido y lo califican con una categoría de "Excelente"; así mismo ocurre con quiénes califican el servicio como "Bueno" y corresponde al 27% de los jóvenes; cuya sumatoria equivale al 92%.

En estos resultados resulta preocupante la calificación del 9% de ellos que lo ubican en la categoría de regular (7%); Insuficiente el 2% y que as u vez se constituyen en oportunidad de mejora y por ende en el despliegue de acciones estratégicas para el mejoramiento.

4.2.6. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas – SPA

Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA se tienen en cuenta seis criterios los cuales se presentan en la tabla 228 y son ellos que se encuentran disponibles en el formato de aplicación en campo que se indica en el **Anexo 7**, a continuación se desglosan en detalle los resultados logrados en campo para cada uno de ellos.

Tabla 228. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Internado Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad	1.1. Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad por parte del trabajador social, psicólogo, formador y personal administrativo.
2. Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador	2.1. En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio?
3. Interés y respeto	3.1. Interés y respeto del trabajador social, psicólogo, formador y personal administrativo hacia Usted.
4. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda	4.1. Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda que ha recibido del trabajador social, psicólogo, formador y personal administrativo.
	4.2. ¿Siente que el programa ha aportado en forma positiva a su vida?
5. Información y orientación al ingreso	5.1. Información y orientación al ingreso al servicio por parte del trabajador social, psicólogo, formador y personal administrativo.
	5.2. ¿Sabe usted qué entidad presta éste servicio?
	5.3. ¿Sabía que este servicio lo presta el Bienestar familiar (ICBF)?
	5.4. ¿Antes de ingresar al Programa permaneció más de medio día fuera de su casa o colegio sin autorización de sus cuidadores o familia?
	5.5. ¿Antes de ingresar al Programa se ausentó de su hogar por más de un día sin autorización de sus cuidadores o familia?
6. Espacios y estrategias de participación	6.1. En general, como califica las estrategias de participación que le brinda la institución?
	6.2. En general, como califica las instalaciones donde funciona el Programa?

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

A continuación se presenta el desglose de cada uno de los criterios antes mencionados.

Resultados de criterios relacionados con el personal que brinda el servicio

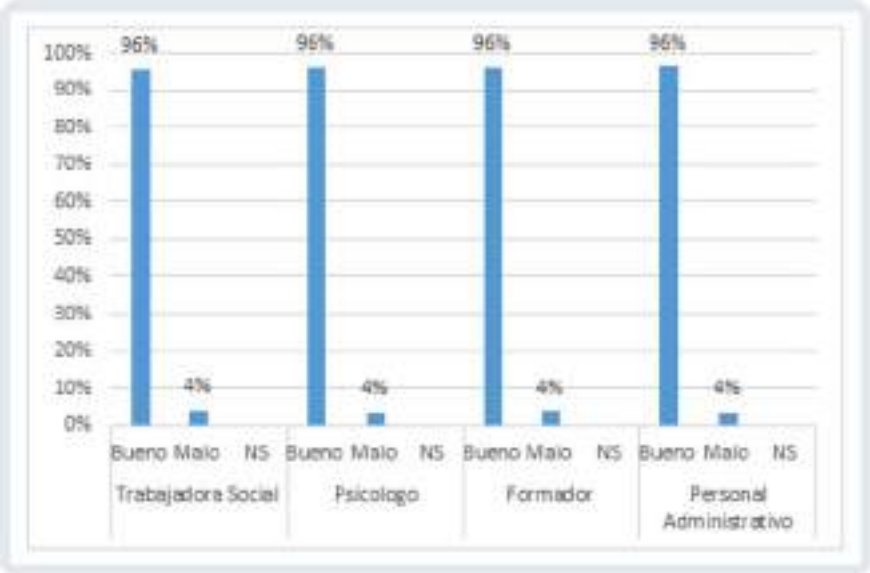
En la tabla 229, gráfico 76, se observa la información relacionada con la calificación que asignan los beneficiarios del Programa SPA frente a los servicios que han recibido del personal que los atiende, así:

Tabla 229. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.

Variables	Trabajadora Social		Psicólogo		Formador		Personal Administrativo	
	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo
Atención y trato en términos de amabilidad, calidez y cordialidad	97%	3%	96%	3%	96%	4%	97%	3%
Interés y respeto	97%	3%	96%	4%	96%	4%	97%	3%
Acompañamiento, diálogo y comunicación, intervención y ayuda	94%	6%	96%	4%	95%	4%	95%	5%
Información y orientación al ingreso	95%	4%	96%	4%	97%	3%	96%	4%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 76. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016.



De la información presentada se puede afirmar que, si bien es cierto el 96% de los beneficiarios consideran una calificación favorable para el desempeño del personal; no se debe desconocer el 4% de los beneficiarios que califican en forma desfavorable esta atención, porque es aquí donde surgen los aspectos que deben ser proyectados en los planes de mejoramiento de los servicios para vigencias futuras.

Diligencia y oportunidad en respuestas dadas, espacios y estrategias de participación.

En la tabla 230, se observa la información relacionada con la calificación que asignan los beneficiarios del Programa SPA frente a los servicios que han recibido del personal que los atiende, así:

Tabla 230. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios con los servicios brindados por el personal. Programa Internado – Consumo de sustancias psicoactivas - SPA 2016. Variable: Diligencia y oportunidad en respuestas dadas, espacios y estrategias de participación.

Variables	Criterios	Bueno	Malo	NS
Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador	En general, ¿Qué tan oportunas son las respuestas por parte del personal que presta el servicio?	93%	7%	0%
Espacios y estrategias de participación	En general, como califica las estrategias de participación que le brinda la institución?	97%	3%	0%
	En general, como califica las instalaciones donde funciona el Programa?	91%	7%	2%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

De la información presentada se puede afirmar que, si bien es cierto el 96% de los beneficiarios consideran una calificación favorable para el desempeño del personal; no se debe desconocer el 4% de los beneficiarios que califican en forma desfavorable esta atención, porque es aquí donde surgen los aspectos que deben ser proyectados en los planes de mejoramiento de los servicios para vigencias futuras.

4.2.7. Nivel de Satisfacción beneficiarios del Programa Proyecto de Vida – Preparación para la Vida Laboral y Productiva

Para el análisis del nivel de satisfacción en el Programa Proyecto de vida – preparación para la Vida Laboral y Productiva se tienen en cuenta tres criterios los cuales se presentan en la tabla 231, los cuales hacen parte esencial del instrumento que se aplicó en campo y que se encuentra en formato en el **Anexo 8** de este documento.

Tabla 231. Criterios Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016.

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Preguntas en Instrumentos de recolección de información en campo.
1.Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida	1.1.Cómo califica el acompañamiento y orientación de ICBF en el proceso de construcción de su proyecto de vida
	1.2. Cómo califica el acompañamiento y orientación que recibe del equipo profesional de la Asociación Colombiana de Universidades- ASCUN en el proceso de construcción de su proyecto de vida.
2.Satisfacción del proyecto de vida	2.1. Califique el nivel de satisfacción en la modalidad de atención del ICBF en la que se encuentra ubicado actualmente?
	2.2.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Identidad de Proyecto de Vida
	2.3.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Educación de Proyecto de Vida
	2.4.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Cultura de Proyecto de Vida
	2.5.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Recreación de Proyecto de Vida
	2.6.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Deporte de Proyecto de Vida
	2.7.Califique su nivel de satisfacción en el componente de Empleabilidad de Proyecto de Vida
	2.8.En forma generalizada califique su nivel de satisfacción con el Programa Proyecto de Vida del ICBF
3. Aportes en el proceso de atención (Hogar sustituto – Institución) para fortalecimiento de la independencia y autonomía.	3.1.Usted siente que el ICBF ha acompañado su proceso de preparación para asumir una vida autónoma e independiente

A continuación se presenta el resultado de cada una de las variables antes mencionadas.

Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida

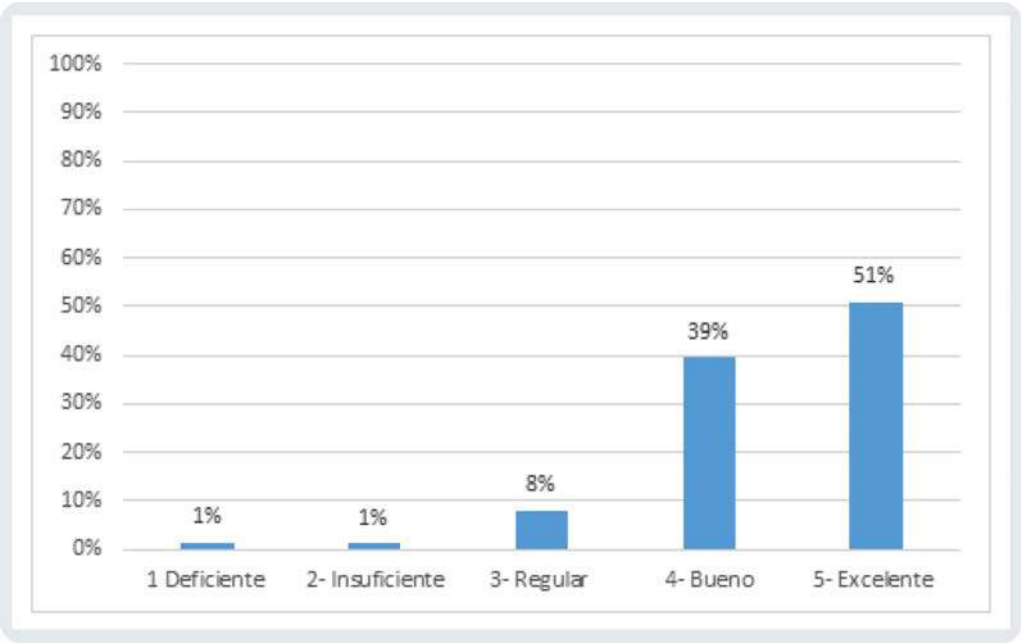
El resultado obtenido en campo en relación con este criterio se presenta en la tabla 232, así:

Tabla 232. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida

Variable	Criterios	1 Deficiente	2- Insuficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente
1.Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida	Cómo califica el acompañamiento y orientación de lCBF en el proceso de construcción de su proyecto de vida	1%	1%	8%	39%	50%
	Cómo califica el acompañamiento y orientación que recibe del equipo profesional de la Asociación Colombiana de Universidades-ASCUN en el proceso de construcción de su proyecto de vida.	2%	1%	6%	40%	51%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 77. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Acompañamiento y orientación por el equipo profesional para la construcción del proyecto de vida



De la información disponible se puede afirmar que, si bien es cierto resulta en calificación "Excelente" el 51% y "Bueno" el 39%, se observa un 10% que requiere revisión por parte de las directivas del Programa en relación con el acompañamiento y orientación para la construcción del proyecto de vida.

Satisfacción del Proyecto de Vida

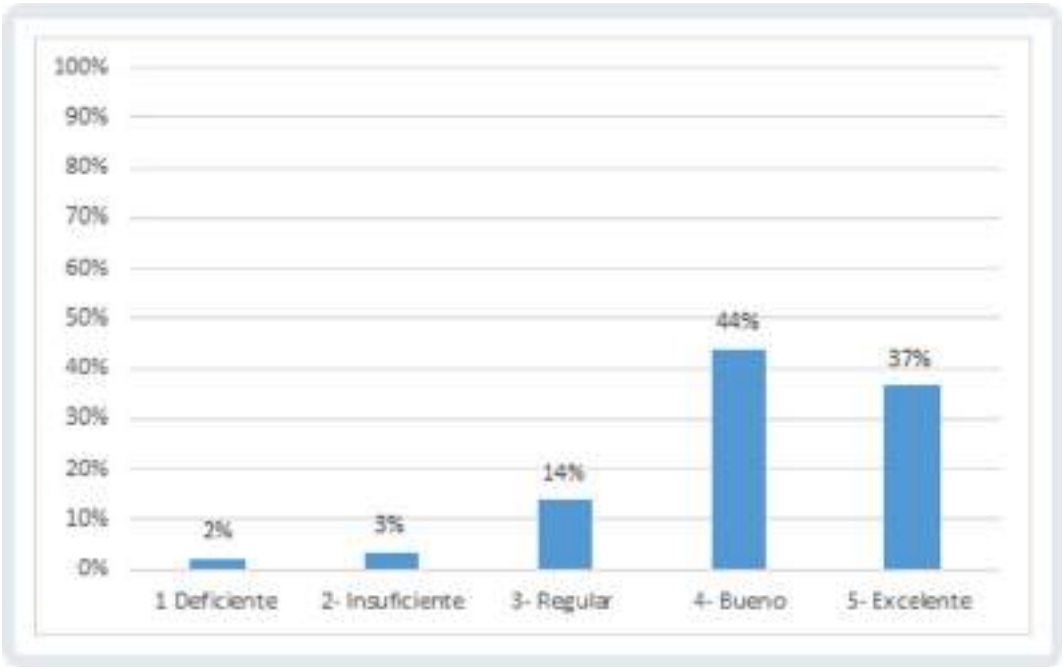
En la tabla 233, gráfico 78 se presentan los resultados relacionados con la variable: Satisfacción del Proyecto de Vida, así:

Tabla 233. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Satisfacción del Proyecto de Vida.

Variable	Criterios	1 Deficiente	2- Insuficiente	3- Regular	4- Bueno	5- Excelente
2.Satisfacción del proyecto de vida	Califique el nivel de satisfacción en la modalidad de atención del ICBF en la que se encuentra ubicado actualmente?	0%	2%	0%	47%	50%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Identidad de Proyecto de Vida	1%	1%	8%	48%	43%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Educación de Proyecto de Vida	1%	0%	6%	40%	53%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Cultura de Proyecto de Vida	2%	3%	19%	44%	33%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Recreación de Proyecto de Vida	3%	4%	27%	41%	25%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Deporte de Proyecto de Vida	4%	6%	25%	40%	24%
	Califique su nivel de satisfacción en el componente de Empleabilidad de Proyecto de Vida	6%	8%	20%	43%	23%
	En forma generalizada califique su nivel de satisfacción con el Programa Proyecto de Vida del ICBF	1%	1%	7%	49%	42%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

Gráfico 78. Nivel de Satisfacción beneficiarios Programa Proyecto de Vida 2016. Variable. Satisfacción del Proyecto de Vida.



Con los resultados observados se puede identificar la necesidad de una revisión a los criterios mencionados que influyen en el nivel de satisfacción global del proyecto de vida, en cada uno de sus componentes, siendo el más afectado la empleabilidad.

Es importante mencionar que el 91% de los jóvenes participantes del programa, sienten que el ICBF ha acompañado su proceso de preparación para asumir una vida autónoma e independiente. (Ver información en tabla 234).

Tabla 234. Manifestación de sentimiento de beneficiarios Programa Proyecto de Vida frente al acompañamiento de ICBF 2016.

Variable	Criterios	No	Si
3. Aportes en el proceso de atención (Hogar sustituto – Institución) para fortalecimiento de la independencia y autonomía.	Usted siente que el ICBF ha acompañado su proceso de preparación para asumir una vida autónoma e independiente	9%	91%

Fuente: Sistema de información Consorcio INTERICBF 2016

5.RESULTADOS APLICACIÓN DE TÉCNICA CLIENTE INCÓGNITO

"Calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando".

Henry Ford

Para el estudio de medición de la satisfacción del cliente externo se aplicó en campo diversas técnicas, entre ellas se encuentran las visitas de los clientes incógnitos dirigidas a los 33 centros zonales del país. Cada Centro Zonal previamente definido por Pliego de Condiciones y Ficha Técnica recibió dos visitas de dos clientes incógnitos diferentes.

El objetivo de esta técnica es conocer los aspectos relacionados con la prestación del servicio que brinda ICBF entre ellos: La presentación del centro zonal, la disponibilidad de material, gestión del tiempo en la atención, comportamiento y actitud de colaboradores, cumplimiento del protocolo de atención, la percepción del ciudadano, claridad de la información.

Esta técnica se aplicó en tres tipos de gestión de trámites a saber: a) Información y Orientación de requisitos para adelantar trámites; b) Solicitud de Citas de trámites de Alimentos, custodia y visitas y c) Estrategia 72 horas. (Ver Ilustración 9).

Ilustración 9. Trámites y servicios para aplicación técnica cliente incógnito



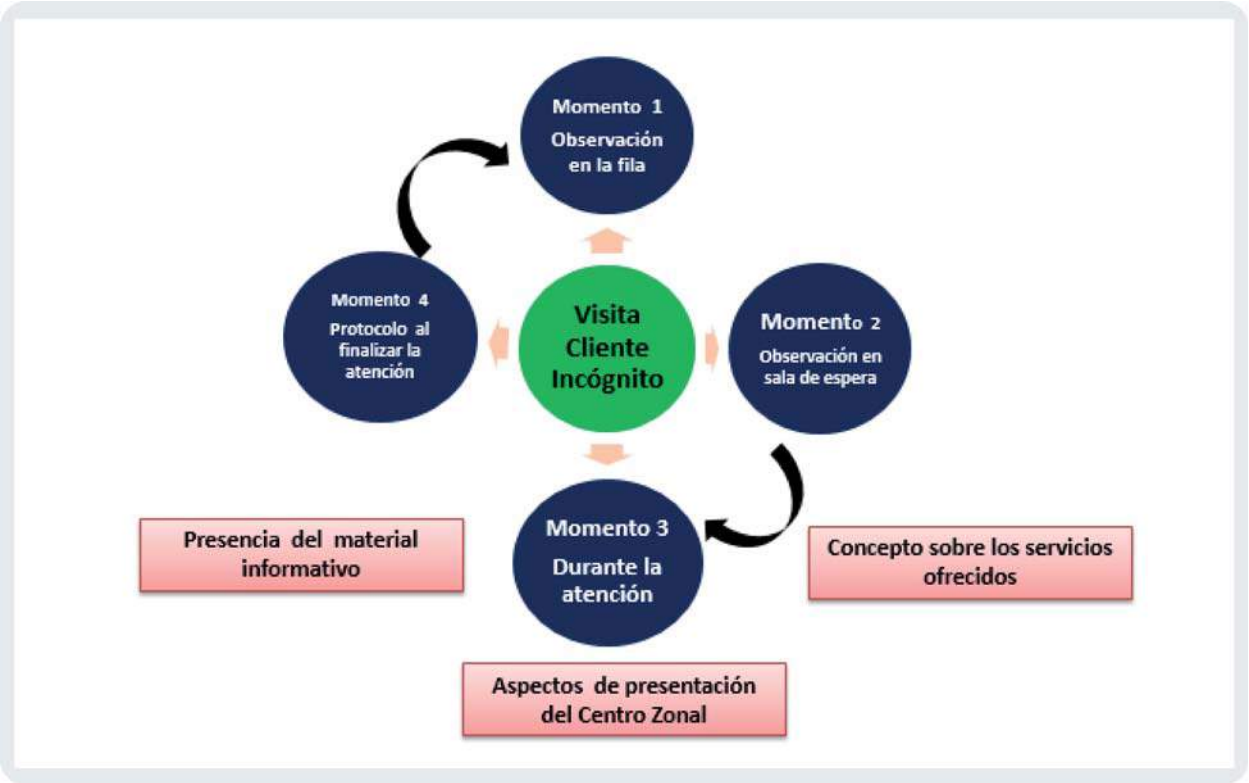
Fuente: Elaboración propia Consorcio INTERICBF

Para cada uno de los tipos de trámites antes mencionados se dispuso de instrumentos propios según su naturaleza, cuyo formato se encuentra en los **anexos 9,10 y 11** de este documento.

- Momento 1 Observación en la fila
- Momento 2 Observación en sala de espera
- Momento 3 Durante la atención
- Momento 4 Protocolo al finalizar la atención
- Presencia de material informativo
- Aspectos de presentación del Centro Zonal
- Concepto sobre los servicios ofrecidos

Estos aspectos se encuentran en la ilustración 10, así:

Ilustración 10. Aspectos en Observación en Visita Cliente Incógnito



Fuente: elaboración propia Consorcio INTERICBF 2016

A continuación se presentan los resultados obtenidos organizados para los centros zonales por macroregión y tipo de gestión así:

5.1. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN CENTRO ORIENTE

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la macroregión Centro Oriente, conformada por las Regionales Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 235 que se indica a continuación:

Tabla 235. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Centro Oriente

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
BOGOTÁ	CENTRO ZONAL BOSA	Bogotá		X	X
BOYACÁ	CENTRO ZONAL TUNJA 2	Tunja	X	X	
CUNDINAMARCA	CENTRO ZONAL SOACHA	Soacha		X	X
NORTE DE SANTANDER	CENTRO ZONAL CÚCUTA 3	Cúcuta		X	X
SANTANDER	CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO	Bucaramanga	X	X	

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.1.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 236 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 236. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
C.Z. Carlos Lleras Restrepo - Santander	1 a 20	07:03	NO	Más de 1 hora
C.Z. Tunja 2 - Boyacá	1 a 20	08:00	NO	Entre 5 y 15 minutos

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Carlos Lleras Restrepo en Santander, que fue más de 1 hora.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y colaboradora por parte de los funcionarios que atendieron estas visitas, así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 237 que se encuentra a continuación.

Tabla 237. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	Amable	SI	NO	NO
C.Z. Tunja 2	Colaborador	SI	SI	SI

Al igual que la información anterior, la tabla xx presenta los resultados de la visita con respecto al Momento 3. Durante la atención.

Tabla 238. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	NO	SI	SI	SI
C.Z. Tunja 2	SI	SI	SI	NO

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 239 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 239. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	SI	NO	SI	NO
C.Z. Tunja 2	NO	SI	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los Centros Zonales Carlos Lleras Restrepo en Santander y Tunja 2 Boyacá.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en los CZ Carlos Lleras Restrepo –Santander y Tunja 2 en Boyacá. El Buzón de sugerencias y el horario de atención fueron visibles. Esta información se puede confirmar en la tabla 240 que se encuentra a continuación:

Tabla 240. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	NO	SI	SI
C.Z. Tunja 2	NO	Si	Si

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 241, así:

Tabla 241 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Tunja 2	5	4	5	4,7
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	3	4	1	2,7

El CZ Carlos Lleras Restrepo en Santander presenta una calificación promedio de 2,7 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento; específicamente en el aspecto relacionado con el orden y la limpieza.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Centro Oriente.

Tabla 242 Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	5	3	4	5	5	4,4
C.Z. Tunja 2	5	5	1	4	5	4

5.1.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 243 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 243. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. Cúcuta 3 Norte de Santander	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Carlos Lleras Restrepo - Santander	1 a 20	SI	Más de 1 hora
C.Z. Tunja 2 - Boyacá	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Soacha - Cundinamarca	1 a 20	NO	Menos de 5 minutos
C.Z. Bosa Bogotá	1 a 20	NO	Más de 1 hora

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Carlos Lleras Restrepo en Santander y CZ Bosa en Bogotá que fue más de 1 hora.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y colaboradora por parte de los funcionarios que atendieron estas visitas; sin embargo, no se observa cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 244 que se encuentra a continuación.

Tabla 244. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención		M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud	Cumplimiento del Protocolo	Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa número SIM
C.Z. Cúcuta 3	Amable	NO	SI	NO	NO	NO
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	Amable	NO	SI	NO	SI	NO
C.Z. Tunja 2	Colaborador	SI	SI	NO	SI	SI
C.Z. Soacha	Amable	SI	NO	NO	NO	NO
C.Z. Bosa	Amable	NO	NO	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los cinco Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en los CZ Carlos Lleras Restrepo –Santander, Tunja 2 en Boyacá; CZ Cúcuta 3 en Norte de Santander y el CZ Soacha en Cundinamarca. El Buzón de sugerencias y el horario de atención fueron visibles. Esta información se puede confirmar en la tabla 245 que se encuentra a continuación:

Tabla 245. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Cúcuta 3	NO	SI	SI
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	NO	SI	SI
C.Z. Tunja 2	NO	SI	SI
C.Z. Soacha	NO	SI	SI
C.Z. Bosa	SI	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 246, así:

Tabla 246 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	5	5	5	5
C.Z. Tunja 2	5	5	5	5
C.Z. Cúcuta 3	5	5	4	4,7
C.Z. Soacha	3	3	3	3
C.Z. Bosa	3	3	3	3

El CZ Soacha en Cundinamarca y el CZ Bosa en Bogotá presentan una calificación promedio de 3 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento; específicamente en cada uno de los aspectos relacionado con este ítem.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Centro Oriente.

Tabla 247 Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
C.Z. Soacha	5	5	5	5	5	5
C.Z. Carlos Lleras Restrepo	5	4	4	3	5	4,2
C.Z. Cúcuta 3	4	5	4	3	4	4
C.Z. Tunja 2	4	4	1	4	5	3,6
C.Z. Bosa	4	3	3	2	1	2,6

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto relacionado con la puntualidad de la cita en el CZ Tunja 2 en Boyacá y en CZ Bosa en Bogotá; así mismo en la presentación personal, la claridad de turnos y la puntualidad del horario; de tal forma que permita proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.1.3. Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 248 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 248. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla

Regional- Centro Zonal	M1. Cantidad de ciudadanos	Hora apertura	M2. Realizó charla
C.Z. Cúcuta 3 Norte de Santander	1 a 20	07:30	NO
C.Z. Bosa Bogotá	1 a 20	08:00	NO
C.Z. Soacha Cundinamarca	1 a 20	08:00	NO

Tabla 249. Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo

Regional- Centro Zonal	M3. Tiempo en sala	M3. Comportamiento y actitud	M3. Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	M3. Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación
C.Z. Cúcuta 3	Entre 15 y 30 minutos	Amable	NO	NO
C.Z. Bosa	Entre 15 y 30 minutos	Colaborador	SI	SI
C.Z. Soacha	Más de 1 hora	Amable	SI	SI

Tabla 250. Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas

Regional- Centro Zonal	M3. Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	M3. Indicaron que víctima se debe remitir para atención prioritaria	M3. Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades
C.Z. Cúcuta 3	NO	SI	SI
C.Z. Bosa	SI	SI	SI
C.Z. Soacha	SI	NO	SI

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Soacha en Cundinamarca, que fue más de 1 hora.

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y colaboradora por parte de los funcionarios que atendieron estas visitas, así se puede apreciar en la información antes presentada. Así mismo no se observa el cumplimiento del protocolo.

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla xx da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 251. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regional- Centro Zonal	M4. Colaborador hizo validación de información	M4. Colaborador informó sobre canales	M4. Colaborador registró información en SIM	M4. Colaborador informó número SIM
C.Z. Cúcuta 3	NO	NO	SI	NO
C.Z. Bosa	SI	SI	NO	NO
C.Z. Soacha	NO	SI	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los tres Centros Zonales en los cuales se aplicó está técnica.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en los CZ Cúcuta 3 en Norte de Santander, CZ Bosa en Bogotá. El Buzón de sugerencias se encuentra en todos los CZ en estudio y el horario de atención no fue visible en el CZ Soacha en Cundinamarca. Esta información se puede confirmar en la tabla 252 que se encuentra a continuación:

Tabla 252. Presencia Material Informativo

Regional- Centro Zonal	M4. Carta de trato digno visible	M4. Buzón de sugerencias visible	M4. Horario atención fijado
C.Z. Cúcuta 3	NO	SI	SI
C.Z. Bosa	NO	SI	SI
C.Z. Soacha	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 253, así:

Tabla 253 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regional- Centro Zonal	Comodidad	Señalización	Orden limpieza	Promedio
C.Z. Cúcuta 3	5	5	5	5
C.Z. Bosa	4	3	5	4
C.Z. Soacha	4	4	4	4

El CZ Bosa en Bogotá y el CZ Soacha presentan una calificación promedio de 4, que aunque presenta un nivel aceptable, indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Centro Oriente.

Tabla 254. Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Oriente

Regionales Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad de horario	Puntualidad citas	Presentación personal	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Bosa	5	4	4	5	4	4,4
C.Z. Soacha	3	4	4	4	5	4
C.Z. Cúcuta 3	3	4	4	4	4	3,8

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto relacionado con el conocimiento de la Ruta de Atención de la estrategia de 72 horas; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.2. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN DEL EJE CAFETERO

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la macroregión del Eje Cafetero conformada por las Regionales Quindío, Risaralda, Antioquia y Caldas. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 255 que se indica a continuación:

Tabla 255. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Eje Cafetero

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
ANTIOQUIA	CENTRO ZONAL NOROCCIDENTAL	Medellin		X	X
CALDAS	CENTRO ZONAL MANIZALEZ 2	Manizales 2	X		X
QUINDIO	CENTRO ZONAL ARMENIA NORTE	Armenia	X	X	
RISARALDA	CENTRO ZONAL PEREIRA	Pereira	X	X	

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.2.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 256 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 256. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	1 a 20	07:58	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Pereira - Risaralda	1 a 20	08:00	NO	Entre 5 y 15 minutos
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	1 a 20	08:00	No	entre 5 y 15 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los tres CZ corresponde entre 5 a 15 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable por parte de los funcionarios que atendieron estas visitas, así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 257 que se encuentra a continuación.

Tabla 257. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	Amable	SI	SI	SI
C.Z. Pereira - Risaralda	Amable	SI	NO	SI
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	Amable	SI	NO	SI

Al igual que la información anterior, la tabla 258 presenta los resultados de la visita con respecto al Momento 3. Durante la atención en la cual no se observa total cumplimiento.

