



Grupo IS
Colombia SAS

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF - 2018

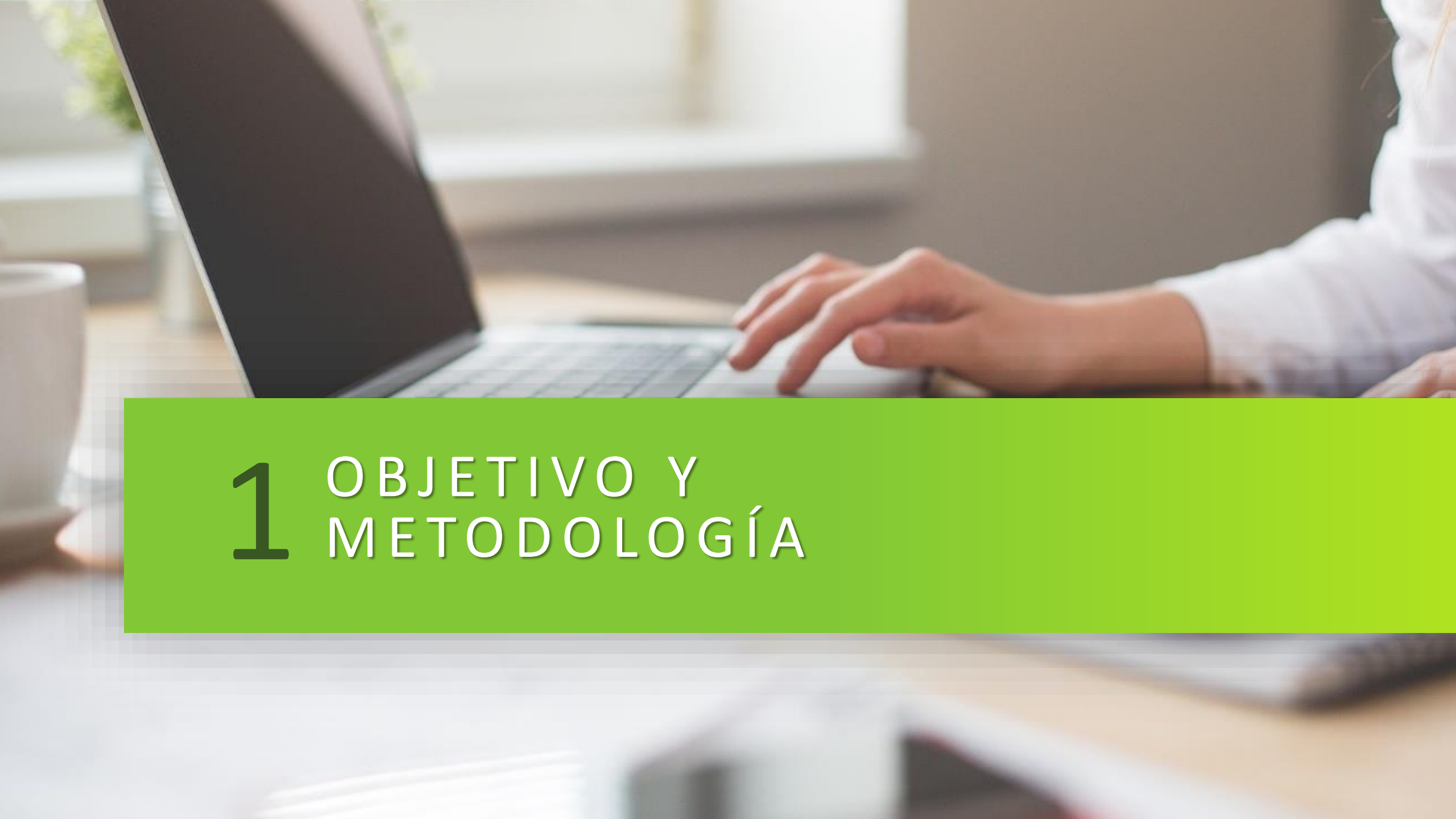
Resultados principales
Enero 2019



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

Contenido

1. Objetivo y Metodología.
2. Resultados Historicos 2016/2017/2018.
3. Resultados Generales.
4. Resultados por programa.
 - a) Caracterización.
 - b) Nivel de satisfacción.
 - c) Resultados generales.
 - d) Oportunidades de mejora.
5. Conclusiones o recomendaciones generales.
6. Posibles Acciones de Mejora.



1 OBJETIVO Y METODOLOGÍA

OBJETIVO GENERAL

Medir y evaluar a través de la aplicación de las encuestas, el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios entregados por el ICBF, los cuales han sido previamente priorizados y seleccionados por la Dirección General y las áreas misionales del ICBF, así como caracterizar a la población objeto de medición en cada programa.

METODOLOGIA

- Diseño de formularios de recolección de información
- Diseño del software de captura
- Realización prueba piloto
- Recolección de información

Construcción de indicadores:

- Se definen indicadores de satisfacción en clave de la misionalidad y alcance del programa.
- Procesamiento de información.
- Cálculo de indicadores de satisfacción.
- Indicadores de satisfacción, de caracterización, de imagen institucional, de asistencia y participación, de oportunidades de mejora, de resultados.



2 HISTÓRICO PROGRAMAS Y SERVICIOS EVALUADOS 2016/2017/2018

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN HISTORICO

Índice de satisfacción 2016 **90%**

Índice de satisfacción 2017 **90,2%**

Índice de satisfacción 2018* **91%**

*En cada vigencia se midieron programas, modalidades, estrategias y servicios diferentes y con coberturas distintas.

Programas	2017	2018	Cambio*
1. Adopción Internacional de la Dirección de Protección	90%	91%	=
2. Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias con Bienestar	94%	92%	=

* El margen de error del diseño muestral es +/- 3%, de esta manera las diferencias que se encuentren en ese rango de tolerancia no son estadísticamente distintas entre las dos mediciones.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN HISTORICO

Dirección	Programas Evaluados	2016	2017	2018
Dirección de Familias y Comunidades	Familias con bienestar para la paz	97%	94%	92%
	Programa Territorios étnicos con bienestar	Grupos focales		
Dirección de Niñez y Adolescencia	Generaciones con Bienestar		92%	
	Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores			94%
Dirección de Nutrición	Centro Recuperación Nutricional	90%	90%	
	Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo			89%
Dirección de Primera Infancia	Hogares infantiles	94%	94%	
	Centro de Desarrollo Infantil	94%		
	Modalidad Propia		89%	
	Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales	Grupos focales		93%
Dirección de Protección	Familias en proceso de adopción	91%	90%	
	Consumo SPA	96%	98%	
	SRPA Sanción privativa	77%	74%	
	Adopción Internacional	91%	90%	91%
	Hogares Sustitutos			99%
	Proyecto de vida	60%		
Dirección de Servicios y Atención	Usuarios de los puntos de atención del ICBF	92%		83%

*En cada vigencia se midieron programas, modalidades y estrategias diferentes y con coberturas distintas

- En la vigencia 2016 las encuestas las realizó el operador INTERICBF, las encuestas de la vigencia 2017 las realizó el operador Proyectamos Colombia y en la vigencia 2018 el operador Consorcio IS Proyectamos.



3 PROGRAMAS Y SERVICIOS EVALUADOS EN 2018

MODALIDADE, PROGRAMAS, ESTRATEGIA Y SERVICIOS EVALUADOS

1. Adopción Internacional de la Dirección de Protección

2. Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección

3. Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales de la Dirección de Primera Infancia

4. Familias con bienestar para la paz de la Dirección de Familias con Bienestar

5. Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición

6. Estrategia construyendo juntos entornos protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia

7. Usuarios de los puntos de atención del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención

Atención

Atención de los hogares de atención de la Dirección de Servicios y Atención

ÍNDICE SINTÉTICO DE SATISFACCIÓN 2018

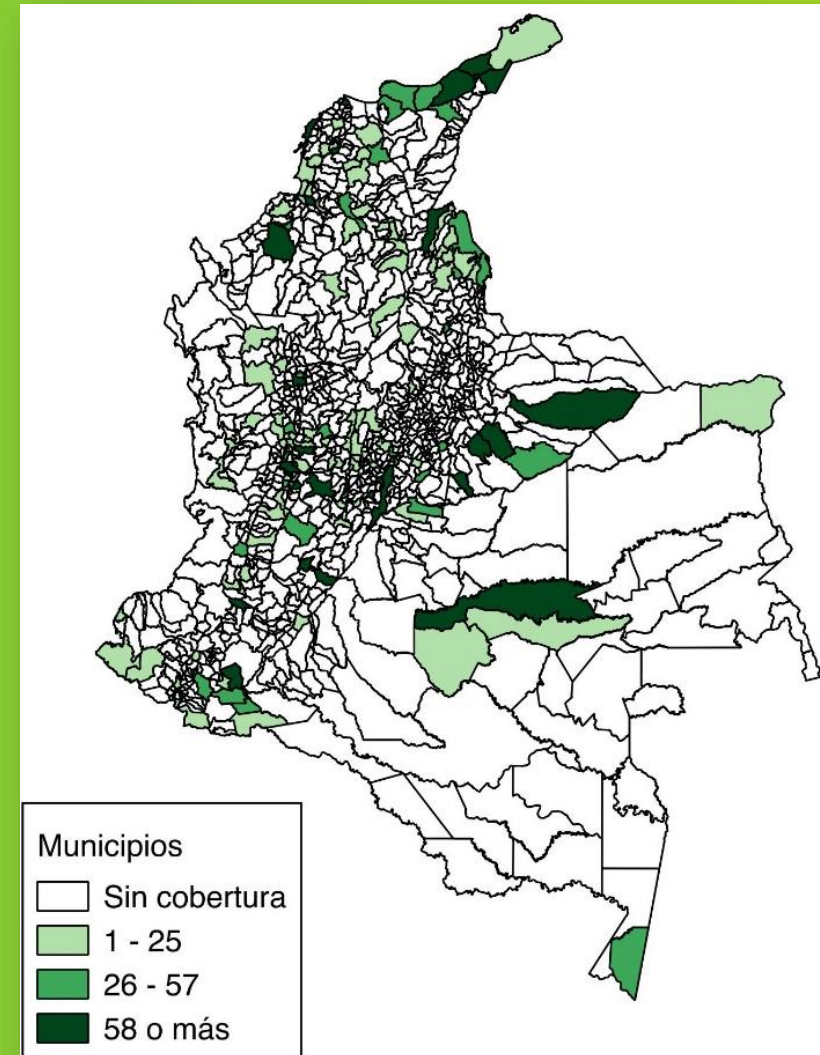
Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

Índice de satisfacción 2018 **91%**

PROGRAMAS	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
Adopción Internacional de la Dirección de Protección	4,53	91%
Hogares Sustitutos de la Dirección de Protección	4,94	99%
Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales de la Dirección de Primera Infancia	4,67	93%
Familias con bienestar para la paz de la Dirección de Familias con Bienestar	4,61	92%
Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo de la Dirección de Nutrición	4,43	89%
Estrategia construyendo juntos entornos protectores de la Dirección de Niñez y Adolescencia	4,7	94%
Usuarios de los puntos de atención del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención	4,15	83%
Total promedio 2018	4,57	91%

REGIONALES	ENCUESTAS APLICADAS
Amazonas	49
Antioquia	154
Atlántico	153
Bogotá	205
Bolívar	353
Boyacá	48
Caldas	442
Casanare	618
Cauca	117
Chocó	31
Córdoba	109
Cundinamarca	444
La Guajira	544
Guaviare	354
Huila	147
Magdalena	152
Meta	60
Nariño	101
Norte de Santander	285
Putumayo	377
Quindío	390
Risaralda	993
Santander	71
Sucre	159
Tolima	149
Valle	89
Vichadas	24
Total	6.618

COBERTURA DE LA MUESTRA



COBERTURA DE LA MUESTRA

REGIONAL	Hogares sustitutos	Hogares comunitarios	Familias con Bienestar	1.000 días para cambiar el mundo	Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores	Usuarios de los puntos de atención de ICBF
Amazonas			49			
Antioquia	107		47			
Atlántico	73		80			
Bogotá	37		29			139
Bolívar				117		236
Boyacá			48			
Caldas	97		47	56	242	
Casanare	60		250	77	72	159
Cauca	75			42		
Chocó				31		
Córdoba	31		78			
Cundinamarca	89		94	81	180	
Guaviare			69	51		234

COBERTURA DE LA MUESTRA

REGIONAL	Hogares sustitutos	Hogares comunitarios	Familias con Bienestar	1.000 días para cambiar el mundo	Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores	Usuarios de los puntos de atención de ICBF
Huila	52					95
La Guajira				325	219	
Magdalena			46	106		
Meta	60					
Nariño	101					
Norte de Santander	53			41	191	
Putumayo	34		12		168	163
Quindío	81		61			248
Risaralda		957		36		
Santander	71					
Sucre	52			107		
Tolima	138			11		
Valle	89					
Vichada				24		
Total	1.300	957	910	1.105	1.072	1.274

A young child with dark hair is focused on playing with colorful wooden blocks. The child's face is in the background, slightly out of focus, showing concentration. In the foreground, a stack of blocks is visible, including a yellow block on top of a green one, which is on top of a red one. Other blocks in various colors (red, green, yellow, purple) are scattered around. A blue banner with white text is overlaid on the bottom half of the image.

4 RESULTADOS POR PROGRAMA

A photograph of a diverse family of three—a woman with reddish-brown hair, a man with a shaved head, and a young child—smiling and posing outdoors in front of a blurred background of trees. A solid blue horizontal banner is superimposed across the lower half of the image, containing white text.

