

“Análisis de la calidad del servicio percibido a través del programa De Tú a Tú del ICBF”

“Analysis of the quality of the service perceived through the ICBF fase to fase program”

Autor:
Fernando Otálora Barrera

Facultad de Ciencias Administrativas
Especialización en Innovación y Márketing

Universidad Santo Tomas
Sede Tunja

Tunja, abril 2024

Resumen

“El programa “De Tú a Tú” es una oportunidad que ofrece el ICBF para investigar otros puntos de vista de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, lo mismo que perspectivas que no son parte de la experiencia cotidiana, pero que pueden ser integradas; enriqueciendo la forma de comunicar y de escuchar sus retos y sus problemas. Con el propósito de promover sus derechos y prevenir riesgos en su vulneración”.

La metodología utilizada fue de orden cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 2.193 integrada por familiares y cuidadores, quienes son los más cercanos a controlar las situaciones de estrés que les genera a la niñez y adolescencia con discapacidad cuando observan y perciben la exclusión en todas sus dimensiones. El logro más importante de este programa es innovar para garantizar el buen trato y con ello aportar a un país sin barreras para las personas con discapacidad.

Palabras clave: Programa De Tú a Tú, la calidad del servicio, discapacidad en niñez y adolescencia, Instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF)

Abstract

“The “De Tú a Tú” program is an opportunity offered by the ICBF to investigate other points of view of children and adolescents with disabilities, as well as perspectives that are not part of daily experience, but can be integrated; enriching the way of communicating and listening to their challenges and problems. With the purpose of promoting their rights and preventing risks of their violation”.

The methodology used was qualitative and quantitative, with a sample of 2.193 made up of family members and caregivers, who are the closest to controlling the stress situations that it generates for children and adolescents with disabilities when they observe and perceive exclusion in all its dimensions. The most important achievement of this program is to innovate to guarantee Good treatment and thereby contribute to a country without barriers for people with disabilities.

Keywords: One to one program, Quality of service, Disability in childhood and adolescence, Colombian institute of family welfare.

Introducción

Avanzar en Colombia, hacia un país sin barreras para niñas, niños y adolescentes con discapacidad”, refleja la importancia en seguir promoviendo el desarrollo integral de esta población, fortaleciendo su inclusión y participación en los distintos entornos en los que trascurren sus vidas en lo cotidiano y priorizando a quienes están en pobreza y riesgo.

“Por esto, la modalidad “De Tú a Tú” hace parte de la oferta de servicios de la Dirección de Infancia y de la Dirección de Adolescencia y Juventud, cuyo objetivo es promover los derechos de las niñas, los niños, las y los adolescentes con discapacidad y prevenir los riesgos de vulneración, lo cual motivó la necesidad de estudiar cómo se percibe hoy la modalidad de tú a tú, para identificar y analizar las necesidades, barreras, apoyos y ajustes razonables, y potencialidades que están presentes en las atenciones dirigidas a las niñas, los niños las y los adolescentes con discapacidad y sus familias”.

A partir de dicho objetivo se pretende analizar los distintos componentes de la modalidad, buscar alternativas de mejora que permitan fortalecer la atención y con ella, la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad que participan y se benefician del programa en 22 de los 32 departamentos de Colombia. El equipo de trabajo que realizó el estudio estuvo conformado por profesionales de las Direcciones de Infancia, de Adolescencia y Juventud, y de Planeación y Control de Gestión del ICBF, quienes trabajaron una metodología fundamentada en un enfoque mixto que combina los métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo análisis.

Este enfoque permite abarcar de una forma más amplia los aspectos a estudiar, dar profundidad al análisis y obtener una mayor comprensión de los resultados. Para garantizar la coherencia de ambos enfoques y facilitar el análisis, se tuvo como herramienta central una matriz de consistencia técnica con las categorías claves a indagar y con las fuentes idóneas para la consecución de la información.

“El presente estudio recogió información a través de instrumentos cuantitativos y cualitativos durante el mes de julio y agosto de 2023, en las veintidós (22) regionales del ICBF donde se implementa la modalidad “De Tú a Tú”. “En estos ejercicios

participaron niñas, niños, y adolescentes, familiares, personas cuidadoras, profesionales talento humano de las unidades de servicio, enlaces regionales de la modalidad “De Tú a Tú” del ICBF y actores de diferentes sectores expertos sobre el tema de discapacidad”.

El alcance del estudio denominado “Diálogos y encuentros para la inclusión: Caminos hacia un país sin barreras para niñas, niños y adolescentes con discapacidad”, fue conocer y sistematizar información acerca de las percepciones, experiencias y propuestas con relación a las atenciones dirigidas a las niñas, los niños, los y las adolescentes con discapacidad y sus familias, para estimar apuestas encaminadas a la formulación de procesos de atención inclusiva que contribuyan a la eliminación de barreras y posibiliten la participación en igualdad de oportunidades a las niñas, los niños, los y las adolescentes sin discapacidad, en el marco de la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones.

“La modalidad “De Tú a Tú” ha sido efectiva, porque se ve reflejado el reconocimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes para dignificar sus estilos de vida que permiten potencializar el aporte a la construcción de sociedad, por ejemplo, el acompañamiento técnico que brinda el ICBF en el marco de los planes de asistencia técnica, los referentes normativos para el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las niñas, los niños y adolescentes; se encuentran respuestas muy positivas en cada una de las secciones, y desde las diferentes perspectivas obtenidas a partir de la aplicación de los diferentes instrumentos”.

“Luego de recolectar la información de tipo cuantitativo y cualitativo, haber hecho su análisis y haber generado los resultados desde los diferentes componentes de la modalidad “De Tú a Tú”, se puede concluir que los objetivos del estudio se cumplieron de tal manera que fueron documentadas las experiencias, percepciones y propuestas de los actores que participan en la modalidad “De Tú a Tú”, en relación con las atenciones dirigidas a las niñas, los niños, las y los adolescentes con discapacidad y sus familias”.