Tabla 258. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	SI	NO	NO	SI
C.Z. Pereira - Risaralda	SI	SI	SI	SI
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	SI	SI	SI	SI

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 259 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 259. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	SI	NO	SI	NO
C.Z. Pereira - Risaralda	NO	NO	SI	NO
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	NO	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los Centros Zonales Armenia Norte en Quindío, CZ Pereira en Risaralda y CZ en Manizales 2 en Caldas.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en el CZ Armenia Norte en Quindío. El Buzón de sugerencias y el horario de atención fueron visibles. Esta información se puede confirmar en la tabla 260 que se encuentra a continuación:

Tabla 260. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	NO	SI	SI
C.Z. Pereira - Risaralda	SI	SI	SI
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	SI	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 261, así:

Tabla 261. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	5	5	5	5
C.Z. Pereira - Risaralda	5	4	4	4,3
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	5	3	5	4,3

El CZ Manizales 2 en Caldas presenta una calificación de 3 en el tema de señalización que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Eje Cafetero.

Tabla 262 Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
Centro Zonal Armenia Norte - Quindío	5	5	5	4	5	4,8
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	5	5	4	4	4	4,4
C.Z. Pereira - Risaralda	4	4	4	4	4	4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto cuya calificación no está en el nivel óptimo; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.2.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 263 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:
Tabla 263. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. Armenia Norte - Quindío	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
Centro Zonal Pereira - Risaralda	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los CZ en estudio corresponde entre 15 a 30 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable en Centro Zonal Pereira en Risaralda; pero también se observó evasividad por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en el CZ Armenia Norte en Quindío y Centro Noroccidental en Antioquia; además, no se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 264 que se encuentra a continuación.

Tabla 264. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención		M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud	Cumplimiento del Protocolo	Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa numero SIM
C.Z. Armenia Norte - Quindío	Evasivo	NO	SI	NO	SI	NO
Centro Zonal Pereira - Risaralda	Amable	SI	NO	NO	SI	NO
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	Evasivo	NO	NO	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los tres Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en los CZ Armenia Norte en Quindío y en el CZ Noroccidental en Antioquia. El Buzón de sugerencias y el horario de atención fueron visibles. Esta información se puede confirmar en la tabla 265 que se encuentra a continuación:

Tabla 265. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Armenia Norte - Quindío	NO	SI	NO
Centro Zonal Pereira - Risaralda	SI	SI	SI
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	NO	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 266, así:

Tabla 266. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
Centro Zonal Pereira - Risaralda	5	4	4	4,3
C.Z. Armenia Norte - Quindío	4	4	4	4
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	4	3	4	3,7

El CZ Noroccidental en Antioquia presenta una calificación promedio de 3,7 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento; específicamente en la señalización sin descuidar los demás aspectos que reciben una calificación aceptable pero no óptima.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Eje Cafetero.

Tabla 267. Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
Centro Zonal Pereira - Risaralda	4	4	4	4	4	4
C.Z. Armenia Norte - Quindío	4	4	3	3	3	3,4
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	3	4	3	3	4	3,4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida aún no se considera óptima en el servicio ICBF; este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.2.3. Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 268 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 268. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla

Regional- Centro Zonal	M1. Cantidad de ciudadanos	Hora apertura	M2. Realizó charla
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	1 a 20	08:00	NO
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	1 a 20	08:00	NO

Tabla 269. Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo

Regional- Centro Zonal	M3. Tiempo en sala	M3. Comportamiento y actitud	M3. Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	M3. Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	Más de 1 hora	Amable	NO	NO
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	Entre 15 y 30 minutos	Evasivo	SI	NO

Tabla 270. Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas

Regional- Centro Zonal	M3. Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	M3. Indicaron que víctima se debe remitir para atención prioritaria	M3. Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	SI	SI	SI
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	NO	SI	NO

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Manizales 2 en Caldas, que fue más de 1 hora.

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable en CZ Manizales 2 y evasiva por parte del funcionario que atendió la visita en CZ Noroccidental Antioquia, así se puede apreciar en la información antes presentada. Así mismo NO se observa el total el cumplimiento del protocolo.

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 271 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 271. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regional- Centro Zonal	M4. Colaborador hizo validación de información	M4. Colaborador informó sobre canales	M4. Colaborador registró información en SIM	M4. Colaborador informó número SIM
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	NO	NO	SI	NO
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	NO	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los dos Centros Zonales en los cuales se aplicó está técnica.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: Si se encuentra visible la Carta de Trato Digno y el Buzón de sugerencias en los CZ en estudio. Sin embargo, no es visible el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 272 que se encuentra a continuación:

Tabla 272. Presencia Material Informativo

Regional- Centro Zonal	M4. Carta de trato digno visible	M4. Buzón de sugerencias visible	M4. Horario atención fijado
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	SI	SI	NO
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 273, así:

Tabla 273. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regional- Centro Zonal	Comodidad	Señalización	Orden limpieza	Promedio
Centro Zonal Noroccidental -Antioquia	4	3	4	3,7
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	2	3	3	2,7

Los CZ en estudio Noroccidental en Antioquia y Manizales 2 en Caldas presentan una calificación promedio "Baja" de 3,7 y 2,7 lo que indica que requiere revisión de los aspectos antes señalados e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Eje Cafetero.

Tabla 274. Concepto sobre los servicios – Macroregión Eje Cafetero

Regionales Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad de horario	Puntualidad citas	Presentación personal	Claridad turnos	Promedio
Centro Zonal Noroccidental - Antioquia	2	4	3	3	2	2,8
Centro Zonal Manizales 2 - Caldas	3	2	3	3	1	2,4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto relacionado con el conocimiento de la Ruta de Atención de la estrategia de 72 horas y sus componentes como la puntualidad de horario, puntualidad de citas, presentación personal y claridad de turnos; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.3. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN LLANOS

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la Macroregión Llanos, conformada por las Regionales Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupés y Vichada. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 275 que se indica a continuación:

Tabla 275. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Llanos

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
ARAUCA	CENTRO ZONAL ARAUCA	Arauca	X	X	
CASANARE	CENTRO ZONAL YOPAL	Yopal	X	X	
GUAINIA	REGIONAL GUAINIA	Inírida	X	X	
GUAVIARE	CENTRO ZONAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	San José del Guaviare	X	X	
META	CENTRO ZONAL VILLAVICENCIO 2	Villavicencio		X	X
VAUPES	CENTRO ZONAL MITU	Mitú	X	X	
VICHADA	CENTRO ZONAL PUERTO CARREÑO	Puerto Carreño	X	X	

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.3.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 276 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 276. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
C.Z San José del Guaviare	1 a 20	08:00	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z Yopal - Casanare	1 a 20	08:00	NO	Entre 15 y 30 minutos
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	1 a 20	07:45	NO	Entre 5 y 15 minutos
Regional Guainía	1 a 20	14:00	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z Arauca	1 a 20	14:00	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z Mitú - Vaupés	N/S	00:00	NO	Menos de 5 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en cinco CZ corresponde entre 5 a 15 minutos y en CZ Mitú –Vaupés reportó un tiempo en sala menos de 5 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en los CZ San José del Guaviare, Yopal –Casanare y Puerto Carreño en Vichada; Actitud colaboradora en CZ Arauca, así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 277 que se encuentra a continuación; sin embargo también se observó una actitud evasiva en Regional Guainía y CZ Mitú en Vaupés.

Tabla 277. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
C.Z San José del Guaviare	Amable	SI	NO	SI
C.Z Yopal - Casanare	Amable	SI	SI	SI
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	Amable	SI	SI	SI
Regional Guainía	Evasivo	SI	NO	NO
C.Z Arauca	Colaborador	SI	NO	NO
C.Z Mitú - Vaupés	Evasivo	NO	NO	SI

Al igual que la información anterior, la tabla 278 presenta los resultados de la visita con respecto al Momento 3. Durante la atención en la cual NO se observa total cumplimiento.

Tabla 278. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
C.Z San José del Guaviare	NO	NO	SI	SI
C.Z Yopal - Casanare	NO	NO	NO	NO
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	SI	NO	NO	NO
Regional Guainía	NO	SI	SI	SI
C.Z Arauca	NO	SI	SI	SI
C.Z Mitú - Vaupés	NO	NO	NO	NO

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 279 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 279. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
C.Z San José del Guaviare	NO	NO	SI	NO
C.Z Yopal - Casanare	NO	NO	NO	NO
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	NO	NO	NO	NO
Regional Guainía	NO	NO	NO	NO
C.Z Arauca	NO	NO	NO	NO
C.Z Mitú - Vaupés	NO	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que NO hay cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los seis Centros Zonales que participaron de este estudio.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en todos los CZ en estudio.

El Buzón de sugerencias si se evidenció en todos los CZ. El horario de atención fue visible en CZ San José del Guaviare, CZ Yopal y en CZ Arauca. Esta información se puede confirmar en la tabla 280 que se encuentra a continuación:

Tabla 280. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z San José del Guaviare	SI	SI	SI
C.Z Yopal - Casanare	NO	SI	SI
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	NO	SI	NO
Regional Guainía	NO	SI	NO
C.Z Arauca	NO	SI	SI
C.Z Mitú - Vaupés	SI	SI	NO

Es importante resaltar que el CZ San José del Guaviare evidencia la presencia del total del material informativo objeto de observación en esta visita

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 281, así:

Tabla 281 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z San José del Guaviare	5	4	5	4,7
Regional Guainía	4	5	4	4,3
C.Z Arauca	4	4	4	4
C.Z Yopal - Casanare	4	3	4	3,7
C.Z Mitú - Vaupés	4	3	4	3,7
C. Z. Puerto Carreño – Vichada	4	3	3	3,3

El CZ Yopal, Mitú y Puerto Carreño presentan una calificación promedio de 3,7, 3,7 y 3 respectivamente, lo que significa la necesidad de revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión de los Llanos.

Tabla 282. Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
C.Z San José del Guaviare	4	4	4	5	4	4,2
Regional Guainia	3	4	4	4	5	4
C.Z Arauca	4	4	3	4	5	4
C. Z. Puerto Carreño - Vichada	4	4	4	2	5	3,8
C.Z Yopal - Casanare	3	3	4	3	4	3,4
C.Z Mitú - Vaupés	2	3	1	2	1	1,8

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto cuya calificación no está en el nivel óptimo; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.3.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 283 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 283. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. San José del Guaviare	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Arauca	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Puerto Carreño -Vichada	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Mitú - Vaupés	1 a 20	NO	Menos de 5 minutos
C.Z. Villavicencio 2 - Meta	20 a 50	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Yopal	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
Regional Guainía	1 a 20	NO	Menos de 5 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los CZ en estudio corresponde entre 15 a 30 minutos, menos de 5 minutos y entre 5 y 15 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable, evasiva y colaboradora por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en los CZ en estudio según el siguiente reporte.

Además, no se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 284 que se encuentra a continuación.

Tabla 284. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención	Cumplimiento del Protocolo de Atención y Servicios	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud		Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa numero SIM
C.Z. San José del Guaviare	Evasivo	NO	NO	NO	SI	SI
C.Z. Arauca	Amable	NO	NO	NO	NO	NO
C.Z. Puerto Carreño -Vichada	Amable	NO	NO	NO	NO	NO
C.Z. Mitú - Vaupés	Evasivo	SI	NO	NO	NO	NO
C.Z. Villavicencio 2 - Meta	Amable	SI	NO	NO	SI	SI
C.Z. Yopal	Colaborador	SI	NO	NO	NO	NO
Regional Guainía	Evasivo	NO	NO	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los siete Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente:

Los CZ que dan total cumplimiento al material informativo son: Centro Zonal San José del Guaviare, CZ Arauca, CZ Mitú y CZ Yopal. Los tres CZ restantes NO dan total cumplimiento a este aspecto observable en la visita.

Esta información se puede confirmar en la tabla 285 que se encuentra a continuación:

Tabla 285. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. San José del Guaviare	SI	SI	SI
C.Z. Arauca	SI	SI	SI
C.Z. Puerto Carreño -Vichada	NO	SI	NO
C.Z. Mitú - Vaupés	SI	SI	NO
C.Z. Villavicencio 2 - Meta	NO	NO	NO
C.Z. Yopal	SI	SI	SI
Regional Guainía	NO	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 286, así:

Tabla 286. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Yopal	5	5	5	5
C.Z. Mitú - Vaupés	4	5	5	4,7
C.Z. Villavicencio 2 - Meta	4	4	5	4,3
C.Z. Arauca	3	5	4	4
Regional Guainia	4	4	4	4
C.Z. San José del Guaviare	4	3	3	3,3
C.Z. Puerto Carreño - Vichada	4	3	3	3,3

Las calificaciones promedio obtenidas en CZ Arauca, Regional Guainía, San José del Guaviare y Puerto Carreño indican que requieren una revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión de Llanos.

Tabla 287. Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
C.Z. Yopal	5	5	5	5	5	5
C.Z. Arauca	5	5	5	5	2	4,4
C.Z. Mitú - Vaupés	3	4	4	5	5	4,2
C.Z. Villavicencio 2 - Meta	5	3	4	4	5	4,2
C.Z. Puerto Carreño -Vichada	4	4	3	2	4	3,4
Regional Guainía	2	4	1	4	4	3
C.Z. San José del Guaviare	2	2	2	2	2	2

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida aún no se considera óptima en el servicio ICBF; este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.3.3. Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 288 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 288. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charlacharla Zonal

Regional- Centro Zonal	M1. Cantidad de ciudadanos	Hora apertura	M2. Realizó charla
C.Z. VILLAVICENCIO 2	1 a 20	N.A.	NO

Tabla 289. Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo

Regional- Centro Zonal	M3. Tiempo en sala	M3. Comportamiento y actitud	M3. Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	M3. Indicaron que equipo de defensoria realiza verificación
C.Z. Villavicencio 2	Entre 5 y 15 minutos	Colaborador	NO	SI

Tabla 290. Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas

Regional- Centro Zonal	M3. Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	M3. Indicaron que víctima se debe remitir para atención prioritaria	M3. Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades
C.Z. Villavicencio 2	SI	SI	SI

En la información registrada se evidencia el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Villavicencio 2 en Meta, que fue entre 5 y 15 minutos.

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud colaboradora por parte del funcionario que atendió la visita en CZ, así se puede apreciar en la información antes presentada. Así mismo se observa un alto nivel de cumplimiento del protocolo de atención del servicio ICBF.

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 291 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 291. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regional- Centro Zonal	M4. Colaborador hizo validación de información	M4. Colaborador informó sobre canales	M4. Colaborador registró información en SIM	M4. Colaborador informó número SIM
C.Z. Villavicencio 2	SI	SI	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en el Centro Zonal de Villavicencio 2 en el cual se aplicó está técnica.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: NO se encuentra visible la Carta de Trato Digno; aunque si se evidenció el Buzón de sugerencias y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 292 que se encuentra a continuación:

Tabla 292. Presencia Material Informativo

Regional- Centro Zonal	M4. Carta de trato digno visible	M4. Buzón de sugerencias visible	M4. Horario atención fijado
C.Z. Villavicencio 2	NO	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 293, así:

Tabla 293 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regional- Centro Zonal	Comodidad	Señalización	Orden limpieza	Promedio
C.Z. Villavicencio 2	4	4	4	4

El CZ en estudio presenta una calificación promedio "Aceptable" de 4 lo que indica que requiere revisión de los aspectos antes señalados e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión de los Llanos.

Tabla 294. Concepto sobre los servicios – Macroregión Llanos

Regionales Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad de horario	Puntualidad citas	Presentación personal	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Villavicencio 2	4	4	4	3	5	4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto relacionado con el conocimiento de la Ruta de Atención de la estrategia de 72 horas y sus componentes como la puntualidad de horario, puntualidad de citas, presentación personal y claridad de turnos; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.4. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN CARIBE

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la macroregión del Caribe conformada por las Regionales Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Sucre. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 295 que se indica a continuación:

Tabla 295. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión El Caribe

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
ATLANTICO	CENTRO ZONAL SUR OCCIDENTE	Barranquilla	X	X	
BOLÍVAR	CENTRO ZONAL LA VIRGEN Y TURISTICO	Cartagena	X		X
CESAR	CENTRO ZONAL VALLEDUPAR 2	Valledupar		X	X
CORDOBA	CENTRO ZONAL MONTERIA 1	Monteria		X	X
GUAJIRA	CENTRO ZONAL RIOHACHA 2	Riohacha	X	X	
MAGDALENA	CENTRO ZONAL SANTA MARTA SUR 2	Santa Marta		X	X
SAN ANDRES	CENTRO ZONAL LOS ALMENDROS	San Andrés Islas	X	X	
SUCRE	CENTRO ZONAL SINCELEJO	Sincelejo	X	X	

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.4.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 296 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 296. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
CZ Riohacha 2 - Guajira	1 a 20	12:00	NO	Menos de 5 minutos
CZ Los Almendros - San Andrés	1 a 20	08:00	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Sur Occidente – Atlántico	1 a 20	07:30	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Sincelejo Sucre	1 a 20	08:00	NO	Menos de 5 minutos
C.Z. La Virgen y Turistico (Bolivar)	1 a 20	09:00	NO	Más de 1 hora

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ La Virgen y Turístico - Bolívar corresponde a más de 1 hora.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable por parte de los funcionarios que atendieron la visita en CZ La Virgen y Turístico en Bolívar; una actitud colaboradora en CZ Los Almendros en San Andrés y en CZ Sur Occidente Atlántico; una actitud evasiva en CZ Riohacha 2 en La Guajira y CZ Sincelejo en Sucre; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 297 que se encuentra a continuación.

Tabla 297. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
CZ Riohacha 2 - Guajira	Evasivo	SI	NO	SI
CZ Los Almendros - San Andrés	Colaborador	SI	SI	SI
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	Colaborador	SI	SI	NO
C.Z. Sincelejo Sucre	Evasivo	SI	SI	SI
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	Amable	SI	SI	SI

Al igual que la información anterior, la tabla 298 presenta los resultados de la visita con respecto al Momento 3. Durante la atención en la cual se observa que NO se da total cumplimiento al protocolo en ninguno de los CZ en estudio.

Tabla 298. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
CZ Riohacha 2 - Guajira	SI	NO	NO	NO
CZ Los Almendros - San Andrés	NO	NO	SI	SI
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	NO	NO	SI	SI
C.Z. Sincelejo Sucre	NO	NO	NO	NO
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	SI	NO	SI	SI

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 299 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 299. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
CZ Riohacha 2 - Guajira	NO	NO	NO	NO
CZ Los Almendros - San Andrés	NO	NO	SI	SI
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	NO	NO	SI	SI
C.Z. Sincelejo Sucre	NO	NO	NO	NO
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	NO	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los cinco Centros Zonales en estudio.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente: Se observa cumplimiento únicamente en el CZ Sincelejo en Sucre; los demás CZ no dan cumplimiento a este ítem relacionado con la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 300 que se encuentra a continuación:

Tabla 300. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
CZ Riohacha 2 - Guajira	NO	NO	NO
CZ Los Almendros - San Andrés	SI	NO	NO
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	NO	NO	NO
C.Z. Sincelejo Sucre	SI	SI	SI
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	NO	NO	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 301, así:

Tabla 301. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	4	3	5	4
CZ Los Almendros - San Andrés	4	2	5	3,7
CZ Riohacha 2 - Guajira	4	4	2	3,3
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	3	2	3	2,7
C.Z. Sincelejo Sucre	2	2	2	2

Todos los CZ en estudio se encuentran con una calificación promedio en un nivel "Aceptable" y "Bajo", que indica la necesidad de adelantar una revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Caribe.

Tabla 302 Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
CZ Los Almendros - San Andrés	4	4	3	3	3	3,4
C.Z. La Virgen y Turístico (Bolívar)	4	3	4	4	2	3,4
CZ. Riohacha 2 - Guajira	2	4	3	3	3	3
C.Z. Sincelejo Sucre	2	3	3	2	4	2,8
C.Z. Sur Occidente - Atlántico	4	2	2	2	3	2,6

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto por parte de todos los CZ en estudio, cuya calificación no está en el nivel óptimo; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.4.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 303 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 303. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. Los Almendros - San Andrés	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Montería 1 - Córdoba	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
CZ Riohacha 2 - La Guajira	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Valledupar 2 - Cesar	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Santa Marta Sur 2	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
CZ Suroccidente - Atlántico	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Sincelejo - Sucre	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los CZ en estudio corresponde entre 15 a 30 minutos o entre 5 y 15 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable en Centro Zonal Valledupar 2 en Cesar y CZ Suroccidente en Atlántico; pero también se observó una actitud evasiva por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en el CZ Santa Marta Sur 2 en Magdalena; además, no se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 304 que se encuentra a continuación.

Tabla 304. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención		M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud	Cumplimiento del Protocolo	Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa numero SIM
C.Z. Los Almendros - San Andrés	Colaborador	SI	SI	NO	SI	SI
C.Z. Montería 1 - Córdoba	Colaborador	NO	SI	NO	SI	NO
CZ Riohacha 2 - La Guajira	Colaborador	NO	SI	NO	SI	NO
C.Z. Valledupar 2 - Cesar	Amable	NO	NO	NO	NO	NO
C.Z. Santa Marta Sur 2	Evasivo	NO	NO	NO	SI	SI
CZ Suroccidente - Atlántico	Amable	NO	SI	NO	NO	NO
C.Z. Sincelejo - Sucre	Amable	SI	SI	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los siete Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó lo siguiente:

No se encuentra visible la Carta de Trato Digno en los CZ participantes de este estudio: CZ Valledupar 2 en Cesar, CZ Santa Marta Sur 2 en Magdalena y CZ Suroccidente en Atlántico. El Buzón de sugerencias no se evidenció en CZ San Andrés y Magdalena

El horario de atención fue visible únicamente en el CZ Montería 1 en Córdoba. Esta información se puede confirmar en la tabla 305 que se encuentra a continuación:

Tabla 305. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Los Almendros - San Andrés	SI	NO	NO
C.Z. Montería 1 - Córdoba	SI	SI	SI
CZ Riohacha 2 - La Guajira	SI	SI	NO
C.Z. Valledupar 2 - Cesar	NO	SI	NO
C.Z. Santa Marta Sur 2	NO	NO	NO
CZ Suroccidente - Atlántico	NO	SI	NO
C.Z. Sincelejo - Sucre	SI	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 306, así:

Tabla 306. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Santa Marta Sur 2	4	4	5	4,3
C.Z. Los Almendros - San Andrés	4	3	5	4
CZ Suroccidente - Atlántico	4	4	4	4
CZ Riohacha 2 - La Guajira	4	3	4	3,7
C.Z. Sincelejo - Sucre	3	4	4	3,7
C.Z. Montería 1 - Córdoba	4	3	3	3,3
C.Z. Valledupar 2 - Cesar	2	3	4	3

A excepción del CZ Santa Marta Sur 2 que obtuvo una calificación de 4.3; los 6 CZ en estudio obtienen calificación inferior a 4 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos.

A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Caribe.

Tabla 307. Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
C.Z. Los Almendros - San Andrés	5	5	5	5	3	4,6
C.Z. Valledupar 2 - Cesar	4	3	4	4	4	3,8
C.Z. Sincelejo - Sucre	3	4	4	4	4	3,8
C.Z. Montería 1 - Córdoba	4	2	4	3	4	3,4
CZ Riohacha 2 - La Guajira	4	3	4	3	2	3,2
CZ Suroccidente - Atlántico	4	4	4	2	2	3,2
C.Z. Santa Marta Sur 2	3	2	2	1	4	2,4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida representa un nivel "Bajo" de calificación; este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.4.3. Tipo de Gestión: Estrategia 72 horas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 308 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 308. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura y charla

Regional- Centro Zonal	M1. Cantidad de ciudadanos	Hora apertura	M2. Realizó charla
CZ Valledupar 2 - Cesar	1 a 20	07:30	NO
C.Z. Santa Marta Sur 2	1 a 20	08:00	NO
C.Z. Montería 1 - Córdoba	1 a 20	07:00	NO
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	1 a 20	N.A.	NO

Tabla 309. Tiempo en sala, comportamiento y actitud – Cumplimiento Protocolo

Regional- Centro Zonal	M3. Tiempo en sala	M3. Comportamiento y actitud	M3. Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	M3. Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación
CZ Valledupar 2 - Cesar	Entre 15 y 30 minutos	Evasivo	SI	SI
C.Z. Santa Marta Sur 2	Más de 1 hora	Evasivo	NO	NO
C.Z. Montería 1 - Córdoba	Más de 1 hora	Amable	SI	SI
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	Menos de 5 minutos	Colaborador	SI	SI

Tabla 310. Cumplimiento Protocolo Estrategia 72 horas

Regional- Centro Zonal	M3. Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	M3. Indicaron que víctima se debe remitir para atención prioritaria	M3. Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades
CZ Valledupar 2 - Cesar	SI	SI	SI
C.Z. Santa Marta Sur 2	SI	NO	SI
C.Z. Montería 1 - Córdoba	NO	NO	NO
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	SI	SI	SI

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Santa Marta Sur 2 en Magdalena, CZ Montería 1 en Córdoba, que fue más de 1 hora.

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable en CZ Montería 1 en Córdoba y evasiva por parte del funcionario que atendió la visita en CZ Valledupar 2 en Cesar, así se puede apreciar en la información antes presentada.

Así mismo NO se observa el total el cumplimiento del protocolo en CZ Santa Marta Sur 2 en Magdalena y en CZ Montería 1 Córdoba.

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 311 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 311. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regional- Centro Zonal	M4. Colaborador hizo validación de información	M4. Colaborador informó sobre canales	M4. Colaborador registró información en SIM	M4. Colaborador informó número SIM
CZ Valledupar 2 - Cesar	NO	SI	NO	NO
C.Z. Santa Marta Sur 2	SI	SI	NO	NO
C.Z. Montería 1 - Córdoba	NO	NO	NO	NO
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	SI	SI	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los dos Centros Zonales en los cuales se aplicó está técnica.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó total cumplimiento en CZ Montería 1 en Córdoba. Todos los CZ tienen visible el Buzón de sugerencias. Esta información se puede confirmar en la tabla 312 que se encuentra a continuación:

Tabla 312. Presencia Material Informativo

Regional- Centro Zonal	M4. Carta de trato digno visible	M4. Buzón de sugerencias visible	M4. Horario atención fijado
CZ Valledupar 2 - Cesar	SI	SI	NO
C.Z. Santa Marta Sur 2	NO	SI	NO
C.Z. Montería 1 - Córdoba	SI	SI	SI
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 313, así:

Tabla 313 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regional- Centro Zonal	Comodidad	Señalización	Orden limpieza	Promedio
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	4	5	5	4,7
CZ Valledupar 2 - Cesar	4	4	4	4
C.Z. Santa Marta Sur 2	4	4	4	4
C.Z. Montería 1 - Córdoba	4	4	4	4

Los CZ en estudio presentan una calificación promedio "Aceptable" de 4 lo que indica que requiere revisión de los aspectos antes señalados e identificación de acciones de mejoramiento, por cuanto aún no se ha logrado el nivel óptimo.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión del Caribe.

Tabla 314. Concepto sobre los servicios – Macroregión Caribe

Regionales Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad de horario	Puntualidad citas	Presentación personal	Claridad turnos	Promedio
CZ Valledupar 2 - Cesar	4	4	4	4	4	4
CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	1	3	3	5	5	3,4
C.Z. Santa Marta Sur 2	3	2	3	3	3	2,8
C.Z. Montería 1 - Córdoba	1	3	3	3	3	2,6

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto relacionado con el conocimiento de la Ruta de Atención de la estrategia de 72 horas y sus componentes como la puntualidad de horario, puntualidad de citas, presentación personal y claridad de turnos; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.5. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN CENTRO SUR

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la macroregión del Caribe conformada por las Regionales Amazonas, Caquetá, Huila, Putumayo y Tolima. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 315 que se indica a continuación:

Tabla 315. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Centro Sur

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
AMAZONAS	CENTRO ZONAL LETICIA	Leticia	X	X	
CAQUETA	CENTRO ZONAL FLORENCIA 2	Florencia	X	X	
HUILA	REGIONAL HUILA	Neiva	X	X	
PUTUMAYO	CENTRO ZONAL MOCOA	Mocoa	X	X	
TOLIMA	CENTRO ZONAL JORDÁN	Ibagué	X	X	

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.5.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 316 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 316. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
C.Z. Mocoa - Putumayo	1 a 20	07:33	NO	Entre 15 y 30 minutos
Centro Zonal Leticia - Amazonas	1 a 20	08:00	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Jordán - Tolima	1 a 20	08:00	NO	Entre 15 y 30 minutos
Regional Huila	1 a 20	07:40	NO	Entre 15 y 30 minutos
CZ Florencia 2 - Caquetá	1 a 20	07:55	NO	Entre 15 y 30 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los CZ de la macroregión Centro Sur, está entre 15 a 30 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y colaboración por parte de los funcionarios que atendieron la visita en los CZ en estudio; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 317 que se encuentra a continuación.

Tabla 317. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
C.Z. Mocoa - Putumayo	Colaborador	SI	SI	NO
Centro Zonal Leticia - Amazonas	Amable	SI	SI	SI
C.Z. Jordán - Tolima	Colaborador	SI	NO	NO
Regional Huila	Colaborador	SI	SI	NO
CZ Florencia 2 - Caquetá	Amable	SI	SI	SI

Al igual que la información anterior, la tabla 318 presenta los resultados de la visita con respecto al Momento 3. Durante la atención en la cual se observa que NO se da total cumplimiento al protocolo en tres de los CZ en estudio. Se observa cumplimiento en los CZ Leticia en Amazonas y CZ Florencia 2 en Caquetá.

