PRIMER INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA ESTABLECIDA POR EL GOBIERNO NACIONAL DE COLOMBIA POR CAUSA DEL COVID -19 APLICADA A LAS FAMILIAS.

"Nuestra meta es tu Bienestar"

FUNDACION SOCIAL AMIRA DE LA ROSA
2021

INFORME GENERAL DE ENCUESTAS APLICADA DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

La Fundación Social Amira de la Rosa a través del componente administrativo y de gestión ha querido conocer la opinión de las familias de los beneficiarios acerca de la calidad del servicio en cada una de los hogares comunitarios durante la emergencia sanitaria covid-19, con el fin de promover iniciativas para mejorar la calidad en la prestación del servicio a sus beneficiarios.

La encuesta durante la emergencia sanitaria por covid-19, se realiza dos veces al año la cual tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción de los padres de familia o acudientes y evaluar la efectividad del programa en el servicio durante la emergencia sanitaria Covid-19.

Los datos fueron recogidos durante las entregas de RPP a los padres de familias de los beneficiarios que están bajo el esquema de atención remota y reunión presencial a los padres de los niños y niñas que asisten de manera presencial al HCB, misma se realizó a través de un cuestionario físico, se realizó teniendo en cuenta el distanciamiento físico y con la utilización de los implementos de bioseguridad exigidos en el marco de la emergencia sanitaria por Covid 19.

Nuestra meta es tu Bienestar

El cuestionario utilizado consta de 9 preguntas además cuadro de texto para la exposición de comentario o sugerencias.

La escala de respuesta está formada por las opciones **SÍ y NO.**

Participación

Las familias encuestadas durante en la emergencia sanitaria por covid-19 fue 203 para un porcentaje de participantes encuestado de un 100% de los cuales 84 beneficiarios se encuentran bajo el esquema de atención presencial y 119 bajo el esquema de atención remota.

Características de la encuesta

La encuesta consta de 9 preguntas donde cada una evalúa la calidad de la prestación de servicio durante la emergencia sanitaria por Covid-19.

Resultados de la encuesta:

No	PREGUNTAS	SI	NO
1	Ha sido adecuado el desempeño de la madre comunitaria durante la emergencia sanitaria.	**203**	**0**
2	Está de acuerdo con los alimentos entregados en las raciones para preparar para su niño o niña según minuta ICBF.	**187**	16
3	Está de acuerdo con la cantidad entregada de las raciones para preparar (RPP).	**194**	36
4	la madre comunitaria le ha realizado acompañamiento a los niños, niñas y familias de manera oportuna.	**203**	0
5	Durante el acompañamiento que se le brinda para el desarrollo de actividades pedagógicas la madre comunitaria le explica la práctica de cuidado y crianza que se va implementar en el hogar.	**203**	0
6	Durante la entrega de las raciones para preparar RPP la madre comunitaria que hace la entrega utiliza los elementos de protección personal (tapabocas, guantes, gorros)	**203**	0
7	Durante la atención bajo el esquema de presencialidad de los niños y niñas en el hogar la madre comunitaria lleva a cabo los protocolos de bioseguridad.	**84**	0
8	Le parece bien el trato de la madre comunitaria hacia los niños y niñas al regreso de la atención presencial.	**84**	0
9	La madre comunitaria le ha socializado la minuta patron de los alimentos a consumir los niños y niñas en el hogar comunitario.	**84**	0