“Se identificaron y analizaron las necesidades, barreras, apoyos y ajustes razonables, y potencialidades que están presentes en las atenciones dirigidas a las

niñas, los niños las y los adolescentes con discapacidad y sus familias. Así mismo se pudo evidenciar la calidad en la prestación del servicio, dado que padres de familia y personas cuidadoras manifestaron mediante evaluación estar satisfechos con el servicio que se brinda en la modalidad “De Tú a Tú”.

Se generó un espacio para recoger recomendaciones algunas de las cuales fueron:

- “Revisar la posibilidad de establecer cambios y mejoras para que se amplíe el tiempo de permanencia de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en la modalidad “De Tú a Tú”.
- Poder brindar herramientas a las familias de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad que les permitan desde ese entorno seguro potencializar las habilidades y capacidades con las que cuentan y establecer por medio de sus gustos y habilidades aquellos elementos en los que cada uno debe potencializar de manera tal que desarrolle su personalidad y no quiera ser igual a otro, sino que busque la sentirse a gusto desde la diversidad en lo que somos buenos” (Taller con sociedad civil, entidades y academia, Mesa 3, julio de 2023).
- Tener mayor relación y articulación con diferentes entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que permitan garantizar los derechos de los participantes y el disfrute de sus derechos” (Grupo focal con enlaces regionales, Regional Bolívar, Risaralda y Sucre, julio de 2023).

Estas recomendaciones orientan la formulación de procesos para el fortalecimiento de una sociedad inclusiva que ayuda al cumplimiento de los derechos fundamentales de la población analizada, al igual que tener presente la calidad de vida de los niños y adolescentes con discapacidad, logrando así un programa inclusivo que brinda respuesta a necesidades individuales eliminando barreras para la comunicación en el marco de la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones.

Metodología

La metodología utilizada por el equipo de trabajo fue de tipo cualitativo y cuantitativo, a través de la cual fueron abordados los distintos aspectos con el propósito de lograr una mayor comprensión de los resultados.

“La información fue recolectada a través de instrumentos diseñados y aplicados durante los meses de julio y agosto de 2023, en los veintidós departamentos en donde el ICBF implementa la modalidad “De Tú a Tú”, a través de sus sedes regionales”.

En el desarrollo de estos ejercicios participaron las niñas, los niños, las y los adolescentes, familiares, personas cuidadoras, talento humano de los operadores, enlaces regionales de la Modalidad y actores de diferentes sectores expertos sobre el tema de discapacidad.

El equipo de trabajo se apoyó para llevar a cabo el estudio, en las personas que tienen el rol de enlaces regionales para esa modalidad y en el talento humano que hace parte de los operadores, quienes en la práctica brindan el servicio a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

“Con el propósito de contar con información concerniente a los diferentes componentes y aspectos de la modalidad “De Tú a Tú”, para identificar las necesidades, barreras, apoyos y ajustes razonables, potencialidades y oportunidades de mejora que están presentes en la atención a las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad y sus familias; se construyó una matriz de consistencia técnica con categorías sobre las cuales se formularon las preguntas de los instrumentos cuantitativos y cualitativos de la recolección de información”.

Durante los “Diálogos y encuentros para la inclusión: Caminos hacia un país sin barreras para niñas, niños y adolescentes con discapacidad”, se indagó por los siguientes insumos de la modalidad: los perfiles del talento humano; los instrumentos, formatos, protocolos y documentos; el acompañamiento técnico que brinda el ICBF en el marco de los planes de asistencia técnica; los referentes normativos para el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de niñas, niños y adolescentes con discapacidad; y los tiempos de atención.

“Con el propósito de tener una aproximación sobre los posibles resultados en el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de las niñas, niños y adolescentes relacionados con su participación en la modalidad “De Tú a Tú”, se consultó a familiares, personas cuidadoras y el talento humano se consideran que las capacidades de las niñas, los niños y adolescentes han cambiado y mejorado, luego de tener la experiencia de ser parte de la Modalidad. No obstante, es importante recordar que estos cambios se sustentan sobre las percepciones de los actores y no sobre mediciones a las capacidades, por lo que puede que sean intencionales y atribuibles o no a la modalidad “De Tú a Tú”.

Para llevar a cabo el enfoque cuantitativo en el estudio realizado a la modalidad “De Tú a Tú”, se hizo a través del uso formularios tipo encuesta como técnica de recolección de información con niños, niñas y adolescentes con edades entre los 6 y 13 años, 11 meses y 29 días, y a adolescentes entre los 14 y 17 años, 11 meses y 29 días, ubicados en la zona urbana y también rural, con discapacidad intelectual que requieren apoyos extensos o generalizados, con discapacidad mental-psicosocial, específicamente autismo², que requieren apoyos limitados o extensos, y con discapacidad múltiple que requieren apoyos limitados o extensos (ICBF, 2021, p. 27)”.

La focalización de esta población tiene en cuenta la situación de la vulnerabilidad de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad. Es decir, que se encuentre incluido en el Registro Único de Víctimas del Conflicto Armado (RUV) o esté identificado en las bases de datos del SISBEN metodología IV, en los grupos A, B o C3 y de acuerdo con los criterios definidos en la Resolución 2082 de 2021 expedida por la Dirección General del ICBF o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o complementen. (ICBF, 2021, p. 28).

“Las encuestas se dirigieron a familiares y personas cuidadoras de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad, y al talento humano de los operadores que participan en la modalidad “De Tú a Tú”, por lo que cada encuesta estuvo enfocada en función del tipo de actor y de las temáticas relacionadas con su rol en la modalidad”.