Tabla 318. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
C.Z. Mocoa - Putumayo	NO	SI	SI	SI
Centro Zonal Leticia - Amazonas	NO	SI	SI	NO
C.Z. Jordán - Tolima	SI	NO	SI	NO
Regional Huila	NO	NO	SI	NO
CZ Florencia 2 - Caquetá	NO	SI	SI	SI

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 319 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 319. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
C.Z. Mocoa - Putumayo	SI	NO	NO	NO
Centro Zonal Leticia - Amazonas	NO	NO	NO	NO
C.Z. Jordán - Tolima	NO	NO	NO	NO
Regional Huila	SI	NO	NO	NO
CZ Florencia 2 - Caquetá	SI	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los cinco Centros Zonales en estudio.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se evidenció lo siguiente: Se observa cumplimiento únicamente en la Regional Huila; los demás CZ no dan cumplimiento a este ítem relacionado con la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 320 que se encuentra a continuación:

Tabla 320. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Mocoa - Putumayo	NO	SI	SI
Centro Zonal Leticia - Amazonas	SI	SI	NO
C.Z. Jordán - Tolima	NO	SI	SI
Regional Huila	SI	SI	SI
CZ Florencia 2 - Caquetá	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 321, así:

Tabla 321 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Mocoa - Putumayo	5	5	5	5
CZ Florencia 2 - Caquetá	4	5	5	4,7
Centro Zonal Leticia - Amazonas	4	3	4	3,7
Regional Huila	4	2	4	3,3
C.Z. Jordán - Tolima	2	3	4	3

Según la información antes registrada, el CZ Leticia en Amazonas, Regional Huila y CZ Jordán en Tolima, se encuentran con una calificación promedio en un nivel "Bajo", que indica la necesidad de adelantar una revisión en temas específicos como la comodidad de las instalaciones, señalización; así mismo identificar acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Centro Sur.

Tabla 322. Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Sur

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Mocoa - Putumayo	5	5	1	5	5	4,2
CZ Florencia 2 - Caquetá	5	4	4	4	3	4
C.Z. Jordán - Tolima	5	3	4	3	3	3,6
Regional Huila	5	4	1	3	3	3,2
Centro Zonal Leticia - Amazonas	4	4	4	1	1	2,8

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto por parte de todos los CZ en estudio, cuya calificación no está en el nivel óptimo; así mismo proyectar las medidas de mejoramiento del servicio en relación con la puntualidad de la cita, puntualidad en el horario, presentación y claridad de los turnos.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.5.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 323 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 323. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. Mocoa - Putumayo	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
Regional Huila	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
Centro Zonal Leticia - Amazonas	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
C.Z. Jordán - Tolima	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos
CZ Florencia 2 - Caquetá	1 a 20	NO	Entre 5 y 15 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en los CZ en estudio corresponde entre 15 a 30 minutos o entre 5 y 15 minutos.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y de colaboración por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en el CZ Mocoa en Putumayo, Regional Huila, CZ Leticia en Amazonas y en CZ Florencia 2 en Caquetá; sin embargo es de resaltar la actitud "sin importancia" que registró el cliente incógnito como resultado de la experiencia de atención del servicio brindado en CZ Jordán Tolima. Además, no se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 324 que se encuentra a continuación.

Tabla 324. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención		M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud	Cumplimiento del Protocolo	Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa numero SIM
C.Z. Mocoa - Putumayo	Amable	SI	SI	SI	NO	NO
Regional Huila	Colaborador	NO	SI	SI	SI	NO
Centro Zonal Leticia - Amazonas	Colaborador	NO	NO	NO	SI	SI
C.Z. Jordán - Tolima	Sin importancia	NO	NO	NO	SI	NO
CZ Florencia 2 - Caquetá	Amable	NO	SI	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los cinco Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó que ninguno de los cinco CZ en estudio cumple con todos los requerimientos que contiene este Ítem como son la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias visible y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 325 que se encuentra a continuación:

Tabla 325. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Mocoa - Putumayo	NO	SI	SI
Regional Huila	SI	NO	SI
Centro Zonal Leticia - Amazonas	SI	SI	NO
C.Z. Jordán - Tolima	NO	SI	SI
CZ Florencia 2 - Caquetá	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 326, así:

Tabla 326. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
Regional Huila	3	5	5	4,3
C.Z. Mocoa - Putumayo	4	4	4	4
Centro Zonal Leticia - Amazonas	4	4	4	4
CZ Florencia 2 - Caquetá	4	4	4	4
C.Z. Jordán - Tolima	1	1	4	2

La Regional Huila obtuvo una calificación de 4.3; tres CZ en estudio, ente ellos CZ Mocoa en Putumayo, CZ Leticia en Amazonas y CZ Florencia 2 en Caquetá obtienen calificación igual 4 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento por cuanto aún no se encuentra en un nivel óptimo.

El CZ Jordán en Tolima por su parte, obtuvo un calificación promedio de 2, lo que significa que necesita revisar los aspectos del servicio relacionado con la comodidad y la señalización según se indica en la información registrada en la tabla 327.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos.

A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Centro Sur.

Tabla 327. Concepto sobre los servicios – Macroregión Centro Sur

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
Regional Huila	3	5	5	5	5	4,6
CZ Florencia 2 - Caquetá	4	4	4	4	4	4
C.Z. Mocoa - Putumayo	4	2	3	4	4	3,4
Centro Zonal Leticia - Amazonas	3	4	4	2	4	3,4
C.Z. Jordán - Tolima	2	4	4	1	1	2,4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida representa un nivel "Bajo" de calificación en el CZ Jordán en Tolima (2,4); CZ Leticia en amazonas (3,4) y en CZ Mocoa Putumayo (3,4); este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.6. RESULTADOS VISITA CLIENTE INCÓGNITO EN MACROREGIÓN PACÍFICO

A continuación se describen los resultados obtenidos en las visitas de los clientes incógnitos en los centros zonales ubicados en la macroregión del Pacifico conformada por las Regionales Cauca, Chocó, Nariño y Valle. La distribución del tipo de visitas en cada uno de ellos se puede observar en la tabla 328 que se indica a continuación:

Tabla 328. Distribución de la visita incógnito según tipo de trámite – Macroregión Pacifico

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL PUNTO	MUNICIPIO / CIUDAD	TIPO DE TRÁMITE		
			INFORMACIÓN	CITAS	72 HORAS
CAUCA	CENTRO ZONAL POPAYÁN	Popayán		X	X
CHOCO	CENTRO ZONAL QUIBDÓ	Quibdó	X	X	
NARIÑO	CENTRO ZONAL PASTO 2	Pasto	X	X	
VALLE	CENTRO ZONAL CENTRO	Cali		X	X

Fuente: Anexo 13.3. Pliego Definitivo de Condiciones. 2016

5.6.1 Tipo de Gestión: Información y Orientación de Requisitos para adelantar trámites

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 329 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 329. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales - Centros Zonales	M1. Fila		M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad ciudadanos	Hora apertura	Charla	Tiempo sala
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	1 a 20	13:40	NO	Más de 1 hora
C.Z. Quibdó	1 a 20	07:53	NO	Entre 5 y 15 minutos

En la información registrada llama la atención el tiempo en sala que tardó en ser atendido el cliente incógnito en el CZ Pasto 2 en Nariño que corresponde a más de una hora.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud de colaboración por parte de los funcionarios que atendieron la visita en los CZ en estudio; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 330 que se encuentra a continuación.

Tabla 330. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Durante la atención			
	Comportamiento y actitud	Indicaron requisitos trámite	Ofreció asignar cita	Preguntó por dirección de contraparte
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	Colaborador	SI	NO	SI
C.Z. Quibdó	Colaborador	SI	NO	SI

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud de colaboración por parte de los funcionarios que atendieron la visita en los CZ en estudio; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 330 que se encuentra a continuación.

Tabla 331. Resultados visita cliente incógnito durante la atención (Continuación)

Regionales - Centros Zonales	M3. Durante la Atención			
	Indicó por no contar con dirección	Preguntó reconocimiento	Explicó que es reconocimiento	Indicó que si niño no reconocido no se puede
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	NO	SI	SI	SI
C.Z. Quibdó	NO	SI	SI	NO

Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

La información que se registra en la tabla 332 da cuenta de la observación en la visita del cliente incógnito, en relación con el Momento 4. Protocolo al finalizar la atención.

Tabla 332. Resultados visita cliente incógnito Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Regionales – Centros Zonales	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Validación	Canales	Registro SIM	Informó número SIM
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	SI	SI	NO	NO
C.Z. Quibdó	SI	NO	SI	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los dos Centros Zonales en estudio.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se evidenció lo siguiente: Se observa cumplimiento en el CZ Pasto 2 en Nariño; el CZ Quibdó en Chocó no cumple a este ítem relacionado con la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 333 que se encuentra a continuación:

Tabla 333. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	SI	SI	SI
C.Z. Quibdó	SI	SI	NO

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 334, así:

Tabla 334. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	3	3	4	3,3
C.Z. Quibdó	4	2	4	3,3

Según la información antes registrada, el CZ Pasto 2 en Nariño y el CZ Quibdó en Chocó, se encuentran con una calificación promedio en un nivel "Bajo", que indica la necesidad de adelantar una revisión en temas específicos como la comodidad de las instalaciones, señalización; así mismo identificar acciones de mejoramiento.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos. A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Pacifico.

Tabla 335. Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico

Regionales – Centros Zonales	Concepto sobre servicios					
	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Quibdó	4	4	4	3	4	3,8
Centro Zonal Pasto 2 - Nariño	4	3	2	4	2	3

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión del concepto por parte de los dos CZ en estudio, cuya calificación está en el nivel bajo.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.6.2. Tipo de Gestión: Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 336 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 336. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

Regionales – Centros Zonales	M1. Fila	M2. Sala	M3. Atención
	Cantidad	Hizo Charla	Tiempo en sala
C.Z. Pasto 2	1 a 20	NO	Más de 1 hora
Centro Zonal Quibdó	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
Centro Zonal Centro -Valle	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos
C.Z. Popayán	1 a 20	NO	Entre 15 y 30 minutos

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó para ser atendido el cliente incógnito en el CZ Pasto 2 en Nariño, llevó más de 1 hora en sala. Los demás CZ tardaron entre 15 a 30 minutos para tenderle.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

Durante la atención se encuentra un comportamiento y actitud amable y de colaboración por parte de los funcionarios que atendieron las visitas en el CZ Pasto 2, CZ Quibdó en Chocó y CZ Popayán en Cauca. Se evidenció un actitud evasiva en CZ Centro en Valle Además, no se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 337 que se encuentra a continuación.

Tabla 337. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regionales – Centros Zonales	M3. Atención	M4. Protocolo al finalizar la atención			
	Comportamiento y actitud	Validación de información	Información Canales de comunicación	Registro SIM	Informa numero SIM
C.Z. Pasto 2	Amable	SI	NO	SI	NO
Centro Zonal Quibdó	Amable	SI	NO	SI	NO
Centro Zonal Centro -Valle	Evasivo	NO	NO	NO	NO
C.Z. Popayán	Colaborador	SI	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los cuatro Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó que ninguno de los cuatro CZ en estudio cumple con todos los requerimientos que contiene este Ítem como son la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias visible y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 338 que se encuentra a continuación:

Tabla 338. Presencia Material Informativo

Regionales – Centros Zonales	Presencia Material Informativo		
	Carta Trato Digno	Buzón	Horario
C.Z. Pasto 2	SI	SI	NO
Centro Zonal Quibdó	NO	SI	NO
Centro Zonal Centro -Valle	NO	SI	NO
C.Z. Popayán	NO	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 339, así:

Tabla 339 Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regionales – Centros Zonales	Aspectos de presentación del Centro Zonal			
	Comodidad	Señalización	Orden y limpieza	Promedio
C.Z. Popayán	4	5	5	4,7
C.Z. Pasto 2	3	5	5	4,3
Centro Zonal Quibdó	3	4	4	3,7
Centro Zonal Centro -Valle	3	2	4	3

El CZ Popayán en Cauca, el CZ Pasto 2 en Nariño obtuvieron una calificación de 4,7 y 4.3 respectivamente; los otros dos CZ restantes, ente ellos CZ Quibdó en Chocó y CZ Centro en Valle obtienen calificación en un nivel "Bajo" de 3,7 y 3 lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento por cuanto aún no se encuentra en un nivel óptimo.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos.

A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Pacifico.

Tabla 340. Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico

Regional – Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad horario	Puntualidad cita	Presentación personal	Claridad en turnos	Promedio
C.Z. Pasto 2	5	5	1	5	5	4,2
Centro Zonal Quibdó	4	4	3	5	4	4
C.Z. Popayán	4	5	4	3	3	3,8
Centro Zonal Centro - Valle	4	3	3	4	3	3,4

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida representa un nivel "Bajo" de calificación en el CZ Popayán en Cauca (3,8); CZ Centro en Valle (3,4); este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

5.6.3. Tipo de Gestión: Estrategia de 72 Horas

Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla y tiempo en sala

En la tabla 341 se observan los resultados de la observación en los momentos 1, 2 y 3, así:

Tabla 341. Cantidad de ciudadanos, hora de apertura, charla.

Regional- Centro Zonal	M1. Cantidad de ciudadanos	Hora apertura	M2. Realizó charla
C.Z. CENTRO - VALLE	1 a 20	08:00	NO
C.Z. POPAYÁN	1 a 20	08:00	NO

Tabla 342. Tiempo en sala - M 3 Durante la atención

Regional- Centro Zonal	M3. Tiempo en sala	M3. Comportamiento y actitud	M3. Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	M3. Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación
C.Z. Centro - Valle	Entre 15 y 30 minutos	Agresivo	NO	NO
C.Z. Popayán	Entre 15 y 30 minutos	Colaborador	SI	SI

En la información registrada se observa que el tiempo en sala que tardó para ser atendido el cliente incógnito en los dos CZ en estudio corresponde entre 15 a 30 minutos.

Se evidenció una actitud agresiva en Valle y si cumplimiento de protocolo y de colaboración en Cauca quien cumple el protocolo.

Resultados visita cliente incógnito Momento 3 Durante la atención / Momento 4. Protocolo al finalizar la atención

No se observa el total cumplimiento del protocolo en todos los CZ visitados; así se puede apreciar en la información que se registra en la tabla 343 que se encuentra a continuación.

Tabla 343. Resultados visita cliente incógnito durante la atención

Regional- Centro Zonal	M3. Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	M3. Indicaron que víctima se debe remitir para atención prioritaria	M3. Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades
C.Z. Centro - Valle	NO	NO	SI
C.Z. Popayán	SI	NO	SI

Tabla 344. Resultados visita cliente incógnito durante la atención Momento 4

Regional- Centro Zonal	M4. Colaborador hizo validación de información	M4. Colaborador informó sobre canales	M4. Colaborador registró información en SIM	M4. Colaborador informó número SIM
C.Z. Centro - Valle	NO	NO	NO	NO
C.Z. Popayán	SI	NO	NO	NO

Por los resultados obtenidos se puede afirmar que no hay total cumplimiento del protocolo en los momentos durante y al finalizar la atención en los dos Centros Zonales que recibieron la visita por este trámite.

Presencia Material Informativo

En relación con la presencia de material informativo se observó que ninguno de los dos CZ en estudio cumple con todos los requerimientos que contiene este Ítem como son la Carta de Trato Digno, el Buzón de sugerencias visible y el horario de atención. Esta información se puede confirmar en la tabla 345 que se encuentra a continuación:

Tabla 345. Presencia Material Informativo

Regional- Centro Zonal	M4. Carta de trato digno visible	M4. Buzón de sugerencias visible	M4. Horario atención fijado
C.Z. Centro - Valle	SI	SI	NO
C.Z. Popayán	NO	SI	SI

Aspectos de Presentación del Centro Zonal

Entre los aspectos que se observaron durante la visita del cliente incógnito están: La comodidad, señalización, orden y limpieza, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla 346, así:

Tabla 346. Aspectos de presentación del Centro Zonal

Regional- Centro Zonal	Comodidad	Señalización	Orden limpieza	Promedio
C.Z. Popayán	4	4	4	4
C.Z. Centro - Valle	4	1	2	2,3

El CZ Popayán en Cauca, el CZ Pasto 2 en Nariño obtuvieron una calificación de 4 y 2.3 respectivamente; lo que indica que requiere revisión e identificación de acciones de mejoramiento por cuanto aún no se encuentra en un nivel óptimo.

Concepto sobre servicios

En el concepto de servicios se encuentran cinco temas muy importantes que impactan en la calidad del servicio ICBF y ellos son: Conocimiento, puntualidad del horario, puntualidad en la cita, presentación y claridad en la asignación y atención de los turnos.

A continuación se presenta el resultado relacionado con estos aspectos en la Macroregión Pacifico.

Tabla 347. Concepto sobre los servicios – Macroregión Pacifico

Regionales Centros Zonales	Conocimiento	Puntualidad de horario	Puntualidad citas	Presentación personal	Claridad turnos	Promedio
C.Z. Popayán	1	4	4	3	4	3,2
C.Z. Centro - Valle	3	3	3	1	1	2,2

En la información antes registrada se puede afirmar la necesidad de revisión de los diferentes conceptos relacionados en la tabla anterior, por cuanto la calificación obtenida representa un nivel "Bajo" de calificación en el CZ Popayán en Cauca (3,2); CZ Centro en Valle (2,2); este ejercicio permitirá proyectar las medidas de mejoramiento del servicio.

En el capítulo de Oportunidades de mejora en este documento, se presenta en forma consolidada a aquellos aspectos que se consideran susceptibles de mejora en los servicios ICBF como resultado del análisis descrito.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

"Con un talento ordinario y una perseverancia extraordinaria, lo puedes conseguir todo".

Buxton Thomas Fowell

En este capítulo se encuentra la identificación de los factores susceptibles de mejora en los servicios que brinda ICBF mediante la atención en las Regionales y Centros Zonales del país. Para tal efecto se divide en dos secciones que son:

a) Oportunidades de mejora en Centros Zonales y Regionales como resultado del análisis del Indicador del Nivel de Satisfacción

b) Oportunidades de mejora en Centros Zonales y Regionales a partir de los hallazgos encontrados en las visitas de cliente incógnito

A continuación se presenta cada una de estas secciones, así:

6.1. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN CENTROS ZONALES Y REGIONALES

En esta sección se encuentra la identificación de Oportunidades de Mejora que indica señal de alerta como resultado del análisis del Indicador de Nivel de Satisfacción para los Centros Zonales y Regionales, teniendo en cuenta por macroregión y los cuatro criterios base que son:

- Resolución de necesidades
- Claridad de la información
- Oportunidad de respuesta y
- Calidad de la asesoría.

6.1.1. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Centro Oriente

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Centro Oriente conformada por las Regionales Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander (Ver ubicación geográfica), se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

Ilustración 11 Ubicación geográfica Macroregión Centro Oriente

NORTE DE SANTANDER	Centro Oriente
SANTANDER	Centro Oriente
BOGOTÁ	Centro Oriente
BOYACÁ	Centro Oriente
CUNDINAMARCA	Centro Oriente



Tabla 348. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Norte de Santander
Macroregión Centro Oriente

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
4. Oportunidad de respuesta	dudas formuladas	4,6	Pamplona con 4.2 y el máximo es 4,7 en CZ Cúcuta 1, CZ Cúcuta 2 y CZ Ocaña - Málaga		
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención		El puntaje más bajo se encuentra en CZ Pamplona con 4.1 y el máximo es 4,8 en la Regional.	X	
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día				
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1.1.Disposición y amabilidad del personal	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Pamplona con 4.3 y el máximo es 4,7 en CZ Cúcuta 1, CZ Cúcuta 2, CZ Tibú y la Regional.	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Pamplona con 4.1 y el máximo es 4,7 en CZ Cúcuta 1 y CZ Cúcuta 2	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ	X	

Tabla 349. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Santander
Macroregión Centro Oriente

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1.1. Disposición y amabilidad del personal	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Luis Carlos Galán Sarmiento con 4.4 y el máximo es 5 en CZ Málaga, CZ Socorro, CZ Vélez y CZ Yariquies.	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Luis Carlos Galán Sarmiento con 4,2 y el máximo es 5 en CZ Málaga y CZ San Gil	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Luis Carlos Sarmiento con 4 y el máximo es 5 en CZ Málaga, CZ San Gil, CZ Socorro.		X **CZ Luis Carlos Sarmiento**
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Luis Carlos Galán Sarmiento con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Málaga y CZ Yariquies.	X	
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día				
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 350. Identificación de Oportunidades de Mejora
Regional Bogotá - Macroregión Centro Oriente

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ REVIVIR, CZ Engativá, CZ CREER con 3,5 y el máximo es 4,6 en CZ Usaquén		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Engativá y CZ CREER con 3,5 y el máximo es 4,6 en CZ Usaquén		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ CREER con 3.2 y el máximo es 4,6 en CZ Santafé		X
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ CREER con 3,4 y el máximo es 4,6 en CZ San Cristóbal Sur y Santafé		X
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día				
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 351. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Boyacá - Macroregión Centro Oriente

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Chiquinquirá con 4.1 y el máximo es 4,8 en CZ El Cocuy, CZ Sogamoso y CZ Tunja 1.	x	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Puerto Boyacá con 4.2 y el máximo es 5 en CZ Soatá y Tunja 1	x	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Puerto Boyacá con 4.1 y el máximo es 5 en CZ Soatá	x	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?,				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Puerto Boyacá y Otanche con 4.1 y el máximo es 4,8 en CZ Miraflores	X	
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día				
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 352. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cundinamarca - Macroregión Centro Oriente

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,4	El Indicador del nivel satisfacción más bajo se encuentra en CZ Soacha con 3.9 y el máximo es 5 en CZ Cáqueza.		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,3	El Indicador del nivel satisfacción más bajo se encuentra en CZ Soacha y Pacho con 4 y el máximo es 4,9 en CZ Cáqueza.		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El Indicador del nivel satisfacción más bajo se encuentra en CZ Soacha con 3.8 y el máximo es 5 en CZ		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		Cáqueza.		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El Indicador del nivel satisfacción más bajo se encuentra en CZ Soacha y Regional Cundinamarca con 3.8 y el máximo es 4,9 en CZ Cáqueza.		X
	4.2. Tiempo empleado en dar respuesta a las inquietudes del día				
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.1.2. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Eje Cafetero

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Eje Cafetero conformada por las Regionales Quindío, Risaralda, Antioquia y Caldas se identifican las siguientes oportunidades de mejora

Ilustración 12 Ubicación geográfica Macroregión Eje Cafetero



Tabla 353. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Quindío - Macroregión Eje Cafetero

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1.1.Disposición y amabilidad del personal	4,9	El puntaje más bajo del Índice de Satisfacción se encuentra en CZ Armenia Sur con 4.8 y el máximo es 4,9 en CZ Armenia Norte, Calarcá y Regional Quindío	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,9	El puntaje más bajo del Índice de Satisfacción se encuentra en CZ Armenia Sur con 4.7 y el máximo es 4,9 en CZ Armenia Norte	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,8	El puntaje más bajo del Índice de Satisfacción se encuentra en CZ Armenia Sur con 4.6 y el máximo es 4,9 en CZ Armenia Norte	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,9	El puntaje más bajo del Índice de Satisfacción se encuentra en CZ Armenia Sur con 4.8 y el máximo es 4,9 en CZ Armenia Norte, Calarcá y Regional Quindio	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 354. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Risaralda - Macroregión Eje Cafetero

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,7	El puntaje más bajo del Indicador de Satisfacción se encuentra en Regional Risaralda con 4.5 y el máximo es 4,9 en CZ La Virginia	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoria brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo del Indicador de Satisfacción se encuentra en Regional Risaralda y CZ Belén de Umbria con 4.6 y el máximo es 4,9 en CZ La Virginia	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo del Indicador de Satisfacción se encuentra en Regional Risaralda con 4.5 y el máximo es 5 en CZ La Virginia	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,7	El puntaje más bajo del Indicador de Satisfacción se encuentra en Regional Risaralda con 4.5 y el máximo es 4,8 en CZ Belén de Umbría, La Virginia y Santa Rosa de Cabal	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 355. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Caldas - Macroregión Eje Cafetero

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Oriente y Regional Caldas con 4.2 y el máximo es 4,5 en CZ Sur Oriente	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Oriente y Regional Caldas con 4.2 y el máximo es 4,5 en CZ Sur Oriente y Manizales 1	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,2	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Oriente con 4 y el máximo es 4,5 en CZ Sur Oriente		X
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Oriente con 4,2 y el máximo es 4,5 en CZ Manizales 1	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 356. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Antioquia - Macroregión Eje Cafetero

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Aburrá Norte y Urabá con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Occidente medio, Oriente medio y Porce Nus	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoria brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Urabá con 4.2 y el máximo es 5 en CZ Occidente medio, Oriente medio, Porce Nus y la Meseta	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Urabá y Aburrá Norte con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Occidente medio, Oriente medio	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Urabá y Magdalena Medio con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Occidente medio, Oriente medio	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.1.3. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Llanos

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Llanos conformada por las Regionales Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupés, Vichada, ubicada geográficamente como se indica en la ilustración 13, se identifican las oportunidades de mejora que se presentan en esta sección.

Ilustración 13 Ubicación geográfica Macroregión Llanos



Tabla 357. Identificación de Oportunidades de Mejora
Regional Arauca - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal 1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema 1.3.Calidad de la asesoría brindada 1.4.Presentación del personal 1.5.Comodidad de las instalaciones 1.6.Atención recibida	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Saravena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Tame		X
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada 2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Saravena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Tame		X
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas 3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Saravena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Tame		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Saravena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Tame		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 358. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Casanare - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal 1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema 1.3.Calidad de la asesoría brindada 1.4.Presentación del personal 1.5.Comodidad de las instalaciones 1.6.Atención recibida	4,2	El pantaje más bajo se encuentra en CZ Paz de Ariporo con 4 y el máximo es 4,4 en CZ Villanueva		X
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada 2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	4,2	El pantaje más bajo se encuentra en CZ Paz de Ariporo con 3,9 y el máximo es 4,4 en Regional Casanare		X
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas 3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas	4,1	El pantaje más bajo se encuentra en CZ Paz de Ariporo con 3,8 y el máximo es 4,3 en Regional Casanare		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,2	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Paz de Ariporo con 4 y el máximo es 4,4 en CZ Villanueva	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 359. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guainía - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,5	El Indicador 5 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Guainía	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,4	El Indicador 4,4 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Guainía	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,2	El Indicador 4,2 correspondiente al nivel de	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		satisfacción se encuentra en la Regional Guainía		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,5	El Indicador 4,5 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Guainía	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 360. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guaviare - Macroregión Llanos

Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
			Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ San José de Guaviare con 4,4 y el máximo es 4,6 en la Regional Guaviare	X	
1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
1.3.Calidad de la asesoria brindada				
1.4.Presentación del personal				
1.5.Comodidad de las instalaciones				
1.6.Atención recibida				
2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,4	El puntaje mas bajo se encuentra en Regional Guaviare con 4,3 y el máximo es 4,4 en CZ San José de Guaviare	X	
2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El puntaje de 4,3 se encuentra en Regional Guaviare y el CZ San José de Guaviare	X	
3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				

Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
			Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en San José de Guaviare con 4,4 y el máximo es 4,5 en la Regional Guaviare	X	
4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 361. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Meta - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1 Disposición y amabilidad del personal	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Villavicencio 2 con 4 y el máximo es 4,6 en CZ Villavicencio 1		X
	1.2 Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3 Calidad de la asesoría brindada				
	1.4 Presentación del personal				
	1.5 Comodidad de las instalaciones				
	1.6 Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1 Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Villavicencio 2 con 4 y el máximo es 4,6 en CZ Villavicencio 1		X
	2.2 Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1 Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Villavicencio 2 con 3,8 y el máximo es 4,4 en CZ Villavicencio 1		X
	3.2 El servicio recibido supera, cumple o no cumple				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Villavicencio 2 con 3,8 y Regional Meta con 3,6. El máximo es 4,4 en CZ Puerto López		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 362. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Vaupés - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,3	El Indicador 4,3 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vaupés	X	
	1.2 Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoria brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,2	El Indicador 4,2 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vaupés	X	
	2.2 Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,2	El Indicador 4,2 correspondiente al nivel de	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		satisfacción se encuentra en la Regional Vaupés		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4	El Indicador 4 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vaupés		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 363. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Vichada - Macroregión Llanos

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,7	El Indicador 4,7 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vichada	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El Indicador 4,7 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vichada	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,6	El Indicador 4,6 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vichada	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,7	El Indicador 4,7 correspondiente al nivel de satisfacción se encuentra en la Regional Vichada	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.1.4. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Caribe

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Caribe (Ver ilustración 14 ubicación geográfica) la cual está conformada por las Regionales Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena, San Andrés y Sucre se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

Ilustración 14. Ubicación geográfica Macroregión Caribe



Tabla 364. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Atlántico - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal 1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema 1.3.Calidad de la asesoría brindada 1.4 Presentación del personal 1.5.Comodidad de las instalaciones 1.6.Atención recibida	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Sabangrande con 4,2 y el máximo es 4,5 en CZ Sur Occidente.	X	
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada 2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Baranoa con 4,1 y el máximo es 4,6 en CZ Sur Occidente.	X	
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Baranoa con	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		4.1 y el máximo es 4,4 en CZ Sur Occidente.		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Baranoa con 4.1 y el máximo es 4,4 en CZ Sur Occidente.	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 365. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Bolívar - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Industrial de la Bahía con 3,6 y el máximo es 4,8 en CZ Turbaco		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4 Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,2	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Industrial de la Bahía con 3,7 y el máximo es 5 en CZ Magangué		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Industrial de		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		la Bahía con 3,7 y el máximo es 5 en CZ Magangué		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Industrial de la Bahía con 3,7 y el máximo es 5 en CZ Magangué		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 366. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cesar - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Valledupar 1 con 3,8 y el máximo es 4,7 en CZ Chiriguana		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Valledupar 1 con 3,9 y el máximo es 4,6 en CZ Chiriguana		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Valledupar 1 con 4 y el máximo es 4,6 en CZ Chiriguana		X
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Valledupar 1 con 3,9 y el máximo es 4,6 en CZ Chiriguana		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 367. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Córdoba - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Montería 1, Sahagún con 3,9 y el máximo es 4,3 en CZ Tierralta y Regional Córdoba		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Montería 1 con 3,8 y el máximo es 4,2 en CZ Tierralta		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	3,9	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Montería 1con 3,9 y el máximo es 4,1 en CZ Tierralta y Regional Córdoba		X
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	3,9	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Montería 1 con 3,8 y el máximo es 4,2 en CZ Tierralta		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 368. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Guajira - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1 Disposición y amabilidad del personal	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Maicao y Riohacha 1 con 4.4 y el máximo es 4,7 en CZ Manaure	X	
	1.2 Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3 Calidad de la asesoría brindada				
	1.4 Presentación del personal				
	1.5 Comodidad de las instalaciones				
	1.6 Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1 Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Riohacha 1 y Regional la Guajira con 4.4 y el máximo es 4,8 en CZ Fonseca	X	
	2.2 Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1 Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en Regional la Guajira con 4.2 y el máximo es 4,8 en CZ Fonseca	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,2	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Maicao, Riohacha 1 y Regional la Guajira con 4.1 y el máximo es 4,5 en CZ Manaure	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 369. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Magdalena - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Fundación con 4.1 y el máximo es 5 en CZ Plato y Santa Ana.	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4 Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Fundación con 4.1 y el máximo es 5 en CZ Plato y Santa Ana.	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Fundación con 4.1 y el máximo es 5 en CZ Plato y Santa Ana.	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Fundación con 4.1 y el máximo es 5 en CZ Plato y Santa Ana.	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 370. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional San Andrés - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Los Almendros con 4.8 y el máximo es 5 en CZ Unidad Local de Providencia y Regional San Andrés	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Los Almendros con 4.7 y el máximo es 5 en CZ Unidad Local de Providencia y Regional San Andrés	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1 Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Los Almendros con 4.6 y el máximo es 5 en CZ Unidad Local	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		de Providencia y Regional San Andrés		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en Regional san Andrés con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Unidad Local de Providencia	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 371. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Sucre - Macroregión Caribe

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Boston con 4.1 y el máximo es 5 en CZ La Mojana y la Regional Sucre.	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Boston con 4.1 y el máximo es 5 en CZ La Mojana.	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Boston con 4.2 y el máximo es 5 en CZ La Mojana.	X	
	3.2 El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Boston con 4.2 y el máximo es 5 en CZ La Mojana y la Regional Sucre.	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.1.5. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Centro Sur

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Centro Sur conformada por las Regionales Caquetá, Amazonas, Huila, Putumayo y Tolima según se indica en la ilustración, se identifican las siguientes oportunidades de mejora.