1. PROGRAMA DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

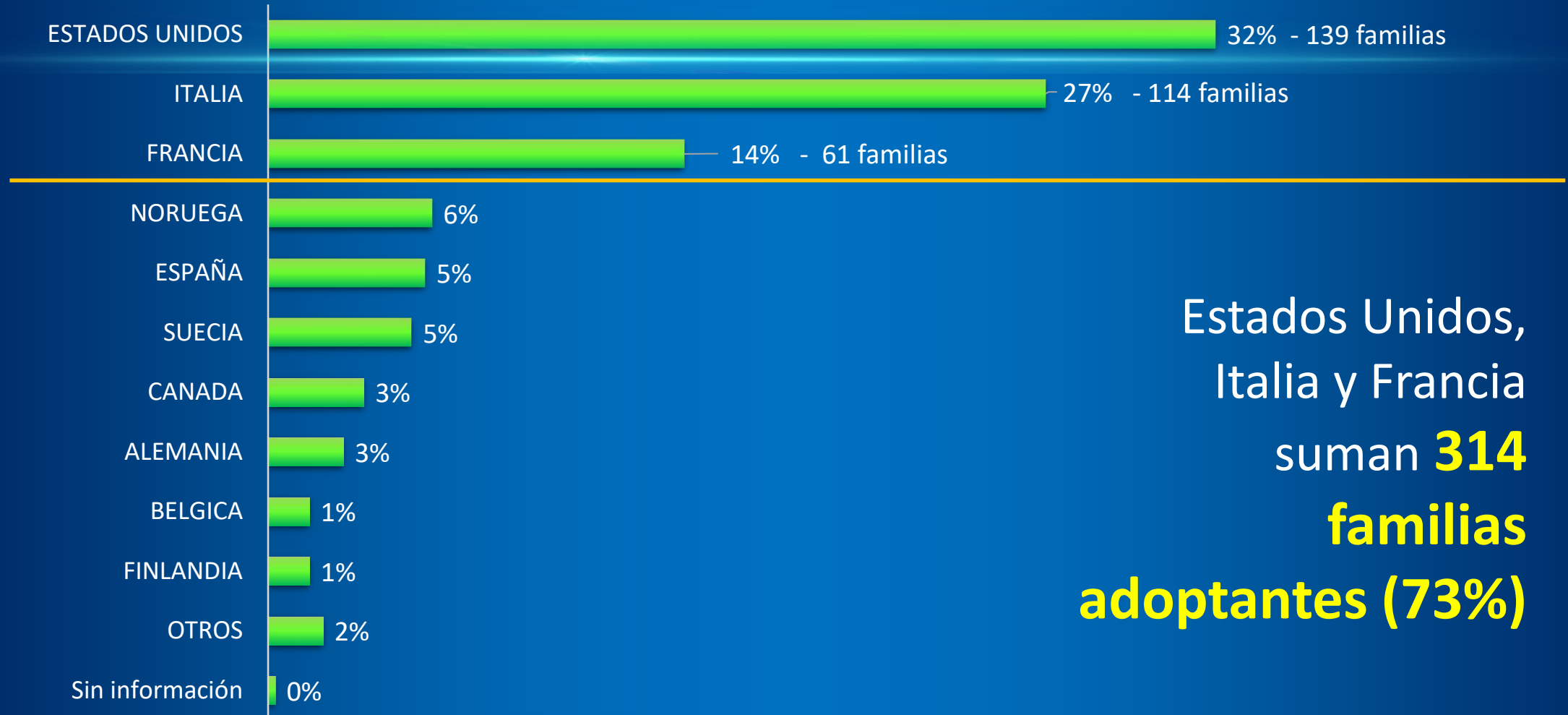
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Adopción Internacional de la Dirección de Protección	4,53	91%

Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

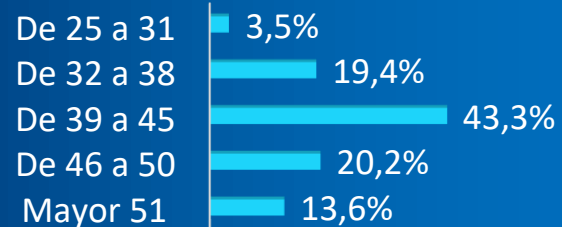
COBERTURA DE LA MUESTRA

428 familias encuestadas residentes fuera del país

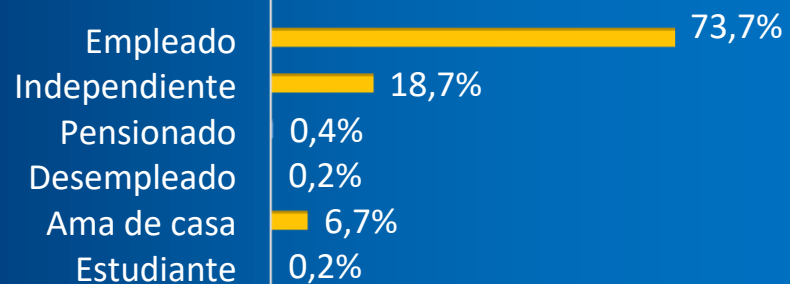


CARACTERIZACIÓN

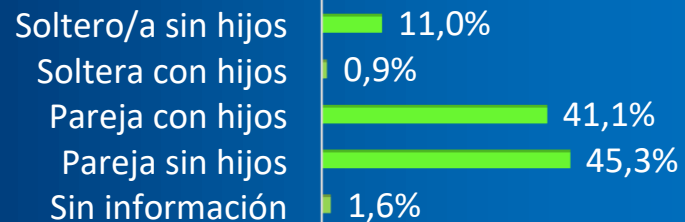
Edad



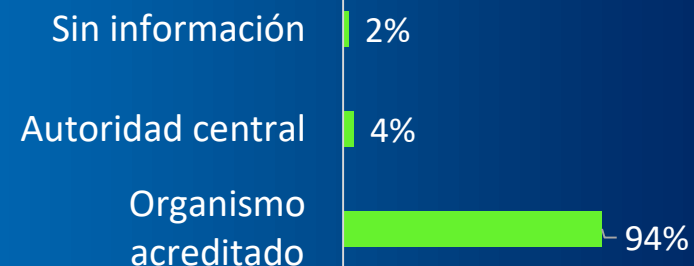
Ocupación



Conformación del hogar



Entidad de contacto en el país extranjero



Regional o institución autorizada en Colombia



NIVEL DE SATISFACCIÓN

PROGRAMA FAMILIAS EN ADOPCIÓN RESIDENTES EN EL EXTERIOR

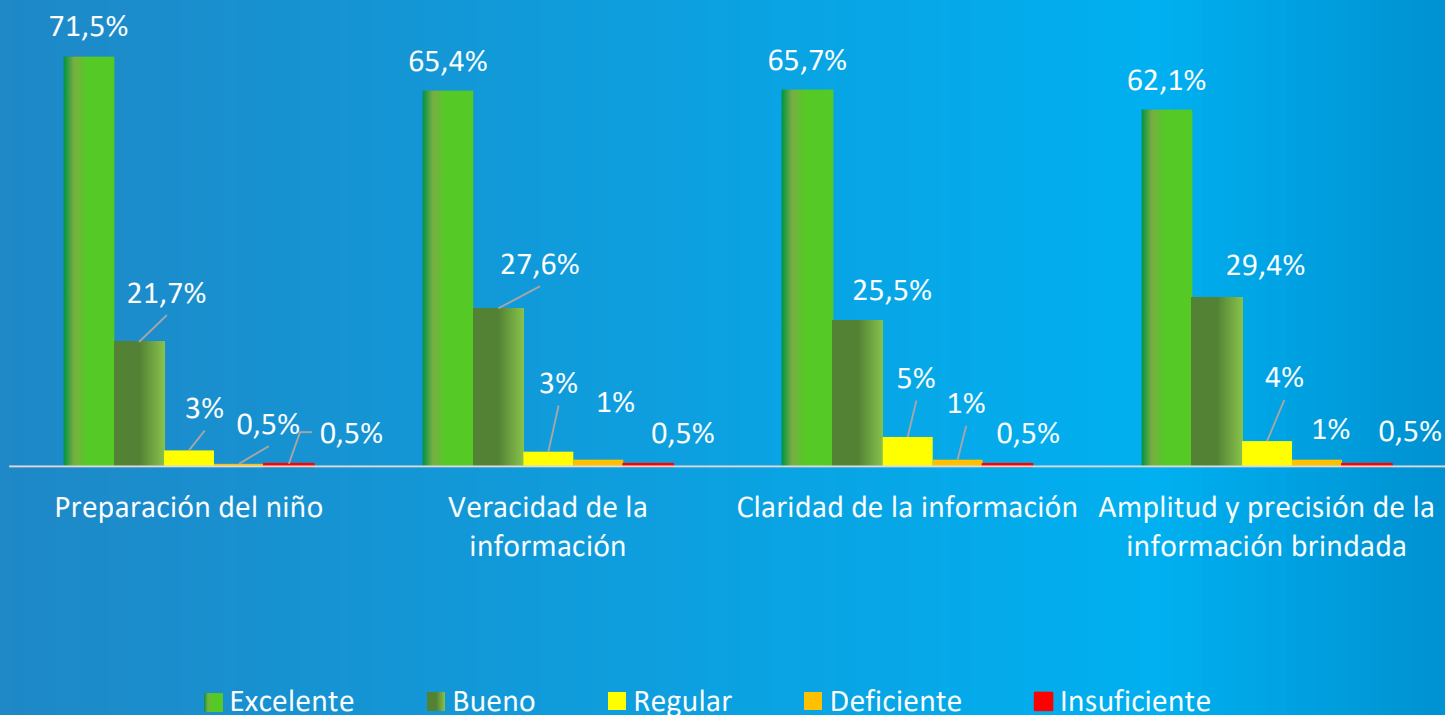
Dimensión	Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Insuficiente	Top Two Boxes
Atención brindada	Por el organismo en su país	65,3%	27,5%	4,1%	1,4%	0,4%	92,8%
	Por el organismo en Colombia	79,8%	13,3%	2,8%	0,2%	0,2%	93%
	En el ICBF o institución autorizada	70,6%	22,8%	2,3%	0,8%	0,4%	93,5%
El trato del personal que visita a la familia	Por el organismo en su país	62,0%	29,3%	5,8%	1,6%	0,6%	91,4%
	Por el organismo en Colombia	73,6%	19,3%	2,8%	0,5%	0,2%	92,9%
	En el ICBF o institución autorizada	65,8%	27,7%	2,5%	0,8%	0,6%	93,5%

Menos del **2%** de familias considera deficientes o insuficientes estos servicios.

Las razones por las cuales las familias calificaron con regular o deficiente el programa:

- Descontento con las agencias extranjeras por información errada, escasa, incompleta o desactualizada sobre el proceso y sobre las condiciones actuales de los niños y niñas.
- Tiempo requerido (demoras) en los trámites.
- Atención y calificación del personal.

NIVEL DE SATISFACCIÓN INFORMACIÓN SOBRE EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE



Algunas razones para calificar regular o deficiente este aspecto son:

- La **información sobre la historia** del niño, niña o adolescente está **incompleta o inexacta** principalmente la historia clínica y el estado de salud.
- **Poca preparación o comunicación** al niño o niña sobre su vinculación a una nueva familia.
- Apego de los niños a las madres sustitutas, siendo uno de los aspectos que más dificultan la relación con el nuevo hogar.
- **Tiempos excesivos** y costos elevados de los trámites.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR REGIONAL

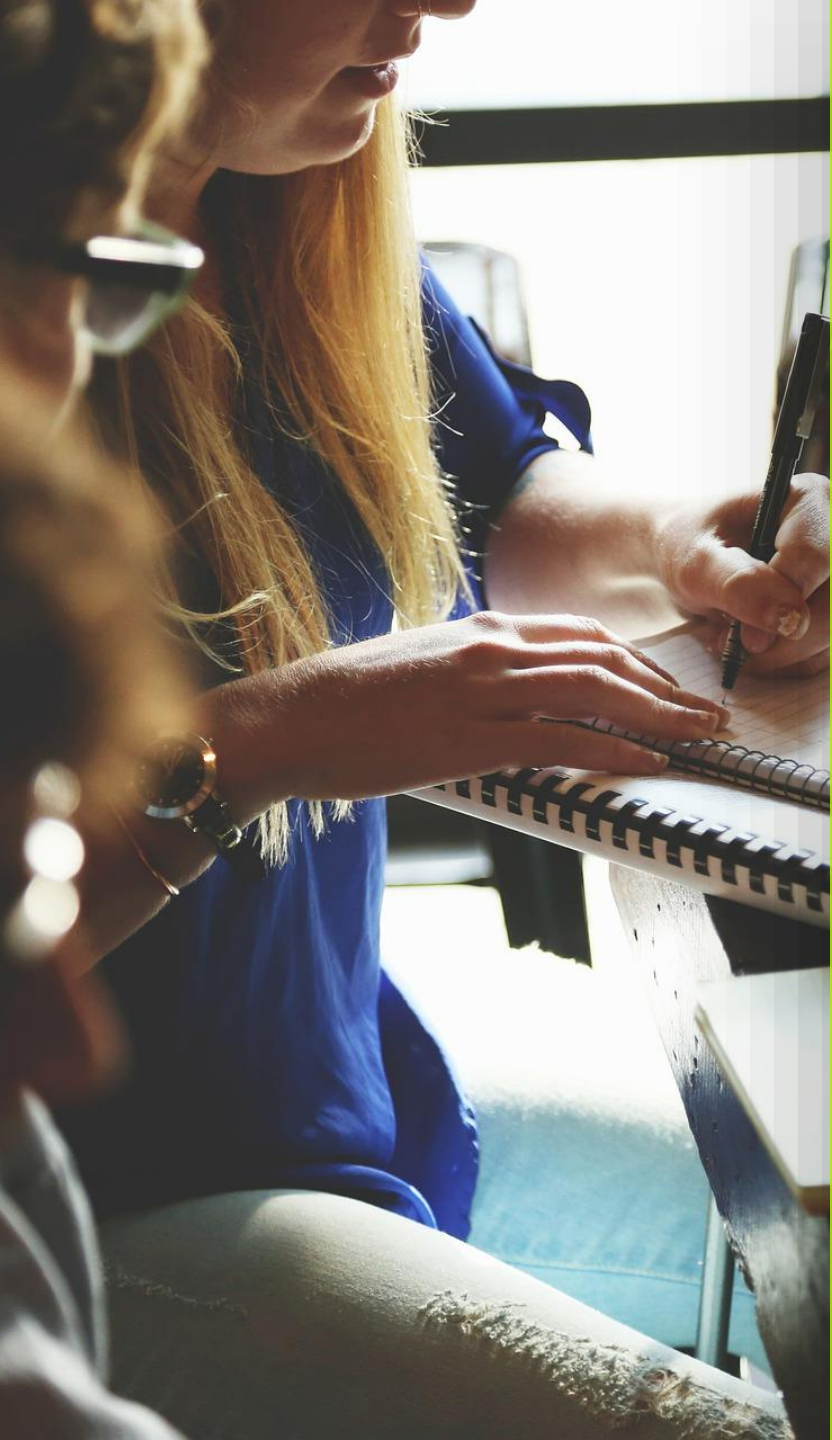
Regional	Atención en el ICBF o Institución autorizada	Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada	Información sobre el niño, niña o adolescente	ÍNDICE AGREGADO
Regional	100%	100%	100%	✓ 100%
Casanare	100%	100%	100%	✓ 100%
Cesar	100%	100%	100%	✓ 100%
Guaviare	100%	100%	100%	✓ 100%
Huila	100%	100%	100%	✓ 100%
Meta	100%	100%	100%	✓ 100%
Norte de Santander	100%	100%	100%	✓ 100%
Tolima	100%	100%	100%	✓ 100%
Caldas	100%	100%	97%	⚠ 99%
Valle del Cauca	97%	100%	97%	⚠ 98%
Córdoba	94%	94%	100%	⚠ 96%
Cundinamarca	99%	98%	89%	⚠ 96%
Antioquia	92%	96%	96%	⚠ 95%
Risaralda	93%	94%	96%	⚠ 94%
Boyacá	85%	90%	100%	⚠ 92%
Bogotá	92%	93%	88%	⚠ 91%
Caquetá	88%	75%	100%	⚠ 88%

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR REGIONAL

Regional	Atención en el ICBF o Institución autorizada	Información sobre el proceso adoptivo en el ICBF o institución autorizada	Información sobre el niño, niña o adolescente	ÍNDICE AGREGADO	
Chocó	75%	83%	100%		86%
Cauca	86%	86%	86%		86%
Quindío	96%	86%	75%		86%
Narino	92%	83%	77%		84%
Bolívar	75%	75%	75%		75%
Santander	65%	80%	80%		75%
Atlántico	71%	67%	71%		69%
Arauca	0%	0%	0%		0%

El indicador agregado se construye considerando las dos calificaciones más altas.

En el caso de **Arauca** los resultados corresponden a una sola encuesta, para los tres indicadores considerados la calificación fue de **2**, la segunda la más baja por lo que el resultado es del **0%**.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Opiniones familias adoptantes de las
regionales con Indicador Agregado Bajo

NARIÑO

“La información no fue exacta, nos hubiera gustado tener información más clara sobre su historia médica”.

“La información proporcionada sobre los niños en algunos casos no es verdadera”.

QUINDÍO

“Nuestra experiencia con ICBF fue excelente, a excepción de la falta de atención médica para el niño”.

“El costo y la complejidad de los requisitos crean una gran barrera para las familias que deseen adoptar, también ayudaría al proceso si se facilita la comunicación con el niño antes del encuentro”.