El Grupo de Analítica Institucional (GAI) de la Dirección de Planeación y Control de Gestión del ICBF estableció los parámetros de la muestra y el diseño muestral del estudio, el cual consistió en un Muestreo Aleatorio Simple con nivel de confianza del 95% y Error del 5%.

“El equipo de trabajo aplicó las encuestas dirigidas a familiares, personas cuidadoras y talento humano de los operadores que brindan atención a las niñas, los niños y adolescentes que participan en la modalidad “De Tú a Tú”, mediante la herramienta de formulario de Microsoft Forms, entre el 11 y 23 de agosto de 2023, con el apoyo de las y los enlaces regionales”.

En desarrollo del estudio, se obtuvieron 2.193 encuestas diligenciadas por familiares y personas cuidadoras de las 2.433 planteadas en la muestra final, equivaliendo el 90,1% de esta. Si bien no se cumplió con el 100% de la muestra, los resultados alcanzados son representativos a nivel nacional, de acuerdo con el diseño muestral anteriormente descrito.

“Para este estudio, el enfoque cualitativo abordado por el equipo de trabajo empleó las técnicas cualitativas de recolección de información de talleres, entrevistas y grupos focales, las cuales fueron dirigidas a las niñas, los niños, adolescentes, familiares, personas cuidadoras, talento humano, enlaces regionales que participan en la modalidad “De Tú a Tú” del ICBF y actores de diferentes sectores”.

Con respecto a los ejercicios con las niñas, los niños, adolescentes, familiares, personas cuidadoras y talento humano, se plantearon realizar veintidós por cada tipo de instrumento de recolección de información, distribuidos uno por cada regional. A su vez se propuso llevar a cabo ocho grupos focales con las y los enlaces regionales de la Dirección de Infancia y de la Dirección de Adolescencia y Juventud, y un taller con sociedad civil, entidades externas y academia.

Para la aplicación de los instrumentos, los equipos de la Dirección Infancia, Dirección de Adolescencia y Juventud y Dirección de Planeación y Control de Gestión de la Sede de la Dirección General, brindaron acompañamiento de manera virtual en diez (10) regionales y de manera presencial en las doce (12) restantes; a las y los enlaces regionales para cada uno de los instrumentos de recolección de

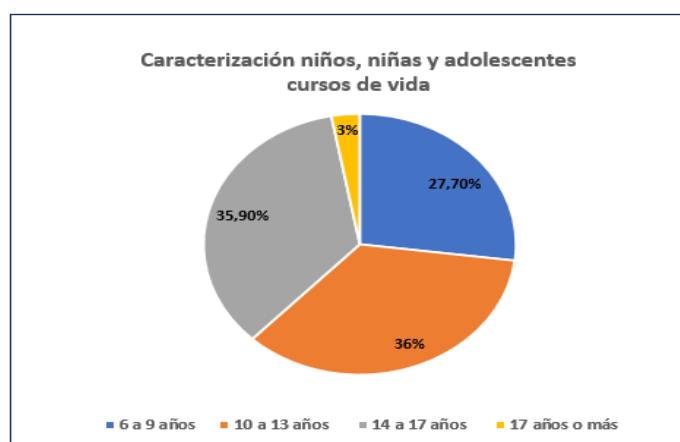
información, con los pasos a seguir y aspectos para tener en cuenta para el desarrollo de los ejercicios, entre ellos, la lectura y firma del consentimiento informado, la manera para formular las preguntas, la grabación de audios y la elaboración de las relatorías/transcripciones.

Ya en la parte final de la metodología, se llevó a cabo el análisis de la información desde los enfoques cuantitativo y cualitativo de la información, en donde se aplicó la triangulación de dicha información a través de la estrategia concurrente de triangulación, en la cual se utiliza únicamente una fase de recopilación de datos. Es decir, la recopilación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos se llevan a cabo por separado, pero de forma simultánea, y los resultados se integraron durante la fase de interpretación del estudio, dándole la misma prioridad a ambos enfoques.

Resultados

En los siguientes apartados de este artículo se exponen los resultados de los “Diálogos y encuentros para la inclusión: Caminos hacia un país sin barreras para niñas, niños y adolescentes con discapacidad”.

Características de las niñas, niños y adolescentes que participaron en el estudio y empezamos con datos sobre curso de vida:



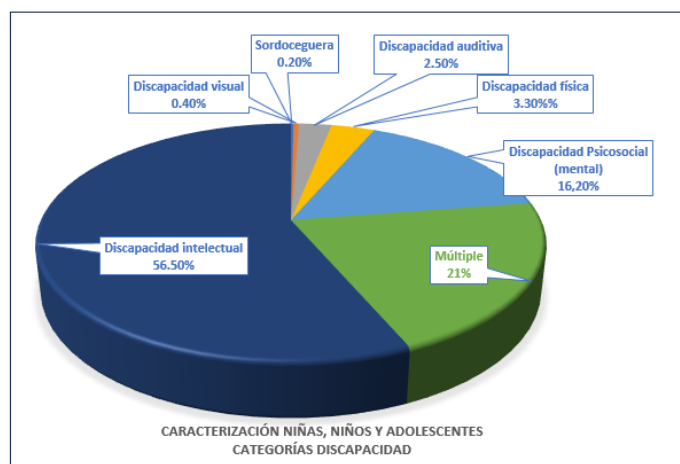
Fuente: estudio modalidad “De Tú a Tú” ICBF

De los 2.193 niñas, niños y adolescentes que participaron en el estudio, el 36% de ellos se ubican entre los 10 y 13 años, el 35% de ellos entre los 14 y 17 años, el 27.7% entre los 6 y 9 años y el 3% entre 17 y más años.

La gráfica deja ver que la mayor parte de esta población, es decir el 71% está entre los 10 y los 17 años, aspecto que hace en sí mismo un llamado a la institucionalidad para que se piense en el desarrollo de programas que puedan enfocar sus esfuerzos y recursos en estos momentos del curso de sus vidas.