Ilustración 15. Ubicación geográfica Macroregión Centro Sur



Tabla 372. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Caquetá - Macroregión Centro Sur

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Florencia 1 con 4.7 y el máximo es 4,9 en CZ Belén de los Andaquies	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Florencia 1 con 4.6 y el máximo es 4,9 en CZ Belén de los Andaquies	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Florencia 1 con 4.6 y el máximo es 4,9 en CZ Belén de los Andaquies	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Florencia 1 con 4.7 y el máximo es 4,9 en CZ Belén de los Andaquíes	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 373. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Amazonas - Macroregión Centro Sur

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,2	El puntaje más bajo se encuentra en la Regional Amazonas con 4 y el máximo es 4,2 en CZ Leticia		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en la Regional Amazonas con 4 y el máximo es 4,1 en CZ Leticia		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,1	El puntaje más bajo se encuentra en la Regional		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		Amazonas con 4 y el máximo es 4,1 en CZ Leticia		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	3,9	El puntaje más bajo se encuentra en el CZ Leticia con 3,9 y el máximo es 4 en Regional Amazonas		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 374. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Huila - Macroregión Centro Sur

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Garzón con 3,9 y el máximo es 4 en CZ La Gaitana, La Plata, Neiva, Pitalito y la Regional		X
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ La Gaitana y CZ Neiva con 3,9 y el máximo es 4,1 en CZ Pitalito		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ La Gaitana y Neiva con 3,9 y el máximo es 4, 1 en CZ		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		Pitalito.		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	3,9	El puntaje más bajo se encuentra en CZ La Gaitana, Neiva, Regional Huila con 3,9 y el máximo es 4 en CZ Garzón, La Plata y Pitalito		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 375. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Putumayo - Macroregión Centro Sur

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Mocoa con 4.3 y el máximo es 4,9 en CZ La Hormiga	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Mocoa con 4.4 y el máximo es 4,9 en CZ La Hormiga	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Mocoa y Regional Putumayo con 4.4 y el máximo es 4,9 en CZ La Hormiga	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Mocoa y Regional Putumayo con 4.3 y el máximo es 4,9 en CZ La Hormiga	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 376. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Tolima - Macroregión Centro Sur

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,6	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Purificación y Chaparral con 4.4 y el máximo es 4,7 en CZ Honda y la Regional Tolima	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Purificación y Chaparral con 4.4 y el máximo es 4,7 en CZ Honda y la Regional Tolima	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Líbano con 4 y el máximo es 4,8 en Regional Tolima	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Líbano con 4.2 y el máximo es 4,7 en CZ Honda y la Regional Tolima	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.1.6. Oportunidades de Mejora en Centros Zonales - Macroregión Pacífico

De los resultados obtenidos con respecto al Nivel de Satisfacción en la macroregión Pacifico conformada por las Regionales Cauca, Chocó, Nariño y Valle según se indican en la ilustración 16, se identifican las siguientes oportunidades de mejora.

Ilustración 16. Ubicación geográfica Macroregión Pacifico



Tabla 377. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Cauca - Macroregión Pacifico

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Centro con 4.1 y el máximo es 4,7 en CZ Indígena y CZ Sur	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Costa Pacifica y CZ Indígena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Macizo Colombia		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Indígena con 4 y el máximo es 4,7 en CZ Macizo		X

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		Colombia		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Centro y Regional Cauca con 4.2 y el máximo es 4,7 en CZ Sur	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 378. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Chocó - Macroregión Pacifico

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal 1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema 1.3.Calidad de la asesoría brindada 1.4.Presentación del personal 1.5.Comodidad de las instalaciones 1.6.Atención recibida	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Itsmina, Quibdó y Regional Chocó con 4.3 y el máximo es 4,8 en CZ Tadó	X	
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada 2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Quibdó y Regional Chocó con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Tadó	X	
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Itsmina, Quibdó y Regional Chocó con	X	

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas		4.3 y el máximo es 4,8 en CZ Tadó		
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Itsmina, y CZ Quibdó con 4.2 y el máximo es 4,6 en CZ Tadó	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 379. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Nariño - Macroregión Pacifico

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,5	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Barbacoas y CZ Tumaco con 4.1 y el máximo es 4,7 en CZ Remolinos	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Tumaco con 3,9 y el máximo es 4,7 en CZ Remolinos		X
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,3	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Tumaco con 3,8 y el máximo es 4,7 en CZ Remolinos		X
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las expectativas				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,4	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Barbacoas con 3,8 y el máximo es 4,6 en Regional Nariño		X
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

Tabla 380. Identificación de Oportunidades de Mejora – Regional Valle - Macroregión Pacifico

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
1. Calidad de la atención	1. 1.Disposición y amabilidad del personal	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Sur Oriental con 4.4 y el máximo es 5 en CZ Tuluá.	X	
	1.2.Actitud del colaborador para resolver el problema				
	1.3.Calidad de la asesoría brindada				
	1.4.Presentación del personal				
	1.5.Comodidad de las instalaciones				
	1.6.Atención recibida				
2. Claridad de la información suministrada	2.1.Claridad, amplitud y precisión de la infomación brindada	4,8	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Sur Oriental con 4.2 y el máximo es 5 en CZ Tuluá, Roldanillo y Sevilla.	X	
	2.2.Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a)				
3. Resolución de la necesidad	3.1.Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Sur Oriental con 4.2 y el máximo es 5 en CZ Roldanillo y Sevilla.	X	
	3.2.El servicio recibido supera, cumple o no cumple las				

Criterios de Calidad / Temas a evaluar	Variables	Calificación Promedio	Descripción	Clasificación	
				Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	expectativas				
	3.3.Cantidad de veces que debe volver por la consulta				
	3.4.Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?.				
4. Oportunidad de respuesta	4.1. Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención	4,7	El puntaje más bajo se encuentra en CZ Sur Oriental con 4.3 y el máximo es 5 en CZ Roldanillo	X	
	4.3. Número suficiente de colaboradores para atender al público.				

6.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN CENTROS ZONALES POR HALLAZGOS EN VISITAS DE CLIENTE INCÓGNITO

En esta sección se encuentra la identificación de Oportunidades de Mejora que indica señal de alerta como resultado del análisis de la información obtenida a través de las visitas de cliente incógnito a los Centros Zonales y Regionales y está organizada para cada macroregión, así:

Ilustración. 17. Distribución geográfica – Identificación Oportunidades de mejora según visita cliente incógnito

REGIONAL	MACROREGION
NORTE DE SANTANDER	Centro Oriente
SANTANDER	Centro Oriente
BOGOTA	Centro Oriente
BOYACA	Centro Oriente
CUNDINAMARCA	Centro Oriente
QUINDIO	Eje Cafetero
RISARALDA	Eje Cafetero
ANTIOQUIA	Eje Cafetero
CALDAS	Eje Cafetero
ARAUCA	Llanos
CASANARE	Llanos
GUAINIA	Llanos
GUAVIARE	Llanos
META	Llanos
VAUPES	Llanos
VICHADA	Llanos
ATLANTICO	Caribe
BOLIVAR	Caribe
CESAR	Caribe
CORDOBA	Caribe
GUAJIRA	Caribe
MAGDALENA	Caribe
SAN ANDRES	Caribe
SUCRE	Caribe
CAQUETA	Centro Sur
AMAZONAS	Centro Sur
HUILA	Centro Sur
PUTUMAYO	Centro Sur
TOLIMA	Centro Sur
CAUCA	pacifico
CHOCO	pacifico
NARIÑO	pacifico
VALLE	pacifico

Tabla 381. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Centro oriente

Momentos	Criterio	Macroregión Centro Oriente					Clasificación	
		CZ Bosa - Bogotá	CZ Tunja 2 Boyacá	CZ Soacha Cundinamarca	CZ Cúcuta 3 Norte de Santander	CZ Carlos Lleras Restrepo Santander	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Más de 1 hora				Más de 1 hora		X
	Comportamiento Actitud	Amable	Colaborador	Amable	Amable	Amable	X	
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano (Aplica para solicitud de cita)	NO	SI	SI	NO	NO		X
	Indicaron requisitos trámite		SI			SI	X	
	Ofreció asignar cita		SI			NO		X
	Preguntó por dirección de contraparte		SI			NO		X
	Indicó por no contar con dirección		SI			NO		X
	Preguntó reconocimiento		SI			SI	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales y Caldas	CZ Armenia Norte Quindío	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Explicó que es reconocimiento	N/A	SI	NO	SI		X
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	N/A	SI	SI	SI	X	
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	NO	NO	SI	NO		X
	Canales	NO	NO	NO	NO		X
	Registro SIM	SI	SI	SI	SI	X	
	Informó número SIM	NO	NO	NO	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	NO	SI	NO	SI		X
	Buzón	SI	SI	SI	SI	X	
	Horario	NO	SI	SI	SI		X
Aspectos de presentación del Centro Zonal	Comodidad	4	5	5 y 4	5		X
	Señalización	3	3	5 y 4	4		X
	Orden y limpieza	4	5	5 y 4	4		X
	Promedio	3,7	4,3	5	4,3		X
Concepto sobre servicios	Conocimiento	3	5	5 y 4	4		X
	Puntualidad horario	4	5	5 y 4	4		X
	Puntualidad cita	3	4	5 y 3	4		X
	Presentación	3	4	4 y 3	4		X

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales y Caldas	CZ Armenia Norte Quindío	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Claridad turnos	4	4	5 y 3	4		X
	Promedio	3,4	4,4	4,8 y 3,4	4		X
M3. Durante la Atención (Aplica 72 horas)	Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	SI	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación	NO	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	NO	SI	N/A	N/A		X
	Indicaron que la victima se debe remitir para atención prioritaria	SI	SI	N/A	N/A	X	
	Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades	NO	SI	N/A	N/A		X

Tabla 382. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Eje Cafetero

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales 2 Caldas	CZ Armenia Norte Quindío	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Entre 15 y 30 minutos	Entre 5 y 15 minutos	Entre 5 y 15 minutos / entre 15 y 30 minutos	Entre 5 y 15 minutos	X	
	Comportamiento Actitud	Evasivo	Amable	Amable / evasivo	Amable		X
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano **(Aplica para solicitud de cita)**	NO	N/A	NO	SI		X
	Indicaron requisitos trámite	N/A	SI	SI	SI	X	
	Ofreció asignar cita	N/A	NO	SI	NO		X
	Preguntó por dirección de contraparte	N/A	SI	SI	SI	X	
	Indicó por no contar con dirección	N/A	SI	SI	SI	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales 2 Caldas	CZ Armenia Norte Quindío	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Preguntó reconocimiento	N/A	SI	NO	SI		X
	Explicó que es reconocimiento	N/A	SI	NO	SI		X
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	N/A	SI	SI	SI	X	
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	NO	NO	SI	NO		X
	Canales	NO	NO	NO	NO		X
	Registro SIM	SI	SI	SI	SI	X	
	Informó número SIM	NO	NO	NO	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	NO	SI	NO	SI		X
	Buzón	SI	SI	SI	SI	X	
	Horario	NO	SI	SI	SI		X
Aspectos de presentación del Centro Zonal	Comodidad	4	5	5 y 4	5		X
	Señalización	3	3	5 y 4	4		X
	Orden y limpieza	4	5	5 y 4	4		X
	Promedio	3,7	4,3	5	4,3		X
Concepto sobre servicios	Conocimiento	3	5	5 y 4	4		X
	Puntualidad horario	4	5	5 y 4	4		X

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales 2 Caldas	CZ Armenia Norte Quindio	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Puntualidad cita	3	4	5 y 3	4		X
	Presentación	3	4	4 y 3	4		X
	Claridad turnos	4	4	5 y 3	4		X
	Promedio	3,4	4,4	4,8 y 3,4	4		X
M3. Durante la Atención (Aplica 72 horas)	Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	SI	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que equipo de defensoria realiza verificación	NO	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	NO	SI	N/A	N/A		X
	Indicaron que la victima se debe remitir para atención prioritaria	SI	SI	N/A	N/A	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Eje Cafetero				Clasificación	
		CZ Noroccidental - Antioquia	CZ Manizales 2 Caldas	CZ Armenia Norte Quindío	CZ Pereira Risaralda	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades	NO	SI	N/A	N/A		X

Tabla 383. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Llanos

Momentos	Criterio	Macroregión Llanos							Clasificación	
		CZ Arauca	CZ Yopal - Casanare	Regional Guainia	CZ San José del Guaviare	CZ Villavicencio 2 Meta	CZ Mitu - Vaupés	CZ Puerto Carreño - Vichada	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Entre 5 y 15 minutos / Entre 15 y 30 minutos	Entre 5 y 15 minutos / entre 15 y 30 minutos	Entre 5 y 15 minutos / Menos de 5 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Menos de 5 minutos	Entre 5 y 15 minutos / Entre 15 y 30 minutos	X	
	Comportamiento Actitud	Colaborador / amable	Amable / Colaborador	Evasivo	Amable /evasivo	Amable / Colaborador	Evasivo	Amable		X
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano (Aplica para solicitud de cita)	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO		X
	Indicaron requisitos trámite	SI	SI	SI	SI	N/A	NO	SI		X
	Ofreció asignar cita	NO	SI	NO	NO	N/A	NO	SI		X
	Preguntó por dirección de contraparte	NO	SI	NO	SI	N/A	SI	SI		X

Momentos	Criterio	Macroregión Llanos							Clasificación	
		CZ Arauca	CZ Yopal - Casanare	Regional Guainía	CZ San José del Guaviare	CZ Villavicencio 2 Meta	CZ Mitú - Vaupés	CZ Puerto Carreño - Vichada	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Indicó por no contar con dirección	NO	NO	NO	NO	N/A	NO	SI		X
	Preguntó reconocimiento	SI	NO	SI	NO	N/A	NO	NO		X
	Explicó que es reconocimiento	SI	NO	SI	SI	N/A	NO	NO		X
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	SI	NO	SI	SI	N/A	NO	NO		X
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO		X
	Canales	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO		X
	Registro SIM	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO		X
	Informó número SIM	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	NO /SI	NO /SI	NO	SI	NO	SI	NO		X
	Buzón	SI	SI	SI	SI	NO / SI	SI	SI		X
	Horario	SI	SI	NO	SI	NO / SI	NO	NO		X
Aspectos de presentación	Comodidad	3,5	4,5	4	4,5	4	4	4		X
	Señalización	4	5	3,5	3,5	4	4	3,5		X

Momentos	Criterio	Macroregión Llanos							Clasificación	
		CZ Arauca	CZ Yopal - Casanare	Regional Guainía	CZ San José del Guaviare	CZ Villavicencio 2 Meta	CZ Mitú - Vaupés	CZ Puerto Carreño - Vichada	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
del Centro Zonal (aplica para las dos visitas)	Orden y limpieza	4	4,5	4	4	4,5	4	3,5		X
	Promedio	3,85	4,65	3,85	4	4,15	4	3,5		X
Concepto sobre servicios (aplica para las dos visitas)	Conocimiento	4	4	3	3	4,5	2,5	4		X
	Puntualidad horario	4	4,5	4	3	3,5	3,5	4		X
	Puntualidad cita	4,5	4,5	2,5	3	4	2,5	3		X
	Presentación	4	4,5	3	3,5	3,5	3,5	3		X
	Claridad turnos	3	5	4,5	3	5	3	4,5		X
	Promedio	3,9	4,5	3,4	3,1	4,1	3	3,7		X
M3. Durante la Atención (Aplica 72 horas)	Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	N/A	N/A	N/A	N/A	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación	N/A	N/A	N/A	N/A	SI	N/A	N/A	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Llanos							Clasificación	
		CZ Arauca	CZ Yopal - Casanare	Regional Guainia	CZ San José del Guaviare	CZ Villavicencio 2 Meta	CZ Mitú - Vaupés	CZ Puerto Carreño - Vichada	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	N/A	N/A	N/A	N/A	SI	N/A	N/A	X	
	Indicaron que la victima se debe remitir para atención prioritaria	N/A	N/A	N/A	N/A	SI	N/A	N/A	X	
	Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades	N/A	N/A	N/A	N/A	SI	N/A	N/A	X	

Tabla 384. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Caribe

Momentos	Criterio	Macroregión Caribe								Clasificación	
		CZ Suroccidente - Atlántico	CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	CZ Valledupar 2 - Cesar	CZ Montería 1 - Córdoba	CZ Riohacha 2 - Guajira	CZ Santa Marta Sur 2 - Magdalena	CZ Los Almendros San Andrés	CZ Sincelejo - Sucre	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Entre 5 y 15 minutos	Más de 1 hora	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos / Más de 1 hora	Menos de 5 minutos	Entre 5 y 15 minutos / más de 1 hora	Entre 5 y 15 minutos	Menos de 5 minutos		X
	Comportamiento Actitud	Colaborador	Amable	Amable / evasivo	Colaborador	Evasivo	Evasivo	Colaborador	Evasivo		X
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano (Aplica para solicitud de cita)	NO	N/A	NO	NO	NO	NO	SI	SI		X
	Indicaron requisitos trámite	SI	SI	N/A	N/A	SI	N/A	SI	SI	X	
	Ofreció asignar cita	SI	SI	N/A	N/A	NO	N/A	SI	SI		X
	Preguntó por dirección de contraparte	NO	SI	N/A	N/A	SI	N/A	SI	SI		X
	Indicó por no contar con dirección	NO	SI	N/A	N/A	SI	N/A	NO	NO		X
	Preguntó reconocimiento	NO	NO	N/A	N/A	NO	N/A	NO	NO		X

Momentos	Criterio	Macroregión Caribe								Clasificación	
		CZ Suroccidente - Atlántico	CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	CZ Valledupar 2 - Cesar	CZ Montería 1 - Córdoba	CZ Riohacha 2 - Guajira	CZ Santa Marta Sur 2 - Magdalena	CZ Los Almendros San Andrés	CZ Sincelejo - Sucre	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Explicó que es reconocimiento	SI	SI	N/A	N/A	NO	N/A	SI	NO		X
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	SI	SI	N/A	N/A	NO	N/A	SI	NO		X
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	NO	NO/SI	NO	SI /NO	NO	NO/SI	NO	NO		X
	Canales	NO	NO/SI	NO /SI	NO	NO	NO/SI	NO	NO		X
	Registro SIM	SI	NO	NO	SI/NO	NO	SI/NO	SI	NO		X
	Informó número SIM	SI	NO	NO	NO	NO	SI/NO	SI	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI		X
	Buzón	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI		X
	Horario	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI		X
Aspectos de presentación del Centro Zonal	Comodidad	3	4	2	4	4	4	4	2		X
	Señalización	2	3	3	3	4	4	2	2		X
	Orden y limpieza	3	5	4	3	2	5	5	2		X
	Promedio	2,7	4	3	3,3	3,3	4,3	3,7	2		X
Concepto sobre servicios	Conocimiento	4	4	4	4	2	3	4	2		X
	Puntualidad horario	2	3	3	2	4	2	4	3		X
	Puntualidad cita	2	4	4	4	3	2	3	3		X
	Presentación	2	4	4	3	3	1	3	2		X

Momentos	Criterio	Macroregión Caribe								Clasificación	
		CZ Suroccidente - Atlántico	CZ La Virgen y Turístico - Bolívar	CZ Valledupar 2 - Cesar	CZ Montería 1 - Córdoba	CZ Riohacha 2 - Guajira	CZ Santa Marta Sur 2 - Magdalena	CZ Los Almendros San Andrés	CZ Sincelejo - Sucre	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Claridad turnos	3	2	4	4	3	4	3	4		X
	Promedio	2,6	3,4	3,8	3,4	3	2,4	3,4	2,8		X
M3. Durante la Atención (Aplica 72 horas)	Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	N/A	SI	SI	SI	N/A	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que equipo de defensoria realiza verificación	N/A	SI	SI	SI	N/A	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	N/A	SI	SI	NO	N/A	SI	N/A	N/A		X
	Indicaron que la victima se debe remitir para atención prioritaria	N/A	SI	SI	NO	N/A	NO	N/A	N/A		X
	Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades	N/A	SI	SI	NO	N/A	SI	N/A	N/A		X

Tabla 385. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Centro Sur

Momentos	Criterio	Macroregión Centro Sur					Clasificación	
		CZ Leticia - Amazonas	CZ Florencia 2 Caquetá	Regional Huila	CZ Mocoa - Putumayo	CZ Jordán - Tolima	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 15 y 30 minutos	X	
	Comportamiento Actitud	Amable	Amable	Colaborador	Colaborador	Colaborador	X	
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano **(Aplica para solicitud de cita)**	NO	NO	SI	SI	NO		X
	Indicaron requisitos trámite	SI	SI	SI	SI	SI	X	
	Ofreció asignar cita	SI	SI	SI	SI	NO		X
	Preguntó por dirección de contraparte	SI	SI	NO	NO	NO		X
	Indicó por no contar con dirección	NO	NO	NO	NO	SI		X
	Preguntó reconocimiento	SI	SI	NO	SI	NO		X
	Explicó que es reconocimiento	SI	SI	SI	SI	SI	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Centro Sur					Clasificación	
		CZ Leticia - Amazonas	CZ Florencia 2 Caquetá	Regional Huila	CZ Mocoa - Putumayo	CZ Jordán - Tolima	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	NO	SI	NO	SI	NO		X
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	NO	SI	SI	SI	NO		X
	Canales	NO	NO	NO	NO	NO		X
	Registro SIM	NO	SI	NO	NO	NO		X
	Informó número SIM	NO	NO	NO	NO	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	SI	SI	SI	NO	NO		X
	Buzón	SI	SI	SI	SI	SI	X	
	Horario	NO	NO	SI	SI	SI		X
Aspectos de presentación del Centro Zonal	Comodidad	4	4	4	5	2		X
	Señalización	3	5	2	5	3		X
	Orden y limpieza	4	5	4	5	4	X	
	Promedio	3,7	4,7	3,3	5	3		X
Concepto sobre servicios	Conocimiento	4	5	5	5	5	X	
	Puntualidad horario	4	4	4	5	3		X
	Puntualidad cita	4	4	1	1	4		X
	Presentación	1	4	3	5	3		X
	Claridad turnos	1	3	3	5	3		X
	Promedio	2,8	4	3,2	4,2	3,6		X

Tabla 386. Oportunidades de mejora según visita de cliente incógnito - Macroregión Pacifico

Momentos	Criterio	Macroregión Pacifico				Clasificación	
		CZ Popayán - Cauca	CZ Quibdó - Chocó	CZ Pasto 2 - Nariño	CZ Centro - Valle	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica para trámite solicitud de información)	Tiempo en sala	Entre 15 y 30 minutos	Entre 5 y 15 minutos	Más de 1 hora	Entre 15 y 30 minutos		X
	Comportamiento Actitud	Colaborador	Colaborador / Amable	Colaborador / Amable	Evasivo / Agresivo		X
	El colaborador utiliza el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano **(Aplica para solicitud de cita)**	SI	NO	SI	NO		X
	Indicaron requisitos trámite	N/A	SI	SI	N/A	X	
	Ofreció asignar cita	N/A	NO	NO	N/A		X
	Preguntó por dirección de contraparte	N/A	SI	SI	N/A	X	
	Indicó por no contar con dirección	N/A	NO	NO	N/A		X
	Preguntó reconocimiento	N/A	SI	SI	N/A	X	
	Explicó que es reconocimiento	N/A	SI	SI	N/A	X	

Momentos	Criterio	Macroregión Pacifico				Clasificación	
		CZ Popayán - Cauca	CZ Quibdó - Chocó	CZ Pasto 2 - Nariño	CZ Centro - Valle	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
	Indicó que si niño no reconocido no se puede	N/A	NO	SI	N/A		X
M4. Protocolo al finalizar la atención	Validación	SI	SI	SI	NO		X
	Canales	NO	NO	SI	NO		X
	Registro SIM	NO	SI	NO	NO		X
	Informó número SIM	NO	NO	NO	NO		X
Presencia Material Informativo	Carta Trato Digno	NO	SI	SI	NO		X
	Buzón	SI	SI	SI	SI	X	
	Horario	SI	NO	SI	NO		X
Aspectos de presentación del Centro Zonal	Comodidad	4	4	3	3		X
	Señalización	5	2	3	1,5		X
	Orden y limpieza	5	4	4	4	X	
	Promedio	4,7	3,3	3,3	2,3		X
Concepto sobre servicios	Conocimiento	2,5	4	4	3,5		X
	Puntualidad horario	4,5	4	3	3		X
	Puntualidad cita	4	4	2	3		X
	Presentación	3	3	4	2,5		X
	Claridad turnos	3,5	4	2	2		X
	Promedio	3,5	3,8	3	2,8		X

Momentos	Criterio	Macroregión Pacifico				Clasificación	
		CZ Popayán - Cauca	CZ Quibdó - Chocó	CZ Pasto 2 - Nariño	CZ Centro - Valle	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
M3. Durante la Atención (Aplica 72 horas)	Indicaron dirigirse a autoridad a través de solicitud de derechos	SI	N/A	N/A	NO		X
	Indicaron que equipo de defensoría realiza verificación	SI	N/A	N/A	NO		X
	Indicaron que debe emitir auto apertura de proceso de restablecimiento de derechos	SI	N/A	N/A	NO		X
	Indicaron que la víctima se debe remitir para atención prioritaria	NO	N/A	N/A	NO		X
	Indicaron que debe formular denuncia penal ante autoridades	SI	N/A	N/A	SI	X	

7. RESULTADOS DE APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE GRUPOS FOCALES

No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos".