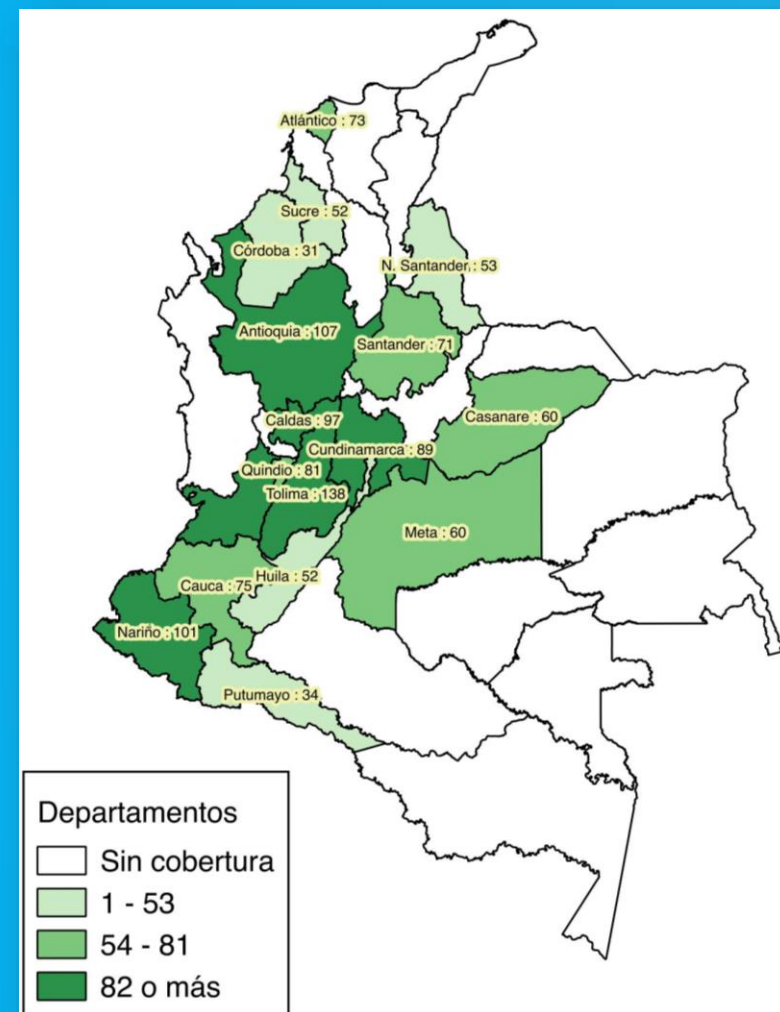


2. HOGARES SUSTITUTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

COBERTURA DE LA MUESTRA

Regional	Municipios	Encuestas aplicadas
Antioquia	Andes, Bello, Caucasia, Dabeiba, Medellín, Santa fe de Antioquia, Urrao	107
Atlántico	Barranquilla, Sabanalarga, Soledad	73
Bogotá	Bogotá	37
Caldas	La Dorada, Manizales, Manzanares, Riosucio, Salamina	97
Casanare	Paz de Ariporo, Villanueva, Yopal	60
Cauca	Popayán, Santander de Quilichao	75
Córdoba	Cereté, Lorica Montería	31
Cundinamarca	Facatativá, Fusagasugá, Gacheta, Pacho, Soacha, Villeta, Zipaquirá	89
Huila	Garzón, Neiva	52
Meta	Villavicencio	60
Nariño	Barbacoas, Ipiales, La Unión, Pasto, Taminango, Tumaco, Tuqueres	101
Norte de Santander	Cúcuta, Ocaña	53
Putumayo	Mocoa, Puerto Asís, Sibundoy	34
Quindío	Armenia, Calarcá	81
Santander	Barrancabermeja, Bucaramanga, San Gil, Socorro, Vélez	71
Sucre	Sincelejo, Sucre	52
Tolima	Chaparral, Espinal, Honda, Ibagué, Lérída, Líbano, Melgar, Purificación	138
Valle del Cauca	Cali, Palmira, Sevilla, Tulua	89
Total		1.300

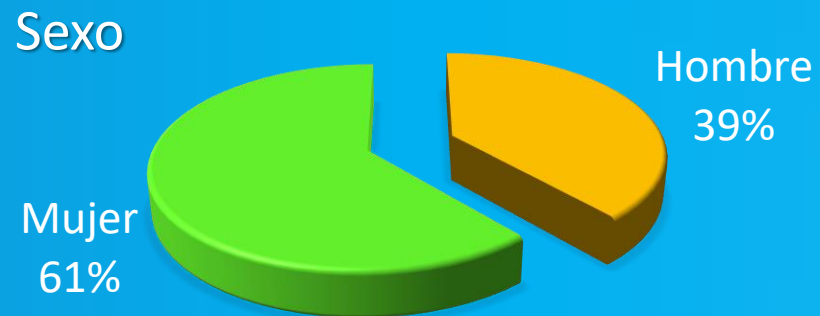


NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Hogares Sustitutos	4,94	99%

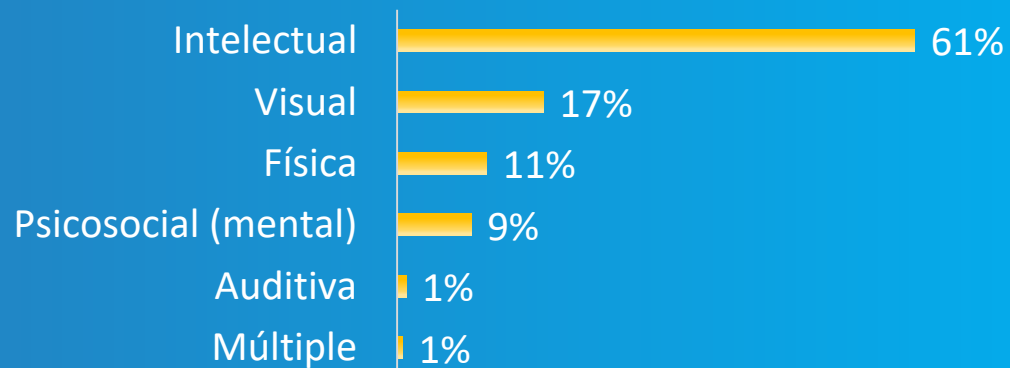
Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

CARACTERIZACIÓN



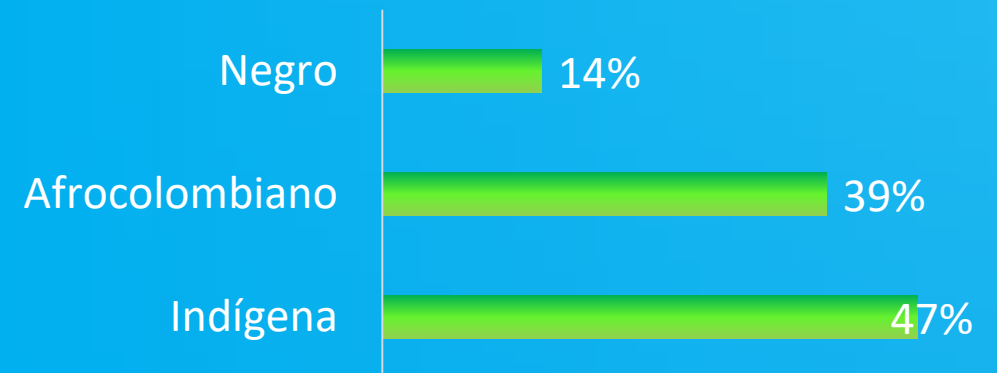
Discapacidad

El 6% de los niños, niñas y adolescentes tienen alguna discapacidad.



Etnia

El 5,2% de los beneficiarios reconoce que pertenece a un grupo étnico.



CARACTERIZACIÓN

Reconocimiento de los profesionales de apoyo

Población de **Niños, niñas y adolescentes beneficiarios** que conocen al Defensor de familia: 63%

Población de **Niños, niñas y adolescentes beneficiarios** que conocen al Psicólogo: 69%

Población de **Niños, niñas y adolescentes beneficiarios** que conocen al Trabajado social: 55%

Población de **Niños, niñas y adolescentes beneficiarios** que conocen al Profesional de Nutrición y Salud: 58%

La figura del Operador solo aplica al 82% de los **Niños, niñas y adolescentes beneficiarios**

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS PROFESIONALES DE SERVICIO - TOTAL NACIONAL

Profesional	Calificación	Calidad de la información		Calidad de la atención	
		Información y orientación del profesional de familia al ingreso	Información del profesional de familia sobre avance del proceso	Respeto que brinda el profesional de familia	Acompañamiento, comunicación y ayuda del profesional de familia
Profesional de Nutrición y Salud	Bueno	99,50%	98,50%	99,70%	99,20%
	Malo	0,50%	1,50%	0,30%	0,80%
Trabajador Social	Bueno	99,10%	97,70%	98,90%	98,80%
	Malo	0,90%	2,30%	1,10%	1,20%
Psicólogo	Bueno	98,70%	97,20%	99,20%	97,90%
	Malo	1,30%	2,80%	0,80%	2,10%
Defensor o Comisario de Familia	Bueno	94,10%	91,50%	96,30%	93,10%
	Malo	5,90%	8,50%	3,70%	6,90%

El Defensor o Comisario de Familia obtiene el mayor porcentaje de beneficiarios que **manifiestan insatisfacción** en todos los indicadores. La información que suministra sobre el avance del proceso a los NNA, es el aspecto que genera mayor inconformidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TRATO DE LAS PERSONAS DEL HOGAR SUSTITUTO

En **Putumayo** más del 3,8% de los NNA se sienten **insatisfechos** con el **trato de las personas** del hogar sustituto.

En **Sucre** más del 10% de los NNA se sienten **insatisfechos** con el respeto, la comunicación y ayuda que otorgan las personas del hogar sustituto.

Regional	32. ¿Cómo calificas la atención y el trato de las personas del hogar sustituto?	
	Bueno	Malo
Antioquia	100%	
Atlántico	100%	
Cauca	100%	
Córdoba	100%	
Meta	100%	
Nariño	100%	
Tolima	100%	
Valle del Cauca	100%	
Casanare	98,3%	1,7%
Norte de Santander	98,3%	1,7%
Huila	98,2%	1,8%
Caldas	97,7%	2,3%
Bogotá	97,7%	2,3%
Santander	97,1%	2,9%
Sucre	96,3%	3,7%
Cundinamarca	96,3%	3,7%
Quindío	96,3%	3,7%
Putumayo	96,2%	3,8%
Total	99%	1,0%

Regional	34. ¿Cómo calificas la comunicación y ayuda que te brindan las personas del hogar?	
	Bueno	Malo
Antioquia	100%	
Atlántico	100%	
Bogotá	100%	
Casanare	100%	
Córdoba	100%	
Meta	100%	
Putumayo	100%	
Quindío	100%	
Tolima	100%	
Caldas	99,2%	0,8%
Huila	99,1%	0,9%
Nariño	99,0%	1,0%
Valle del Cauca	98,4%	1,6%
Cauca	98,4%	1,6%
Norte de Santander	95,8%	4,2%
Cundinamarca	94,7%	5,3%
Santander	94,4%	5,6%
Sucre	89,4%	10,6%
Total	98,9%	1,1%

NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TRATO RECIBIDO BAJO LA PROTECCIÓN DEL ICBF

Regional	Bueno	Malo
Antioquia	100%	
Atlántico	100%	
Córdoba	100%	
Huila	100%	
Meta	100%	
Norte de Santander	100%	
Quindío	100%	
Valle del Cauca	99%	1%
Caldas	98,8%	1,2%
Cundinamarca	98,8%	1,2%
Cauca	98,5%	1,5%
Nariño	97,9%	2,1%
Casanare	96,7%	3,3%
Putumayo	96,2%	3,8%
Santander	95,7%	4,3%
Tolima	94,5%	5,5%
Bogotá	93,1%	6,9%
Sucre	93,1%	6,9%
Total	97,9%	2,1%

*¿En general, cómo calificas el **trato** que te han dado durante el tiempo que has estado bajo la protección del ICBF?*

En el caso de quienes califican como “Malo” el trato recibido en el programa, expresan que:

- Sienten **rechazo** por algún miembro del hogar sustituto ó
- **Prefieren** estar con su **familia biológica** ó
- Sienten presión ó
- Sienten **poca libertad** en la toma de algunas decisiones.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Apoyo para estudio, más capacitación o formación** para el trabajo, asesoría para los beneficiarios que están terminando la educación media.
- Esperan recibir **mayor afecto y cuidado.**
- Desean salir del hogar y **regresar** con algún integrante de su **familia biológica.**
- Esperan que el hogar sustituto tenga un ambiente más **respetuoso y amable**, una mejor convivencia con los otros niños.
- Solicitan más **apoyo económico y mejor dotación de ropa** u otros implementos.
- **Mayor agilidad** en el proceso de entrega de dotaciones y en resolver inquietudes.
- Más **apoyo y acompañamiento** de los profesionales encargados (psicólogo, nutricionista).
- Posibilidad de participar en **actividades extracurriculares**, recreativas, deportivas, artísticas.

3. HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR
INTEGRALES - HCB
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

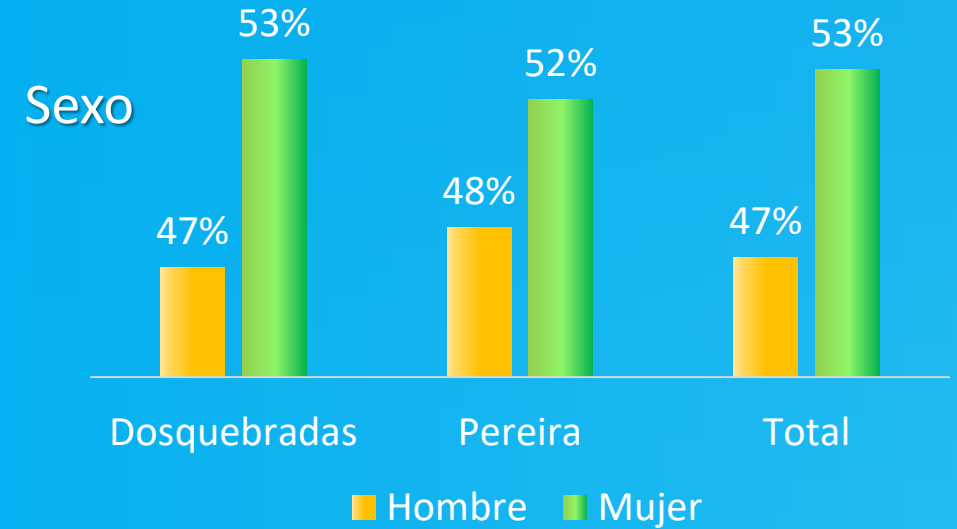
Programas	Calificación	2018
Hogares Comunitarios	4,67	93%

Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

COBERTURA

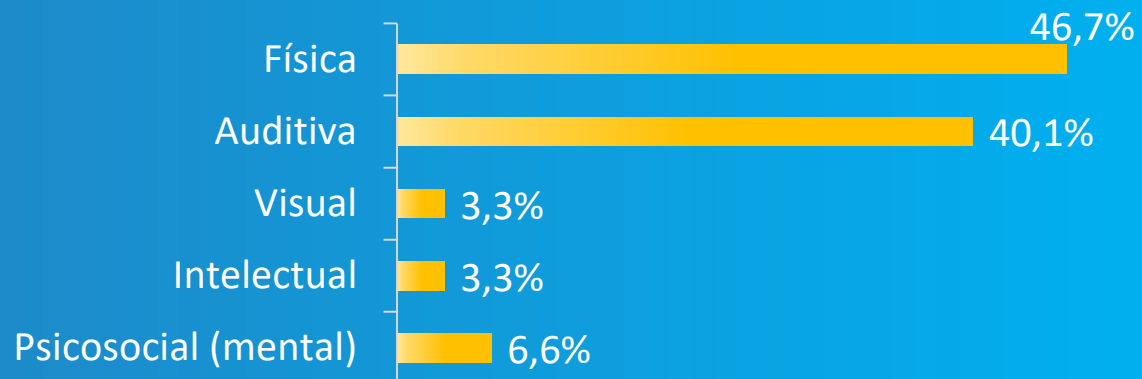
Población	Encuestas aplicadas
Risaralda – Dosquebradas	206
Risaralda - Pereira	751
Total Programa	957

CARACTERIZACIÓN



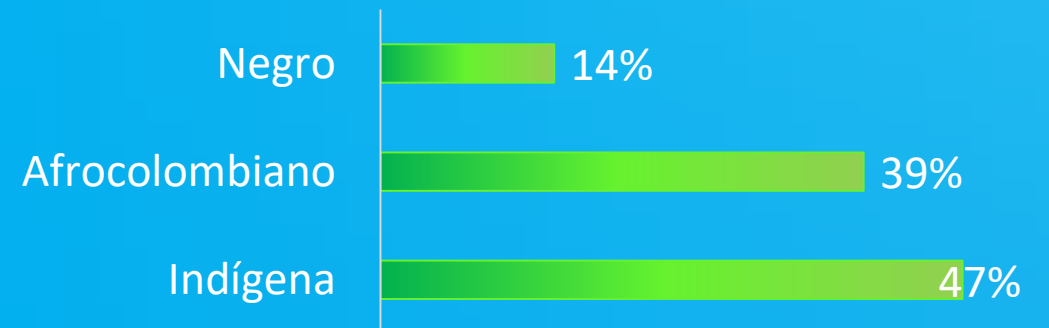
Discapacidad

1% de los encuestados reconoce algún tipo de discapacidad



Etnia

El 1,6% de los beneficiarios reconoce que pertenece a un grupo étnico.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TOTAL

Indicador	Nada	Poco	Algo	Mucho
P8. Interés y atención hacia las ideas del padre/madre/cuidador	1,3%	5,2%	10,7%	82,8%
P9. Buen trato de la madre comunitaria hacia padre/madre/cuidador	0,7%	0,8%	1,2%	97,2%
P10. Buen trato de la Madre Comunitaria hacia el niño (a)	1,8%	1,1%	0,5%	96,5%
P11. Confianza en la Madre comunitaria	4,5%	4,3%	3,2%	88%
P12. Actividades desarrolladas por los niños(as) en el hogar	0,8%	1,2%	2,0%	96%
P13. Contribución de las actividades al desarrollo de los niños(as)		0,5%	2,2%	97,3%
P14. Satisfacción con la atención en el Hogar	0,7%	1,2%	2,9%	95,2%
La confianza que sienten los padres y cuidadores sobre la Madre Comunitaria, es el aspecto en el que un mayor porcentaje de encuestados se siente POCO o NADA SATISFECHO.				