Mariana Mazzucato, economista italiana dice: “El Estado no es mero corrector de las “fallas del mercado”, es también creador de riqueza y motor de la innovación. En esta línea, llamó a “repensar el proceso de creación de riqueza” en el mundo, bajo el concepto de que “todos los actores son responsables de crear valor”, y planteó la necesidad de abandonar la idea caricaturesca de un Estado “aburrido” que solo genera marcos regulatorios para la acción de los privados. Es necesario dar paso a “asociaciones dinámicas” entre los sectores público y privado con foco en la innovación, dijo”.

Características de las niñas, niños y adolescentes que participaron en el estudio y continuamos con datos sobre las categorías de discapacidad:



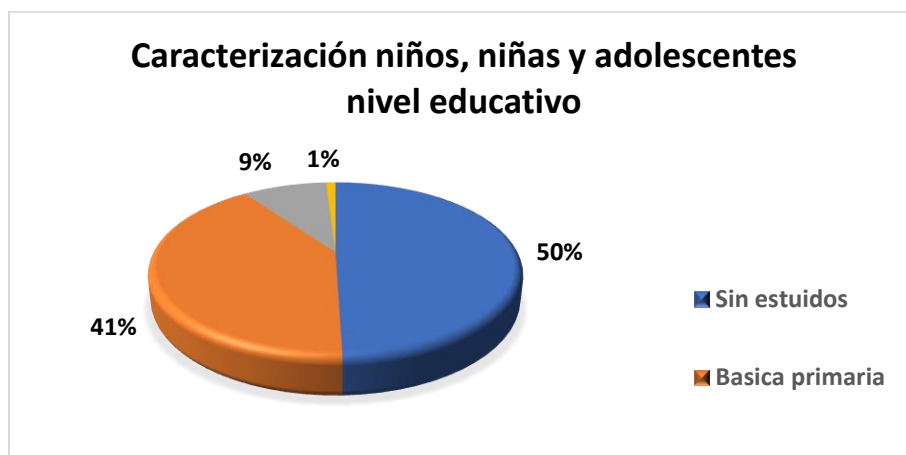
Fuente: estudio modalidad “De Tú a Tú” ICBF

“Dentro de la modalidad “De Tú a Tú”, actualmente el 56.5% participan los niños, niñas y adolescentes con discapacidad mental, el 21% con discapacidad múltiple, el 16.2% con discapacidad psicosocial (mental), el 3.3% con discapacidad física, el 2.5% con discapacidad auditiva, el 0.4% con discapacidad visual y 0.2% con sordoceguera”.

“Esto deja ver que el 77.5% de ellos tienen discapacidades de tipo mental y múltiple, como las más representativas, un aspecto importante a la hora de rediseñar o mejorar la modalidad “De Tú a Tú”, con el propósito de poder enfocar la mirada en

estos dos tipos de discapacidad, que recoge casi el 80 % de los beneficiarios del servicio”.

Se continúa con datos sobre su nivel educativo de las niñas, niños y adolescentes que participaron en el estudio:



Fuente: estudio modalidad “De Tú a Tú” ICBF

“Dentro de la modalidad “De Tú a Tú”, actualmente el 50% de los niños, niñas y adolescentes que participaron en el estudio, se encuentran sin estudios, el 41% cuenta con educación básica primaria, el 9% con educación básica secundaria y el 1% cuentan con estudios de bachillerato”.

Frente al hecho de que la mitad las niñas, niños y adolescentes con discapacidad objeto de esta investigación, está sin estudios y que solamente el 1% de ellos, cuenta con de bachillerato, representa una oportunidad para que se gestione una Alianza Estratégica Educativa (AEE) entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Ministerio de Educación, que se despliegue a nivel de los territorios y se garantice el derecho a la educación a esa población; como parte del fortalecimiento de sus capacidades para su inclusión en los distintos entornos según el curso de sus vidas.

En entrevistas a Caracol y RCN, la economista italiana Mariana Mazzucato, manifiesta “que los problemas en los distintos países deben ser abordados de manera interministerial, de forma tal que el problema de la salud no sea solamente responsabilidad del ministerio de la salud o el problema de la educación, no lo sea únicamente para el ministerio de educación. Además, se debe trabajar en alianzas permanentes con el sector privado”.

“Veamos ahora, cuantos niños, niñas y adolescentes de la modalidad “De Tú a Tú”, cuentan con certificado de discapacidad”.



Fuente: estudio modalidad “De Tú a Tú” ICBF

“En esta gráfica se observa que el 60% de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad que son atendidos en la modalidad “De Tú a Tú”, cuentan con certificado de discapacidad y el 40% de ellos, no cuentan con este certificado”.

Aunque el 60% de los niños, niñas y adolescentes cuentan con el certificado de discapacidad, se hace necesario lograr que sea el 100% de ellos que lo tengan, para lo cual sería importante sumar esfuerzos desde las entidades en el orden nacional; con el propósito de facilitar la expedición de dichos certificados por parte de sus pares en los territorios.

Para esto, la estrategia involucraría al sector salud, al ICBF, a las entidades que presentan el servicio público de bienestar familiar (SPBF) a las niñas, niños y adolescentes con discapacidad y a sus familias como garantes de sus derechos en primera instancia.

Dicho de otra forma, este podría ser un vivo ejemplo de cómo el ICBF en su rol de rector del Sistema Nacional de Bienestar familiar, tanto en el nivel nacional, como departamental y municipal; logra articular sus acciones y esfuerzos para garantizar que todos los niños, niñas y adolescentes con discapacidad cuenten con dicho certificado.

“Sobre los estratos socioeconómicos de las viviendas a los que pertenecen los niños, niñas y adolescentes de la modalidad “De Tú a Tú”.