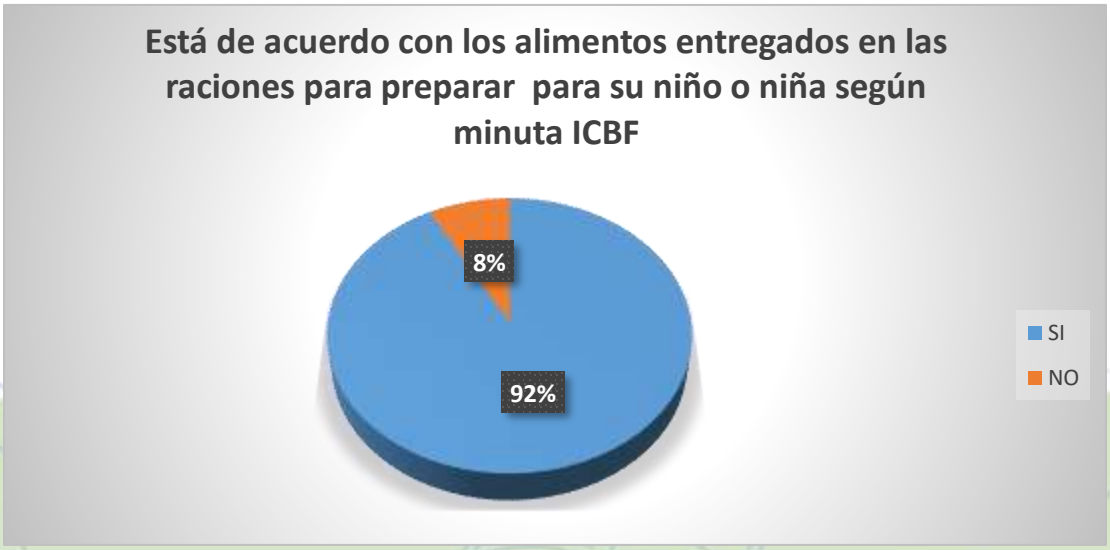
"Nuestro compromiso es tu Bienestar"

Tabulación de la encuesta

No	PREGUNTAS	SI	NO
1	Ha sido adecuado el desempeño de la madre comunitaria durante la emergencia sanitaria.	203	0



No	PREGUNTAS	SI	NO
2	Está de acuerdo con los alimentos entregados en las raciones para preparar para su niño o niña según minuta ICBF	187	16

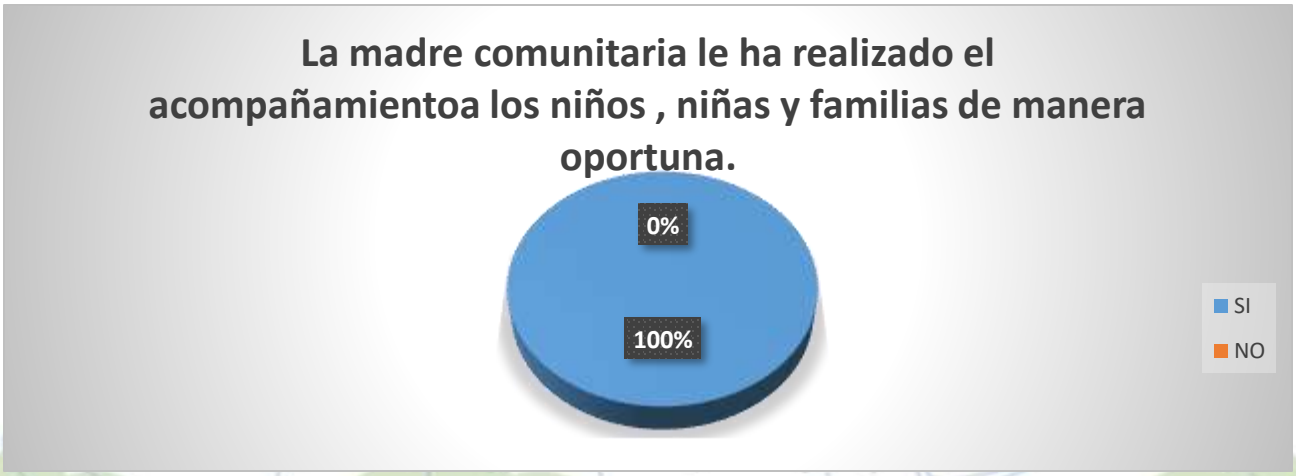


No	PREGUNTAS	SI	NO
3	Está de acuerdo con la cantidad entregada de las raciones para preparar (RPP).	194	36