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TOTAL

Indicador	Nada	Poco	Algo	Mucho
P15. Instalaciones del Hogar	1,1%	4,4%	6,6%	88,0%
P16. Calidad y suficiencia del material	0,7%	6,0%	20,1%	73,1%
P17. Alimentación recibida en el Hogar	1,1%	0,4%	1,9%	96,6%
P19. Trabajo del Pedagogo	0,9%	2,9%	5,3%	90,9%
P20. Trabajo del Profesional en Salud y Nutrición	2,5%	3,5%	6,3%	87,8%
P21. Trabajo del profesional Psicosocial	2,3%	2,9%	6,4%	88,5%

Un mayor porcentaje de padre/madre/cuidador se siente **POCO o NADA** satisfecho con los **materiales** que hay en el hogar comunitario, puesto que no los consideran suficientes, ni de buena calidad.

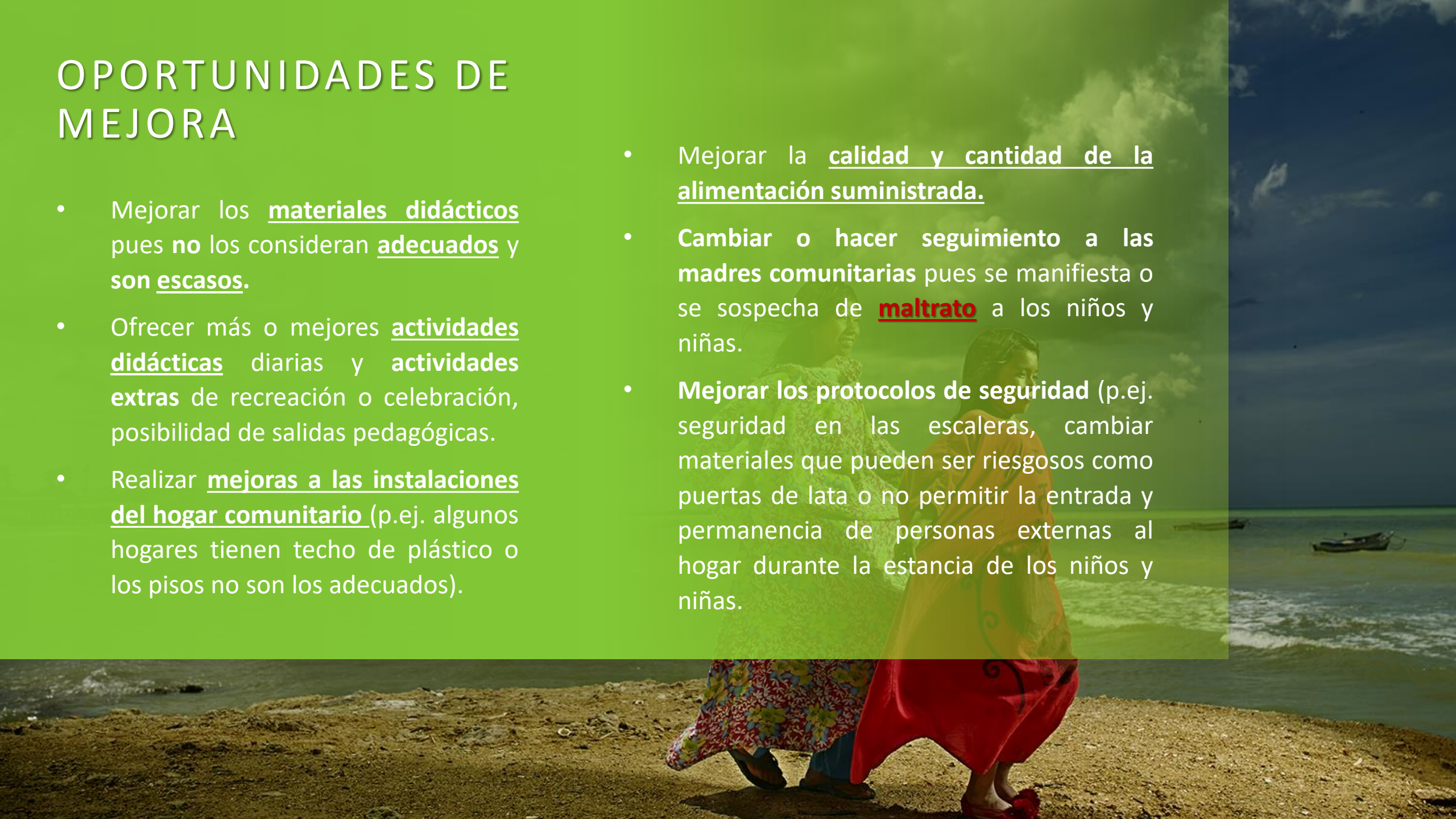
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL

DOSQUEBRADAS Y PEREIRA



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Mejorar los materiales didácticos pues **no** los consideran adecuados y son escasos.
- Ofrecer más o mejores actividades didácticas diarias y **actividades extras** de recreación o celebración, posibilidad de salidas pedagógicas.
- Realizar mejoras a las instalaciones del hogar comunitario (p.ej. algunos hogares tienen techo de plástico o los pisos no son los adecuados).
- Mejorar la calidad y cantidad de la alimentación suministrada.
- **Cambiar o hacer seguimiento a las madres comunitarias** pues se manifiesta o se sospecha de maltrato a los niños y niñas.
- **Mejorar los protocolos de seguridad** (p.ej. seguridad en las escaleras, cambiar materiales que pueden ser riesgosos como puertas de lata o no permitir la entrada y permanencia de personas externas al hogar durante la estancia de los niños y niñas).



VOZ DE LOS PADRES Y/O CUIDADORES BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA HCB - INTEGRAL

Dosquebradas

Unidad de Servicio: Mi Casita de Sueños.

- *“La madre comunitaria le pega a los niños”*
- *“Yo observo a la madre comunitaria grosera y el niño comenta que ella le pega a él y a otros compañeros”*
- *“La niña me dice que no quiere ir a estudiar y al comienzo decía que la profe le pegaba”*
- *“Considero que la madre comunitaria trata mal a los padres y a los niños ellos manifiestan que les pega y los grita, no les gusta ir al hogar”*
- *“A mi me parece que es posible que haya maltrato de la madre comunitaria hacia los niños, porque el niño comenta que ella lo agarra del brazo fuertemente”*

Pereira

Unidad de Servicio: Carrusel

“Ayudaría a la profe a tener un techo diferente al plástico. “

Unidad de Servicio: Aprendamos Jugando

“Es necesario un auxiliar para la madre comunitaria”

Unidad de Servicio: Ositos

“Le gustaría que la madre comunitaria tuviera más apoyos, por ejemplo en la preparación de los alimentos, cómo un tipo de auxiliar”

Unidad de Servicio: Burbujas

“Por favor cuando envíen juguetes, no enviarlos de madera, ya que se ha presentado accidentes”

Unidad de Servicio: Pequeñines

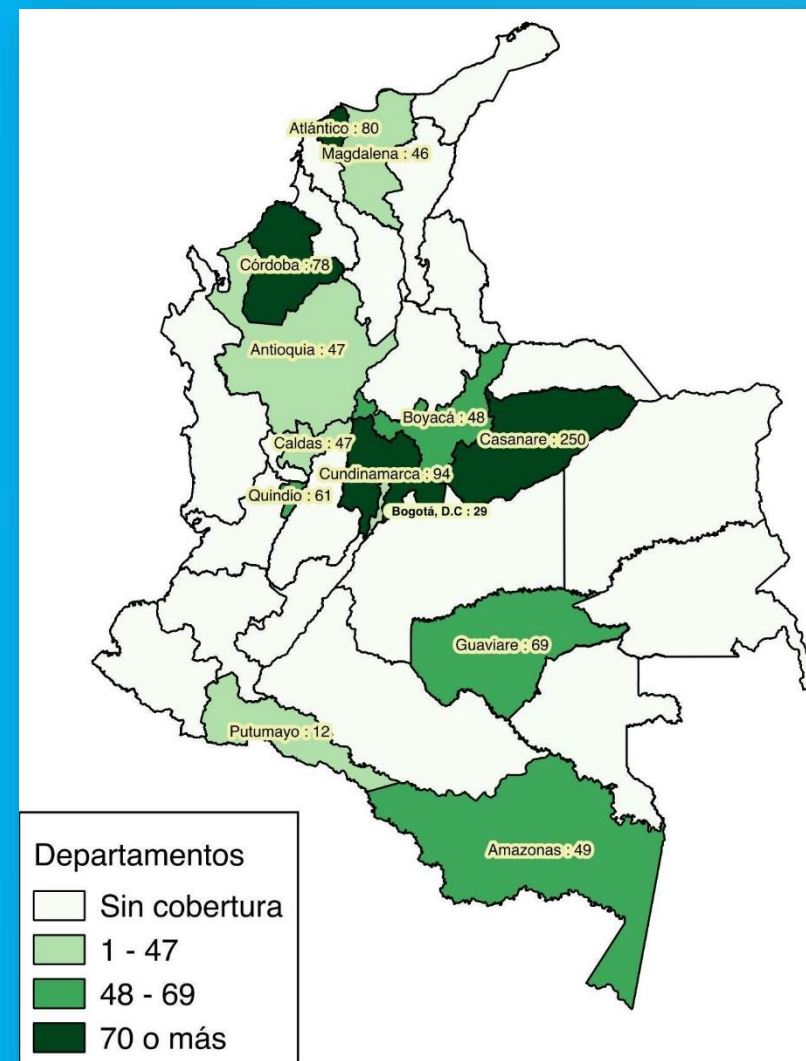
“Me gustaría más seguridad en la puerta ya que es de lata y guaduas y fácilmente ellos pueden salir o para prevenir accidentes”



4. FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ DIRECCIÓN DE FAMILIAS CON BIENESTAR

COBERTURA DE LA MUESTRA

Regional		Encuestas aplicadas
Amazonas	Leticia	49
Antioquia	Bello	8
	Copacabana	39
Atlántico	Barranquilla	50
	Soledad	30
Bogotá	Bogotá	29
Boyacá	Miraflores	48
Caldas	Manizales	47
Casanare	Aguazul	72
	Yopal	178
Córdoba	Cerete	27
	Montería	51
Cundinamarca	Fusagasugá	18
	Soacha	76
Guaviare	Calamar	69
Magdalena	Ciénaga	19
	Santa marta	27
Putumayo	San Francisco	12
Quindío	Montenegro	38
	Quimbaya	23
TOTAL		910

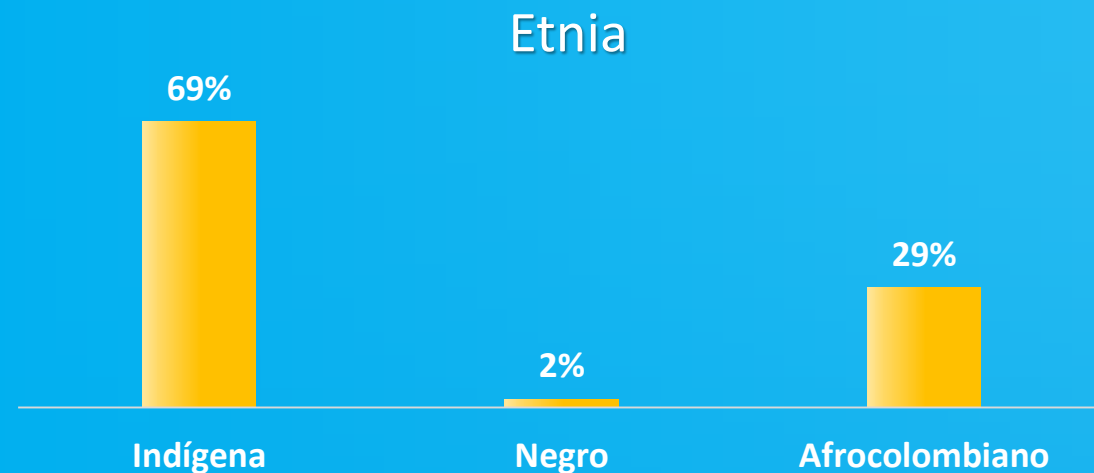
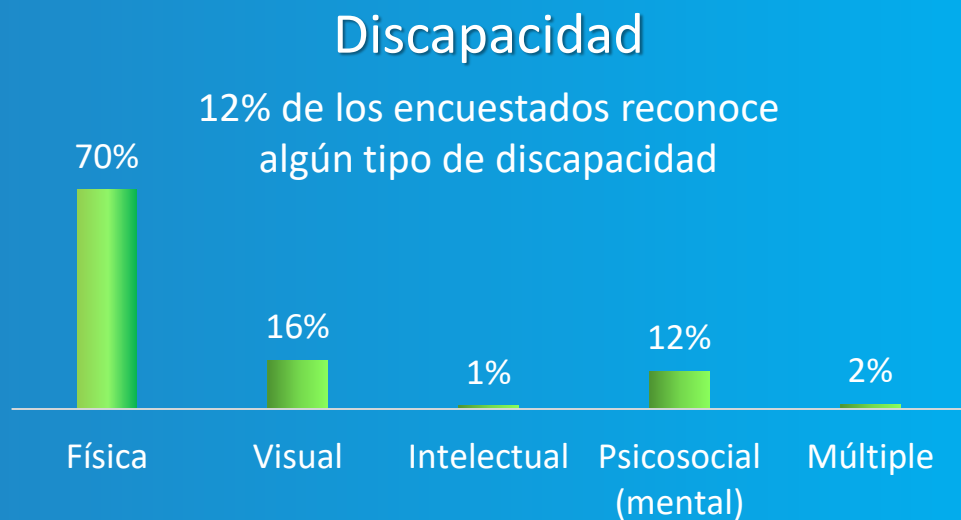
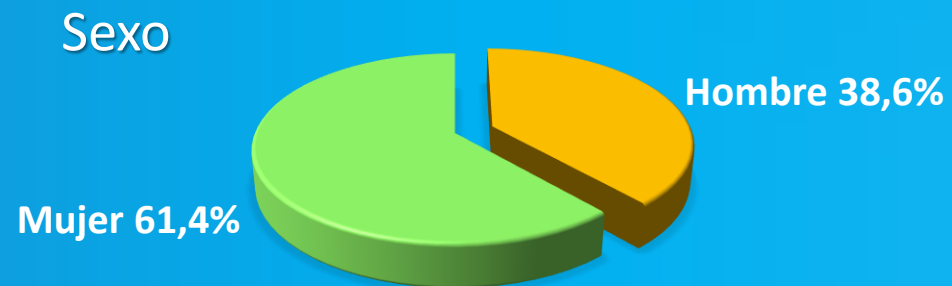


NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Familias con Bienestar para la Paz	4,61	92%

Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

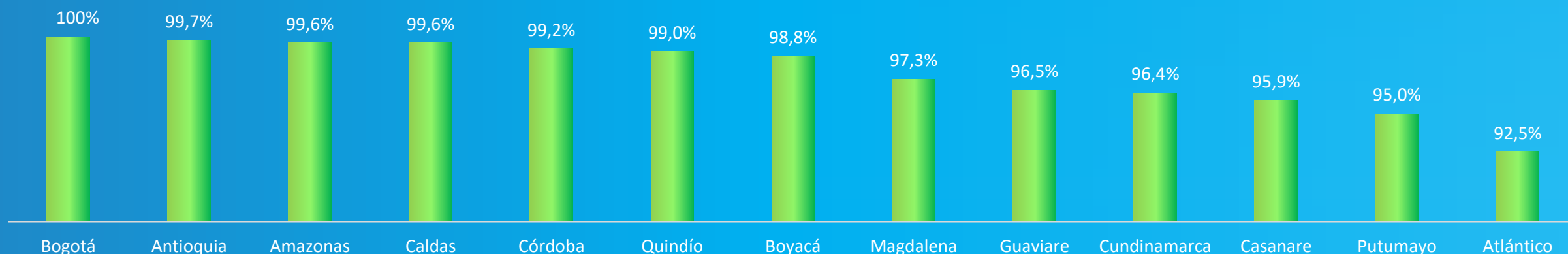
CARACTERIZACIÓN



NIVEL DE SATISFACCIÓN - TOTAL NACIONAL

Dimensión	Indicador	1	2	3	4	5	Top Two Boxes
Calidad de la atención	Acompañamiento de profesionales de la UTF	1%	0,1%	0,4%	26,7%	71,9%	98,6%
	Participación en los talleres, actividades, encuentros	1%	0,1%	0,8%	25,1%	73,0%	98,1%
	Atención recibida	0,8%	0%	0,2%	31,8%	67,2%	99%
Calidad de la información	Conocimiento y temas abordados por los profesionales de la UTF	0,9%		0,5%	33,4%	65,3%	98,7%
Expectativas frente al programa	Sesiones de facilitación favorecen el reconocimiento de capacidades de los integrantes de la familia para construir formas respetuosas y solidarias para relacionarse	1,3%	0,1%	1,6%	34,4%	61,6%	96%

COMPARACIÓN TOP TWO BOXES – PROMEDIO TODOS LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN



Regionales en las que un <i>menor porcentaje</i> de encuestados se manifiesta Satisfecho y Muy Satisfecho	
Acompañamiento de los profesionales de la UTF	Atlántico (92%)
Participación en <u>las actividades y encuentros</u>	Casanare (90,3%)
<u>Atención recibida</u>	Putumayo y Atlántico (92%)
<u>Conocimientos y temas abordados</u>	Putumayo (92%)
Reconocimiento de capacidades de los integrantes de la familia para construir formas respetuosas y solidarias para relacionarse	Cundinamarca (86,3%)

INDICADORES DE RESULTADOS

% DE BENEFICIARIOS QUE CONTESTÓ SI

Regional	14. La atención realizada por los profesionales de la Unidad de Tejido Familiar han facilitado la construcción de metas y objetivos que inciden en la convivencia armónica en su familia. (Plan de Vida Familiar)	15. La atención recibida en la modalidad le ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias.
Antioquia	100%	100%
Atlántico	100%	100%
Bogotá	100%	100%
Putumayo	100%	100%
Quindío	100%	100%
Amazonas	100%	100%
Magdalena	100%	100%
Cundinamarca	100%	98,9%
Córdoba	100%	98,7%
Boyacá	100%	97,9%
Casanare	98,5%	98,0%
Caldas	95,7%	95,7%
Guaviare	89,9%	92,8%
Total	99,6%	99,3%

Guaviare es la regional en la que **un menor porcentaje de familias considera que la participación en el programa ha facilitado la construcción de metas y objetivos**, y que ha ayudado a fortalecer sus relaciones familiares y comunitarias.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

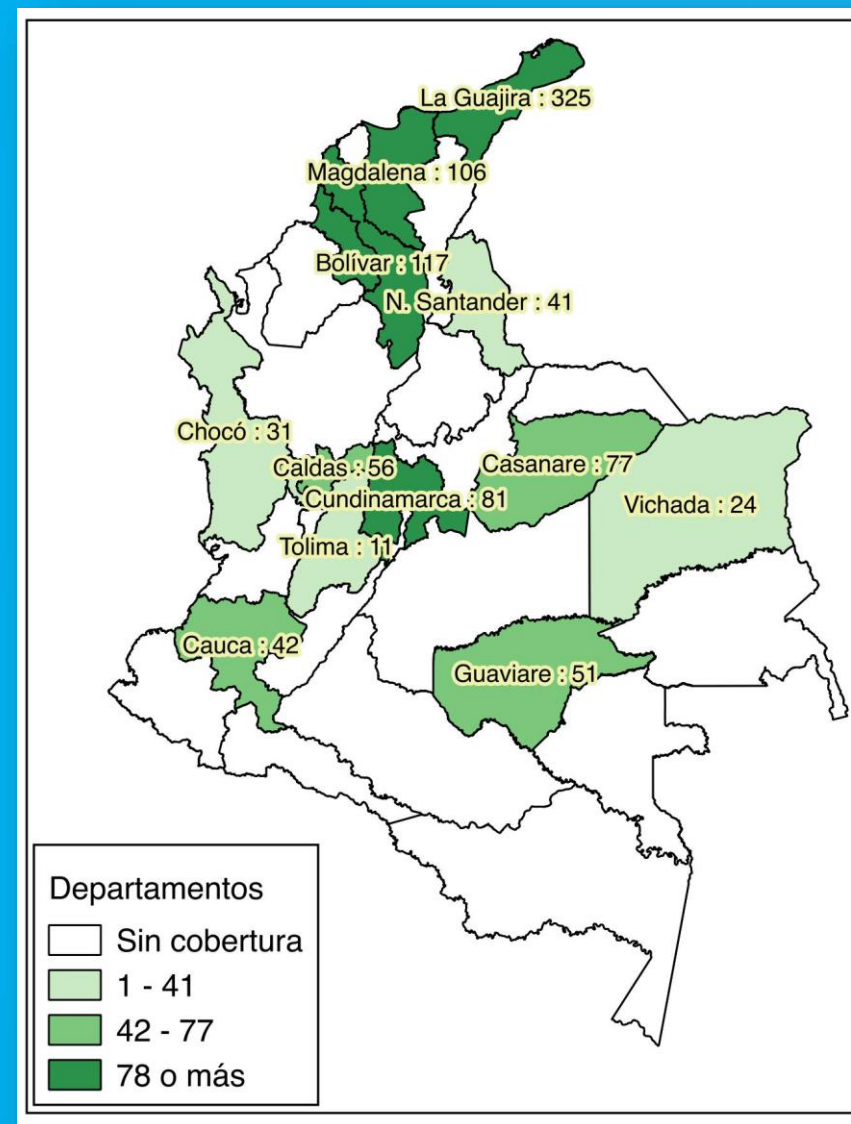
- **Atlántico, Guaviare:** Las familias manifiestan el deseo de que se garantice la continuidad del programa y se ofrezca más acompañamiento particular a las familias y visitas domiciliarias.
- **Caldas, Casanare:** Ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual.
- **Casanare:** Ofrecer horarios más flexibles, posibilidad de ampliarlo a los fines de semana para facilitar la participación de las personas que trabajan de lunes a viernes.
- **Putumayo, Guaviare:** Ampliar el tiempo o duración de los módulos; posibilidad de que se otorgue apoyo económico a las familias

A photograph of a woman with long brown hair, smiling and looking down at a baby she is holding. The baby is wearing a light blue jacket. They are outdoors in a park-like setting with a blue slide visible in the background. A semi-transparent blue banner is overlaid on the bottom half of the image, containing white text.

5. MODALIDAD 1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL
MUNDO
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN

COBERTURA DE LA MUESTRA

Regional	Encuestas aplicadas
Bolívar	117
Caldas	56
Casanare	77
Cauca	42
Chocó	31
Cundinamarca	81
Guaviare	51
La Guajira	325
Magdalena	106
Norte de Santander	41
Risaralda	36
Sucre	107
Tolima	11
Vichada	24
Total general	1.105



NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	4,43	89%

Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

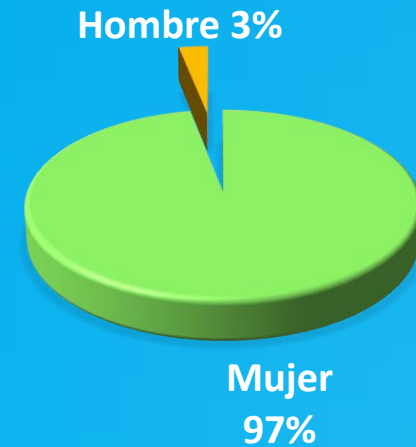
CARACTERIZACIÓN

Discapacidad

1,3% de los encuestados reconoce algún tipo de discapacidad

- Predomina la discapacidad física en un 72,5%, seguido de discapacidad visual(27,5%).

Sexo

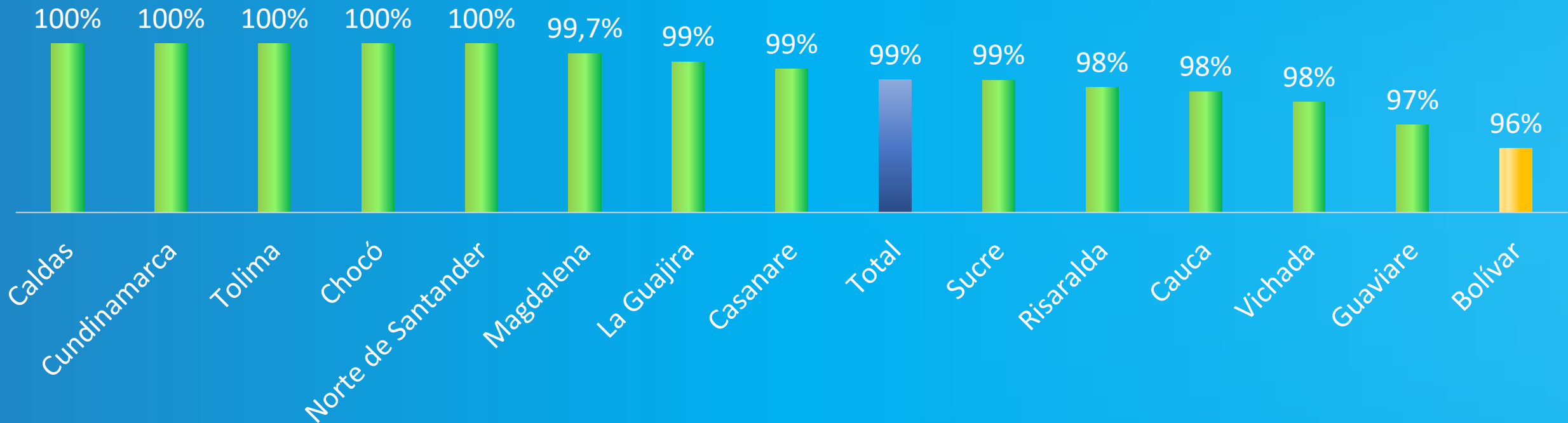


Etnia

El 31% de los encuestados reconoce que pertenece a un grupo étnico.

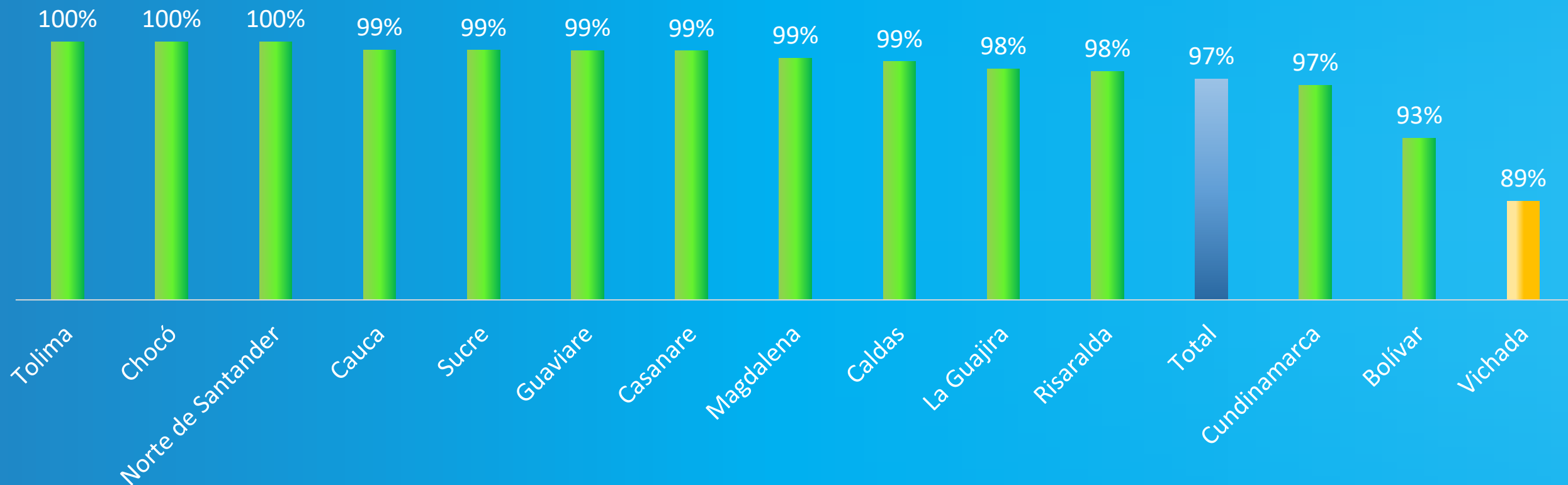
- El 73% pertenece a la etnia indígena, el 10% afrocolombiano y el 16% negros.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TOP TWO BOXES (TOTALMENTE SATISFECHO Y SATISFECHO)



Si bien un porcentaje significativo de padres, madres y cuidadores de **Bolívar** se manifiestan satisfechos o totalmente satisfechos, frente a las demás regionales presenta la calificación más baja (**96%**).