Fuente: estudio modalidad “De Tú a Tú” ICBF

Se observa que el 54,7 % (1.200) son estrato 1; que el 33,7 % (738) son estrato 2; que el 8,8 % (193) pertenecen al estrato 3 y la población restante hacen parte del estrato 4, 5 y los que no tienen un estrato asociado.

Teniendo en cuenta que el 88.4% de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad que hicieron parte de la investigación, habitan en los estratos 1 y 2 en sus entornos de vida, ello invita a que las diferentes entidades públicas y privadas que brindan servicios a esta población; puedan revisar sus estrategias de atención y apunten su mirada a estos estratos caracterizados por ser los más vulnerables y, por ende, los que más necesitan del Estado y sus programas.

Necesidades identificadas en niñas, niños, adolescentes y personas cuidadoras

“En el estudio de la modalidad “De Tú a Tú”, se indagó principalmente sobre las necesidades de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad. Sin embargo, familiares y personas cuidadoras manifestaron necesidades en los distintos espacios y que podrían ser importantes para mejorar algunos aspectos de dicha modalidad”.

Se destacan las siguientes necesidades:

Las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad también tienen la necesidad de ser escuchados, interactuar con otras personas y que sus gustos, deseos, intereses, dudas, expresión de emociones como la tristeza y los miedos, sean

reconocidos y acogidos. La escucha debe dar lugar a reconocer, apoyar y expresar sus emociones ya que viven situaciones de duelo, bullying, entre otros, que afectan su bienestar, salud mental y desarrollo emocional.

Entre las necesidades de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad, se encuentra la de contar con entornos, espacios o programas adecuados en los que puedan desarrollar y fortalecer sus capacidades y realizar diferentes actividades.

Otro entorno destacado en donde las niñas, los niños y adolescentes presentan necesidades es el sector salud, frente a lo cual hubo manifestaciones por parte de las familias y personas cuidadoras que decían, entre otras cosas: *“Las necesidades básicas es por parte del sistema de Salud, que se dieran las terapias de neurodesarrollo, ya que con ellas pueden mejorar su calidad de vida”* (Entrevista con familiar o persona cuidadora, Regional Cauca, agosto de 2023).

Las personas cuidadores de las niñas, los niños, las y los adolescentes tiene la necesidad principal de contar con una red de cuidado, apoyo, orientación y acompañamiento. Se destacan algunos comentarios:

“La mayoría de las familias son madres cabeza de hogar que no cuentan con red de apoyo” (Taller con familiares y personas cuidadoras, Regional Meta, agosto de 2023).

Las personas cuidadoras presentan desconocimiento y miedo sobre el tema de la discapacidad y dudas frente a cómo desarrollar y fortalecer las capacidades de las niñas, los niños, las y los adolescentes con discapacidad. A continuación, algunos comentarios que soportan este aspecto:

“uno de las de los factores por lo que yo lo metí a la Fundación fue buscar esa ayuda de un profesional que me ayude. Yo puedo saber que le gusta la música, pero no sé cómo fortalecerle esa habilidad... entonces es como buscar una parte profesional que me ayude a analizar esas fortalezas y esas habilidades y me ayude como a enfocarlas, para que él las fortalezca de manera positiva y para beneficio de su vida” (Entrevista con familiar o persona cuidadora, Regional Bogotá, agosto de 2023).

“Frente a las necesidades aquí planteadas, se requiere llevar a cabo un conjunto de acciones concretas, para crear dentro de las posibilidades que brinda la tecnología en el mundo actual, una red de apoyo virtual (RAV), que brinde información y

acompañamiento a los profesionales, personas cuidadoras y talento humano de la modalidad “De Tú a Tú”, durante todos los días del año”.

Esta red de apoyo podría estar a futuro, conectada a MiCav (Mi Centro de Atención Virtual), para cuando este salga al servicio de los ciudadanos, como el producto de un proyecto de innovación que se llevó a cabo entre las Direcciones de Servicios y Atención, Protección, Información y Tecnología y la Dirección de Planeación y Control de Gestión del ICBF.

De igual manera y atendiendo a estas necesidades, podría ser útil llevar a cabo la formalización de un curso virtual que oriente y enseñe a las familias y personas cuidadoras, sobre diversos temas alrededor de la discapacidad, con el propósito de fortalecer su formación y mitigar el miedo y la incertidumbre que significa cuidar a un niño, niña o adolescente con discapacidad sin conocer, ni entender del tema. Este curso debería estar al alcance de todos los ciudadanos, en forma gratuita y durante todos los días del año.

Barreras identificadas en niñas, niños y adolescentes

“Las barreras se identificaron principalmente en los componentes del proceso de atención de la modalidad “De Tú a Tú” y en aspectos que se requieren para la inclusión social de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad en sus comunidades y territorios”.

Desde la modalidad “De Tú a Tú” se pudo observar:

En relación con los perfiles del talento humano que brinda la atención, el 68 % (195) personas manifiestan que esos perfiles “Sí” son suficientes para el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad, sin embargo, el 32 % del talento humano manifiesta que los perfiles con los que trabaja “No” son suficientes.

“Aunque el 32.6% de los profesionales están de acuerdo, el 23.2% de ellos está en desacuerdo con el número de instrumentos, formatos, protocolos y documentos que se utilizan en la operación de la modalidad “De Tú a Tú”. Observemos esta expresión: *“Es que de verdad es demasiado. ¿Cuántos formatos tengo que completar solo en un mes? Desde la oferta hasta el diagnóstico y el seguimiento*

virtual. Tenemos que hacer el informe técnico, y aparte trabajar con los chicos” (Grupo focal con talento humano, Regional Risaralda, agosto de 2023).