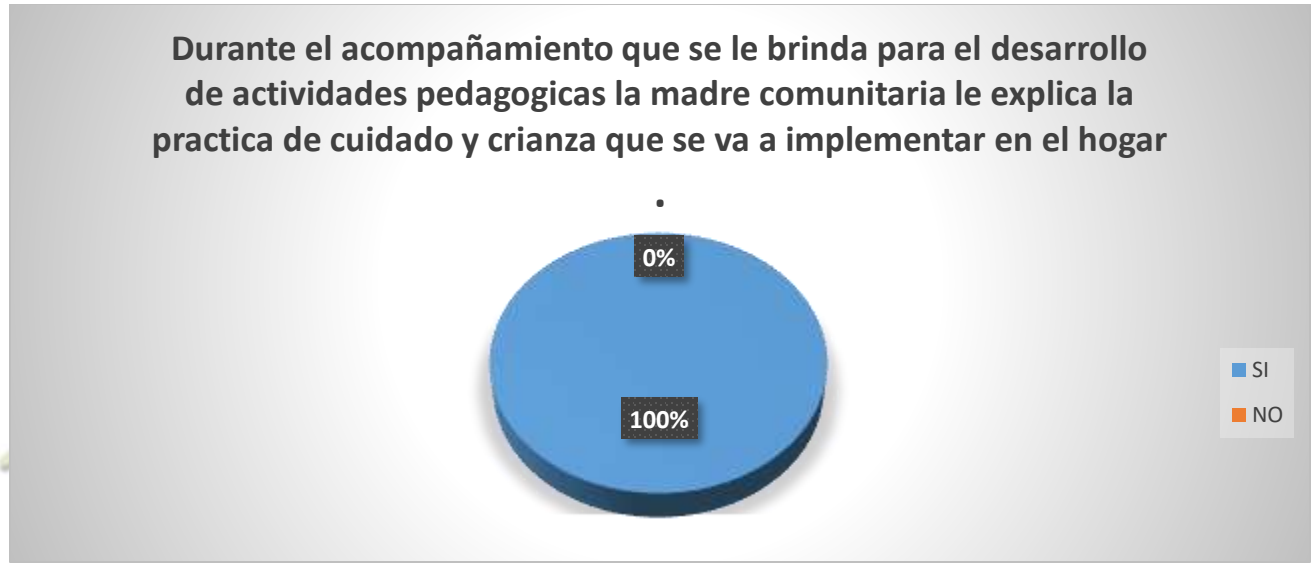


Nuestra meta es tu Bienestar

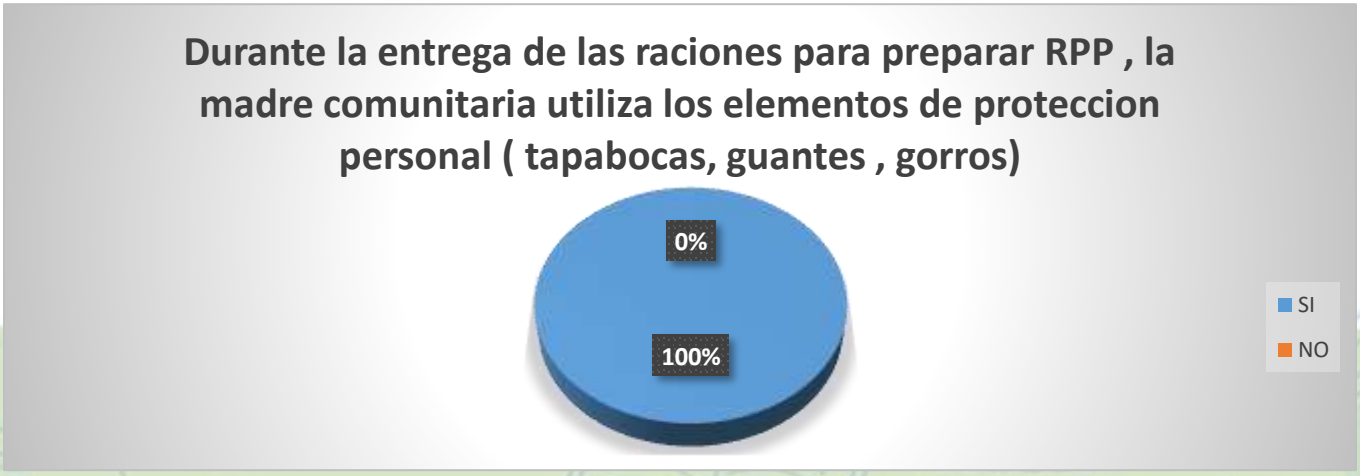
No	PREGUNTAS	SI	NO
4	la madre comunitaria le ha realizado acompañamiento a los niños, niñas y familias de manera oportuna.	203	0



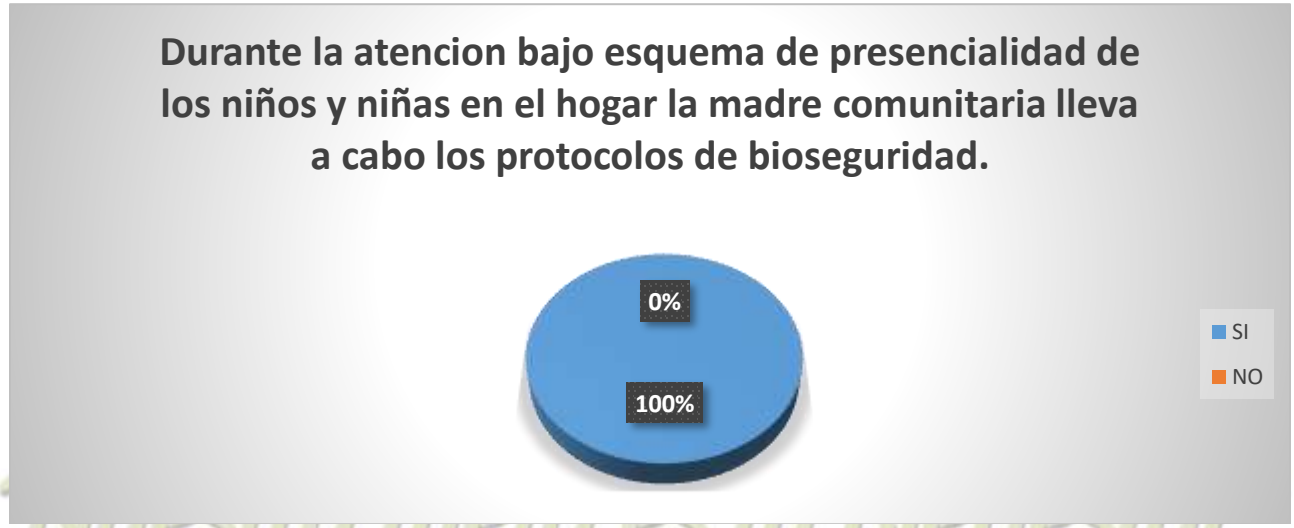
No	PREGUNTAS	SI	NO
5	Durante el acompañamiento que se le brinda para el desarrollo de actividades pedagógicas la madre comunitaria le explica la práctica de cuidado y crianza que se va implementar en el hogar.	203	0



No	PREGUNTAS	SI	NO
6	Durante la entrega de las raciones para preparar RPP la madre comunitaria que hace la entrega utiliza los elementos de protección personal (tapabocas, guantes, gorros)	203	0



No	PREGUNTAS	SI	NO
7	Durante la atención bajo el esquema de presencialidad de los niños y niñas en el hogar la madre comunitaria lleva a cabo los protocolos de bioseguridad.	84	0



No	PREGUNTAS	SI	NO
8	Le parece bien el trato de la madre comunitaria hacia los niños y niñas al regreso de la atención presencial.	84	0



No	PREGUNTAS	SI	NO
9	La madre comunitaria le ha socializado la minuta patrón de los alimentos a consumir de los niños y niñas en el hogar comunitario.	84	0



CONCLUSION

Durante la aplicación de la encuesta de satisfacción a los padres de familia de los beneficiarios de la Fundación Social Amira de la Rosa y haciendo un análisis cuantitativo de la información obtenida. Se observa un nivel de satisfacción positivo en la prestación del servicio durante la emergencia sanitaria por COVID -19.

Se debe de realizar un plan de mejora que el 1% de las familias dicen que no le parece ni los alimentos y la cantidad necesaria para la alimentación de los niños y niñas que están bajo la atención bajo el esquema remoto.

PLAN DE MEJORA

DESCRIPCION DE ITEMS A MEJORAR	ACCIONES A MEJORAR	RESPONSABLE DE LA ACCION	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCION	TIEMPO PARA LA REACION DE LA ACCION
Está de acuerdo con los alimentos entregados en las raciones para preparar para su niño o niña según minuta ICBF	Se les realizara nuevamente la socialización de cada uno de los alimentos entregados los cuales están establecidos en la minuta patrón del ICBF.	Madre comunitaria	Socializacion de manera presencial.	Inmediata.
Está de acuerdo con la cantidad entregada de las raciones para preparar (RPP).	Se realizará a las familias la socialización nuevamente de los alimentos y cantidades entregadas debido a que fueron cambios establecidos en la entrega de los RPP las cuales están autorizadas por ICBF y se encuentran distribuidas así por ser por grupos etarios.	Madre comunitaria	Socializacion de manera presencial.	Inmediata

"Nuestra entrega es tu Bienestar"