Albert Einstein

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Ficha Técnica de Condiciones (FTC) se llevaron a cabo 66 grupos focales en 15 departamentos; para tal efecto se aplicaron en campo las guías aprobadas (ver anexos 12, 13 y 14) con una duración promedio de 45 minutos, según el cronograma, la distribución y operación prevista, conservando la distribución y focalización por cada uno de los programas, así:

Niños y niñas beneficiarios del Programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia NPI) – 20 grupos focales

Adolescentes y preadolescentes beneficiarios del Programa Generaciones con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia) – 40 grupos focales (20 grupos focales en la modalidad Tradicional y Rural, y 20 grupos focales en la modalidad étnica)

Beneficiarios del programa Territorios Étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades) - 6 grupos focales

La aplicación de la técnica en cada grupo fue liderada por un profesional experto, quién concertó de manera anticipada y con el apoyo de las diferentes direcciones de ICBF la realización del mismo. Durante la aplicación de la guía, se recogieron registros visuales y en audio, con el fin de asegurar la captura de las narrativas, percepciones, sentimientos y opiniones de los participantes de los diferentes grupos. Ello fue la base para el posterior proceso de transcripción, y el desarrollo final del plan de análisis presentado.

A continuación, se presentan los resultados que arrojó la aplicación de la técnica por programa, haciendo énfasis en los resultados encontrados en cada una de las categorías de análisis, así:

7.1. PROGRAMA HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR (DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA)

Para el caso del Programa Hogares Comunitarios de Bienestar se indagó acerca de la Calidad del servicio y satisfacción global en las siguientes categorías de análisis que se indican en la ilustración, así:

Ilustración 18. Categorías de análisis. Programa Hogares Comunitarios de Bienestar



A continuación se presentan los resultados para cada una de las categorías ilustradas:

7.1.1. Calidad del Refrigerio

Tabla 387. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Calidad del Refrigerio

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Calidad del refrigerio	Grado de Acceso, Disponibilidad, pertinencia y oportunidad en el servicio. (Tipos de Alimentos)
Hallazgos en Grupos Focales	
En general hay buena aceptación de los alimentos en términos del tipo de alimentos, preparación, presentación, cantidad, variedad, temperatura y sabor.	
 Ilustración 19: Niños y niñas tomando el refrigerio. Hogar Winnie Pooh – Bucaramanga. Octubre 2016	• Aparte de la alimentación, en el hogar a aprendido algunos hábitos y buenas prácticas de salubridad, tales como el lavado de manos. No obstante, no fue una mención recurrente. • En los grupos se encontró que existen diferentes alimentos que no son de su agrado. La Madre Comunitaria o la persona encargada de su preparación ha variado a gusto de los beneficiarios algunas minutas a fin de que sea más apetecible para ellos (Caso: Carne en el Chocó). • Los niños tienen la reacción de llorar, dejar o rechazar reiteradamente el consumo de uno de los alimentos suministrados. Sin embargo, fueron menciones particulares y no constituyeron la generalidad de lo encontrado.

Fuente: Grupos focales – Consorcio INTERICBF 2016.

7.1.2. Metodología utilizada por el operador

<table>
<tr><th colspan="2">Tabla 388. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoría Metodología utilizada por el Operador</th></tr>
<tr><th>CATEGORIAS / TEMAS</th><th>DESCRIPTORES</th></tr>
<tr><td>Metodología utilizada por el operador</td><td>• Grado de eficiencia, impactos y pertinencia de la pedagogía, aplicación de los temas.
• Materiales disponibles para el desarrollo de actividades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Hallazgos en Grupos Focales</td></tr>
<tr><td colspan="2">Las metodologías de trabajo versan en actividades que utilizan la literatura, el juego y la recreación como elementos pedagógicos propios de la primera infancia. Entre las actividades que más desarrollan o que los y las beneficiarias más refieren son los dibujos, el canto, el baile, la oración y las rondas (la mayoría propias, asociadas a la cultura local o religiosas).</td></tr>
<tr><td> 
Ilustración 20: Hogar Amiguitos Amables Cali. Octubre 2016.

"estudiamos, hacemos tareas, jugamos a la peluquera..los trabajos no se pueden dañar, se deben cuidarlos como las caritas de los niños, deben estar limpios..me gustan todas las tareas". (Narrativa participantes Grupo Focal, Hogar los Bulliciosos – Duitama Boyacá)</td><td>• Hacen referencias específicas a que conocen su nombre, los colores, los números, las formas, medios de transporte y la familia. Las metodologías de los hogares con más tiempo de trabajo hacen uso de un número amplio de materiales didácticos (plastilinas, crayones, colores, otros) y tecnológicos (computadores, videos, televisores, otros). Aspectos que no comparten los y las beneficiarias de hogares recientes o ubicados en sectores más vulnerables.
• Los niños y niñas reconocen las normas de convivencia como parte del aprendizaje. La madre comunitaria es el referente pedagógico de los niños y niñas participantes.
• Los niños y niñas se muestran dispuestos a realizar las actividades, sobre todo aquellas que exigen movilidad, creatividad o el uso de juguetes. De hecho, lo mencionan como una de las cosas que les gustaría mejorar dentro de la metodología del hogar, puesto que a algunos les parece aún insuficientes los espacios o momentos de juego.
• Poco se evidenció que los y las participantes referenciaran actividades asociados a la historia o prácticas culturales y religiosos de la comunidad y sus territorios, o al rescate o reconocimiento del patrimonio social o cultural (excepto en algunas actividades de rondas).</td></tr>
</table>

7.1.3. Instalaciones dende se realizan los encuentros

Tabla 389. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoria Instalaciones donde se realizan los encuentros

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Instalaciones donde se realizan los encuentros	Grado de disponibilidad de espacios físicos y dotación para la atención del grupo

Hallazgos en Grupos Focales

Muchos de los relatos referidos a espacios se asocian a que cuentan con un único espacio salón (o sala) del hogar, no obstante, este permite correr, saltar o movilizarse



Ilustración 21: Hogar Los bulliciosos – Duitama Boyacá- Espacio de Terraza Octubre 2016



Ilustración 22: Hogar los Popeyes. Arauca. Sala de juegos del hogar

(La siesta se toma) "acá (en la sala)"..."en la(s) colchoneta(s que ponen) aqui"..."y mis

- Muchos de los relatos referidos a espacios se asocian a que cuentan con un único espacio salón (o sala) del hogar, no obstante, este permite correr, saltar o movilizarse
- Existe un esfuerzo por cada una de las Madres Comunitarias por alcanzar los estándares de ambientes enriquecidos en cada uno de los hogares, no obstante, por temas de espacio y disponibilidad de materiales o dotación (libros, juguetes y juegos didácticos), aún faltan por cubrir caracteristicas e intereses que niños y niñas quisieran tener en el jardín.
- La inexistencia, poco conocimiento o interés de la madre por fomentar el acceso a otros espacios pedagógicos, culturales o recreativos, hicieron poco identificable por parte de los y las beneficiarias la asistencia a otros más lugares que ayudaran al proceso formativo, aparte del parque local.
- Sólo en uno de los grupos los y las niñas mencionaron que habían visitado o asistido a espacios culturales.
- Sólo en algunos hogares existen espacios relacionados con "patios" que, por la ubicación de animales, albercas u otros pozos de agua, son espacios cerrados en los que se puede acceder, pero solo con permiso de la Madre comunitaria.

Tabla 389. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoria Instalaciones donde se realizan los encuentros	
amigos y yo dormimos acá" (Narrativa participantes Grupo Focal, Hogar Los Popeyes Arauca.	• Unos pocos reportaron que poseen antejardines de libre acceso donde desarrollan actividades variadas, no obstante, estos se encuentran con vista o acceso a la calle o vías vehiculares. • Cocinas y habitaciones son espacios prohibidos por parte de los beneficiarios. Los niños y niñas reconocen claramente los riesgos de quemaduras que pueden tener en el espacio de cocina, o reconocen que la habitación es un espacio privado dónde la madre comunitaria vive. Los y las participantes reconocen acciones de seguridad que tiene el hogar, al identificar la existencia de rejas o puertas. Los baños en general presentan buenas condiciones de aseo y presentación, y los niños y niñas lo perciben como un espacio limpio, que huele a rico (excepto en dos de los grupos).

7.1.4. Trato de mayores y de compañeros

Tabla 390. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoria Trato de mayores y de compañeros

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Trato de mayores y de compañeros	Grado de satisfacción con las formas de comunicación y vínculos con el personal operador

Hallazgos en Grupos Focales

Los niños y niñas participantes refieren que el trato de las madres comunitarias y demás adultos que tienen contacto con ellos es en general buena. Los beneficiarios mencionan que las madres comunitañas son las responsables de implementar las actividades pedagógicas, de apoyarlos en su desarrollo de sus emociones, de su auto concepto, auto cuidado, de las actividades alimentación y otras relacionadas a su salud.



Ilustración 23: Hogar Los Piticos - Niños en el Balcón con reja

"si nos portamos mal nos castigan allá, tenemos que estar parados ahí...si le pega a los amiguitos y si comemos muy despacio, algunos dañan los carros de jugar o los dibujos" (Narrativa participantes Grupo Focal, Hogar Los piticos- Tuluá Valle).

- La mayoria de beneficiarios mencionaron que ellas (Las Madres Comunitarias) trabajan solas, aunque en casos tienen la ayuda de auxiliares que les ayudan en las actividades pedagógicas o en la cocina. Muchas de estas auxiliares son familiares de las madres comunitarias.
- Sin embargo, fue común encontrar que los niños y niñas se sienten regañados por las madres o por las ayudantes cuando no siguen instrucciones, ingresan a la cocina o habitaciones, se ponen en riesgo de caerse, o se generan "peleas" entre los niños y niñas.
- (La cuidadora) "Nos trata bien, nos dice que nos ama"... "Nos dice que si nos portamos bien, ella nos va a regalar algo" (y en ella en respuesta:). "Cuando se portan bien se premian, por ahí de vez en cuando le damos la reprimenda" "Cuando peleamos, nos sientan en la silla de la reflexión" "y la seño también tiene una varita y la tiene escondida y nos pega a todos" (Narrativa participantes grupo focal, hogar niños felices Corozal, Sucre).

7.1.5. Escucha, apoyo y acompañamiento.

Tabla 391. Resultados Grupos Focales – Hogares con Bienestar – Categoria Escucha, apoyo y acompañamiento.

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Escucha, apoyo y acompañamiento.	Grado de satisfacción con respecto a necesidades básicas que buscaban cubrir participando en el programa
Hallazgos en Grupos Focales	
Puede así analizarse que la satisfacción global es buena, las actividades y elementos pedagógicos son acordes a las expectativas de los beneficiarios. Los niños y niñas valoran el espacio del hogar comunitario y las posibilidades de juego que allí se generan.	
 Ilustración 24: Hogar Sonia Moreno. Quibdó. Niños realizando actividades en el espacio del hogar. "... (Dónde se sienten más felices? en su casa o a aquí?) Aquí, aquí donde estamos, porque jugamos , (...) y jugamos y ula, ula y compartimos" (Narrativa participantes Grupo Focal, Hogar Sonia Moreno, Quibdó.	• Entre los aspectos que los beneficiarios mencionaron que no les gusta del hogar se pueden resaltar: Que los alimentos contengan vegetales (específicamente cebolla y pepino para algunos de los participantes), las altas temperaturas de uno de los hogares, actividades poco atractivas por algunos beneficiarios (dormir dentro del hogar y bailar - dadas sus creencias religiosas), que no haya más juegos o juguetes, tenerse que ir más temprano para sus casas debido a compromisos de la Madre o actividades de ICBF, y la hora en que los padres los llevan o recogen del jardín que para varios es tardía. • En especial uno de los grupos resalto que lo más peligroso del hogar eran los bloques (que según la Madre Comunitaria habían recibido en una dotación de ICBF), dado que eran pesados y tenían partes con los que se podían cortar • Aprecian la labor de la madre comunitaria, y lo que más extrañan del hogar son las actividades realizadas, entre ellas: los dibujos, los juguetes disponibles y la posibilidad de compartir con otros. También se evidenció que las normas de convivencia son conocidas y aceptadas por los y las participantes, es común encontrar que realcen la misma cómo comportamientos deseables.

Medición del Nivel de Satisfacción – Satisfacción Global

Puede así analizarse que la satisfacción global es buena, las actividades y elementos pedagógicos son acordes a las expectativas de los beneficiarios. Los niños y niñas valoran el espacio del hogar comunitario y las posibilidades de juego que allí se generan. Aprecian la labor de la madre comunitaria, y lo que más extrañan del hogar son las actividades realizadas, entre ellas: los dibujos, los juguetes disponibles y la posibilidad de compartir con otros. No obstante, se

registró un caso dónde se expresó que no extrañarían nada del hogar porque es aburrido desde la percepción de los y las participantes.

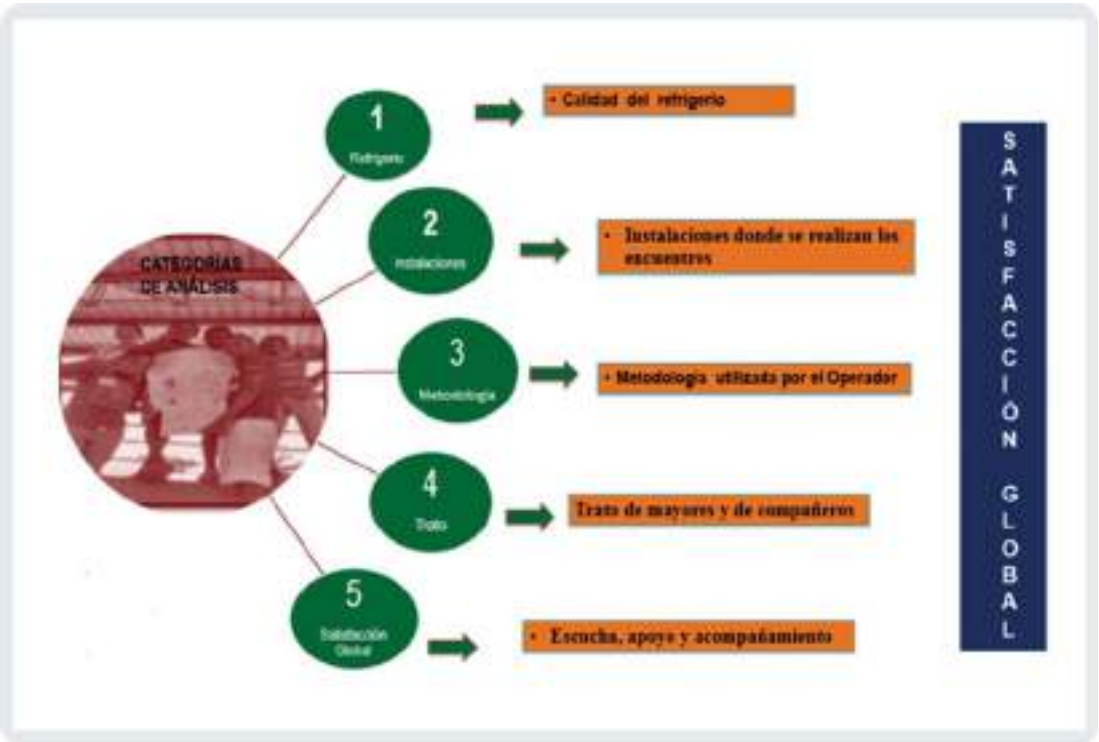
Entre los aspectos que los beneficiarios mencionaron que no les gusta del hogar se pueden resaltar: Que los alimentos contengan vegetales (específicamente cebolla y pepino para algunos de los participantes), las altas temperaturas de uno de los hogares, actividades poco atractivas por algunos beneficiarios (dormir dentro del hogar y bailar - dadas sus creencias religiosas), que no haya más juegos o juguetes, tenerse que ir más temprano para sus casas debido a compromisos de la Madre o actividades de ICBF, y la hora en que los padres los llevan o recogen del jardín que para varios es tardía.

En especial uno de los grupos resalto que lo más peligroso del hogar eran los bloques (que según la Madre Comunitaria habían recibido en una dotación de ICBF), dado que eran pesados y tenían partes con los que se podían cortar.

7.2. PROGRAMA GENERACIONES CON BIENESTAR (DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA)

Mediante los grupos focales aplicados en el marco del Programa Generaciones con Bienestar en sus dos modalidades "Tradicional" y "Étnica" se indagó acerca de la Calidad del servicio y satisfacción global en las categorías de análisis que se indican en la ilustración, así:

Ilustración 25. Categorías de análisis. Programa Generaciones con Bienestar



A continuación se presentan los resultados para cada una de las categorías ilustradas:

7.2.1. Modalidad Tradicional

7.2.1.1. Calidad del Refrigerio

Tabla 392. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional – Categoria Calidad del Refrigerio

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Calidad del refrigerio	Grado de Acceso, Disponibilidad, pertinencia y oportunidad en el servicio. (Tipos de Alimentos)

Hallazgos en Grupos Focales

El refrigerio como tal es percibido como muy agradable, se les entrega siempre al finalizar el encuentro, destacan que una vez a la semana les dan fruta, un líquido, que por lo general es leche o jugo, una galleta y pan.,,



Ilustración 26: Niños y niñas recibiendo el refrigerio. Grupo barrio la floresta, Mitú, Vaupés).

"(¿qué comen de refrigerio?) galleta, ayer tomamos refrescos de avena, chocolisto a veces nos dan colada, avena, a veces nos dan jugo de mora, frutiño, preparada de jugo" "(y ¿cuál es el refrigerio favorito?) a mi el jugo de mora, jugo de fresa, chocolisto, jugo de guanábana, chocolisto"" "helado, cono, paleta de chocolate, paleta de chocolisto".

- Para los y las participantes (de clima cálido y templado) de la queja principal es la temperatura del líquido pues no está muy fría y el calor es bastante fuerte en esta zona. Por lo demás se percibe como un muy buen refrigerio, y de hecho es expresada como una de las motivaciones o actividades que hacen dentro del programa.

- Un tema que resalta es la necesidad de suministrar una mayor porción o repetir la misma ya que a los beneficiarios les parece insuficiente. Por otro lado, fue recurrente encontrar la solicitud expresa de contar con yogurt, frutas (o jugo de fruta), proteínas, agua y alimentos fríos (como helados) dentro de la minuta, ya que en ocasiones desarrollan actividades deportivas o que implican un gasto energético mayor. Por el refrigerio y las actividades quisieran que el programa durara todo el año.

- Se evidencia que los niños no son muy apetentes a la leche por lo que sugieren tener leches con sabor o yogurt, y cuidar el estado de las mismas; adicionalmente, la fruta y el refrigerio podría ser más variado. Se solicita por parte de los y las beneficiarias porciones más grandes y variedad en las minutas o refrigerios. - Por otra parte, el suministro de agua se menciona repetitivamente como una de las sugerencias más importantes.

"me gustaría que mejorarán el refrigerio más helado, cono, empanada con arepa, empanada, arepa con queso, sadwich con puro queso, yo quiero jamón, jamón rico, un plato de pescado,,,," (Narrativa participantes Grupo Focal, Grupo barrio la floresta,

Tabla 392. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional – Categoría Calidad del Refrigerio	
	Mitú, Vaupés).

Fuente: Grupos focales – Consorcio INTERICBF 2016.

7.2.1.2. Metodología utilizada por el Operador

Tabla 393. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Metodología utilizada por el Operador

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Metodología utilizada por el operador	• Grado de eficiencia, impactos y pertinencia de la pedagogía, aplicación de los temas. • Materiales disponibles para el desarrollo de actividades
Hallazgos en Grupos Focales	
El componente pedagógico del programa cuenta con aceptación; parte de los beneficiarios, consideran que lo más valioso es el aprendizaje de nuevos temas, resaltan la importancia de las metodologías utilizadas que versan en el desarrollo de manualidades, deportes y juegos. Aparte del aprendizaje destacan la posibilidad de compartir con promotor y demás compañeros.	
 Ilustración 27: Realizando el encuentro en el parque grupo Sardinata, Norte de Santander. Barrio la pesa- cancha la pesa. Hay cosas chéveres? si porque uno comparte con los compañeros, (aprendemos) sobre los valores, los malos hábitos, fumar, trabajo infantil… (Narrativa participantes	• Fue recurrente encontrar menciones acerca de las temáticas de derechos y valores, de hecho esta es una motivación para asistir. Es importante resaltar que los y las participantes exponen con claridad por medio de ejemplos de esos derechos y deberes asociados a su cultura y a su territorio. Mencionan actividades sobre el respeto, la convivencia. Los niños aducen que se encuentran bastante a gusto con el programa porque lo que han aprendido les sirve para la vida y es muy interesante. • Si bien el juego, la lúdica y el dibujo son las metodologías que más usan los promotores para el desarrollo de actividades, los beneficiarios creen que puede potenciarse más el tema del deporte u otras actividades no solo las que impliquen trabajos manuales, las metodologías pueden llegar a ser recurrentes y monótonas. • Para la mayoría, los materiales son traídos por el promotor y mencionan que son suficientes para el desarrollo de las actividades. si bien los participantes perciben que cuentan con materiales para el desarrollo de actividades (que para varios son carteleras, exposiciones y videos), es notorio que no cuentan con otros materiales (o materiales de buena calidad) que les permita el desarrollo de otro tipo de actividades, tales como materiales

Tabla 393. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Metodología utilizada por el Operador	
	deportivos. Para uno de los grupos es requisito para la participación contar y traer implementos deportivos (o escolares), so pena de recibir un castigo. • Las actividades con otras personas dentro del programa son gestionadas por los promotores. Así depende de ellos la interacción con otros agentes locales. No obstante, es poca la gestión y el centro de las actividades se centra en lo que el promotor realiza con los participantes. • Los participantes al grupo focal no hicieron mención a las rutas de restablecimiento de derechos, o mencionaron temas relacionados a su relación con las instituciones locales. • Ninguno de los grupos mencionó temáticas o actividades asociados a proyecto de vida. • Ven desmejora en la actividad de cierre en relación en cómo se llevaba a cabo en años anteriores. • Uno de los aspectos que menos les gusta es no hacer nada durante el encuentro o ser castigados. • No fue posible identificar cómo los participantes podrían estar intercambiando experiencias o conocimientos con otras redes sociales, comunitarias o virtuales • Disponen de pocos elementos deportivos para el desarrollo de las actividades que podrían ser más llamativas para ellos, como es el caso del futbol, baloncesto y otros deportes. • La falta de elementos no solo se evidencia en temas asociados a los materiales para el desarrollo del encuentro, también se enuncia que los actuales espacios no permiten el desarrollo de nuevas actividades.

Con respecto a los materiales comentan lo siguiente "Que nosotros en los años pasados tuvimos una materia para nosotros mismos, o sea nosotros responsables, y pues este año tenemos poquitos materiales y hay veces queremos hacer cosas, las profesora quiere hacer cosas en diferentes grupos y casi no podemos porque el material no es disponible para todos, y además también queríamos que, como el año pasado los materiales salieron un poco dañados, queríamos que este año nos arreglen ese problema, que no nos manden cosas tan dañadas, o sea cambiarlos" (Narrativa participantes Grupo Focal, Grupo Casuarito , Vichada).

7.2.1.3. Instalaciones donde se realizan los encuentros

Tabla 394. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Instalaciones donde se realizan los encuentros	Grado de disponibilidad de espacios físicos y dotación para la atención del grupo
Hallazgos en Grupos Focales	
Los encuentros de los grupos se realizan en canchas, salones comunales y en ocasiones en la casa del promotor. Estos espacios se encuentran cerca de las casas de los niños, si bien son lugares amplios donde ellos tienen bastante espacio para hacer deporte. Sin embargo las condiciones sanitarias (basura, falta de baños), y las zonas en que se desarrollan los encuentros son consideradas como "peligrosas".	
 Ilustración 28: Niños Participando En El Grupo Focal- Instalaciones- Santander De Quilichao Cauca.	• Varios de los encuentros se desarrollan al aire libre, en espacios públicos o a la intemperie (en parques o canchas), que si bien facilita el desarrollo de actividades, no todos están dotados (mallas, canchas, gradas, etc), ingresan o permanecen personas que no son inherentes al programa o no se encuentran en buenas condiciones, además conlleva a que haya incomodidades por el clima (Mucho sol, mucho calor, mucha lluvia o mucho frio), o que no se cuiden los proyectos que llevan a cabo los beneficiarios (murales, siembras, artes manuales, etc). • La mayoría de los espacios no cuentan con soluciones sanitarias o baños adecuados para el uso de los beneficiarios, reportan que en general las condiciones de los espacios de encuentro son inadecuadas, por el mal olor de los baños, el no funcionamiento de los mismos, por la presencia de focos de basura, o polvo, porque están cerrados cuando se desarrolla el encuentro y que no existe disposición de agua en el punto.

Tabla 394. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros

 "Las actividades son realizadas en una zona verde aledaña al barrio, al barrio de la samaria, tiene una cancha en tierra y tiene unas zonas cubiertas por árboles, pero lo hacen el respaldo de unas casas, cuentan con buena iluminación, el espacio es suficiente para los casi 30 niños que se pueden integrar, (...) en el caso quieran dirigirse al baño pues van a lugares de residencia que es acá en las inmediaciones o piden un baño prestado donde alguno de sus vecinos	• Mencionan que quisieran un espacio con unidades sanitarias, ya que no siempre los vecinos les prestan el baño, hacen uso de espacios públicos, aguantan porque están muy lejos y se pierden de actividades, o deben usar montes o orillas de ríos. •

Algunas Sugerencias de Participantes - Instalaciones.

"profe es que nosotros queríamos por lo menos un espacio a donde tuviéramos un mural, pegar todo lo que nosotros hiciéramos y hacer muchas cosas, como nuestra casa ves? cuidarla, en cambio cuando es prestado no es lo mismo, nosotros hemos hecho muchas actividades y cuando llegan a la institución las dañan, entonces no es bueno, cambio aquí vamos a tener, si nos hacen nuestra propia casita vamos a tener algo para nosotros y nosotros mismo lo vamos a valorar, los otros van a llegar y no nos lo van a dañar" (Narrativa participantes Grupo Focal, Grupo Casuarito , Vichada).

7.2.1.4. Trato de mayores y de compañeros

Tabla 395. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoria Trato de mayores y de compañeros

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Trato de mayores y de compañeros	Grado de satisfacción con las formas de comunicación y vinculos con el personal operador
Hallazgos en Grupos Focales	
Es posible que este sea el tema con mayor incidencia dentro de los grupos, ya que por medio de las posibles discusiones y desacuerdos que se presentan, el promotor logra posicionar conceptos o buenas prácticas por ejemplo para la resolución de conflictos, el diálogo y el buen trato. De hecho, es una regla para permanecer en el grupo y una de las razones por las que los beneficiarios siguen asistiendo a los encuentros.	
 **Ilustración 29: Niños Con la profesora, recibiendo instrucciones.** "nos divertimos, jugamos, hacemos amigos, nos disfrazamos, queremos ir afuera, hacer silencio cuando la profesora habla, que haya disciplina...no decir groserías, no robar, no recochar a los compañeros, no hacer bulling verbal o fisico, todo nos gusta". "Jesica y el profesor Flavio que nos enseña futbol, la directora del colegio se llama Rosa, Jesica es amigable, no nos trata mal, es buena y nos quiere, nos respeta, es divertida, pinta con nosotros, nos da cariño, la directora a veces nos regaña, nos puede sacar del programa si nos atrasamos, el profe es chévere" "a veces peleamos por el futbol, sacaron a unos niños por no	• Pese a que existen riñas entre los participantes, se evidencia un buen trato entre los niños, ellos mismos manifiestan que no deben pelear, aunque a veces se presentan discusiones, porque no se prestan los mateñales o por cualquier otro motivo. Sin embargo, son discusiones manejables en las cuales los promotores intervienen asertivamente. entre los grupos se destaca la colaboración, el interés por pertenecer y apoyar las actividades realizadas dentro del programa. • Sin embargo, habria que revisar los métodos que algunos promotores manejan por medio del cual incentivan el buen comportamiento y el buen trato. En uno de los grupos de hecho no se le entrega refrigerio al participante que según el promotor tenga mal comportamiento. Se registran grupos que mencionaron que le mejorarian al programa el trato y el comportamiento de algunos compañeros, en el caso del Cauca, aducen que es por razones raciales. • La mayoria de promotores cuentan con buenas estrategias para mantener la atención y la conducta dentro de los grupos, sin recurrir a una voz agresiva o acciones de castigo. No obstante, se registran casos en dónde los y las participantes mencionan que el promotor los regaña o si utiliza elementos para castigar por medios fisicos. •

Tabla 395. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Tradicional - Categoría Trato de mayores y de compañeros	
desatrasarse, nos llevan a rectoría si nos portamos mal, si peleamos, nos pueden sacar"" (Narrativa participantes Grupo Focal, Grupo Cali, Valle)	

7.2.1.5. Escucha, apoyo y acompañamiento.

Tabla 396. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Categoría Escucha, apoyo y acompañamiento.	
CATEGORIAS / TEMAS	**DESCRIPTORES**
Escucha, apoyo y acompañamiento.	Grado de satisfacción con respecto a necesidades básicas que buscaban cubrir participando en el programa
Hallazgos en Grupos Focales	
El promotor es el actor visible dentro del programa, y de pende de él o ella promover no solo las actividades, sino también una buena convivencia dentro y fuera del grupo. Para muchos, con los promotores tienen la confianza para reportar dificultades o problemas dentro o fuera del grupo. Para el caso de Antioquia y Boyacá se evidenció que los promotores trabajan activamente con las familias en la promoción de actividades, del buen trato o en la gestión de temas asociados a violencia dentro del hogar.	
 Ilustración 30: Niños Participando en el Grupo Focal-Jamundí. Octubre 2016.	• El promotor esta usualmente presente durante los encuentros y es la primera persona a la que acuden e caso de algún inconveniente. Algunos grupos hicieron referencia a que acudirían al ICBF, más no fue una mención constante. Dentro de la mayoría de intervenciones se menciona que los padres no tienen mayores aportes al programa, su intervención es mínima o de bajo impacto. • Identifican al promotor cómo un líder y tienen en su mayoría un gran aprecio por su labor. Los beneficiarios argumentan que uno de los proyectos podría ser la realización de un campeonato de futbol, o de canto pero creen que nadie los apoyaría. Otros proyectos los han realizado pero la comunidad no los valora. • En general los participantes expresan que no realizan aportes o

Tabla 396. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Categoría Escucha, apoyo y acompañamiento.	
	no manifiestan sus opiniones o propuestas ya que consideran que no serán tenidas en cuenta o no conocen con claridad que pueden realizar. • Algunos grupos señalan que sí tienen apoyo del promotor. Los proyectos que se han realizado son los que nacen de iniciativa e idea del promotor. Sin embargo, tienen claro que sueños de tipo personal sí podrían ser apoyados por familiares y profesores.