“El 67.7% de los profesionales que brindan atención, está en desacuerdo con que el tiempo de permanencia (24 meses) de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad en la modalidad “De Tú a Tú” es adecuado para lograr los objetivos propuestos en el Plan de Atención Individual y Familiar (PAIF)”.

El tiempo de permanencia en la modalidad es considerado muy corto frente a los ritmos y tiempos propios de las niñas, los niños, las y los adolescentes para desarrollar y fortalecer sus capacidades. Además, por las barreras en otros entornos al considerar la ausencia de una oferta inclusiva.

Desde la inclusión social de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad en sus comunidades y territorios.

El 63 % de familiares y personas cuidadoras enuncian no contar con espacios, adecuados e inclusivos en el entorno de espacio público de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad para su participación.

“Los riesgos de la comunidad reflejan que el 90.7% de las situaciones que se presentan en el sector donde viven los niños, niñas, los y las adolescentes que participan en la modalidad de atención “De Tú a Tú”, corresponden a delincuencia común y venta y consumo de sustancias psicoactivas”.

También se observan que las barreras más recurrentes dentro de lo recolectado de los talleres, entrevistas y grupos focales fueron las barreras actitudinales, por ejemplo, las que se presentan en el entorno escolar:

“Al principio, sus primeros años de jardín fueron duros porque como no sabíamos el diagnóstico. Las profesoras no hallaban como cómo tratarlo. Y dio con una profesora no muy grata que lo que quiera hacérmelo a un lado, Eh Discriminarlo en cierta manera. Eh, hacerlo sentir mal a tal punto de que él le encantaba ir a su jardín, pero llegó un punto en que ella no quería” (Entrevista con familiar o persona cuidadora, Regional Cundinamarca, agosto de 2023).

También se pueden ver situaciones en el espacio público (sociedad):

“Una experiencia demasiado amarga en el transporte público donde la gente le vulnera sus derechos y la excluye por su condición y me lo tratan mal” (Taller con familiares y personas cuidadoras, Regional Meta, agosto de 2023).

Desde las diferentes instituciones:

“Considero que la atención si busca la inclusión, la dificultad se presenta en la falta de oferta y en las barreras que se establecen desde la institucionalidad y que en muchas ocasiones la falta de conocimiento o la escasa empatía por parte de algunos Servidores Públicos se constituye en sí en uno de los mayores obstáculos para la inclusión” (Grupo focal con Enlaces regionales, Regional Cauca y San Andrés, julio de 2023).

“En relación con las barreras enunciadas anteriormente, se evidencia la oportunidad de trabajar algunos temas para fortalecer la modalidad “De Tú a Tú”, tales como poder realizar desde el ICBF una revisión, simplificación y mejora de los documentos que se utilizan en la operación del servicio y llevar a cabo el diseño de estrategias que apunten a romper poco a poco las barreras que se presentan desde las distintas instituciones, afectando el bienestar de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad”.

Potencialidades identificadas en niñas, niños y adolescentes.

Se destacan comprensiones sobre las niñas, los niños y adolescentes como personas con capacidad de resiliencia, de relacionamiento cercano con otros y que cuentan con gustos e intereses propios. De igual manera, se menciona su deseo por aprender, su capacidad de comunicación a través de diferentes lenguajes de expresión, más allá de la oralidad, su interés y disposición para desarrollar una actividad y aprender a manejar una herramienta o instrumento.

Igualmente, se encuentran manifestaciones de intereses de las niñas, los niños y adolescentes que se caracterizan por abarcar una multiplicidad de elementos, que incluyen disfrutar de algún lugar o espacio, desarrollar algunas actividades relacionadas con expresiones artísticas, el deporte, adquirir nuevos conocimientos, ayudar a las demás personas o realizar tareas de la vida diaria y relacionadas con el hogar, soñar el futuro, entre las más destacadas.

Otro aspecto, es el reconocimiento de la potencia y diversidad reflejadas en los gustos ligados a las expresiones propios de las niñas, los niños y adolescentes, alrededor del juego, y las posibilidades de expresar o crear mediante lenguajes de expresión artística. Esto afirma la diversidad de ser y la importancia de conocer sus opiniones, gustos e intereses, tanto para el desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades, como para una efectiva participación e inclusión social en los diferentes entornos donde transcurren sus vidas.

Potencialidades identificadas en la modalidad “De Tú a Tú”

“Se observa que el 73% de familiares y personas cuidadoras encuestadas mencionan que el proceso de vinculación a la modalidad fue fácil, lo cual guarda relación con la focalización / priorización como un instrumento básico para lograr que la población atendida en la modalidad “De Tú a Tú” corresponda a grupos específicos y a la población priorizada”.

“La elaboración del Plan de Atención Individual y Familiar (PAIF) se ubica dentro de las potencialidades de la modalidad “De Tú a Tú”, ya que, en todas las respuestas de la encuesta, un porcentaje significativo del talento humano indicó que, tiene en cuenta los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; el marco normativo sobre la garantía de derechos de las personas con discapacidad en Colombia; los formatos, instrumentos y protocolos de la modalidad; las opiniones, necesidades, potencialidades de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad; y la participación sus familias y personas cuidadoras”.

“Vínculos entre las niñas, los niños, las y los adolescentes. “Uno de los aspectos que ellos valoran de su participación en la modalidad “De Tú a Tú”, es la posibilidad de construir relaciones e interacciones con sus pares con quienes comparten gustos e intereses similares”. Esto se puede ver en la siguiente expresión:

“todos son mis amigos, compañeros, a mí me gusta la institución porque podemos ser amigos, jugar, pintar cosas, aprendemos a tener un buen amigo” (Taller con niñas, niños y adolescente, Regional Meta, agosto de 2023).