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TOP TWO BOXES (TOTALMENTE SATISFECHO Y SATISFECHO)



Tolima, Chocó y Norte de Santander obtienen la máxima calificación. En **Vichada** un porcentaje menor de padres, madres y cuidadores (89%) consideran excelente o bueno los indicadores relacionados con la calidad de la información suministrada.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS FRENTE AL SERVICIO TOP TWO BOXES (TOTALMENTE SATISFECHO Y SATISFECHO)

Regional	Expectativas frente al servicio					
	La inclusión de los niños(as) en las actividades que realiza el equipo en los encuentros grupales.	Los alimentos del “Paquete alimentario” (Ración Familiar para Preparar) entregado a la familia	La entrega completa de los alimentos que contiene el “paquete alimentario” de acuerdo con lo establecido por el programa	La cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”	La calidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”	Frecuencia de entrega del “paquete alimentario”
La Guajira	99%	99%	100%	96%	98%	99%
Magdalena	96%	99%	99%	92%	100%	98%
Guaviare	100%	98%	100%	98%	90%	96%
Chocó	82%	100%	100%	100%	100%	97%
Bolívar	98%	94%	94%	90%	94%	92%
Tolima	100%	100%	100%	91%	55%	100%
Vichada	96%	92%	96%	79%	88%	88%
Total	97%	98%	98%	95%	97%	97%

En todas las regionales, menos del 4% en todos los indicadores se manifiesta insatisfecho o muy insatisfecho. En **Tolima**, el 45% de los padres, madres y cuidadores se manifestó insatisfecho con la calidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”.

Vichada también es una excepción, donde el 4,2% está totalmente insatisfecho y el 12,5% insatisfecho con la cantidad de los alimentos que recibe su hogar en el “paquete alimentario”.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

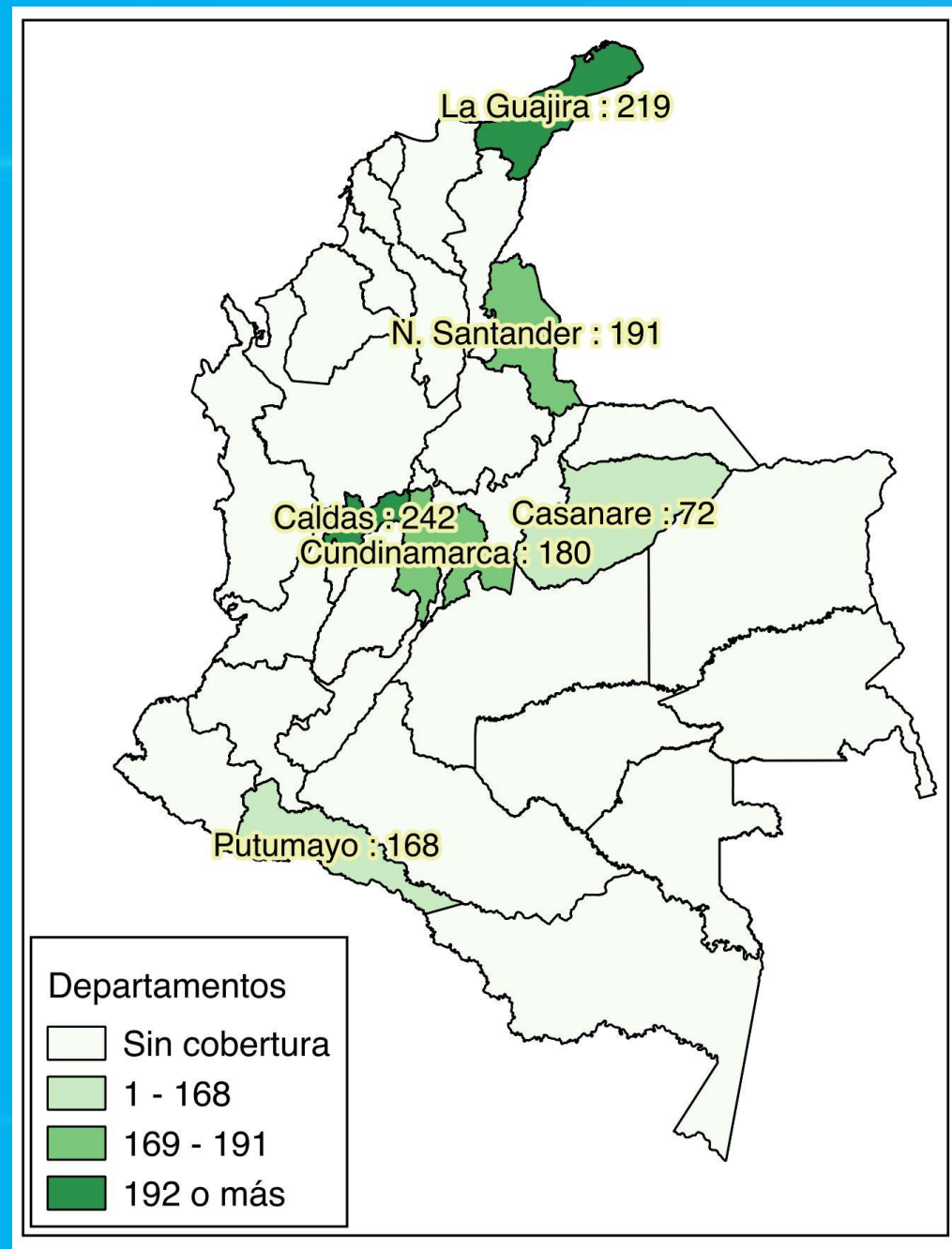
- Ampliar la cobertura del programa de tal manera que se beneficie a otras familias vulnerables (Todas las regionales).
- Ampliar el tiempo o duración de los módulos.
- Mejorar o variar la alimentación. Se manifiesta que los huevos salen dañados (Casanare, Cundinamarca) .
- Ofrecer un lugar fijo para la realización de los encuentros.
- Ofrecer espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los niños y niñas (Cauca y Chocó).
- *“Mejorar la logística de las charlas ya que el grupo es grande y se dificulta la interacción y las funciones de las personas del equipo de trabajo. Un lugar fijo y cómodo para realizar las reuniones” (Chocó).*

A photograph of three children running through a field of yellow wildflowers. The child on the left is a boy in a white t-shirt. The child in the middle is a boy in a grey hoodie with a red Elmo graphic. The child on the right is a girl in a white long-sleeved shirt and pink pants, wearing a purple cap. They are all smiling and holding hands. The background shows a blue sky with white clouds, green trees, and a small wooden building.

6. ESTRATEGIA CONSTRUYENDO JUNTOS ENTORNOS PROTECTORES DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

COBERTURA DE LA MUESTRA

POBLACION	ENCUESTAS APLICADAS
Niños, niñas y adolescentes	556
Padres, madres y cuidadores	373
Docentes y Agentes educativos	143
Total Programa	1.072



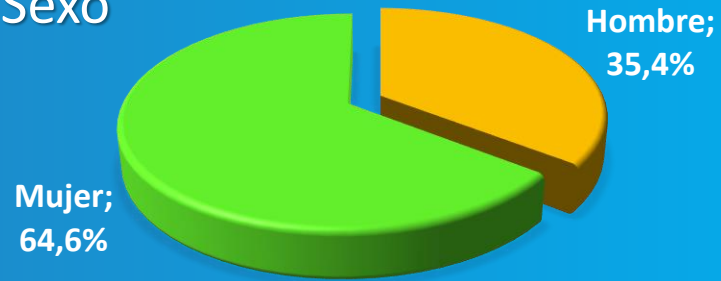
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores	4,7	94%

Mayor del 82%	ALTO
Entre el 75% y el 82%	ACEPTABLE
Menor del 75%	BAJO

CARACTERIZACIÓN

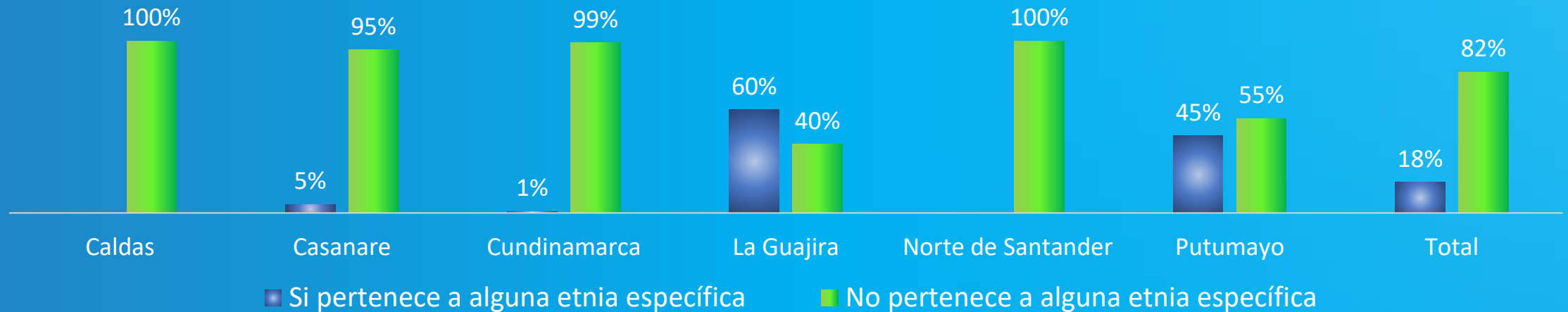
Sexo



Discapacidad



Etnia



NIVEL DE SATISFACCIÓN – PROMEDIO – TOP TWO BOXES

Temas evaluados	Indicador	Top two box (siempre y casi siempre)
Satisfacción general	6. ¿Te gustó participar en la Estrategia?	98%
	8. ¿Consideras que tus intereses, experiencias, opiniones y conocimientos se tuvieron en cuenta en las sesiones y actividades de formación?	95%
	14. ¿Qué tanto recomendarías a otros participar en la Estrategia?	96%
Relevancia y pertinencia de los temas y contenidos desarrollados	11. ¿Qué tanto estuvo presente el tema de los derechos de los NNA en las sesiones y actividades de formación de la Estrategia?	97%
Calidad y pertinencia de la metodología utilizada en las sesiones de formación	15. ¿Consideras que las actividades que se hicieron durante el proceso de formación fueron interesantes y divertidas?	97%
	16. ¿Consideras que fue fácil conversar y participar en los temas y actividades con los demás participantes de la Estrategia?	95%
Duración de cada sesión de la información	17. ¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?	92%
Satisfacción respecto a las instalaciones donde se realizan los encuentros	18. ¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?	93%
Satisfacción respecto al apoyo nutricional	19. ¿Te gustó el refrigerio que te entregaron en las sesiones y actividades de la Estrategia?	96%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DURACIÓN DE CADA SESIÓN DE INFORMACIÓN

¿El tiempo de duración de las sesiones de formación fue el adecuado?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	86%	21%	90%	63%	78%	78%
Casi siempre	10%	79%	10%	24%	14%	14%
Algunas veces	3%			12%	6%	8%
Nunca	1%			1%	2%	
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	60%	12%	51%	70%	54%	87%
Casi siempre	16%	47%	28%	19%	46%	4%
Algunas veces	18%	24%	21%	11%		10%
Nunca	5%	18%				
NNA_ADOLESCENTE						
Siempre	80%	26%	87%	73%	80%	72%
Casi siempre	13%	70%	8%	17%	18%	17%
Algunas veces	8%	4%	5%	7%	1%	11%
Nunca				3%	1%	

Este es el indicador en donde más se manifiesta **insatisfacción**. Se evidencia que en la **mayoría de regionales**, los beneficiarios consideran que el tiempo de duración de las sesiones es ***Algunas Veces*** adecuado.

NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LAS INSTALACIONES DONDE SE REALIZAN LOS ENCUENTROS

¿El lugar donde se realizaron las sesiones y actividades de formación contó con las condiciones físicas y de seguridad adecuadas (luz, ventilación, agua y baños)?

Respuesta	Caldas	Casanare	Cundinamarca	La Guajira	Norte de Santander	Putumayo
CUIDADOR_PADRE_MADRE						
Siempre	93%	47%	95%	74%	92%	67%
Casi siempre	5%	49%	5%	15%	6%	14%
Algunas veces	2%	5%		11%		16%
Nunca					1%	4%
DOCENTE_AGENTE_EDUCATIVO						
Siempre	81%	41%	77%	78%	60%	69%
Casi siempre	19%	59%	17%	7%	41%	20%
Algunas veces			6%	7%		11%
Nunca				7%		
NNA_ADOLESCENTE						
Siempre	97%	37%	79%	73%	94%	78%
Casi siempre	3%	60%	14%	8%	3%	3%
Algunas veces		3%	7%	6%	2%	19%
Nunca				12%	1%	

Los NNA son quienes más expresan **insatisfacción** frente a las condiciones de las instalaciones donde se realizan los encuentros en la mayoría de las regionales.

TEMÁTICA ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN

Los operadores de cada regional, desarrollaron una **temática específica de prevención** de acuerdo con las necesidades priorizadas a nivel Departamental.

REGIONAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN
Casanare	Violencia sexual
Cundinamarca	Embarazo en la adolescencia
La Guajira	Consumo sustancias psicoactivas
Caldas	
Norte de Santander	
Putumayo	



El estudio incluyo la pregunta: *¿Cuál temática fue la que se trabajó durante la implementación de la ECJEP en esta vigencia?*

En general se encuentra para todas las regionales, que **no todos** los beneficiarios afirman que la temática específica asignada a esa regional se trató en su grupo. En Casanare se encuentran resultados por debajo del 50%

Temática específica de prevención CASANARE Violencia sexual

CASANARE	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes	53,5%	41%	59%
Prevención del Maltrato Infantil y la Violencia Intrafamiliar	81,4%	53%	73%

En el caso de los **docentes y agentes educativos**, solo el 41% afirma que se abordaron las temáticas de **Prevención de la explotación sexual**, y el 53% sobre prevención del **maltrato infantil** y violencia intrafamiliar.

Temática específica de prevención CUNDINAMARCA Prevención del embarazo en la Adolescencia

CUNDINAMARCA	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
a. Prevención del Embarazo en la Adolescencia	100%	58%	88%

Un porcentaje bajo de **docentes y agentes educativos**, 58%, que afirman que la prevención del embarazo se abordó durante el desarrollo de la estrategia.

TEMÁTICA ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN

NORTE DE SANTANDER –PUTUMAYO – CALDAS – LA GUAJIRA

Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas

NORTE DE SANTANDER	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	92,8%	97%	88%
PUTUMAYO	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	96,2%	81%	91%

CALDAS	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	96,2%	81%	91%
LA GUAJIRA	Cuidador, Padre o Madre	Docentes y Agentes educativos	Niñas, niños y adolescentes
Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas	58,3%	70%	61%

En **La Guajira** se tienen los resultados más bajos: los **cuidadores, padres o madres** (58,3%), evidencia el porcentaje más bajo de personas que afirman que las temáticas relacionadas con prevención del consumo de sustancias psicoactivas se hayan tratado en su grupo.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Las principales oportunidades de mejora se dan en relación con las actividades didácticas y la metodología de enseñanza orientada a los niños, niñas y adolescentes.
- El mayor nivel de **insatisfacción** se da en el grupo de niños, niñas y adolescentes, esto sugiere la necesidad de fortalecer la estrategias para garantizar su permanencia y motivación: ofrecer actividades más divertidas y didácticas, tener en cuenta sus ideas y expectativas.



7. USUARIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

COBERTURA DE LA MUESTRA

Regional	Municipio	Centro zonal	Encuestas aplicadas
BOGOTA	BOGOTA	Barrios Unidos	13
		Bosa	28
		Ciudad Bolívar	27
		Kennedy	22
		Rafael Uribe	17
		San Cristóbal	7
		Suba	16
		Tunjuelito	9
BOLIVAR	CARTAGENA	Virgen y Turístico	67
		Histórico y del Caribe Norte	59
		Industrial de la Bahía	30
		Regional Bolívar	74
	MAGANGUE	Magangué	5
	MOMPOS	Mompós	1

Regional	Municipio	Centro zonal	Encuestas aplicadas
CASANARE	PAZ DE ARIPORO	Paz de Ariporo	5
	YOPAL	Yopal	133
		Regional Casanare	21
GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	San José de Guaviare	234
HUILA	NEIVA	La Gaitana	37
		Neiva	58
PUTUMAYO	MOCOA	Mocoa	160
	SIBUNDOY	Sibundoy	3
QUINDIO	ARMENIA	Armenia Norte	119
		Armenia Sur	23
		Regional Quindío	33
	CALARCA	Calarcá	73
Total			1.274

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2018

Programas	Calificación	2018
Usuarios de los puntos de atención del ICBF	4,15	83%

Mayor del 82%

ALTO

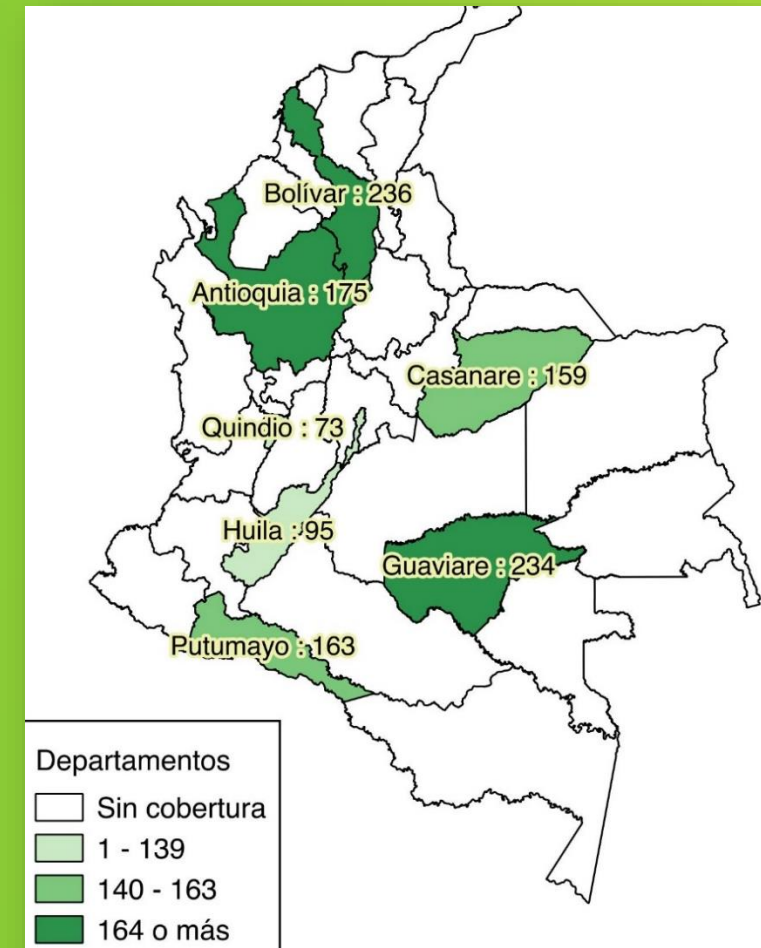
Entre el 75% y el 82%

ACEPTABLE

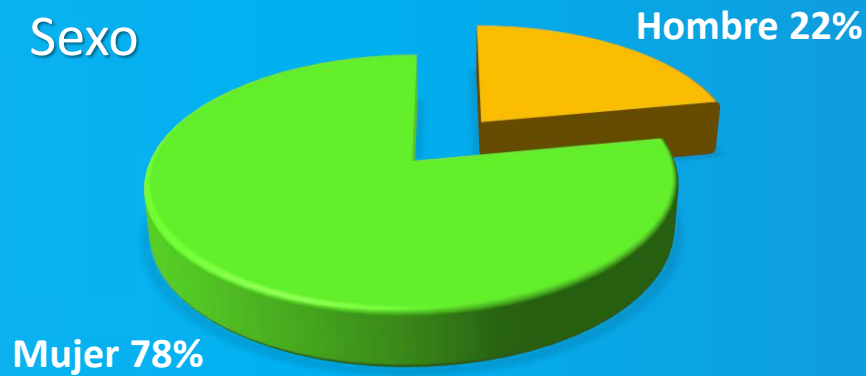
Menor del 75%

BAJO

COBERTURA DE LA MUESTRA



CARACTERIZACIÓN



Discapacidad

El 4% de los usuarios tienen alguna condición de discapacidad. El mayor porcentaje de usuarios que manifestaron esta condición se presenta en **Huila** (10,5%) y en **Bolívar** (8,5%). El porcentaje más bajo se da en **Bogotá** (0,7%).

Etnia

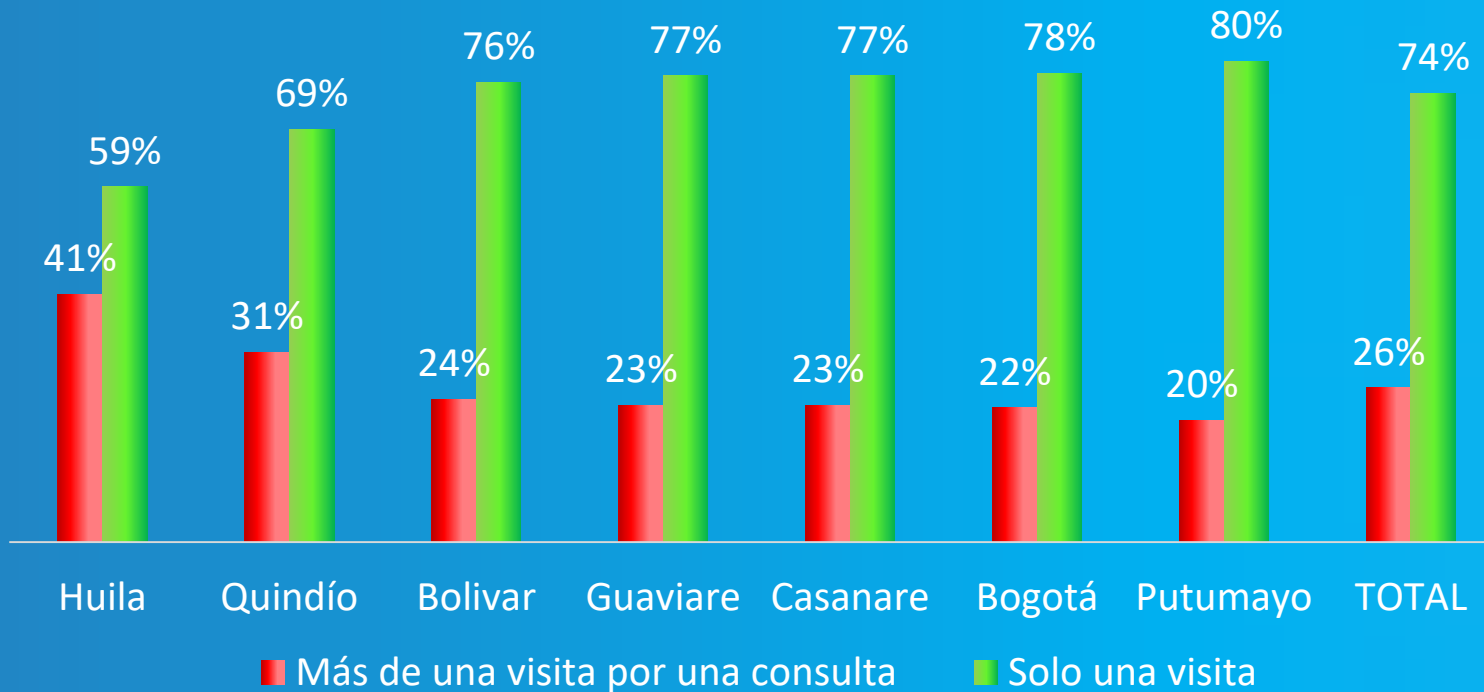
El 9% de usuarios pertenece a un grupo étnico. En el caso de **Bolívar** predominan los usuarios pertenecientes al grupo étnico negro, y en **Putumayo y Guaviare** mayoritariamente son indígenas.

CARACTERIZACIÓN

Motivos de visita de los usuarios a los puntos de atención del ICBF	Los temas relacionados con Asistencia y Asesoría de la Niñez y la Familia (42%) , y Custodia y cuidado personal (17%) , son los principales motivos de consulta de los usuarios que asisten a los puntos de atención del ICBF.
Avances en los trámites	El 61% de los usuarios manifiesta que su trámite si ha avanzado y se ha ido encontrando solución. Esta respuesta afirmativa es significativamente alta en Huila (90%) y muy baja en Putumayo (33%) y Casanare (22%) .
Percepción sobre el número de colaboradores	En Putumayo el 96% de usuarios considera que el número de colaboradores es suficiente. En Bolívar (25%) , Casanare (26%) y Bogotá (20%) consideran que es insuficiente .

CARACTERIZACIÓN

Visitas al ICBF Para Tramitar la Misma Consulta



Razones para realizar más de una visita:

- El trámite lo requiere.
- En la segunda visita se da inicio a una asesoría más específica.
- En la primera visita no se dio solución o la respuesta no fue clara.
- En la primera visita no había profesionales idóneos para dar trámite a la solicitud.
- El funcionario con quien se adelanta el trámite no estaba en la primera visita.

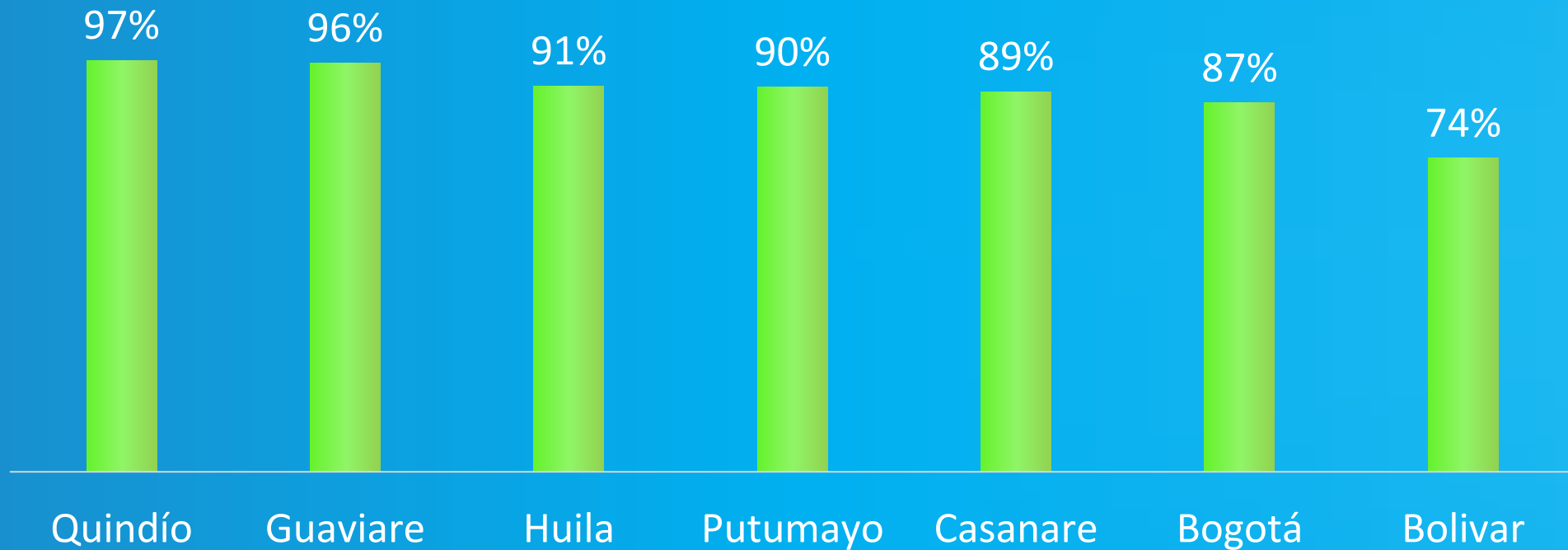
En el caso de Huila es donde más se manifiesta esta situación (40%).

NIVEL DE SATISFACCIÓN – TOTAL PROMEDIO – TOP TWO BOXES

Dimensión	Indicador	1	2	3	4	5	Top two boxes
Calidad de la atención	Disposición y amabilidad del personal	1%	2%	9%	55%	34%	89%
	Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.	1%	2%	10%	60%	27%	87%
	Actitud del colaborador para resolver su problema	1%	2%	9%	58%	30%	88%
	Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.	1%	3%	12%	58%	26%	84%
	Presentación personal del colaborador (a) que lo atendió	0%	1%	6%	56%	36%	92%
	Comodidad de las instalaciones	0%	2%	8%	62%	28%	90%
Calidad de la información suministrada	Atención recibida en el ICBF	1%	2%	8%	62%	27%	89%
	Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas	1%	2%	12%	57%	28%	85%
	Claridad, amplitud y precisión de la información brindada	1%	2%	10%	60%	27%	87%
	Calidad de la asesoría brindada	1%	1%	9%	58%	31%	89%
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.	1%	1%	8%	59%	30%	89%

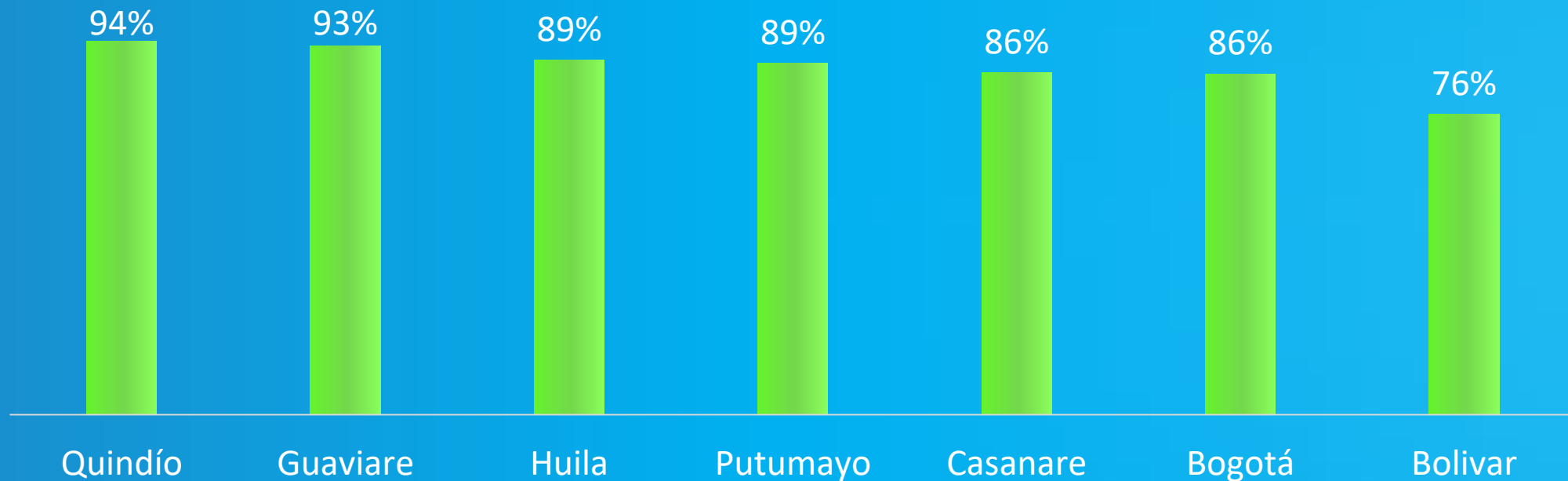
La **resolución de todas las inquietudes** y el **tiempo empleado en dar respuesta**, son los indicadores en los que un **menor** porcentaje de usuarios se siente **satisfecho**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TOP TWO BOXES (EXCELENTE Y BUENO)



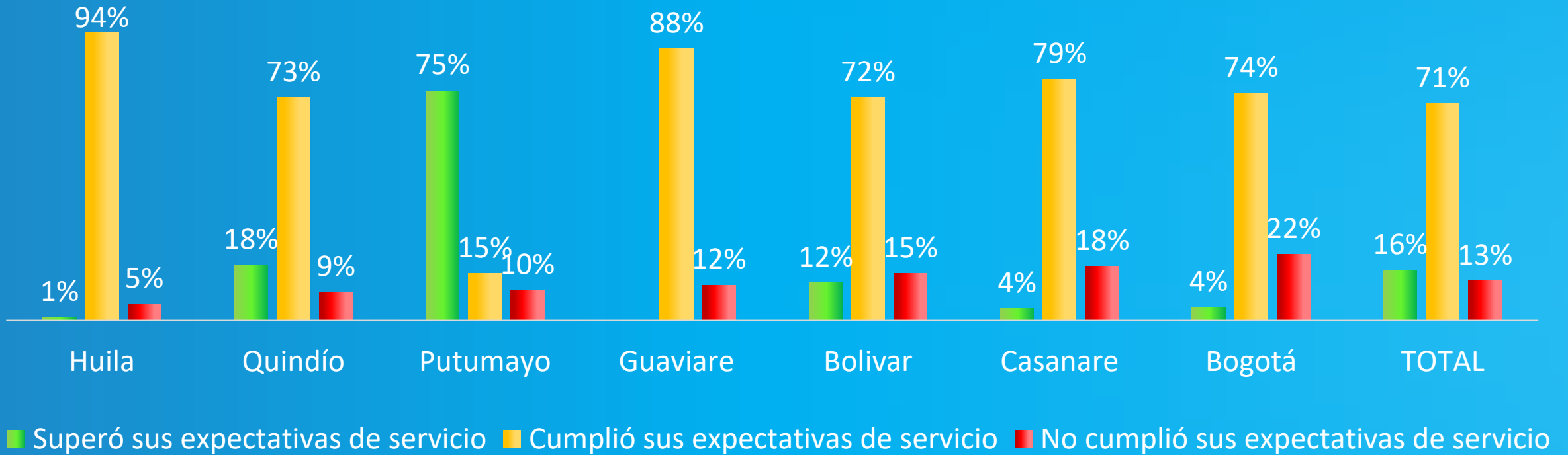
Bolívar es la regional en donde un mayor porcentaje de usuarios manifiesta insatisfacción frente a la calidad de la atención en los centros de atención.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TOP TWO BOXES (EXCELENTE Y BUENO)



Bolívar es la regional en donde un mayor porcentaje de usuarios manifiesta **insatisfacción** frente a la calidad de la información suministrada en los centros de atención.