Nivel de Satisfacción – Satisfacción Global

Los aspectos que resaltan como más importantes dentro de la gestión del programa es la posibilidad de tener un espacio lúdico, el acompañamiento del promotor y el refrigerio, asi se puede observar en el siguiente texto:

- Grupos mencionaron que una de las cosas que más extrañaría del programa es el refrigerio, dado que es lo que más les gusta de asistir.

- Se requiere reforzar la gestión y supervisión de las instalaciones en los que se desarrollan los encuentros, y materiales dado que son las temáticas que suman mayor insatisfacción entre los beneficiarios.

- La falta de elementos no solo se evidencia en temas asociados a los materiales para el desarrollo de actividades, también se enuncia que los actuales espacios no cuentan con los medios para la generación de actividades, muchos espacios son compartidos, no tienen sillas o mesas, pisos, ventilación e incluso el acceso a los baños es problemático.

- Otro tema por reforzar es aquel asociado a la gestión de sugerencias y proyectos, pues no conocen como hacerlo, consideran que a nadie les interesan o que son de difícil realización.

- Fue notable contar con la percepción de dos de los grupos que manifestaron que en principio es difícil la integración de un nuevo integrante al grupo porque es una nueva experiencia que genera timidez o miedo entre los participantes.

Dentro de las propuestas de los participantes se puede destacar: - porciones más grandes y variedad en las minutas o refrigerios. - suministro de agua potable dentro de los encuentros vivenciales - mayor disposición de materiales para el desarrollo de actividades deportivas- instalaciones dotadas y disponibles para mínimamente para el desarrollo de los encuentros (unidades sanitarias, sillas, tablero, ventilador - en zonas de clima cálido, techos en climas húmedos o que suele llover), complementar el refrigerio "pues traen lo más económico". Encuentros que duraran todo el año. Los beneficiarios de uno de los grupos expresaron que

creían que venían muy pocas personas al encuentro. Solo un par de grupos mostraron relación con el ICBF, y mencionaron casos o situaciones en los que acudirían para apoyo o acompañamiento por parte de la entidad.

7.2.2. Modalidad Étnica

7.2.2.1. Calidad del Refrigerio

Tabla 397. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica – Categoría Calidad del Refrigerio

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Calidad del refrigerio	Grado de Acceso, Disponibilidad, pertinencia y oportunidad en el servicio. (Tipos de Alimentos)
Hallazgos en Grupos Focales	
Se evidencia disponibilidad y acceso al refrigerio otorgado por el programa, no hay plena satisfacción con respecto a los alimentos que ofrecen. Variedad, cantidad y temperatura fueron las quejas más recurrentes	
 Ilustración 31: A la salida, esperando el almuerzo- Embera Chami Bogotá.	• Los refrigerios contienen diferencias significativas entre un grupo y otro. Si bien algunos reciben un refrigerio compuesto por bebida y un producto pasteurizado, en la mayoría de las comunidades étnicas, reciben además del refrigerio un complemento alimenticio tipo almuerzo. Se suministran lácteos que varían entre leche entera, saborizadas o avena, complementada con un pan que puede ser de sal o dulce o galletas. Ocasionalmente reciben frutas. • Hay requerimientos de cambio frente a alimentos específicos en cada grupo, además, un factor en común para algunos fue la necesidad de resaltar la importancia de la variedad de los refrigerios, ya que algunos optan por regalarlos o botarlos pues sienten sensación de aburrimiento o hastío. Uno de los grupos resalto de hecho que una de las reglas del encuentro es no desperdiciar, botar o dejarse de comer algo del refrigerio. • No obstante, se evidencian falencias en algunos grupos que reportan que las frutas llegan y se las entregan en muy mal estado, no hay agua, o que la porción es muy poca. De hecho uno de los grupos

Tabla 397. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica – Categoría Calidad del Refrigerio



Ilustración 32: Participantes durante el grupo focal y lavándose las manos para recibir el refrigerio. Norte de Santander, Cúcuta.

reporta que el premio por el buen comportamiento es repetir refrigerio.

- La temperatura de los alimentos es importante en la evaluación de los productos, particularmente las bebidas que se calientan cuando son transportadas desde zonas urbanas a zonas rurales. También mencionan leyendas urbanas o mitos que generan rechazos.
- En este sentido es importante hacer una mayor adecuación a los hábitos y costumbres de la población, además de mejorar temas de refrigeración y transporte de los mismos.

Fuente: Grupos focales – Consorcio INTERICBF 2016.

7.2.2.2. Metodología utilizada por el Operador

Tabla 398. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Metodología utilizada por el Operador

CATEGORIAS / TEMAS	DESCRIPTORES
Metodología utilizada por el operador	• Grado de eficiencia, impactos y pertinencia de la pedagogía, aplicación de los temas. • Materiales disponibles para el desarrollo de actividades
Hallazgos en Grupos Focales	
Es importante resaltar que para varios grupos la formación en derechos y valores es una de los temas que más recordación y aplicación tiene entre los participantes. Así, en todos los encuentros tienen temáticas y actividades asociadas con la preservación de las costumbres de la comunidad, el objetivo de las charlas es inculcar su cultura, comenzando con los niños. A través de las situaciones y experiencias que se presentan al interior de los grupos, los promotores refuerzan conocimientos y prácticas de convivencia y adecuado manejo de conflictos.	

Tabla 398. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Metodología utilizada por el Operador



Ilustración 33: Grupo Focal, Embera Chamí, Bogotá. Septiembre 2016.

"Las reglas es que debemos ser ordenados, recoger la basura cuando se hace mugre, obedecer al instructor...lo bueno es que salimos de la pieza, paseamos, no podemos alejarnos del lugar de las actividades, contamos chistes, cuentos, nos reímos, juegan football pero algunas niñas no les gusta y se quedan aparte...nos gustaría otras actividades como la gimnasia, que no sean los mismos juegos, bailamos, nos pone hacer unas tareas que no nos gusta". ". (Narrativa participantes Grupo Focal, Embera Chamí , Bogota).

- Algunos participantes hicieron especial mención al reconocimiento de factores de riesgo del entorno, el diálogo y la prevención de situaciones como el consumo de SPA. Otras prácticas llevan a fortalecer su identidad y cultura como indígenas (Tejidos, cocina, lengua y la construcción o mantenimiento de huertas). y aunque no todos relatan rutas de acción para la prevención y restitución de derechos, identifican situaciones y actores que pueden dar acompañamiento en un caso específico.
- Las metodologías son valoradas como adecuadas y muy interesantes para los beneficiarios, no obstante, existen casos en los que las mismas excluyen a uno u otro género, tales como la realización de juegos de futbol (para hombres) o realización de juegos o artesanías que en algunas comunidades se asignan al género femenino .
- Al respecto, niñas mencionan inconformidad con las actividades que realizan ya que varías son dirigidas hacia hombres. Ambos géneros en uno de los casos concordaron en afirmar son siempre las mismas, tienen actividades que los hace sentir aburrimiento
- En las comunidades que aún se encuentran en su lugar de origen, no hay percepción de desagrado frente a temáticas o metodologías pues las actividades se realizan en su hogar, el cual tiene espacios de aprendizaje no tradicionales (occidental-moderno). Las propuestas, sugerencias y diferencias se gestionan de manera interna y desde estos hacia la institucionalidad, siempre y cuando estas sean acordes a su interés cultural.
- No se evidenciaron menciones o relatos directamente relacionados con el proyecto de vida de los niños, niñas o adolescentes participantes, de hecho, en algunos casos fue más relevante la mención al proyecto comunitario o la alta valoración que tienen del encuentro cómo un espacio lúdico de esparcimiento y aprendizaje en torno al reconocimiento de sus hábitos, cultura, tradiciones y derechos colectivos e individuales.
- Claro está que también se registraron menciones de comunidades que afirmaron no saber exactamente el objetivo del encuentro. Existen reportes de grupos donde sustentan que no hacen nada durante los encuentros, y que

Tabla 398. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoria Metodologia utilizada por el Operador	
	asisten por compartir con sus compañeros y no quedarse en casa realizando actividades domésticas. • En gran parte de los grupos, por las afirmaciones relativas a las actividades puede notarse que los materiales son suministrados de acuerdo a la temática y a las metodologías propuestas. No obstante se registran situaciones en las que los materiales son insuficientes, o no son suministrados. De esta manera, algunos grupos afirman que los materiales están guardados y no tienen acceso a ellos, o que simplemente los usan cuando les deben tomar fotos.

7.2.2.3. Instalaciones donde se realizan los encuentros

Tabla 399. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros	
CATEGORIAS / TEMAS	**DESCRIPTORES**
Instalaciones donde se realizan los encuentros	Grado de disponibilidad de espacios físicos y dotación para la atención del grupo
Hallazgos en Grupos Focales	
Los espacios para el desarrollo de actividades son espacios comunitarios de fácil acceso para los beneficiarios. Se registran así casos notables en dónde el espacio es inadecuado por la alta temperatura que sienten los beneficiarios, salones que se inundan, estructuras en mal estado, la falta de dotación, además de que no cuentan con mobiliario para el desarrollo de actividades.	
 Ilustración 34: Salón deteriorado.	• Los parques son lugares muy apreciado por los niños, mencionan que viven con muchas personas en espacios muy pequeños, es por esto que el espacio al aire libre los hace sentir alegres, a gusto, salen de la casa, se divierten, toman aire fresco. • No obstante en algunos casos estos lugares no cuentan con toda la infraestructura o dotación para el desarrollo de actividades, en algunos solo cuentan con la cancha o el parque, lo que dificulta los encuentros en momentos de lluvia o mal clima, o muchos representan niveles de riesgo en diferentes niveles para los beneficiarios. (baño, electrocución, animales, trafico cuando deben buscar el baño, violencia -muertes- en el sector, riesgo de
"…por lo que acá ya se puso peligroso porque (voz baja) ya	

Tabla 399. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Instalaciones donde se realizan los encuentros	
está que se cae... si no llega a caer eso encima"" (narrativa participantes grupo focal, comunidad Bisia "sol" centro Jaibaná, Puerto Boyacá, Boyacá).	violación, acoso por parte de adultos que circundan el espacio, estructuras en mal estado) • Hay reportes de grupos en los que las instalaciones no cuentan con unidades sanitarias y por tanto deben acudir a sus casas, utilizar espacios públicos, pedir prestado el servicio en instituciones cerca o en casas cercanas. Sin embargo, para algunos la opción es "aguantarse".

Algunos problemas en las Instalaciones.

"(el espacio) es muy chiquito, muy chiquito, es caluroso, cuando todos viene no caben ni las sillas, necesitamos muchas sillas, porque otros se quedan sin sillas, nos toca tirarnos en el piso, se ponen a pelear por las sillas. es oscuro, solo un ventilador que hace más calor adentro, cuando llueve se moja, se moja el espacio sí, porque como arriba hay ventanas, pero entonces cuando llueve se moja, cuando se encharca... el piso, resbaloso, y cuando llegan más niños uno se resbala, se resbalan ahí, a veces que uno deja los trabajos ahí, se mojan… ay que necesitamos un baño, y pa' tomar agua (¿y entonces cómo hacen para ir al baño?) toca aguantarse o ir al SENA. y toca cruzar la calle para ir al SENA (…) en el SENA a veces se ponen bravos y no nos dejan entrar" (Narrativa participantes Grupo Focal, Puerto Carreño, Vichada).

7.2.2.4. Trato, escucha y acompañamiento

Tabla 400. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Trato, escucha y acompañamiento.	
CATEGORIAS / TEMAS	**DESCRIPTORES**
Trato de mayores y de compañeros	Grado de satisfacción con las formas de comunicación y vínculos con el personal operador
Hallazgos en Grupos Focales	
Todo el tiempo están con el promotor quien es el encargado de instruir a los niños en todo lo que concierne a la cultura, bailes e incluso manualidades. Los niños son muy receptivos a sus indicaciones. Si bien la relación entre participantes es en general buena, existe una supervisión e intervención constante por parte de la mayoría de promotores, cuando se presentan acciones de violencia entre los beneficiarios. Las propuestas son escuchadas en la mayoría de grupos que aún conservan su espacio en el lugar	

Tabla 400. Resultados Grupos Focales – Generaciones con Bienestar – Modalidad Étnica - Categoría Trato, escucha y acompañamiento.

tradicional. Para los demás, las propuestas son evadidas o sienten que no son tenidos en cuenta.



Ilustración 35: Promotor en dinámica con beneficiarios- Cauca.

"Cuando está muy cansón o cuando alguien molesta lo pone a hacer aseo" "(ante el disenso) nos ponemos de acuerdo para hacer las cosas"...(ante el mal comportamiento Rubén) "lo manda a hacer aseo" "o lo regaña" (y les aconseja) "respeto.

- Así, aunque generalmente hay un aceptable nivel de escucha, no hay referencia específica a experiencias en los que el promotor haya acogido alguna de las sugerencias, observaciones o quejas de los beneficiarios.
- Algunos promotores luego de recibir las mismas, les plantean la imposibilidad de generar cambios o de realizar otro tipo de actividades, ya sea porque deben cumplir un cronograma o que representa riesgos, costos y una mayor responsabilidad, desarrollar el encuentro en un espacio diferente o involucrar actividades en los que ellos realmente quieren participar.
- Así se evidencia desde los relatos de los participantes que la gestión de sugerencias y proyectos es de muy poco impacto, no superan el nivel del promotor y se generan las acciones, o proyectos que propone el promotor.
- Dos de los grupos mencionaron que podría hablar con ICBF si se presentaran actos que violentaran sus derechos, o si pasara algo negativo en el grupo. Otro de los grupos especificó que habían recibido varias visitas de bienestar familiar en los que ellos habían expresado inconsistencias en el desarrollo de los encuentros, pero que no había cambiado nada, puesto solo escribían y no adelantaban gestiones al respecto.

Nivel de Satisfacción – Satisfacción Global

Existe en general un alto aprecio por el grupo y por el programa. A pesar de las situaciones que se han presentado con los refrigerios, instalaciones o temas de trato con los promotores y demás adultos, los beneficiarios creen que el programa es beneficioso para ellos, muchos están conformes con las actividades, temáticas y modelo pedagógico acorde a su cultura.

En la mayoría de grupos se propicia un ambiente de buen trato entre el grupo y los promotores, sin embargo, existen testimonios de niños, niñas y adolescentes que reportan sentirse incomodos o maltratados por los regaños o desatención de algunos de los promotores.

Se debe garantizar que se desarrollan los talleres temáticos para todas las edades cubiertas por el proyecto, pues a veces lo menores se sienten relegados por las actividades de los

participantes de mayor edad.

A su vez fue importante el aporte de varios grupos en tanto la necesidad de realizar mayores encuentros vocacionales o productivos (costura de trajes tradicionales, siembra y cría de animales), más allá de las temáticas trabajadas actualmente que para varios grupos se centran sólo en charlas. A este respecto, fue notable la mención de los y las participantes del Amazonas y Cúcuta en tanto que quisieran tener una mayor relación con el rio o fuentes de agua, ya que hace parte de su cultura, y el proyecto no contempla ir a esos espacios o realizar actividades allí.

Por otro lado, expresaron que la duración del encuentro es corta y que quisieran que tuviera una mayor duración, o que se citarán más días a la semana.

7.3. PROGRAMA TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR (DIRECCIÓN DE FAMILIA Y COMUNIDADES)

Para el caso de Territorios Étnicos se indagó acerca de las siguientes categorías:

Desarrollo de actividades para el fortalecimiento cultural
Desarrollo de actividades para el fortalecimiento Socio-Organizativo
Desarrollo de actividades para el Apoyo a la Autosuficiencia Alimentaria y Producción para el Autoconsumo.
Abordaje de problemáticas familiares
Participación autoridades territoriales, así como mujeres y niños, niñas y adolescentes.
Trato recibido por el ICBF y el Operador
Dificultades identificadas en el desarrollo del proyecto
Recomendaciones a otras familias étnicas

A continuación se presentan los resultados para cada una de las categorías de análisis antes mencionada, así:

7.3.1. Desarrollo de actividades para el fortalecimiento cultural

- Los participantes del grupo focal mencionan que un aspecto importante es el conocimiento de su propia cultura, que se había dejado o considerado como un conocimiento de adultos mayores o abuelos, y no cómo un tema que resalta la cultura y el cuidado de la comunidad.

- Sin embargo, lo ofrecido por parte del proyecto es aún limitado y puede mejorarse con la inclusión de más temas asociados al rescate de la lengua, la gastronomía, medicina tradicional, la construcción con materiales propios, otros por ejemplo. En Arauca en particular proponen

zzzusualmente está en la tradición oral pero que no tienen apoyo para aprender a escribirla.

- Este hecho se ve aún más urgente de fortalecer por parte de la comunidad teniendo en cuenta que hay riesgos psicosociales (SPA, niños y niñas vulnerados y retirados por ICBF) y de tenencia de tierras que afectan su integridad como pueblo.

7.3.2. Desarrollo de actividades para el fortalecimiento Socio-Organizativo

- Para la mayoría el proyecto ICBF en su comunidad comienza por la conexión que tienen con otros pueblos y comunidades cercanas, que ya tenían otros proyectos con ICBF y que les indicaron como lograrlo. Sin embargo es posible que esta conexión y trabajo conjunto solo se realice mientras esta activo el proyecto.

- Las comunidades solicitan que haya proyectos específicos por cada pueblo, ya que las necesidades y costumbres son únicas y distintas en su abordaje.

- Valoran los procesos en los que se han fomentado el intercambio de experiencias entre comunidades indígenas, pues es una oportunidad para compartir la cosmovisión propia y mejorar los proyectos que ellos mismos formulan.

- Reconocen que hay inexperiencia en la formulación de los proyectos, y que a medida que los desarrollan van mejorando prácticas y metodologías.

7.3.3. Desarrollo de actividades para el Apoyo a la Autosuficiencia Alimentaria y Producción para el Autoconsumo.

Las comunidades resaltan que el proyecto aporta en la superación de problemáticas asociadas a la desnutrición de los niños y niñas, por ello la siembra de alimentos es una de las actividades más importantes del proyecto, no solo por la producción en sí, también porque en torno a ello se fortalecen otras prácticas y la cultura tradicional. Las comunidades mencionan además, que si bien son actividades que tradicionalmente realizan, ven que el apoyo económico les permite sentir que son prácticas valoradas y que no lo están haciendo solos. Ven mejoría en la producción de sus cultivos y siembras.

7.3.4. Abordaje de problemáticas familiares

Las problemáticas (incluso las psicosociales) son abordadas por medio del proyecto, que de otra manera no podrían realizarse.

Resaltan la integración que se genera por medio del proceso y que se evidencia una mayor

convivencia.

Los proyectos son gestionados por los lideres tradicionales, pero los contenidos y las formas de hacerlo se concerta con la comunidad. No obstante, la gestión de proyectos es un tema que requiere gestión política y la relación con políticos locales.

Los aportes de ICBF más que implementar actividades deben ser un acompañamiento y fortalecimiento a lo ya existente, así, los promotores, son acompañamiento de los mayores, y los coordinadores, un apoyo para las autoridades. Todos los programas implementados por ICBF deben tener profesionales o auxiliares que conozcan la lengua.

7.3.5. Participación autoridades territoriales, así como mujeres y niños, niñas y adolescentes.

Una de las potencialidades del proyecto es la inclusión de mujeres, niños y jóvenes en las actividades. Los y las participantes resaltan que el proyecto les ha permitido realizar encuentros intergeneracionales que resultan en valiosos aportes, que usualmente en otros contextos no los pueden realizar. Además, les permite explorar actividades que tradicionalmente han sido asignada a algún género o a algún ciclo vital.

7.3.6. Trato recibido por el ICBF y el Operador

Ven el proyecto como una oportunidad, que aparte de las actividades les permite el encuentro y la integración de la comunidad.

Relatan que los dinamizadores siempre están presentes, son activos y dinámicos lo que incentiva y motiva la participación en el proyecto.

Mencionan que en general el operador tiene buenas relaciones con la comunidad, conoce e identifica a los participantes del proyecto y exaltan que es una gestión transparente (tanto por parte del operador como de ICBF).

Las sugerencias y cambios que han comunicado al ICBF, han sido aceptados y se han realizado mejoras en la operación. Valoran la comunicación fluida que se tiene con la institución, ya que el proceso de socialización de los proyectos por parte de la entidad es amplio.

Se evidencia que una de las problemáticas más significativas con el ICBF tiene que ver con la concertación y reconocimiento de la autonomía y la cultura, ya que consideran que no se tienen en cuenta sus particularidades a la hora de plantear lineamientos y generar estándares que por sus tradiciones o cultura a veces son difíciles de cumplir.

No obstante, no es un tema exclusivo de esta entidad, ya que existen otras instituciones públicas

con quienes también poseen estas dificultades. Estas diferencias resultan en el cierre de programas que expresan los beneficiarios se basan en diferencias en las concepciones culturales que se tienen frente a los componentes o procesos técnicos de los proyectos. Además, hay comunidades que no comunican sus proyectos al ICBF dado que no priorizan solicitar su ayuda allí, puede aludirse a que no conocen exactamente cómo esta institución puede ayudarlos aparte de la parte nutricional, o formación para el rescate de tradiciones.

7.3.7. Dificultades identificadas en el desarrollo del proyecto

Durante el desarrollo de los grupos focales, los participantes manifestaron las siguientes dificultades:

Durante el proyecto el material es Insuficiente o no tienen información de la entrega.

Después de la operación, los materiales son de difícil consecución, no tienen claro como volver sostenibles los proyectos.

Concertación de contratación no se da en todos los niveles.

El proyecto tiene una duración corta y el presupuesto no es suficiente. Los procesos de capacitación son demasiado cortos y consideran que no se obtiene lo que se requiere en términos pedagógicos.

Continuidad relativa, indefinición. Mencionan que es necesario el fortalecimiento o la continuación de lo ya iniciado. Así, proponen que sea un proyecto constante, dado que son procesos que requieren continuidad para ser sostenibles.

En uno de los grupos se evidenció que las ideas y propuestas de nuevos proyectos se han expresado, pero que se sustenta que es necesario esperar a terminar los actuales, porque no hay oportunidad de tener más de un proyecto

Requieren mayores conocimientos (técnicos) y visitas de expertos que el proyecto no contempló. La inversión es poca, no contempla maquinaria, ni formación en gestión de proyectos.

7.3.8. Recomendaciones a otras familias étnicas

Los participantes sienten que hace necesario más apoyo, pues la problemática es extensa y se

debe tener más apoyo y colaboración de las instituciones y de la comunidad.

Los proyectos no tienen definido que pasa luego de la fase de producción de los alimentos, mencionan que muchos vendieron por aparte y generaron ingresos que fueron manejados como propios, y no se reinvirtió en la comunidad parte de esos beneficios. De esta situación está enterado el líder tradicional y se reconoce como una lección aprendida del proceso

Se requiere que no solo se trabaje una parte del proyecto, sino otras que son complementarias, por ejemplo, la siembra requiere del control de plagas que no está incluido dentro de los proyectos y que tradicionalmente las trabajan por medio de otras plantas y procesos tradicionales.

Así mismo resaltan que la parte productiva también requiere un fortalecimiento de emprendimientos y conocer los procesos de comercialización y gestión financiera de los productos. Se desperdicia la producción, y para el caso de amazonas se está vendiendo e intercambiando por otros productos que contradicen la naturaleza del proyecto y de su comunidad étnica.

En la tabla 401 que se indica a continuación se resaltan las principales observaciones como resultado de la aplicación de los grupos focales, así:

Tabla 401. Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal según Macroregión.

REGIONAL	PROGRAMA	HCB	GCB	TEB	OBSERVACION
NORTE DE SANTANDER (Centro Oriente)	GENERACIONES CON BIENESTAR – Modalidad Etnica		X		La mayor dificultad evidenciada, está asociada con la parte fisica, del lugar donde realizan los encuentros del grupo de GECB (Barrio San Fernando), pues carece de un sitio fijo o adecuado, donde puedan sentarse cómodamente, que sea cubierto para protegerse del sol.
SANTANDER (Centro Oriente)	HOGARES CON BIENESTAR	X			Algunos hogares con bienestar de Floridablanca fueron los que menos espacio contaban para el desarrollo de actividades con los niños. Esto limitaba el desarrollo de algunas actividades.
BOGOTA (Centro Oriente)	GENERACIONES CON BIENESTAR – Modalidad Etnica		X		Los grupos de Generaciones Etnicas demostraron poca relación o empoderamiento con los contenidos o temas tratados durante el programa. Se evidenció un caso (Mártires- embera Chami) en el que el promotor no atiende las solicitudes o alarmas de riesgo que puedan llegar a tener las y los beneficiarios en los espacios en los que se desarrolla el programa, pues según ellos lo toma como broma.
BOYACA (Centro Oriente)	GENERACIONES CON BIENESTAR – GENERACIONES ETNICAS CON BIENESTAR Y HOGARES CON BIENESTAR	X	X		Se resalta la gestión del programa de Hogares con Bienestar dónde se evidencia una amplia satisfacción por parte de los beneficiarios, se valora los esfuerzos de la Madre Comunitaria por adelantar acciones pedagógicas más allá de los recursos disponibles. Por su parte, los grupos de GCB de Garagoa (Boyacá) demuestran un alto empoderamiento del grupo y de los contenidos (derechos, convivencia y valores).

Tabla 402. Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal según Macroregión.

REGIONAL	PROGRAMA	HCB	GCB	TEB	OBSERVACION
QUINDIO – Eje Cafetero	Hogares Con Bienestar	X			En Armenia, aunque el hogar cuenta con una buena organización y dotación, se evidencia muy poco espacio para el desarrollo de actividades, en relación con otros hogares visitados.
ANTIOQUIA - Eje Cafetero	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar		X		Los encuentros del grupo generaciones étnicas en Turbo se realizan en la cancha Julia Orozco, que si bien es un lugar muy amplio donde ellos tienen bastante espacio para hacer deporte y está cubierta, es evidente que los alrededores del lugar está bastante abandonado, hay mucha basura y los olores de los baños son bastante molestos, lo que hace que los niños que requieran el uso del baño recurran a algún vecino que les preste este servicio. Adicionalmente, reportan que en muy pocas ocasiones salen de esta zona pues el barrio es un poco "peligroso".
ARAUCA – Llanos	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar Y Hogares Con Bienestar-Territorios Étnicos	X	X	X	Para los niños y niñas de Matacandela, Arauca no hay grandes diferencias dado que se trata de actividades que realizan al interior de su espacio territorial con un enfoque de reforzamiento de la identidad propia. Reconocen el distanciamiento con el sedentarismo, el consumo de sustancias ilegales y otros perjuicios latentes, pero el interés no radica en tomar una distancia de elementos nocivos sino garantizar un refuerzo al interior de la comunidad cultural.

REGIONAL	PROGRAMA	HCB	GCB	TEB	OBSERVACION
					Poseen dificultades en la gestión de refrigerios dada las altas temperaturas y su ubicación. Para el caso del grupo de Territorios Étnicos participante, fue preocupante el tema de los materiales, la gestión y de la sostenibilidad de los procesos.
VAUPES – Llanos	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar		X		Los beneficiarios del grupo Generaciones Étnicas de Mitú, fueron los que señalaron mayores dificultades con las condiciones de la cancha del parque y la limpieza del mismo (señalaron que había demasiada basura). Que el refrigerio sea más variado. Que las actividades no sean siempre las mismas
VICHADA – Llanos	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar		X		Es notable el compromiso y actitud de las promotoras frente a las actividades, y aunque no tienen mucho apoyo o capacitación para su labor, son reconocidas y muy apreciadas. La problemática con los espacios e instalaciones dónde se desarrollan los encuentros. Ya sea porque el espacio se encuentra en malas condiciones de aseo , ventilación o simplemente se inunda, o el parque no siempre tiene todos los elementos que se solicitan. Los beneficiarios resaltan que los materiales son mínimos y de mala calidad, y que los promotores no son apoyados por parte del promotor.