Vínculos entre las niñas, los niños, las y los adolescentes y las personas cuidadoras. Las personas cuidadoras logran reconocer las características, temperamento,

gustos e intereses de la persona a quien cuidan, comprendiendo y estableciendo estrategias de comunicación que se convierten en apoyos y ajustes razonables propios. Una expresión que conecta con esta afirmación es la siguiente:

“Le gusta ver tv, colorear, rayar, le gusta jugar, lo expresa con su sonrisa, en sus movimientos. Le hace feliz la playa, hasta en tv. Suele mantener buen genio, tal vez sí cuando la voy a peinar, le gusta salir, que la saquen...” (Entrevista con familiar o persona cuidadora, Regional Atlántico, agosto 2023).

“El 97% de familiares y personas cuidadoras “sí” cree que las capacidades de las niñas, los niños y adolescentes se han fortalecido luego de tener la experiencia de ser parte de la modalidad “De Tú a Tú”.

“El 94% de las y los profesionales consideran que las capacidades de las niñas, los niños, las y los adolescentes sí se han desarrollado y fortalecido luego de tener la experiencia de ser parte de la modalidad “De Tú a Tú”. De esta 94% de profesionales, el 57.7% indica que se han desarrollado y fortalecido mucho y un 35.6% considera que bastante”.

Lo anterior se puede ver reflejado en comentarios como los siguientes:

“yo he aprendido mucho desde que estoy en la cocina con el profe Eduardo, porque he aprendido a cocinar y ya no tengo miedo de preparar comida en mi casa” (Taller con niñas, niños y adolescentes, Regional Quindío, agosto 2023).

“Yo cuando llegué acá no le hacía mucho caso a mi mamá, empecé a venirme sola, soy independiente” (Taller con niñas, niños y adolescentes, Regional Antioquía, agosto 2023).

“Luego de conocer de las distintas potencialidades tanto en los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, como en la modalidad “De Tú a Tú”, se podría trabajar de manera interinstitucional para diseñar estrategias que se conviertan en el motor de potencialidades tales como la pasión que tiene esta población por el arte, la cultura y el deporte. Estas estrategias y nuevas oportunidades podrían generar un significado importante en la vida de cada uno de ellos y de sus familias”.

Oportunidades de mejora de la modalidad “De Tú a Tú”

“Familiares y personas cuidadoras, manifestaron que la modalidad “De Tú a Tú” podría tener oportunidades de mejora en aspectos tales como: El 31 % de ellos

consideran que es necesario contar con “Más tiempo de permanencia en la modalidad”; el 31 % también sugieren cambios en el servicio de transporte, el 19. % se expresa en favor de hacer cambios en las actividades que se desarrollan con el participante y el 16.9% propone mejoras en las instalaciones”.

“De acuerdo con la percepción de las y los profesionales, los componentes de la modalidad “De Tú a Tú” que deben ser fortalecidos son: Articulación institucional y dinamización de redes (66,7 %), Fortalecimiento del entorno familiar (65,3 %), Desarrollo y fortalecimiento de capacidades de niñas, niños y adolescentes con discapacidad (50,9 %) y Participación y movilización social 48,4 %”.

Diseñar e implementar estrategias inclusivas para buscar que las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad reconozcan sus formas de aprender, de interactuar y manifestar sus emociones. Prevención de vulneración de sus derechos y la identificación de riesgos, que funcionen presentan en diferentes entornos, que involucren a personas con y sin discapacidad, que promuevan el desarrollo tecnológico, manejo de redes, dispositivos de comunicación aumentativa, comunicar de manera adecuada, con lenguaje sencillo e incluyente.

Las recomendaciones compartidas por los actores tienen que ver con articulación entre diferentes sectores, fortalecimiento de los apoyos y ajustes razonables, el trabajo con familias. Aquí, un comentario que da cuenta de ello:

“tener mayor relación y articulación con diferentes entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que permitan garantizar los derechos de los participantes y el disfrute de sus derechos” (Grupo focal con enlaces regionales, Regional Bolívar, Risaralda y Sucre, julio de 2023).

Recomendaciones de la modalidad “De Tú a Tú”

“Revisar aspectos de la organización de la modalidad “De Tú a Tú” para hacerla más flexible a la diversidad que expresan las niñas, los niños, los adolescentes, sus cuidadores y sus familias”.

Es importante fortalecer aspectos de gestión intersectorial vinculados a la dinámica territorial y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, con el propósito de promover el tránsito a los distintos entornos y de la superación de las barreras identificadas.

“Se recomienda profundizar en las limitaciones y potencialidades que esté teniendo el fortalecimiento familiar, toda vez que su rol es crucial en los propósitos que permite la modalidad “De Tú a Tú”.

“Durante más de veinte (20) años, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar viene brindando atención a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y en la actualidad cuenta con la modalidad “De Tú a Tú” como parte de la oferta de promoción y prevención de la Dirección de Infancia y de la Dirección de Adolescencia y Juventud, a través de la cual se adelantan acciones afirmativas e inclusivas para brindar atención oportuna y pertinente de acuerdo con las necesidades de las niñas, los niños y adolescentes con discapacidad”.

Esta labor requiere que todas las entidades públicas o privadas, que trabajan en favor de la niñez y la adolescencia con discapacidad, se junten y trabajen de manera articulada con el propósito de brindar servicios de mejor calidad, oportunidad y pertinencia. Logrando con ello, impactar positivamente en la calidad de vida de esta población y sus familias.

Desarrollar esta labor demanda que el ICBF, en su rol como rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), consolide precisamente el papel de rector y logre consolidar la articulación de estas entidades en favor de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en todo el territorio nacional. Ahora bien, para consolidar el rol del ICBF como rector de dicho Sistema, podría ser importante recurrir a un ejercicio de posicionamiento del ICBF como rector, a través del marketing público y técnicas para la construcción de marca, en este caso la del ICBF como rector del SNBF.

“Reconforta saber que la percepción que se tiene de la calidad del servicio prestado en la modalidad “De Tú a Tú”, es ampliamente favorable por parte de los familiares y personas cuidadoras de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad; lo cual podría ser potencializado con procesos de innovación que permitan cualificar aún más este servicio; a partir de nuevos conocimientos, experiencias, buenas prácticas, lecciones aprendidas y tecnologías emergentes que hoy mueven el mundo en medio de la revolución industrial 4.0”.

Conclusiones

Las condiciones de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad y sus familias, reiteran la necesidad de trabajar por la equidad social y de género. Esto teniendo en cuenta que persisten barreras que limitan el ejercicio del derecho, dentro de los cuales, las actitudinales son las más recurrentes. Se expresan en el acceso a la educación, salud y espacios de participación, entre otras.

Se valoran positivamente efectos en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las niñas, los niños, las y los adolescentes con discapacidad y sus familias, la construcción de relaciones e interacciones con sus pares cuidadores. De igual forma se identifican aspectos a revisar y mejorar en asuntos como la duración del proceso, la conformación del equipo humano y el reconocimiento de las características propias en los apoyos y ajustes razonables.

“Aunque la modalidad “De Tú a Tú” se orienta al tránsito a nuevos entornos y reconoce la amplitud del concepto de discapacidad, la superación de barreras implica la necesidad de lograr mayor fortalecimiento familiar y articulación institucional. Esto incluye la necesidad de seguir fortaleciendo los apoyos y ajustes razonables, para procurar transiciones armónicas y la accesibilidad a diferentes entornos”.

Referencias bibliográficas

El instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF): <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-seguridad/sisc/icbf/>

¿Cómo logra el ICBF que sus programas sean inclusivos frente a la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, y sus familias?

<https://www.icbf.gov.co/como-logra-el-icbf-que-sus-programas-sean-inclusivos-frente-la-atencion-de-ninos-ninas-y>

Sistema único de información de la niñez: <https://portalsuin.icbf.gov.co/sites/suin>

Observatorio del bienestar de la niñez

<https://www.icbf.gov.co/bienestar/observatorio-bienestar-ninez>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (9 de diciembre de 2013). Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social (Documento CONPES 166).

<https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/conpes/social/166.pdf>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Palacios, Agustina. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
<https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/coleccion/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

López, Patricia. (s.f.). Actividades alternativas para integrar a personas con necesidades de apoyo generalizado. (pp. 391-483):https://sid-inico.usal.es/docs/F8/FDO20847/patri_lopez.pdf

El ABECÉ de la discapacidad:

https://www.google.com/search?q=el+abc+de+la+discapacidad&rlz=1C1GCEU_es&oq=el+abc+de+la+&gs_lcrp=EgZiaHJvbWUqDAgAEAAyFBIHAhiABDIMCAAQABgUGlcCGIAEMgYIARBFgDkyBwgCEAAyGAQyBwgDEC4YgAQyBwgEEAAyGAQyBwgFEAAyGAQyBwgGEC4YgAQyBwgHEAAyGAQyBwgIEAAyGAQyBwgJEAAYgATSAQk1OTU5ajBqMTWoAgiwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Niños, niñas y adolescentes con discapacidad

<https://www.unicef.org/lac/ninos-ninas-y-adolescentes-con-discapacidad>

SENA sin barreras para atender a personas con discapacidad

<https://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Paginas/noticia.aspx?IdNoticia=4340>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (2021). Manual Operativo Modalidad De Tú a Tú. Versión 4.

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/mo19.pp_manual_operativo_de_tu_a_tu_v4_0.pdf

ICBF garantiza atención a niñas, niños y adolescentes con discapacidad para el año 2022.

<https://www.icbf.gov.co/noticias/icbf-garantiza-atencion-ninas-ninos-y-adolescentes-con-discapacidad-para-el-ano-2022>

Modalidad para el fortalecimiento de capacidades de niñas, niños y adolescentes con discapacidad y sus familias.

<https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/modalidad-para-el-fortalecimiento-de-capacidades-de-ninas-ninos-y>

Programas de educación para personas con discapacidad y acceso a oportunidades de aprendizaje para niños y jóvenes con discapacidades.

<https://promocionsocial.org/project/programas-de-educacion-para-personas-con-discapacidad-y-acceso-a-oportunidades-de-aprendizaje-para-ninos-y-jovenes-con-discapacidades/>

Programas para personas con discapacidad y sus familias

<https://losalamos.org.co/programas-y-servicios-1/>

Libro: Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. **Autores:** Miguel Ángel Verdugo Alonso (coord.).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=515639>

Libro: hacia unos servicios sociales de calidad adecuados a las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad.

<https://www.casadellibro.com.co/libro-hacia-unos-servicios-sociales-de-calidad-adecuados-a-las-necesidades-de-apoyo-de-las-personas-con-discapacidad-incluye-cd-r/9788415305255/2031519>

La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p06.pdf>

Equipos técnicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, autores del estudio “Diálogos y encuentros para la inclusión: caminos hacia un país sin barreras para niñas, niños y adolescentes con discapacidad”:

Equipo Técnico y Operativo de la Dirección de Infancia

Alexandra Mancera Carrero; Edna Rocío Giral Cárdenas; Jenny Elizabeth Tibocha Julio; Jonathan Alejandro Sánchez Peña; Luz Ángela López Garzón; Marbely Ospina Díaz; Yaqueline Alfonso Lozano.

Equipo Técnico y Operativo de la Dirección de Adolescencia y Juventud

Luisa Fernanda Betancourt Pinto; María Yolanda Aguilar Cubillos; Natalia Avendaño Torres

Equipo Técnico de la Dirección de Planeación y Control de la Gestión y de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación

Luisa Fernanda Becerra Luna; María Camila Rojas Arenas