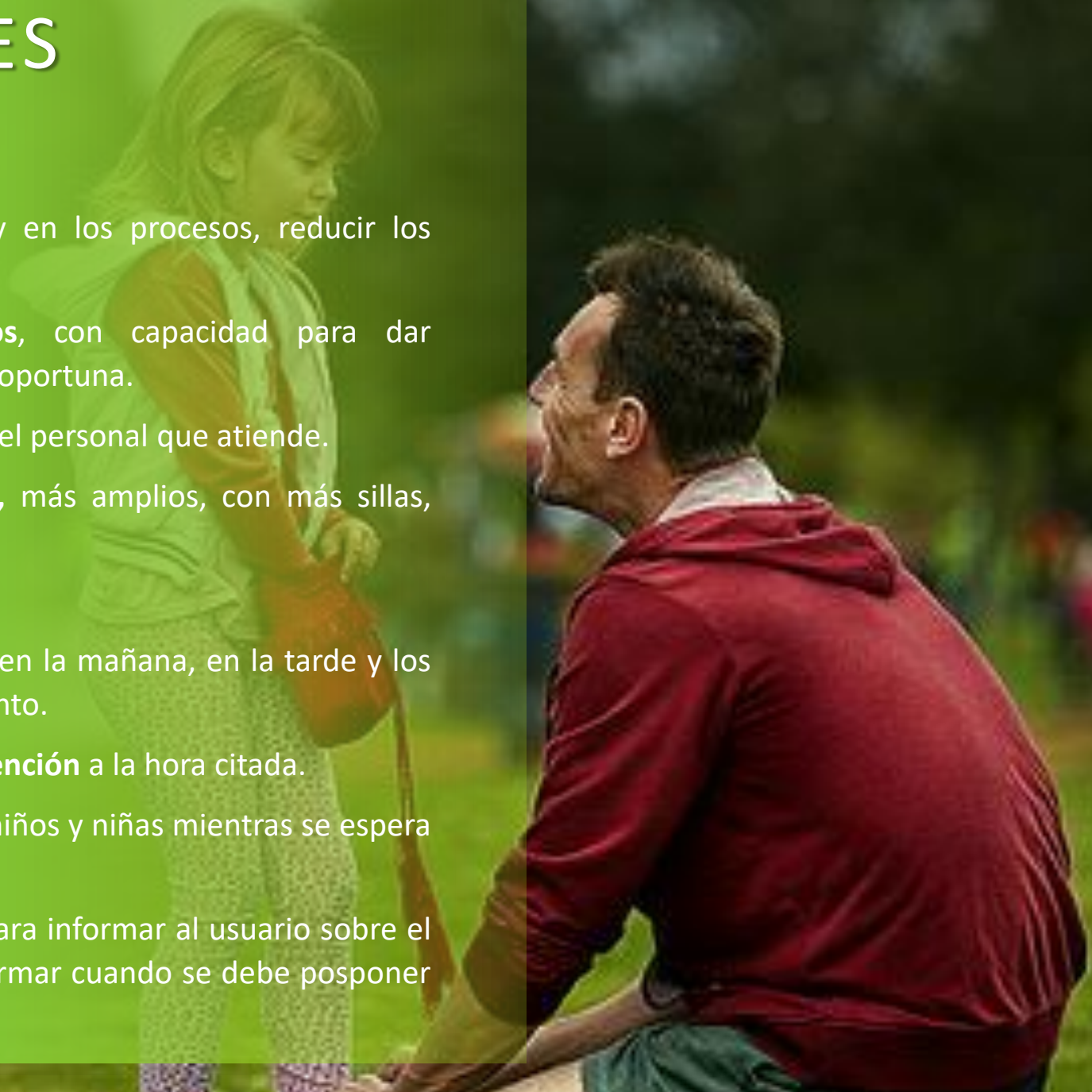
EXPECTATIVAS FRENTE AL SERVICIO

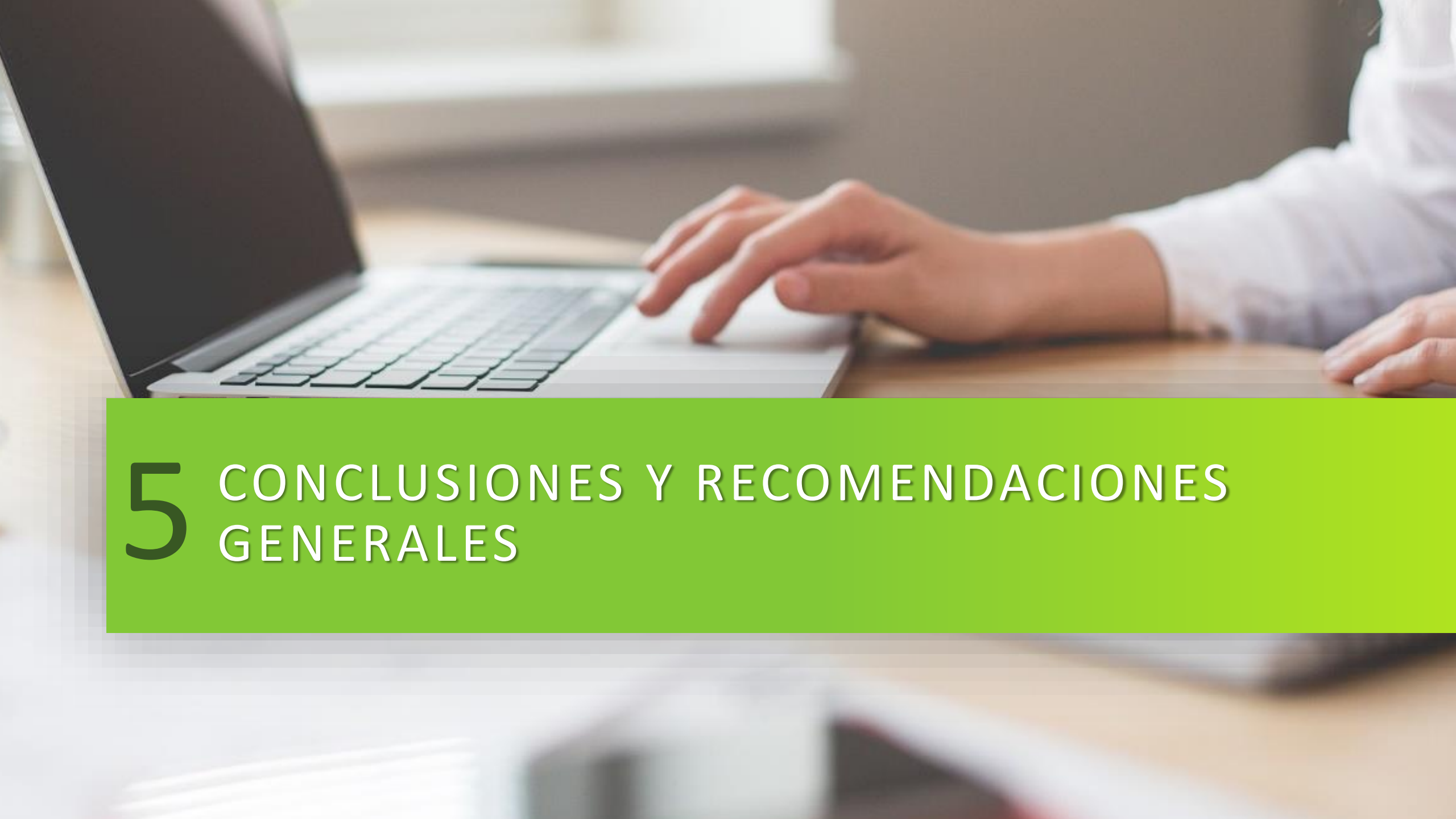


En **Huila y Quindío** se obtuvo una mejor satisfacción frente a este aspecto, mientras que el porcentaje más alto de usuarios insatisfechos se da en **Bogotá**.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Mayor agilidad en la atención** y en los procesos, reducir los trámites.
- **Profesionales mejor capacitados**, con capacidad para dar soluciones y entregar información oportuna.
- **Amabilidad, respeto y diligencia** del personal que atiende.
- Disponer de **espacios adecuados**, más amplios, con más sillas, mejor ventilación.
- Abrir más oficinas en la ciudad.
- **Ampliar los horarios de atención** en la mañana, en la tarde y los sábados y garantizar su cumplimiento.
- Garantizar la **puntualidad en la atención** a la hora citada.
- Ofrecer **espacios lúdicos** para los niños y niñas mientras se espera el turno.
- Crear **canales de comunicación** para informar al usuario sobre el **seguimiento a su caso** o para informar cuando se debe posponer las citas asignadas.





5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES



CONCLUSIONES GENERALES

- El índice global de satisfacción para los siete programas/modalidad/estrategia/servicios en la vigencia 2018 corresponde a **91%**, es decir un **Nivel Alto de satisfacción**.
- Todos los programas/modalidad/estrategia/servicios evaluados tienen un **Nivel Alto de Satisfacción**.
- Se destaca el programa de **Hogares Sustitutos** con un 99% de satisfacción. En el caso de los **Usuarios de los puntos de atención**, se tiene la calificación más baja con un resultado de 83%.
- Respecto a la medición del año anterior, **90,2%**, se encuentra que no ha presentado variaciones importantes. No obstante se resalta que las mediciones **no son estrictamente comparables** pues incluyeron programas/modalidad/estrategia/servicios y coberturas distintas.



RECOMENDACIONES GENERALES

- Si bien en la mayoría de indicadores de satisfacción se obtienen calificaciones cercanas al 90%, es **importante concentrar la atención** en los casos donde la percepción de satisfacción es baja.
- Las regionales y centros zonales deben establecer **criterios y planes de mejoramiento** a partir de las percepciones de más **baja calificación**.
- Importante **reforzar la invitación a las veedurías ciudadanas** con el fin que apoyen y velen por el adecuado desarrollo de los programas en territorio.
- La continua **sensibilización y capacitación** a los profesionales que lideran y ejecutan en campo las diferentes actividades, es esencial para garantizar la motivación y participación de la población.
- Se recomienda revisar y garantizar q los diferentes centros de atención del ICBF, acondicionen sus espacios de tal manera que sean **incluyentes** y tengan en cuenta las **necesidades** de las personas en condición de discapacidad.
- Es deseable que las comunidades cuenten con **sitios propios** para el desarrollo de las actividades de los diferentes programas/modalidades, lo que genera mayor pertenencia y compromiso.



6

POSIBLES ACCIONES DE MEJORA
POR PROGRAMA



❖ HOGARES SUSTITUTOS

- Los asuntos de maltrato infantil implican acciones inmediatas en los hogares comunitarios y sustitutos.
- Se recomienda revisar y asegurar que se cumpla por parte de los Centros Zonales, el protocolo de verificación del hogar sustituto respecto a los requisitos y estándares de calidad para la atención de los NNA.
- Se recomienda revisar y mejorar el sistema de entrega de recursos y dotaciones con el fin que se garantice mayor puntualidad.

❖ HOGARES COMUNITARIOS

- Se recomienda revisar y mejorar lo relacionado con los materiales didácticos.
- Las condiciones de seguridad de los Hogares comunitarios debe considerarse como una prioridad en la medida que involucra la integridad de los niños, niñas y adolescentes.

A young boy is sitting in a large, gnarled tree, smiling at the camera. The tree's branches are thick and dark, with some sparse green leaves. The background is a clear blue sky. The overall image has a warm, natural feel.

❖ FAMILIAS CON BIENESTAR

- Se recomienda ampliar los horarios en los que se desarrolla el programa de tal manera que no se limite la participación de los beneficiarios que cumplen con horarios laborales.
- De acuerdo con las recomendaciones de los beneficiarios, se sugiere ofrecer más actividades lúdicas, más programas de capacitación y orientación para las familias en diversos temas como convivencia, drogadicción, maltrato infantil, abuso sexual.
- Se recomienda fortalecer la disposición de ayudas audiovisuales y otras herramientas tecnológicas que fortalezcan la socialización de los temas durante los encuentros.

❖ 1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO

- Se recomienda atender la solicitud de los beneficiarios en cuanto a las mejoras que requieren los espacios en los que se desarrolla la Modalidad (espacios más amplios, ventilados y con implementos y juegos que faciliten la estadía y entretenimiento de los NN).
- Se sugiere fortalecer la disposición de alimentos y el plan nutricional con un enfoque diferencial que reconozca las características de los pueblos indígenas.



❖ ESTRATEGIA CONSTRUYENDO JUNTOS ENTORNOS PROTECTORES

- Se sugiere revisar y fortalecer el proceso de formación en las temáticas de prevención en cuanto a contenidos y prácticas de enseñanza más didácticas y lúdicas, toda vez que los escolares sugieren estos cambios para hacerlo más atractivo.
- Importante insistir a la comunidad en los componentes pedagógicos de prevención y atención que tiene la estrategia, toda vez que se observaron situaciones en las que estos elementos formativos son imperceptibles por algunos usuarios.
- Fundamental que se insista en los objetivos y propósitos de la estrategia, a través de la divulgación de material pedagógico, considerando que algunos ciudadanos usuarios de los servicios desconocen dichos propósitos.



❖ USUARIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF

- En los Centros zonales es importante revisar la infraestructura y la oferta del número de puestos de atención. En Cartagena, por ejemplo, se obtuvo evidencia que el crecimiento de la ciudad y la respectiva demanda que ello implica supera la capacidad de atención en los puntos existentes.
- Se sugiere reforzar la capacitación de los profesionales que atienden los casos y los protocolos de atención de tal manera que se ofrezca mayor agilidad en la atención y en los procesos.

GRACIAS



Grupo IS
Colombia SAS