Tabla 403. Principales Observaciones de la aplicación de la técnica del Grupo Focal según Macroregión

REGIONAL	PROGRAMA	HCB	GCB	TEB	OBSERVACION
GUAJIRA – Caribe	TERRITORIOS ETNICOS			X	La experiencia con el programa Territorios Étnicos es ampliamente valorada por la comunidad, además que dinamiza otros procesos que sin el programa no habían sido posibles.
SUCRE – Caribe	Hogares Con Bienestar	X			El programa HCB en esta regional, muestra algunas prácticas innovadoras para asegurar el buen comportamiento de los niños y niñas "silla de reflexión". El uso de bloques didácticos en madera, son percibidos por los niños y niñas como pesados y un riesgo para ellos, ya que se pueden caer y cortarse con dichos bloques.
AMAZONAS – Centro Sur	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar Y Territorios Étnicos	X	X	X	Se evidencia una alta rotación de promotores, que los beneficiarios y beneficiarias argumentan que no es tan bueno. El espacio de Generaciones Étnicas en Puerto Nariño, no es cómodo desde la percepción de los beneficiarios, ya que no siempre es el mismo, ni tienen todas las condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades. El grupo de Territorios Étnicos resalta que se hace necesario una mayor inversión en los programas, ya que su corta duración y pocos materiales hacen poco eficiente la gestión que pueda lograr la

REGIONAL	PROGRAMA	HCB	GCB	TEB	OBSERVACION
					comunidad.
CAUCA - Pacifico	Generaciones Con Bienestar – Generaciones Étnicas Con Bienestar y Hogares Con Bienestar- Territorios Étnicos	X	X	X	La relación de los niños y promotores del grupo GCB de Caloto es una experiencia positiva a resaltar, hay un modelo significativo del trato que reciben y la alta capacidad del promotor para dinamizar las jornadas, ser apoyo para los y las preadolescentes. Caso diferente el encontrado en Santander de Quilichao en el grupo de GECB dónde los y las beneficiarias se reúnen sin la presencia del promotor, quien no permanece con ellos y posee actitudes de desatención, y no plantea procesos de formación o pedagógicos que sean de reconocimiento por parte de los beneficiarios.
CHOCO – Pacifico	HOGARES CON BIENESTAR- TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	X		X	Fue relevante la falta de dotación, juguetes y materiales para los niños y niñas. No hay unidades para cada niño, lo que genera problemas de convivencia entre ellos, las madres comunitarias no poseen los medios económicos para adquirir nuevo material, en especial libros.
VALLE – Pacifico	GENERACIONES CON BIENESTAR – GENERACIONES ETNICAS CON BIENESTAR Y	X	X	X	Los beneficiarios y beneficiarias de GCB resaltan los grandes cambios que ven luego del proceso, sienten que aprenden más y se sienten más informados y protegidos. Aunque es alarmante las situaciones de riesgo que plantean están ocurriendo en los espacios públicos dónde se desarrollan los encuentros. el grupo de Territorios Étnicos participante
	HOGARES CON BIENESTAR- TERRITORIOS ETNICOS				valoró en gran medida el respaldo que sienten por parte de la institución ICBF.

8. ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SEGÚN GRUPOS ETARIOS

La experiencia y el razonamiento nos prueban que en toda percepción hay trabajo.

Alfred Binet

Para la aplicación de esta técnica se dispuso de tres formatos con sus correspondientes ayudas, dirigidos a la población de cada grupo etario (Ver el formato de encuesta que se encuentra en Anexo 15, 16 y 17).

8.1. PERCEPCIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS DE 5 A 9 AÑOS

Objetivos

Conocer la opinión ciudadana frente a la imagen institucional del ICBF y la calidad de los programas y servicios prestados por este.

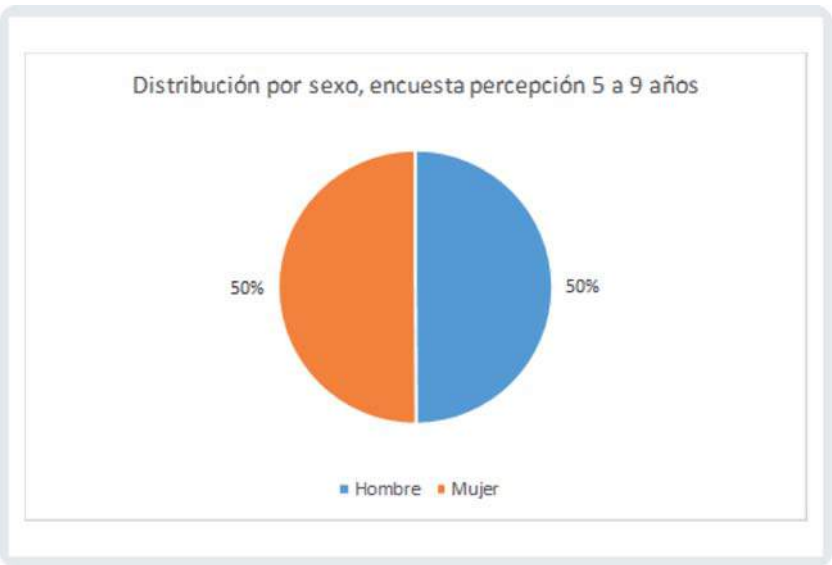
Caracterización del grupo poblacional de niños y niñas de 5 a 9 años según encuesta nacional de percepción

En esta sección de caracterización es de interés indagar acerca de las variables de caracterización de los niños y niñas que manifiestan su percepción acerca de la entidad, como son sexo, edad, condición de discapacidad, reconocimiento de la pertenencia o no a una etnia, aspectos que se describen a continuación.

Sexo

La información registrada en el gráfico 79, da cuenta de la aplicación de la encuesta nacional de percepción al 50% de niños y 50% de niñas.

Gráfico 79. Distribución Grupo poblacional por sexo. Encuesta de percepción



Rango de Edad de niños y niñas participantes en la encuesta de percepción

La información que se indica en el gráfico 80 permite afirmar que la aplicación de la encuesta nacional de percepción se orientó en forma equitativa entre el rango de edad, así: El 15% corresponde a una población de 5 años; el 19% a 6 años; el 21% a 7 años; el 22% a niños y niñas de 8 años y el 24% a niños y niñas de edad de 9 años.

Gráfico 80. Edad Grupo poblacional según encuesta de percepción



Condición de discapacidad

Con el propósito de orientar la respuesta institucional de ICBF se consideró necesario indagar acerca de las condiciones de deficiencia y limitación de la personas con discapacidad; es así como el 99% de los niños y niñas que participaron en la encuesta nacional de percepción no menciona ninguna condición; frente al 1% que si lo menciona como se puede apreciar en el gráfico 81.

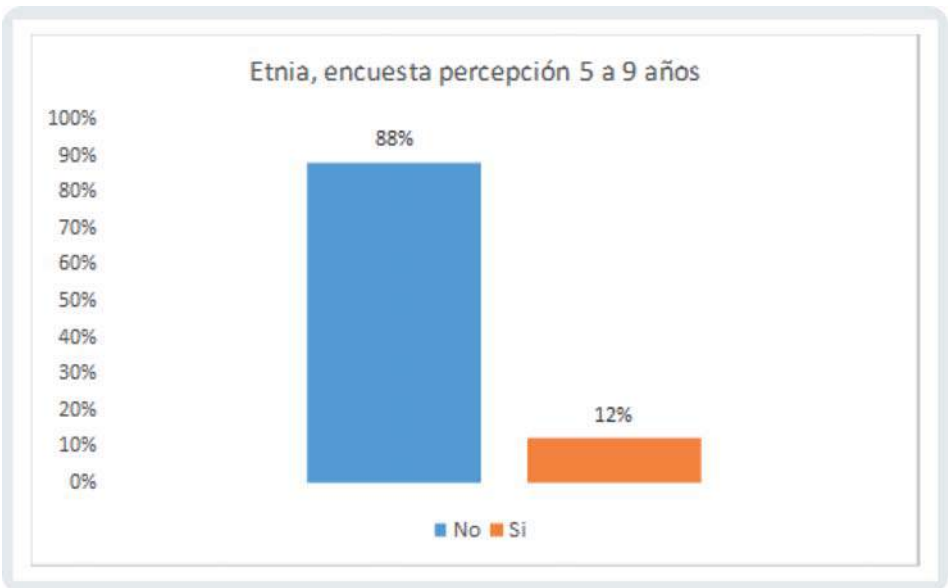
Gráfico 81. Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción



Reconocimiento de pertenencia a una etnia específica

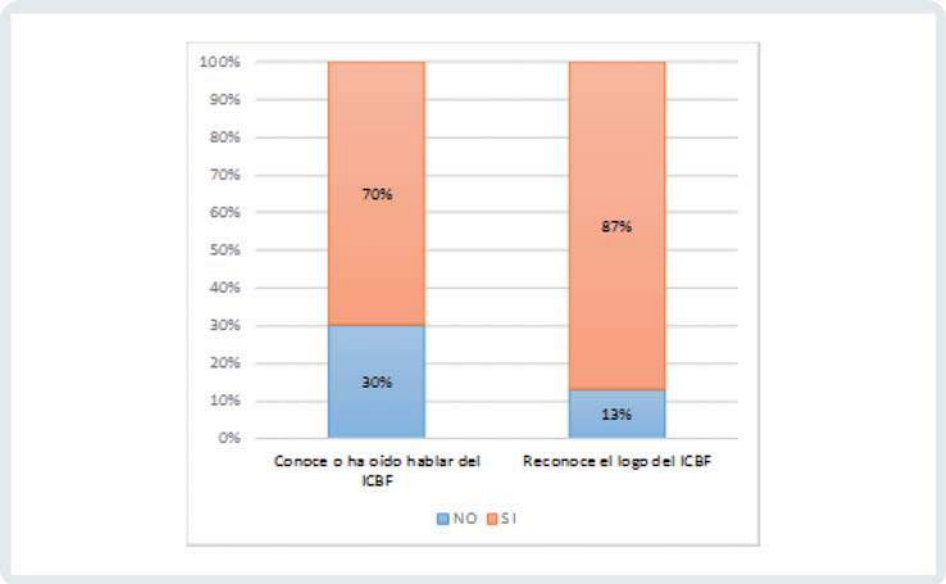
El ICBF desea orientar sus Programas y Servicios en el marco del reconocimiento de la diversidad; por lo tanto se consideró importante incluir en esta caracterización una pregunta orientada a conocer si las personas asociadas al Instituto se reconocen o no pertenecientes a una etnia específica. En el caso de los niños entre 5 a 9 años, el 12% de ellos afirman su pertenencia; mientras que el 88% no se reconoce de ninguna etnia específica, así se puede apreciar en la información que se registra en el gráfico 82.

Gráfico 82. Reconocimiento de Etnia Grupo poblacional según encuesta de percepción



El 70% de la población de niños entre 5 y 9 años del país conoce o ha oído hablar del Bienestar Familiar. El 87% reconoce el logo del instituto.

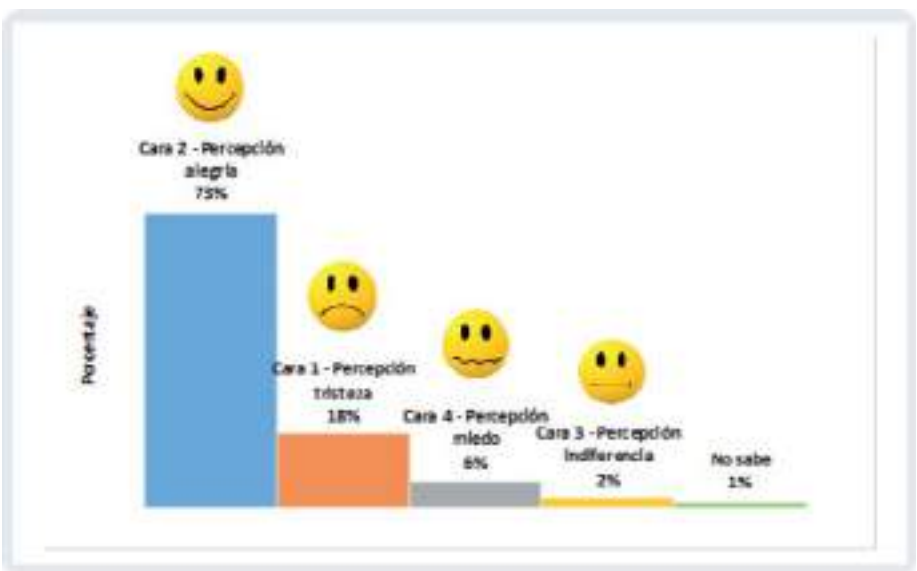
Gráfico 83. Percepción sobre conocimiento del Bienestar Familiar y reconocimiento del logo, Grupo 5 a 9 años



Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

El 73% de los niños asocian al Bienestar Familiar con una cara de alegría. El 24% tiene una percepción negativa del Bienestar (18% de tristeza y 6% de miedo).

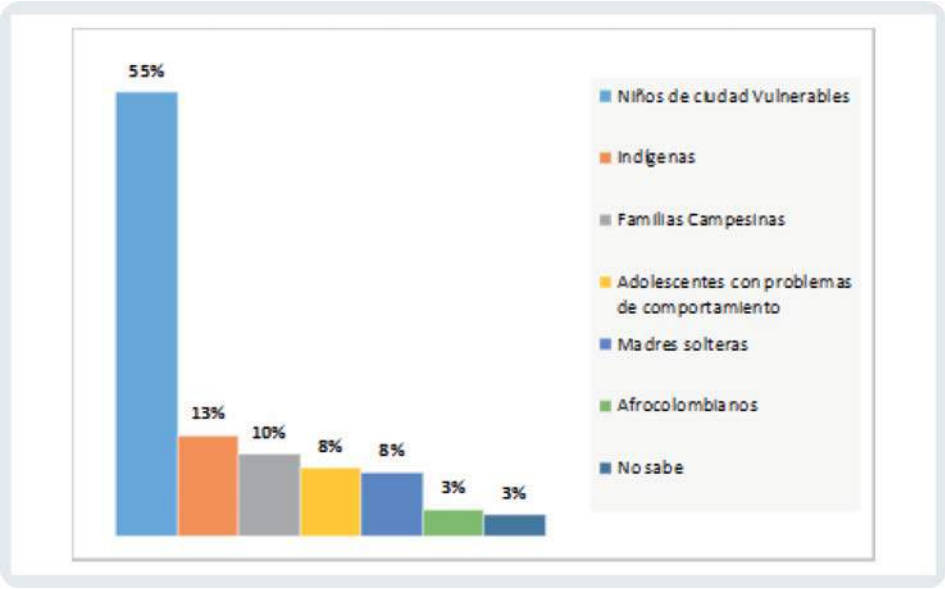
Gráfico 84. Percepción que refleja mejor lo que siente al escuchar hablar sobre el Bienestar, Grupo 5 a 9 años



Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

La mayoría de niños (55%) entre 5 y 9 años tienen una percepción de que el Bienestar familiar ayuda principalmente a los niños de ciudad vulnerables, seguido de los indígenas (13%), las familias campesinas (10%), los adolescentes con problemas de comportamiento y madres solteras, cada uno con 8%. Sólo el 3% opina que el Bienestar familiar ayuda a población afrocolombiana.

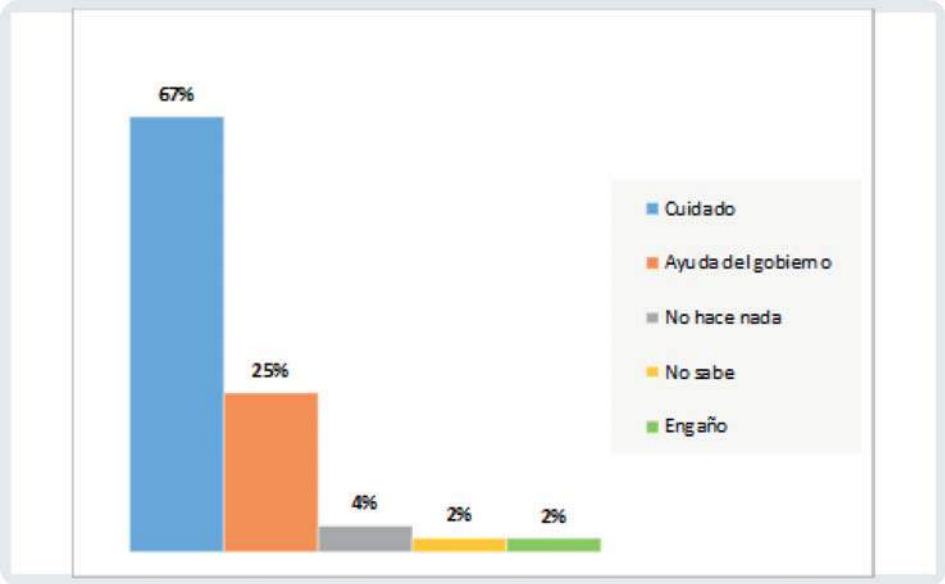
Gráfico 85. Percepción sobre poblaciones a las que el Bienestar Familiar ayuda, Grupo 5 a 9 años



Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

Dos de cada tres niños entre 5 y 9 años asocian la palabra "Cuidado" con el Bienestar Familiar. Una cuarta parte lo identifica con ayuda del gobierno. El 2% lo identifica con algún tipo de engaño.

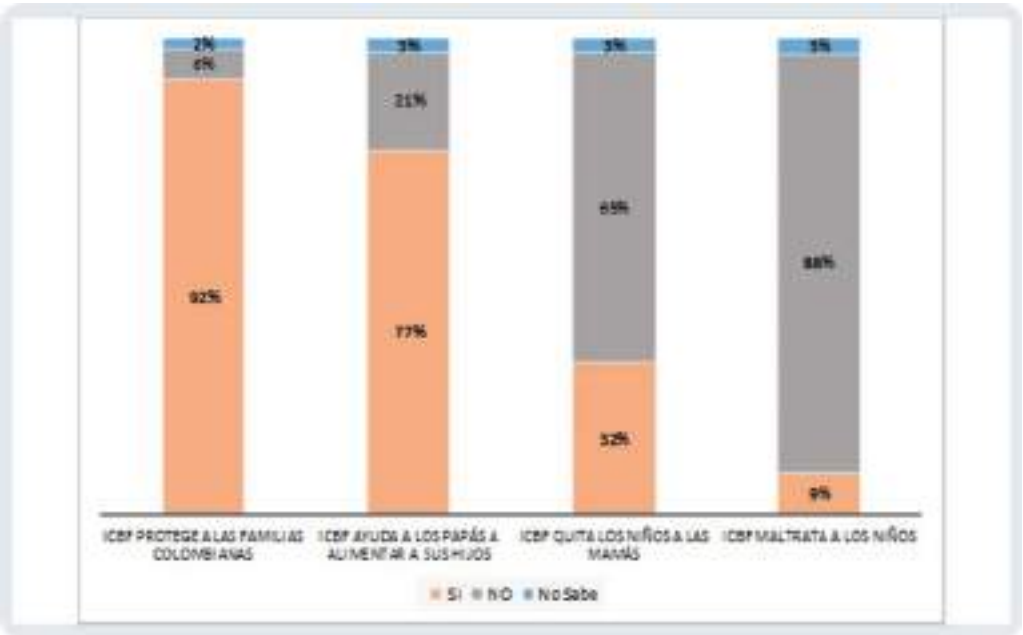
Gráfico 86. Palabra asociada al Bienestar Familiar, Grupo 5 a 9 años



Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

La mayoría de niños entre 5 y 9 años tienen una percepción positiva del ICBF frente a la protección de familias colombianas y la ayuda a los papás en la alimentación de los hijos. Sin embargo, el hecho de que 32% opine que el Bienestar quita los niños a las mamás y que cerca de un 10% crea que el Bienestar maltrata a los niños, es una alarma que se debe prender para la corrección de esta percepción.

Gráfico 87. Percepción sobre los servicios del ICBF, Grupo etario 5 a 9 años



Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

Tabla 404. Descripción de las cosas que ha visto del Bienestar Familiar en Televisión

Descripción	Frecuencia porcentual
Los niños buscan su hogar	46%
No sabe / No responde	25%
Otros	16%
Tiene que ver con niños y niñas	6%
Programas de ayuda y protección a la niñez y las familias	2%
Entregan alimentos a los niños	1%
Cuidan a los niños	1%
Protección para los niños	1%
Niños y niñas sin padres	1%
Entrega regalos a niños pobres	0%
Niños y niñas solos	0%
Total	**100%**

Fuente: Encuesta de percepción 5 a 9 años (2016)

8.2. PERCEPCIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS DE 10 A14 AÑOS

Caracterización del grupo poblacional de niños y niñas de 10 a 14 años según encuesta nacional de percepción

En esta sección de caracterización es de interés indagar acerca de las variables de caracterización de los niños y niñas que manifiestan su percepción acerca de la entidad, como son sexo, edad, condición de discapacidad, reconocimiento de la pertenencia o no a una etnia, aspectos que se describen a continuación.

Sexo

La información registrada en el gráfico 88, da cuenta de la aplicación de la encuesta nacional de percepción al 47% de niños y 53% de niñas.

Gráfico 88. Distribucional poblacional por sexo según encuesta de percepción. 2016



Rango de Edad de niños y niñas participantes en la encuesta de percepción

La información registrada en el gráfico 89 presenta la aplicación de la encuesta nacional de percepción la cual se orientó en forma equitativa entre el rango de edad, así: El 24% corresponde a una población de 10 años; el 18% a 11 años; el 20% a 12 años; el 20% a niños y niñas de 13 años y el 18% a niños y niñas de edad de 14 años.

Gráfico 89. Edad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016



Condición de discapacidad

Con el propósito de orientar la respuesta institucional de ICBF se consideró necesario indagar acerca de las condiciones de deficiencia y limitación de la personas con discapacidad; es así como el 99% de los niños y niñas entre 10 a 14 años que participaron en la encuesta nacional de percepción no menciona ninguna condición; frente al 1% que si lo menciona como se puede apreciar en el gráfico 90.

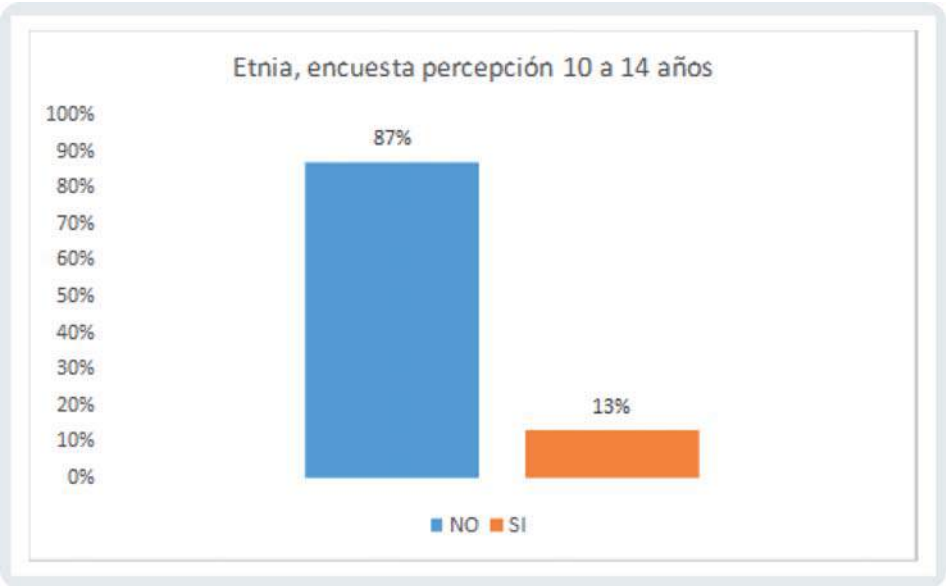
Gráfico 90. Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016



Reconocimiento Etnia

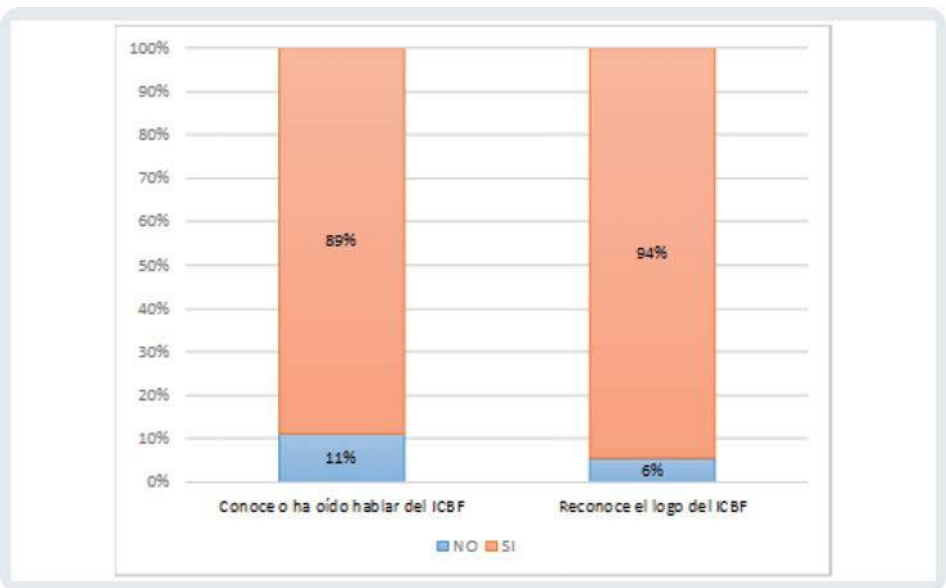
El ICBF desea orientar sus Programas y Servicios en el marco del reconocimiento de la diversidad; por lo tanto se consideró importante incluir en esta caracterización una pregunta orientada a conocer si las personas asociadas al Instituto se reconocen o no pertenecientes a una etnia específica. En el caso de los niños entre 10 a 14 años, el 13% de ellos afirman su pertenencia; mientras que el 87% no se reconoce de ninguna etnia específica, así se puede apreciar en la información que se registra en el gráfico 91.

Gráfico 91. Reconocimiento Etnia Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016



El 89% de la población de los jóvenes entre 10 y 14 años del país conoce o ha oído hablar del ICBF. El 94% reconoce el logo del instituto.

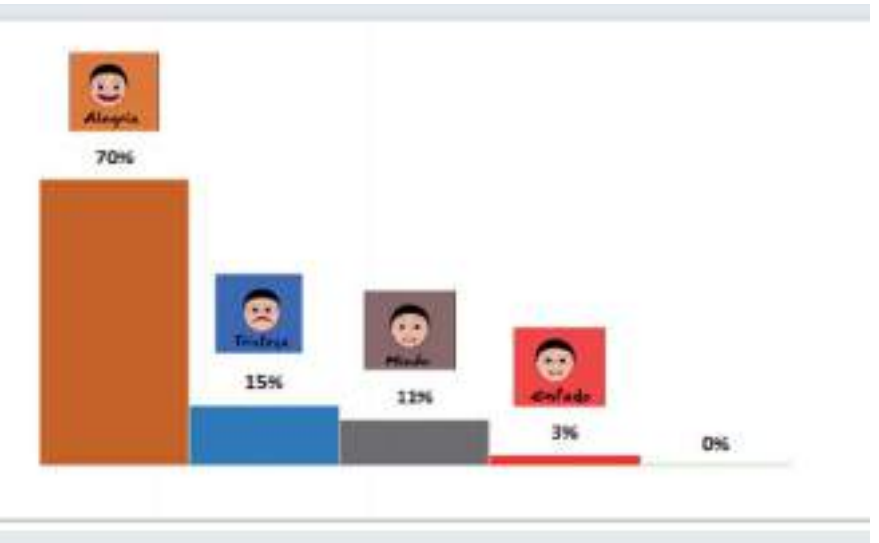
Gráfico 92. Conocimiento sobre el bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años



Fuente: Encuesta de percepción 10 a 14 años (2016)

El 70% de los jóvenes entre 10 y 14 años asocian al Bienestar Familiar con una cara de alegría.

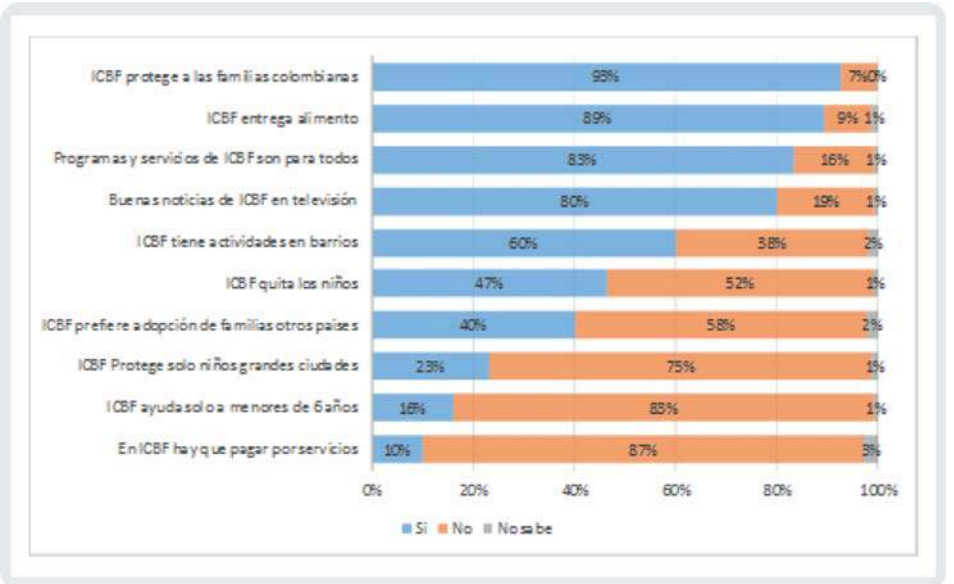
Gráfico 93. Asociación de caras con el Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años



Fuente: Encuesta de percepción 10 a 14 años (2016)

Los jóvenes tienen percepciones positivas del Bienestar familiar por encima del 80% en protección a familias, entrega de alimentos, universalidad de programas y servicios ofrecidos y buenas noticias en televisión. Sin embargo, vuelve a ser alarmante la cifra de jóvenes que piensan que el Bienestar quita niños. Llama la atención que el 23% de los jóvenes de este grupo etario, conformados mediante diseño de muestra por jóvenes mayoritariamente de zonas rurales, tenga la percepción de que el Bienestar sólo ofrece ayuda a niños de grandes ciudades.

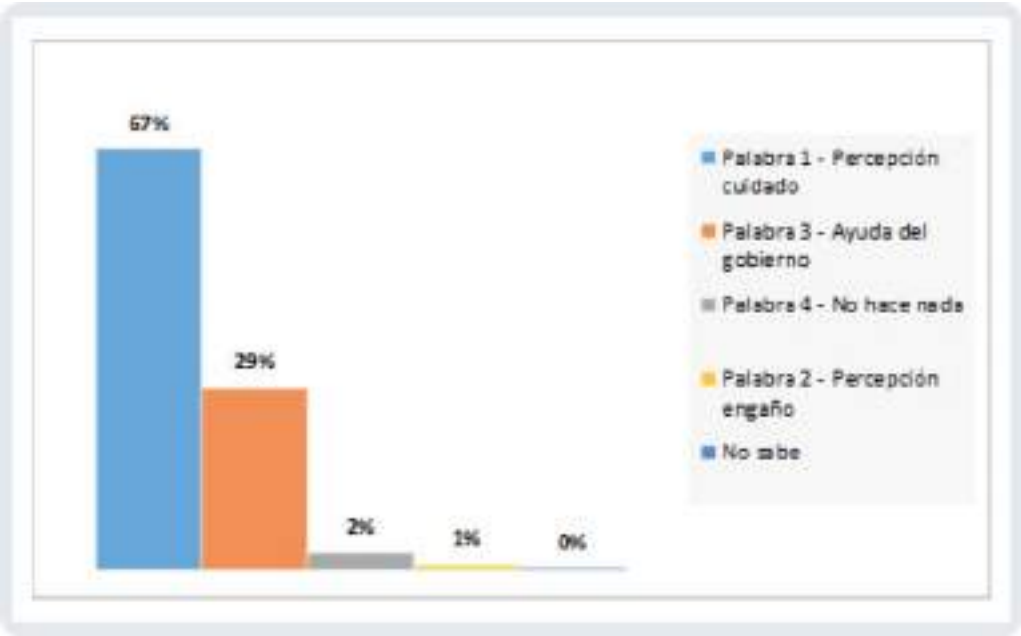
Gráfico 94. Percepciones diversas del Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años



Fuente: Encuesta de percepción 10 a 14 años (2016)

Dos de cada tres jóvenes asocian la palabra "Cuidado" con el Bienestar Familiar. 29% lo identifica con ayuda del gobierno.

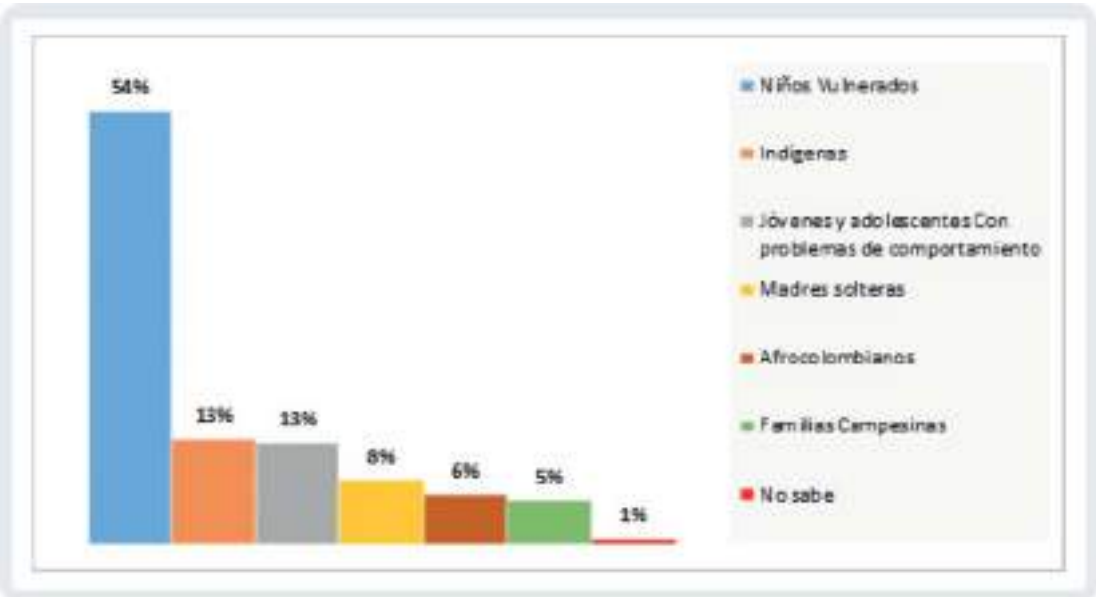
Gráfico 95. Percepción palabra asociada con el Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años



Fuente: Encuesta de percepción 10 a 14 años (2016)

El 54% de jóvenes asocian a los niños vulnerados como la población principal que atiende el Bienestar Familiar.

Gráfico 96. Percepción de población beneficiaria del Bienestar Familiar, Grupo etario 10 a 14 años



Fuente: Encuesta de percepción 10 a 14 años (2016)

8.3. PERCEPCIÓN DEL GRUPO MAYORES DE 15 AÑOS O MÁS

Caracterización del grupo poblacional mayores de 15 años según encuesta nacional de percepción

En esta sección de caracterización fue de interés indagar acerca de las variables de caracterización de los las jóvenes mayores de 15 años que manifiestan su percepción acerca de la entidad, como son sexo, edad, condición de discapacidad, reconocimiento de la pertenencia o no a una etnia, aspectos que se describen a continuación.

Sexo

La información registrada en el gráfico 97, india que la aplicación de la encuesta nacional de percepción se orientó al 43% de jóvenes hombres y 57% mujeres.

Gráfico 97. Distribución poblacional por sexo según encuesta de percepción. 2016



Rango de Edad de los y las jóvenes mayores de 15 años participantes en la encuesta de percepción

La información que se indica en el gráfico 98 permite observar que la aplicación de la encuesta nacional de percepción se dirigió en el 71% a personas menores de 20 años, el 16% corresponde a una población de 20 a 24 años; el 7% de 25 a 29 años; el 3% de 30 a 34 años.

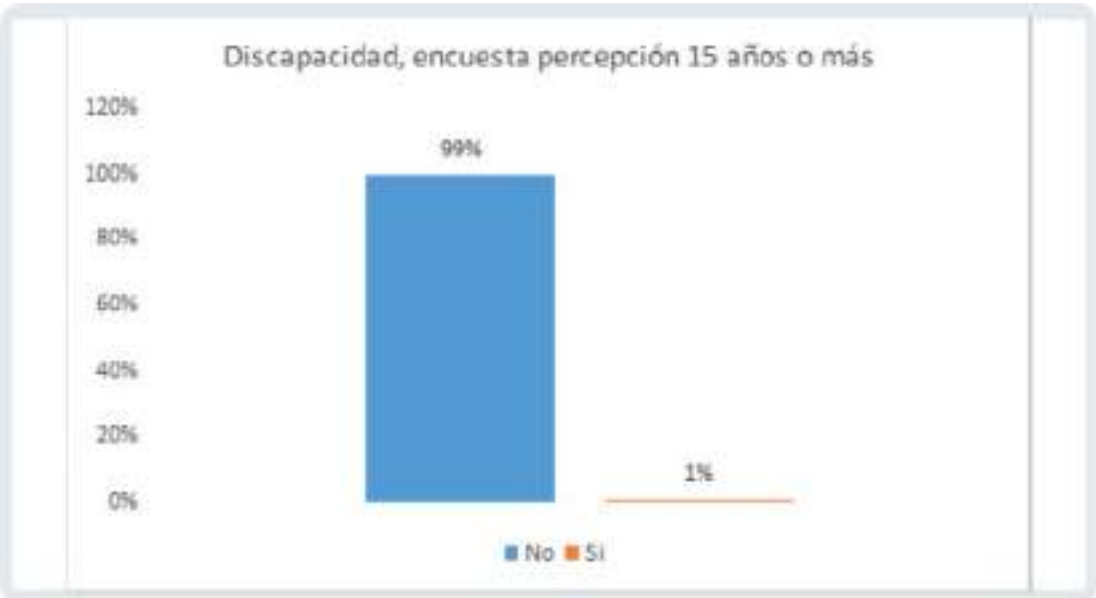
Gráfico 98. Edad por Grupo poblacional encuesta de percepción. 2016



Condición de discapacidad

Con el propósito de orientar la respuesta institucional de ICBF se consideró necesario indagar acerca de las condiciones de deficiencia y limitación de la personas con discapacidad; es así como el 99% de los y las jóvenes mayores de 15 años que participaron en la encuesta nacional de percepción no menciona ninguna condición; frente al 1% que si lo menciona como se puede apreciar en el gráfico 99.

Gráfico 99. Condición de discapacidad Grupo poblacional según encuesta de percepción. 2016



Reconocimiento de pertenencia a una etnia específica

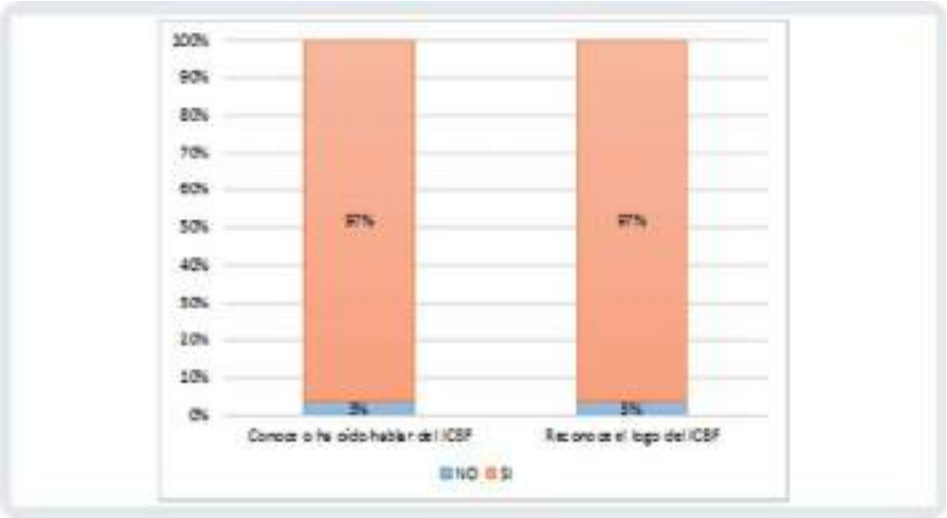
El ICBF desea orientar sus Programas y Servicios en el marco del reconocimiento de la diversidad; por lo tanto se consideró importante incluir en esta caracterización una pregunta orientada a conocer si las personas asociadas al Instituto se reconocen o no pertenecientes a una etnia específica. En el caso de los y las jóvenes mayores de 15 años, el 12% de ellos afirman su pertenencia; mientras que el 88% no se reconoce de ninguna etnia específica, así se puede apreciar en la información que se registra en el gráfico 100.

Gráfico 100. Reconocimiento de Etnia según encuesta de percepción. 2016



El 97% de la población de los jóvenes mayores o iguales a 15 años del país conoce o ha oído hablar del Bienestar. El mismo porcentaje reconoce el logo del instituto.

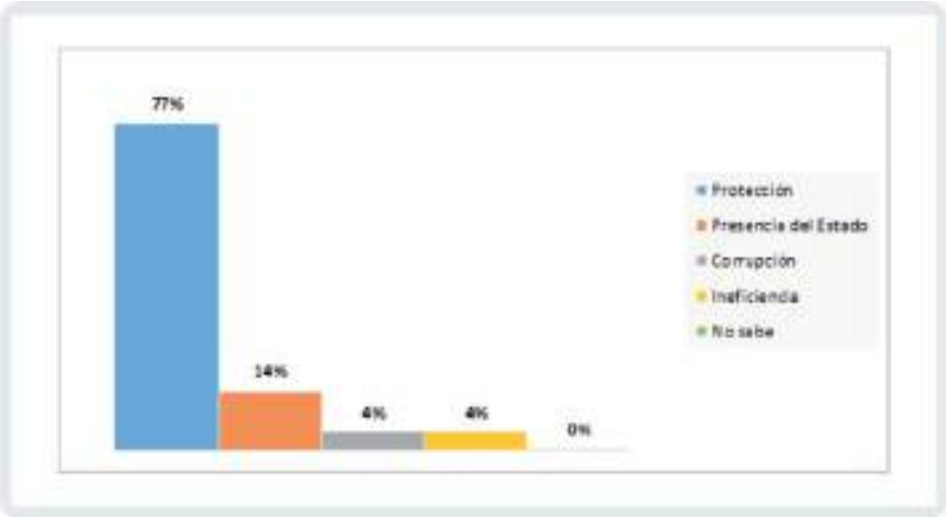
Gráfico 101. Conocimiento sobre el bienestar Familiar, Grupo etario 15 años o más



Fuente: Encuesta de percepción 15 años o más (2016)

El 77% de los ciudadanos de 15 o más años asocian al Bienestar Familiar con el concepto de protección, seguido de un 14% por el concepto de presencia del Estado.

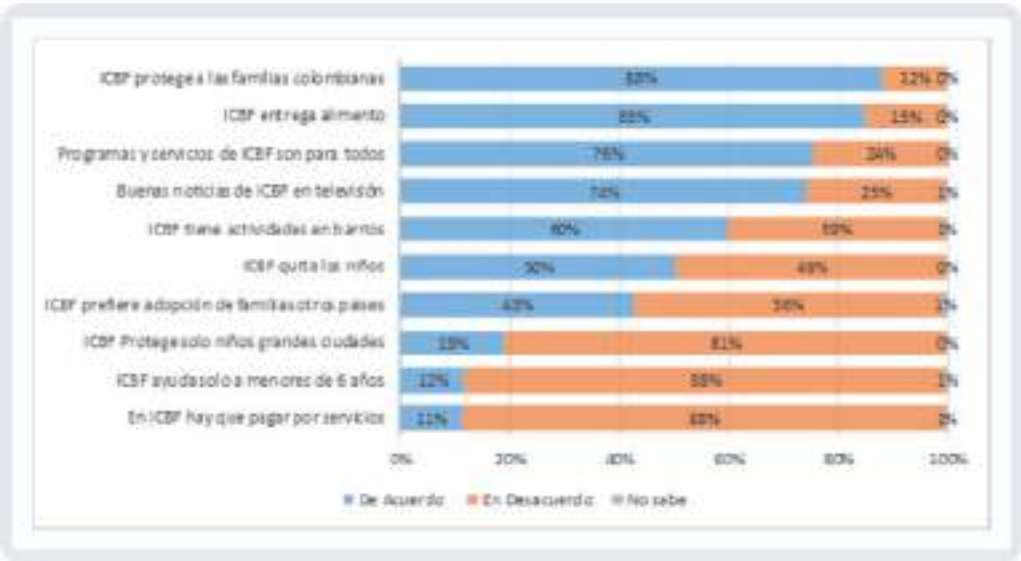
Gráfico 102. Percepción palabra asociada con el Bienestar Familiar, Grupo etario 15 años o más



Fuente: Encuesta de percepción 15 años o más (2016)

El grupo etario de 15 o más años está de acuerdo con que el ICBF protege a las familias colombianas, entrega alimentos, los programas y servicios son para todo el mundo y que existen buenas noticias sobre el ICBF en televisión. Llama la atención la percepción que se tiene sobre que el Bienestar quita los niños de sus familias. Cerca de 1 de cada 5 opina que el Bienestar protege sólo a niños de grandes ciudades.

Gráfico 103. Percepciones diversas del Bienestar Familiar



Fuente: Encuesta de percepción 15 años o más (2016)

En síntesis de la lectura del capítulo de percepción se deducen las siguientes reflexiones

- En general, los tres grupos poblacionales tienen una buena percepción del Bienestar Familiar, asociándolo principalmente con rostros de alegría, protección y presencia del Estado, entrega de alimentos y protección a las familias colombianas.

- Dado que la muestra se efectuó principalmente sobre población rural, llama la atención los resultados sobre la percepción que tienen los tres grupos frente a la ayuda de niños en grandes ciudades, percibiéndose una posible sensación de exclusión en el acceso frente a ellos.

- Así mismo, resulta preocupante la percepción de la población de los tres grupos etarios que aún consideran que el instituto les quita los niños a las mamás.

Algunas de las recomendaciones recogidas por el instrumento en los niños y jóvenes, son las siguientes:

- Diseñar más programas de ayuda a niños y jóvenes, especialmente los desamparados
- Adelantar más actividades recreativas y de prevención en los barrios
- Poder acceder a más programas de alimentos
- Ofrecer atención constante a las familias vulnerables
- Mayor protección para los niños habitantes de la calle
- Mayor cobertura de los programas del ICBF en el país
- Diseñar más actividades para emplear mejor el tiempo libre
- Adelantar charlas sobre el cuidado de niños y jóvenes

9. CONCLUSIONES

Con respecto a la aplicación de la muestra de las técnicas de Fase I y Fase II establecidas por el Pliego de Condiciones, se puede afirmar que se dio total cumplimiento en campo en el 107% y 101% respectivamente, sin tener en cuenta algunas modificaciones a que hubo lugar durante el proceso por orientación de las Áreas misionales, que de tenerlas en cuenta, el porcentaje de cumplimiento para Fase II corresponde al 103%, descontando las 66 encuestas de modificación ocurridas en los Programas de Recuperación Nutricional y del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

Del capítulo del estudio orientado a la caracterización, se identificaron las siguientes conclusiones:

Del análisis de la variable "sexo", se deduce la alta participación de la mujer, un 78% en promedio, en acudir a los programas y servicios que brinda ICBF, lo que refleja la ausencia del hombre en los temas relacionados con la esencia de la Misión Institucional orientada al "desarrollo y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas". La lectura de las estadísticas registradas deja entrever que el peso de la familia recae en la mujer, siendo ella una de las integrantes de la misma y no el todo, como lo deja sentir la información encontrada en este estudio.

De la revisión de las estadísticas relacionadas con la variable "edad" se puede afirmar que la población que acude y/o recibe los servicios de ICBF se encuentra ubicada en las primeras décadas de sus vidas; es decir, son personas jóvenes quienes busca apoyo en la Institución. Así mismo, se observa la población que se encuentra en el rango de edad entre 15 a 19 años, el que mayor concentración representa (29%), está orientada a la recuperación y solución de sus problemáticas de Consumo SPA (72%) y Responsabilidad Penal para Adolescentes (78%) de los jóvenes. Mientras que es menor el porcentaje de la población de jóvenes en esta edad, beneficiarios de los programas del ICBF, que se encuentran en un tema de proyección que potencia sus capacidades, como lo es el Programa de Proyecto para la Vida Laboral y Productiva (36%).

Del análisis de la variable "Nivel educativo" se puede concluir que el 82% de la población que recibe los servicios de ICBF, a través de sus diversos programas, tiene estudios de bachillerato (un 25% de ellos incompleto), primaria y existen personas sin ningún nivel educativo.

El nivel de postgrado y profesional se presenta sólo en usuarios y beneficiarios del Programa de Adopciones donde se obtuvo una participación del 33% y el 35% respectivamente que en suma equivale al 68%.

El estudio de caracterización, aunque en menor proporción, también registró en campo la presencia de población en condición de discapacidad (2%) en las categorías auditiva, cognitiva, discapacidad múltiple, física, mental y motora.

Adicionalmente, que un 19% de los encuestados se reconoce como perteneciente a una etnia

específica, información que se considera importante en el marco de diversidad cultural y la inclusión, que implica acciones específicas para la atención por parte de la Institución.

El Indicador de Satisfacción en Centro Zonal se obtuvo a partir de 4 criterios definidos según Ficha Técnica del Pliego de Condiciones a saber, calidad de atención, claridad de la información suministrada, resolución de la necesidad y la oportunidad de respuesta brindada al ciudadano que acude a los puntos de atención del ICBF; por lo tanto, para 2016 este indicador corresponde al 92%, superando al obtenido en el año 2015 del 79% y el 85,79% del 2014. Este resultado conlleva a la Institución a la reflexión de tal forma que le permita identificar aquellos aspectos y buenas prácticas que le han permitido obtener un indicador superior al obtenido en los dos años anteriores y así mismo identificar aquellos que aún resultan ser una dificultad para alcanzar un nivel óptimo.

Con respecto a la encuesta a familias en proceso de adopción, se identificó que existe alrededor de un 20% de insatisfacción con respecto al criterio "dominio de la información en estudio", que hace referencia a los aspectos de: Preparación para la adopción suministrada por ICBF o Institución autorizada; a la información brindada en su condición de acceso, claridad y amplitud, que se constituyen en temas de interés para la reflexión y proyección de acciones de mejora.

En relación con el Programa Familias con Bienestar se observó un alto grado de satisfacción con la forma como el agente educativo comparte su conocimiento y la información que posee: el 86% de los beneficiarios lo calificó como "Muy satisfecho" y el 14% "Satisfecho"; así mismo, consideran que el Agente Educativo promueve la participación y el intercambio de opiniones entre las familias mediante diversas estrategias y metodologías.

El Programa de Recuperación Nutricional obtuvo un alto porcentaje de satisfacción en sus dos modalidades; sin embargo es necesario advertir que se presenta un 12% de beneficiarios que se encuentran en las categorías de más o menos satisfecho (9%), 1% insatisfecho y el 2% muy insatisfecho en la modalidad de Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario –RNEC- y del 1% en la modalidad Centro de Recuperación Nutricional –CRN-; por lo tanto surge la tarea para el Programa de revisar tal situación que está generando este sentimiento de insatisfacción. Igual sucede con padres de los beneficiarios del programa que manifiestan encontrarse desorientados (un 5% en RNEC y un 1% en CRN)

Según lo registrado en campo con respecto al Programa de Centros de Desarrollo Infantil -CDI- se observó que existe un alto nivel de satisfacción en el 76% de los padres de los usuarios y beneficiarios del servicio, quiénes lo califican como "Excelente"; el 22% de ellos lo califican como un servicio "Bueno"; sin embargo aún se puede identificar que el 2% de los padres consideran que el servicio es regular.

Con respecto al Programa de cumplimiento de sanciones en sus dos modalidades Sanción Privativa de la Libertad y Sanción No privativa de la Libertad, se estableció un nivel de satisfac-

ción por parte del 35% de los jóvenes participantes en el estudio que lo califican en la categoría de "Excelente" y el 32% como "Bueno". De todas maneras es preocupante que exista un 33% de insatisfacción entre quienes lo calificaron como regular (20%); insuficiente (7%) y deficiente (6%).

En relación con el Programa de Internado – Consumo de sustancias psicoactivas –SPA- se obtuvo un nivel de satisfacción del 96% asociado con el desempeño del personal; sin desconocer que hay un 4% de los beneficiarios que califican en forma desfavorable esta atención.

El Programa de Proyecto para la Vida Laboral y Productiva registró un 90% de satisfacción mediante la calificación "Excelente" de 51% y la calificación "Bueno" del 39%. Se observa un 10% que requiere revisión por parte de las directivas del Programa en relación con el acompañamiento y orientación para la construcción del proyecto de vida, así como con los componentes que lo constituyen, siendo el más afectado la empleabilidad. Es importante mencionar que el 9% de los jóvenes participantes del programa, sienten la necesidad de que el ICBF fortalezca el acompañamiento en el proceso de preparación para asumir una vida autónoma e independiente

Mediante la aplicación de la técnica de la visita de cliente incógnito a los Centros Zonales fue posible evidenciar los siguientes hallazgos: Cumplimiento parcial del Protocolo de Atención y Servicios establecido por ICBF para la prestación del servicio con alta calidad; así mismo, si bien es cierto se identificaron comportamientos y actitudes favorables, también se detectó posturas agresivas y evasivas por parte de los funcionarios, en los momentos de verdad que marcan el contacto con los usuarios. Con respecto al material informativo este no se encuentra visible en la totalidad de los puntos de atención visitados y la presentación de los CZ aún no logra su nivel óptimo; lo mismo ocurre con la percepción del servicio que aún encuentra concepto en niveles medios y bajos que invitan a la reflexión y al quehacer institucional para su mejoramiento.

De la aplicación de la Encuesta Nacional de Percepción se puede afirmar que en general, los tres grupos poblacionales a los cuales se dirigió, tienen una buena percepción del Bienestar Familiar, asociándolo principalmente con rostros de alegría, protección y presencia del Estado, entrega de alimentos y protección a las familias colombianas.

Dado que la muestra se efectuó principalmente sobre población rural, llama la atención los resultados sobre la percepción que tienen los tres grupos frente a la ayuda de niños en grandes ciudades, percibiéndose una posible sensación de exclusión en el acceso frente a ellos.

Así mismo, resulta preocupante la percepción de la población de los tres grupos etarios que aún consideran que el instituto les quita los niños a las mamás; o aunque con porcentajes menores, su asociación con conceptos como "no hace nada", corrupción, engaño e ineficiencia.

10. RECOMENDACIONES

Del presente estudio surgen recomendaciones tanto del orden operativo y metodológico así como del quehacer institucional en forma general y en el nivel de atención de los Programas Misionales, a continuación se presentan en su clasificación:

Del orden operativo y metodológico

En el marco operativo del estudio se identificaron situaciones de ausencia del número de beneficiarios que llevaron a modificar las muestras de las encuestas inicialmente pactadas para la aplicación en campo; este hecho ocurrió en los Programas de Recuperación Nutricional, Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes –SRPA, Internado Consumo de sustancias psicoactivas – SPA, y Generaciones con Bienestar; por lo tanto se recomienda la articulación e integración entre los registros y proyecciones estadísticas con la presencia real de beneficiarios en los programas; de tal forma que las muestras guarden coherencia con lo realmente existente; condición que haría una importante contribución al proceso de convocatoria y de logística operativa que redundará en el cumplimiento de los cronogramas y compromisos que se adelanten con los diversos actores que intervienen en la estrategia.

Otro aspecto que surge como recomendación desde lo operativo, se refiere a la importancia de contar con bases de datos actualizadas y debidamente organizadas; de tal forma que permita la ágil ubicación de usuarios, operadores, beneficiarios involucrados en este tipo de estudio, que igualmente redundará en la calidad y oportunidad de la información.

Recomendaciones asociadas al quehacer institucional, en forma general

El estudio permite reflexionar en la necesidad de revisar el enfoque, la dirección de la política pública y las acciones estratégicas que lidera el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el país, de tal manera que aproveche el acercamiento del actor social "mujer" a la Institución para potenciar su impacto en la familia, pero al mismo tiempo que promueva, dinamice e impulse la participación del actor "hombre", dándole mayor vigor a la esencia de la misión institucional orientada al "desarrollo y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas"

La lectura de la situación relacionada con la variable "edad", en el marco de la caracterización poblacional, permite reflexionar en la necesidad de enfocar programas y servicios orientados más a la prevención de problemáticas que aquejan a la población joven del país, lo que resulta una tarea prioritaria que debe ser atendida con el nivel de importancia estratégica de la política pública, mediante la conjugación y articulación de esfuerzos interinstitucionales entre los diversos actores presentes en la sociedad colombiana.

Del resultado obtenido en relación con la variable "Nivel educativo" surgen recomendaciones

relacionadas con la formulación de estrategias de comunicación de acuerdo con el nivel que presentan los usuarios y beneficiarios de los diversos programas, los cuales van desde público que no cuenta con ningún nivel educativo hasta aquellos que tienen estudios profesionales y de postgrado; así mismo conlleva a la institución a la revisión de los perfiles de los (as) funcionarios (as) que lideran estos programas y servicios.

El hecho de identificar en el estudio de caracterización la presencia de las categorías relacionadas con la diversidad cultural y la inclusión social conlleva a la institución a proyectar acciones específicas para atender a esta población en el marco del restablecimiento de los Derechos.

En el proceso de análisis del Indicador de Satisfacción en Centro Zonal para el año 2016 surgen Centros Zonales y Regionales que requieren revisar los criterios de calidad de atención, claridad de la información suministrada, resolución de la necesidad y la oportunidad de respuesta; puesto que se clasificaron en las categorías de "Bajo" y "Aceptable" al tener sus calificaciones menores al 4.1, equivalente a porcentajes menores del 82%.

De acuerdo con las sugerencias de los usuarios que acude a los puntos de atención del ICBF, se recomienda mejorar los tiempos de espera en sala, la atención de la vigilancia, dotar las instalaciones, especialmente de mejores sillas y disponer de un sistema de ventilación.

De la aplicación de la técnica de cliente incognito surge la necesidad de actualizar el Protocolo de acuerdo con el perfil de caracterización y propender por una continua retroalimentación; así mismo emprender acciones orientadas a la capacitación, inducción, entrenamiento; sensibilizar y concientizar a los funcionarios (as) en la importancia de su cumplimiento; motivar la apropiación, empoderamiento y la iniciativa para emprender ejercicios de autoevaluación integral de los servicios que se brindan a la comunidad.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DECRETO INTERNO 0987 de 2012. Responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada de estudios de medición de satisfacción respecto del servicio ICBF.

Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

Ley de Habeas Data LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales