

# FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

## INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO HOGAR INFANTIL LOS COLORES DE MANDALAY SENGUDO SEMESTRE DE 2023

Como parte del proceso que desarrolla el Hogar Infantil los colores de mandalay, en el mes de Mayo de 2024 se realiza la encuesta de satisfacción del servicio, teniendo en cuenta los diferentes componentes (Proceso Pedagógico, Salud y Nutrición, Talento Humano, Familia comunidad y redes, Entornos Educativos y Protectores y Administrativo) el cual se realizó por medio de una encuesta de google form en el cual 64 encuestas fueron respondidas por los padres de familia y acudientes.

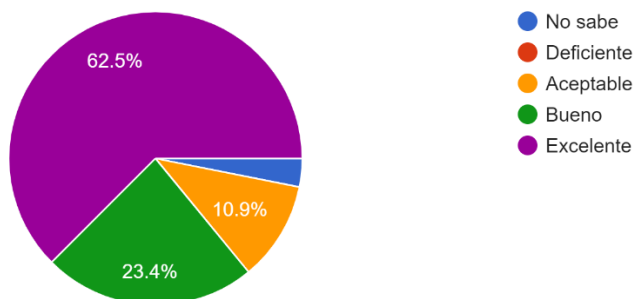
Como parte del proceso de cada día prestar un mejor servicio a los niños, las niñas y sus familias, se recogen en el presente informe aquellas percepciones y opiniones que serán tenidas en cuenta para diseñar las estrategias y actividades necesarias para garantizar un servicio de calidad.

Fueron diligenciadas 64 encuestas que hacen un total del 80% del total de los usuarios matriculados en la UDS

A continuación, se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados por cada componente

### 1. COMPONENTE PEDAGÓGICO

**ENUNCIADO 1:** “Estrategias planteadas por las Docentes y Auxiliares pedagógicas para el fortalecimiento de habilidades y destrezas de los niños y las niñas”



| 1 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|   | 2       | 0          | 7         | 15    | 40        |

NO SABE: El 3.1% que corresponde a 2 personas del total de encuestados.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

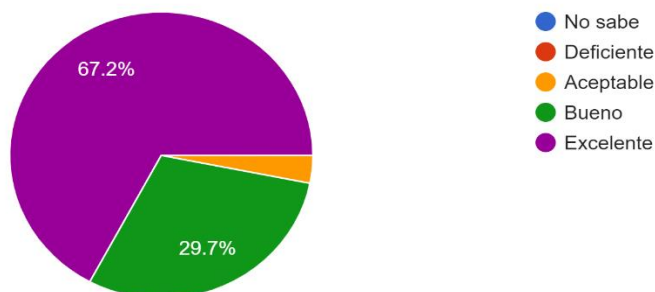
ACEPTABLE: : El 10.9% que corresponde a 7 personas del total de encuestados

.BUENO: El 23.4% que corresponde a 15 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 62.5% que corresponde a 40 personas del total de encuestados. (La máxima)**

## **FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR**

**ENUNCIADO 2:** “Los espacios de aprendizaje elaborados por el equipo de docentes y auxiliares pedagógicas (decoración en la planta física, actividades dentro y fuera de la unidad de servicio, actividades con familias desde el área de pedagógica, etc.)”.



|   | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
| 2 | 0       | 0          | 1         | 19    | 44        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

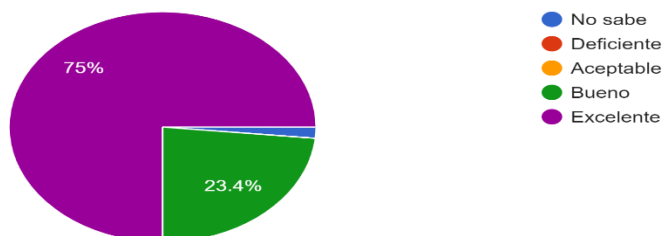
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 2.1% que corresponde a 1 personas del total de encuestados

BUENO: El 29.7% que corresponde a 19 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 67.2% que corresponde a 44 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 3:** “Buen trato de los docentes y auxiliares pedagógicas hacia los niños, niñas y sus familia



|   | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
| 3 | 1       | 0          | 0         | 15    | 48        |

NO SABE: : El 1.2% que corresponde a 1 personas del total de encuestados.

. DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

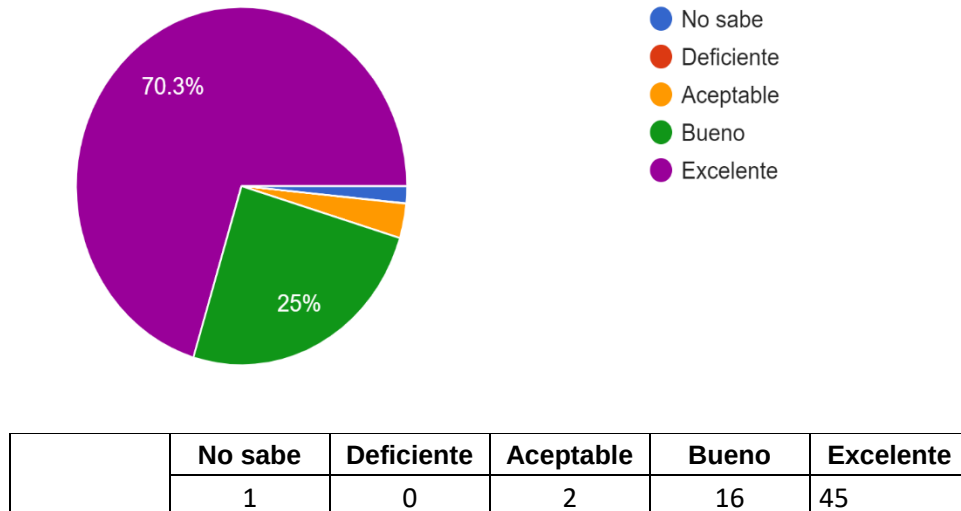
BUENO: El 18.51% que corresponde a 15 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 75% que corresponde a 48 personas del total de encuestados. (La máxima)**

# FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

## 2. COMPONENTE DE SALUD Y NUTRICIÓN

**ENUNCIADO 4:** “Calidad de la alimentación brindada por parte de la unidad de servicio a los niños y niñas (Refrigerios y almuerzos elaborados y consumidos a diario)”



NO SABE: El 1.6% que corresponde a 1 personas del total de encuestados.

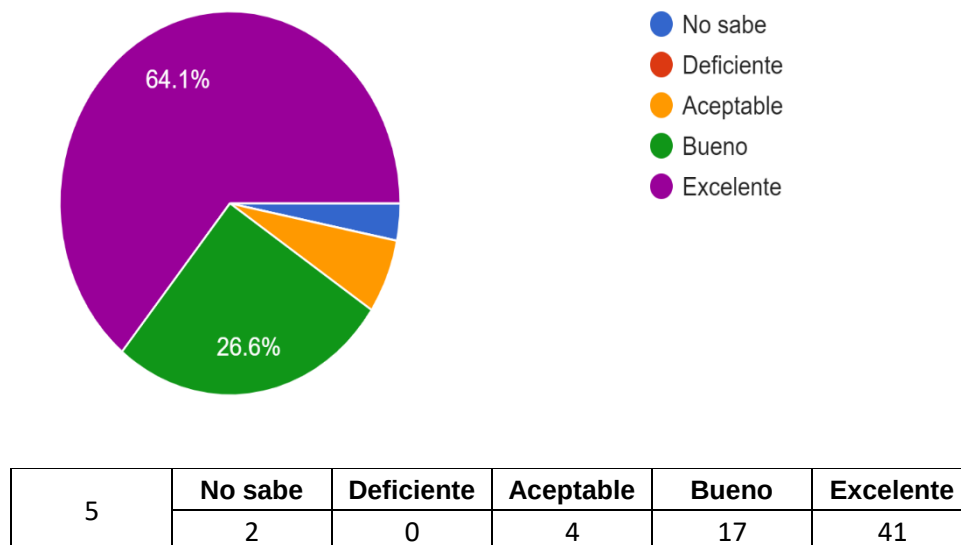
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE El 3.1% que corresponde a 2 personas del total de encuestados.

BUENO: El 25% que corresponde a 16 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 70.3% que corresponde a 45 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 5:** “Publicación de la minuta (El menú del día) de manera puntual”.



## **FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR**

NO SABE : El 3.01% que corresponde a 2 personas del total de encuestados.

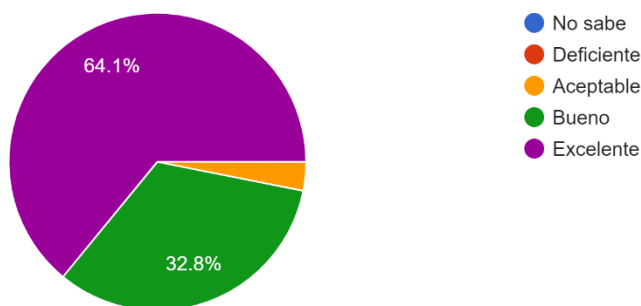
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 6.3% que corresponde a 4 personas del total de encuestados

.BUENO: El 26.6% que corresponde a 17 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 64.1 % que corresponde a 46 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 6:** “Calidad y oportunidad de la Información dada frente a aspectos nutricionales (capacitaciones a familias, folletos informativos, actividades a realizar).”



| 6 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|   | 0       | 0          | 2         | 21    | 41        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

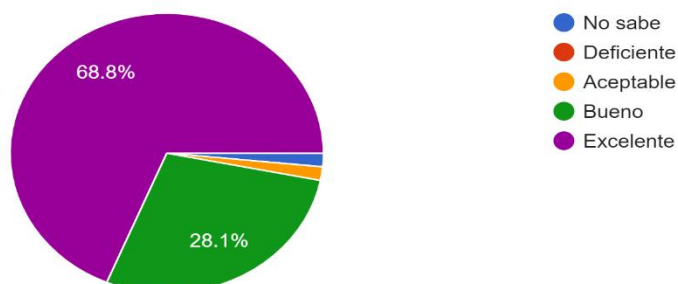
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 3.1 % que corresponde a 2 personas del total de encuestados.

BUENO: El 32.8% que corresponde a 21 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 64.1% que corresponde a 41 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 7:** “Verificación por parte de la Unidad de Servicio de la afiliación a salud de todos los niños y niñas”.



| 7 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|   | 1       | 0          | 1         | 18    | 44        |

## FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

NO SABE: El 1.6 que corresponde a 1 persona

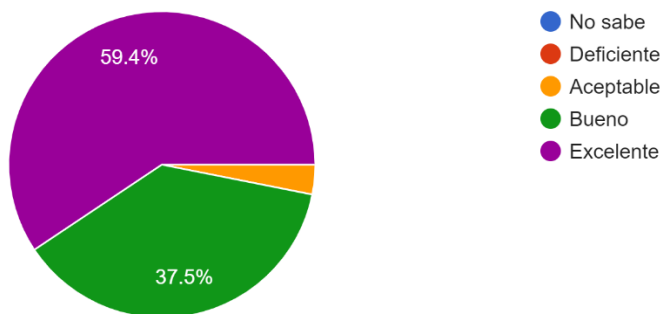
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 1.6 que corresponde a 1 persona

BUENO: El 28.1% que corresponde a 18 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 68.8% que corresponde a 44 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 8:** “Verificación por parte la Unidad de Servicio de la asistencia a la valoración integral en salud (Crecimiento y Desarrollo), del esquema de vacunación completo y la asistencia periódica a controles médicos”



| 8 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|   | 0       | 0          | 2         | 24    | 38        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción

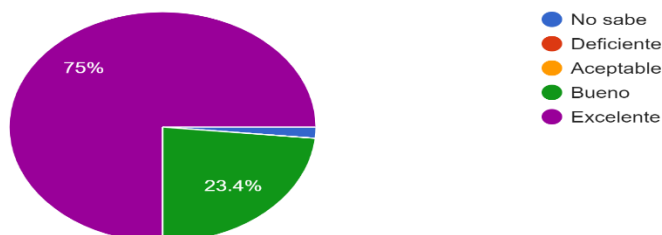
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 3.1% que corresponde a 2 personas del total de encuestados

BUENO: El 37.5% que corresponde a 24 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 59.4% que corresponde a 38 personas del total de encuestados. (La máxima).**

**ENUNCIADO 9:** “Actividades desarrolladas dirigidas a la promoción, prevención y tratamiento de Enfermedades Prevalentes en los niños y niñas (Digestivas y Respiratorias)”.



| 9 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|   | 1       | 0          | 0         | 15    | 48        |

## FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

NO SABE: : El 1.2% que corresponde a 1 personas del total de encuestados.

. DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

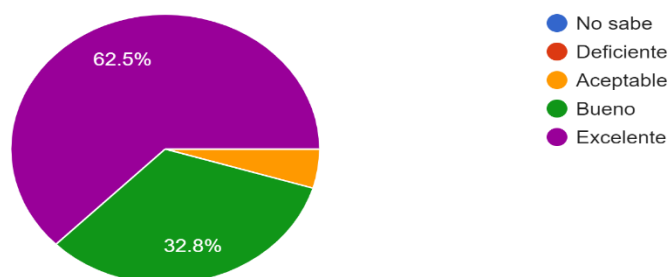
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 18.51% que corresponde a 15 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 75% que corresponde a 48 personas del total de encuestados. (La máxima)**

### 3. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

**ENUNCIADO 10:** “Calidez y calidad en la comunicación que brindan los miembros del talento humano (Administrativas, Docentes, Auxiliares, T. Social, Nutricionista, etc.)”



| 10 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 0       | 0          | 3         | 21    | 40        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

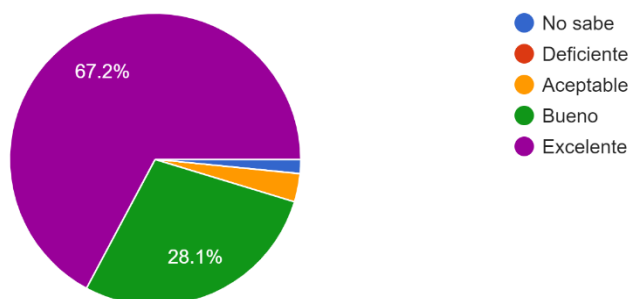
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 4.7% que corresponde a 3 personas

BUENO: El 32.8% que corresponde a 21 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 67.2% que corresponde a 40 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 11:** “Calidad profesional de cada uno de los miembros del talento humano”



| 11 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 1       | 0          | 2         | 18    | 43        |

# FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

NO SABE: El 1.6% que corresponde a 1 personas.

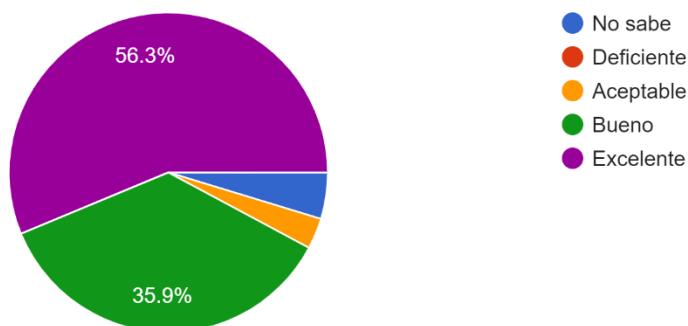
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 3.1% que corresponde a 2 personas.

BUENO: El 28.1% que corresponde a 18 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 67.2% que corresponde a 43 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 12:** “Ambiente laboral observado entre los miembros del talento humano de la Unidad de Servicio”



| 12 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 3       | 0          | 2         | 23    | 36        |

NO SABE: El 4.7% que corresponde a 3 personas.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

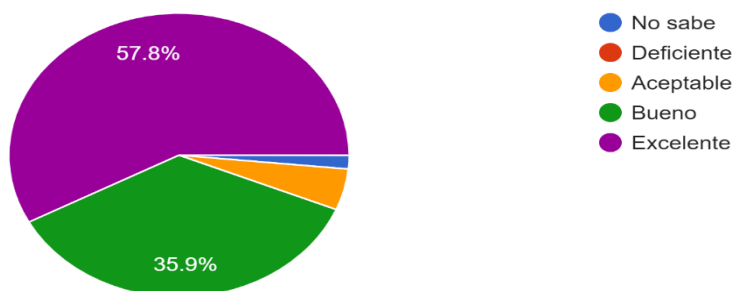
ACEPTABLE: El 3.9% que corresponde a 1 personas.

BUENO: El 35.9% que corresponde a 23 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 56.3% que corresponde a 36 personas del total de encuestados. (La máxima)**

## 3. COMPONENTE DE FAMILIA, COMUNIDAD Y REDES

**ENUNCIADO 13:** “Orientación de calidad a las familias cuando presentan dudas o dificultades frente a temas familiares y/o sociales”



## **FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR**

| 13 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 1       | 0          | 3         | 24    | 37        |

NO SABE: El 1.6% que corresponde a 1 personas.

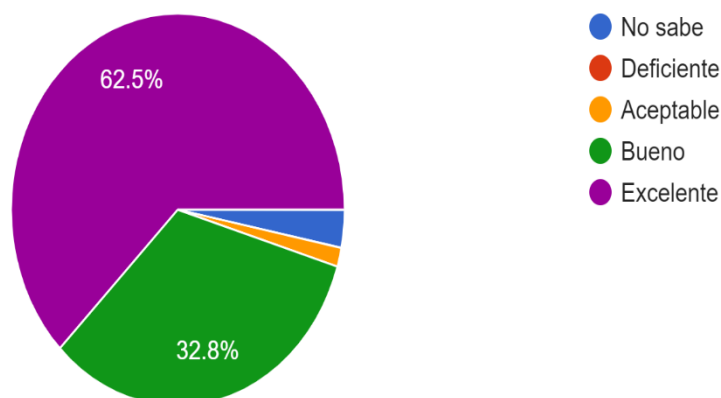
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 4.7% que corresponde a 3 personas

BUENO: El 35.9% que corresponde a 24 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 57.8% que corresponde a 37 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 14:** *“Buen trato de las profesionales psicosociales, hacia los niños, niñas, familias y comunidad en general”*



| 14 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 2       | 0          | 0         | 21    | 40        |

NO SABE: : El 3.1% que corresponde a 2 personas.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

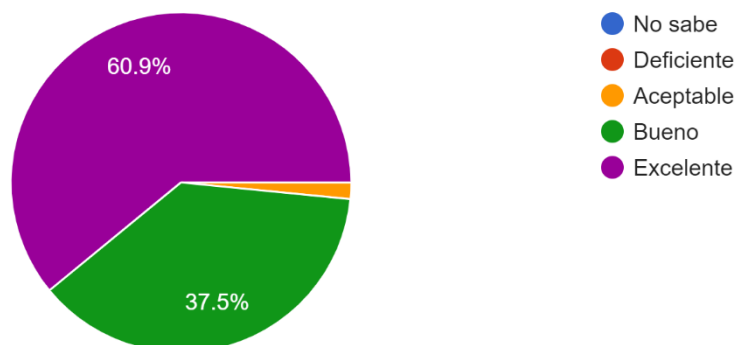
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 32.8% que corresponde a 21 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 62.5% que corresponde a 40 personas del total de encuestados. (La máxima)**

## FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

**ENUNCIADO 15:** “Calidad y oportunidad de la información dada frente a aspectos familiares, sociales y problemáticas de interés (Capacitaciones a familias, carteleros de sensibilización, actividades y/o reuniones”.



| 15 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 0       | 0          | 1         | 24    | 39        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

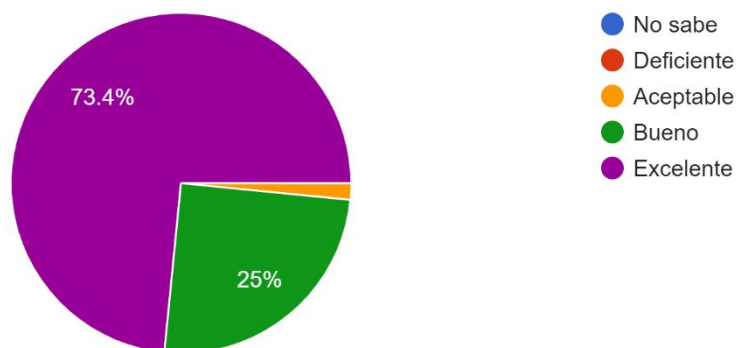
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: : El 1.6% que corresponde a 1 personas.

BUENO: El 37.5% que corresponde a 24 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 60.9% que corresponde a 39 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 16:** “Garantía de los derechos de los niños y las niñas, en los ámbitos familiar, institucional y social”.



| 16 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 0       | 0          | 1         | 16    | 47        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 1.6% que corresponde a 1 personas

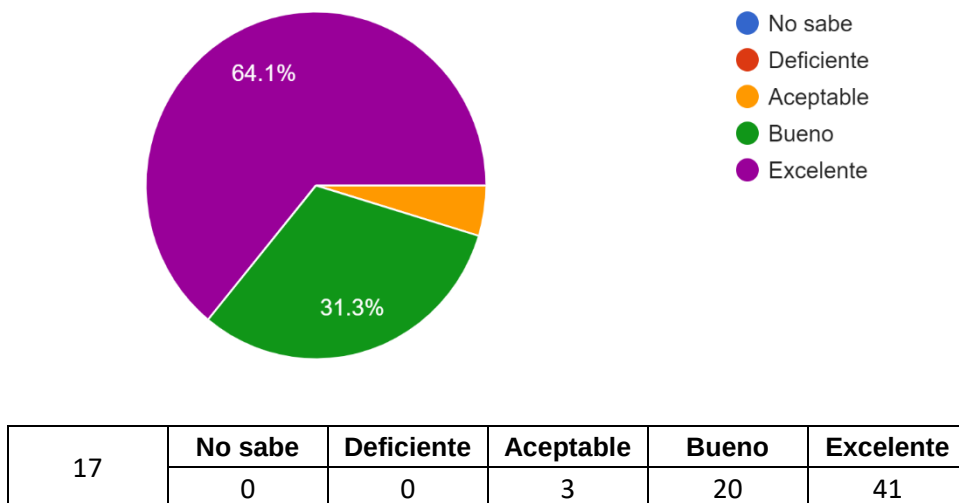
BUENO: El 25% que corresponde a 16 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 73.4% que corresponde a 47 Personas del total de encuestados. (La máxima)**

# FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

## 4. COMPONENTE DE ENTORNOS EDUCATIVOS Y PROTECTORES

**ENUNCIADO 17:** “Los espacios físicos y ambientes educativos para que los niños y las niñas aprendan divirtiéndose están diseñados de forma segura”



NO SABE: No hay personas con esta percepción.

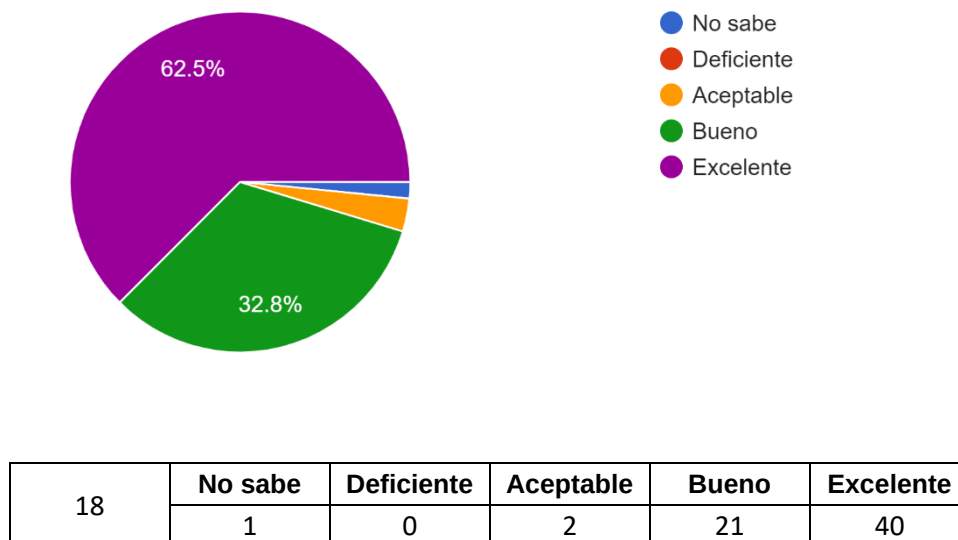
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 4.7% que corresponde a 3 personas.

BUENO: El 31.3% que corresponde a 20 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE:** El 64.1% que corresponde a 41 personas del total de encuestados. (La máxima) **ENUNCIADO**

**18:** “Acciones desarrolladas por la unidad de servicio para el cuidado del Medio Ambiente”



## ***FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR***

NO SABE: El 1.6% que corresponde a 1 personas del total de encuestados.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

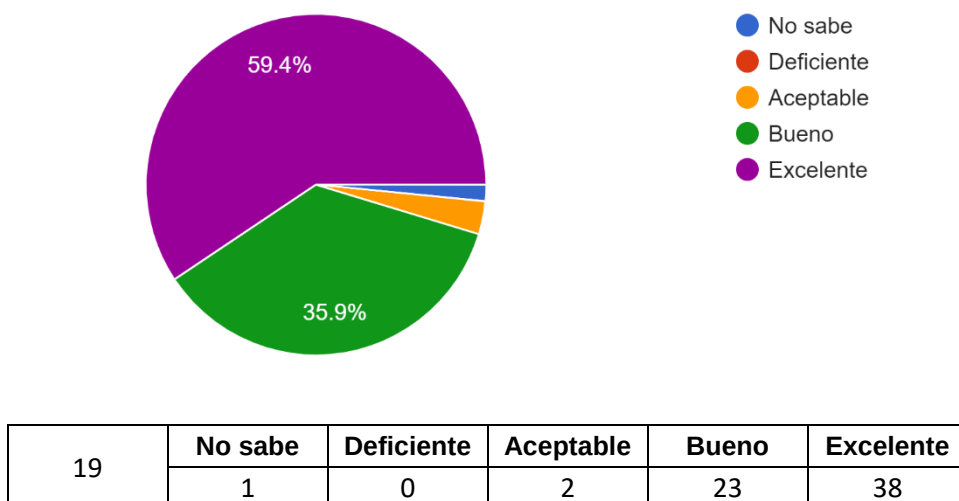
ACEPTABLE: El 3.1% que corresponde a 2 personas

BUENO: El 32.8% que corresponde a 21 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 62.5% que corresponde a 40 personas del total de encuestados. (La máxima)**

## FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

**ENUNCIADO 19:** “Acciones adelantadas por parte de la unidad de servicio para el cuidado y protección de la salud física y emocional de los niños y las niñas, así como sus derechos”.



NO SABE: El 1.6% que corresponde a 1 personas

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

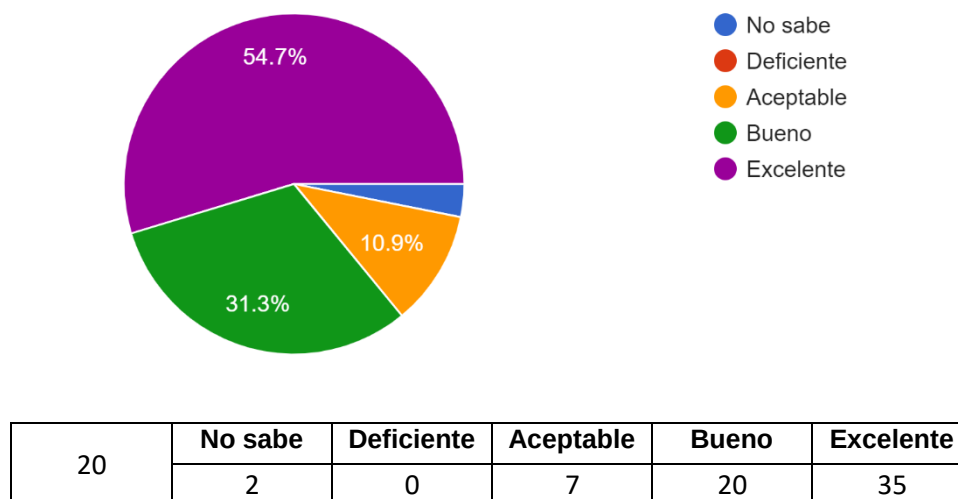
ACEPTABLE El 3.1% que corresponde a 2 personas.

BUENO: El 35.9% que corresponde a 23 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 59.4% que corresponde a 38 personas del total de encuestados. (La máxima)**

### 5. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

**ENUNCIADO 20:** “Atención y solución Oportuna y de Calidad frente a reclamos, quejas, sugerencias y recomendaciones”.



## ***FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR***

NO SABE: El 3.1% que corresponde a 2 personas.

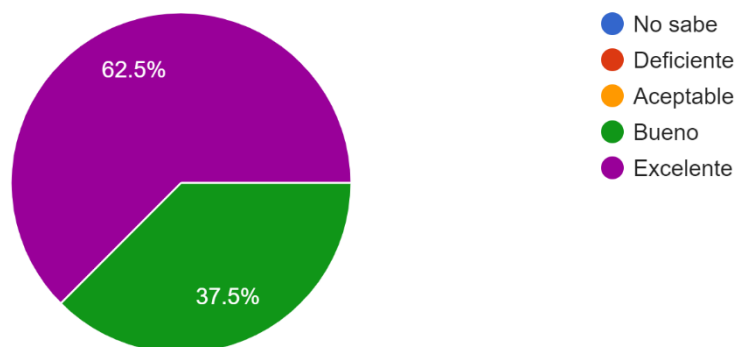
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 10.9% que corresponde a 7 personas

BUENO: El 31.3% que corresponde a 20 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 54.7% que corresponde a 5 personas del total de encuestados. (La máxima)**

**ENUNCIADO 21:** *“Organización y Funcionamiento de la Unidad de Servicio como una institución que brinda atención integral y educación inicial”.*



| 21 | No sabe | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|----|---------|------------|-----------|-------|-----------|
|    | 0       | 0          | 0         | 24    | 40        |

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

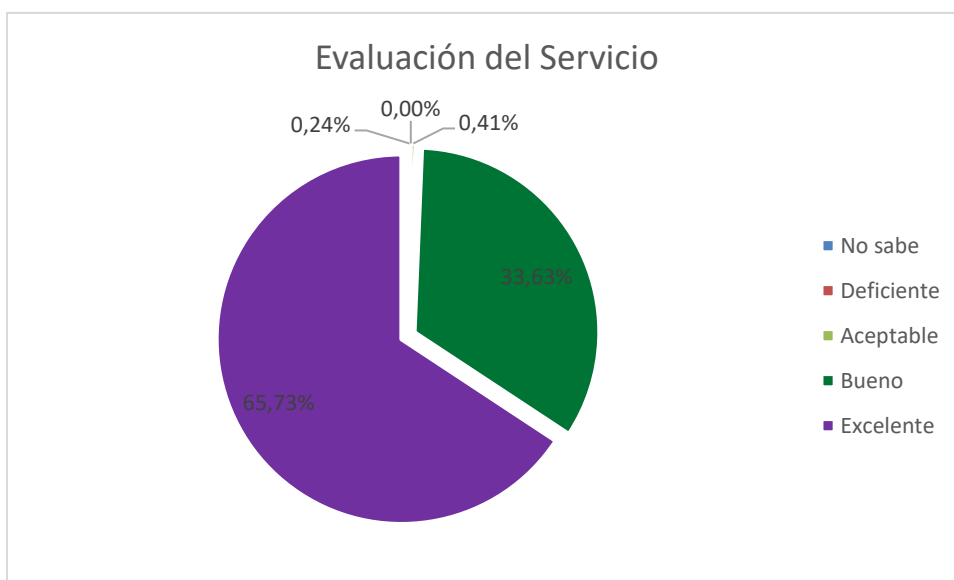
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 37.5% que corresponde a 24 personas del total de encuestados.

**EXCELENTE: El 62.5% que corresponde a 40 personas del total de encuestados. (La máxima)**

### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**



# ***FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR***

Del total de 21 aspectos evaluados, correspondientes a 6 componentes (Pedagógico, Salud y Nutrición, Familia Comunidad y Redes, Talento Humano, Entornos educativos y protectores y Administrativo), se puede evidenciar que

- De la totalidad de los ítems evaluados el 0.24% de las respuestas, es decir 15 de ellas arroja como resultado NO SABE.
- De la totalidad de los ítems evaluados, no hay respuestas que arroje como resultado DEFICIENTE.
- De la totalidad de los ítems evaluados, el 0.41 % de las respuestas, es decir 45 de ellas arroja como resultado ACEPTABLE.
- De la totalidad de los ítems evaluados, el 33.63% de las respuestas, es decir 415 de ellas arrojan como resultado BUENO.
- **De la totalidad de los ítems evaluados, el 65.73 % de las respuestas, es decir 865 de ellas arroja como resultado (La máxima)**

## **OBSERVACIONES**

Del total de formatos diligenciados, 29 cuentan con observaciones, en los cuales se manifiesta satisfacción por el servicio recibido, agradecimientos, felicitaciones y bendiciones al servicio y al talento humano.

2 formatos con observación puntual para dar respuesta a los padres, así:

- Estoy muy satisfecha con el servicio prestado para ni niña muchas gracias
- Ok
- Bueno mi humilde opinión el jardín cuenta con muchas cosas buenas para el aprendizaje y conocimiento de los niño en general me gusta. Como sugerencia que le brinden información más detallada de la realización de los uniformes ya que lo mande hacer a principio de mayo y la información que brindan es poca , y la realización de las actividades de los niños no se le debe dejar solo a los papás cumplidos porque todos deben aportar por lo niños como papás responsables ... Felicidades 🙌 están haciendo un excelente trabajo 🙌 muchas gracias bendiciones 🙌
- Sería bueno que dejaran menos trabajos para los padres realizar en casa.
- Es una organización que implementa adecuadamente los recursos necesarios para cada ámbito requerido
- Felicidades excelente servicio
- No conozco mucho del jardín, solo lleva una semana asistiendo, espero para otra encuesta tener más información
- Sabemos la calidad del jardín y de sus profes, en ocasiones las tareas de manualidades para. La semana muchas y el tiempo no da, si. Embargo se cumple con ellas y se entregan,
- Me parece excelente el servicio del jardín mandalay
- Me gusta la dedicación que tienen con los niños
- Excelente operador junto con su equipo de talento humano
- Buen servicio excelente calidad humana y profesoras.
- Excelente servicio
- Estoy contenta con las docentes pero en especial con la profesora Liliana de mi hijo que me ha colaborado

FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

NIT: 900.203.742-3

[hiloscoloresdemandalay@gmail.com](mailto:hiloscoloresdemandalay@gmail.com)

# ***FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR***

bastante

- Quiero agradecer a todo el servicio por el buen trabajo y hacen y el amor q se les nota en todo lo q hacen. Mi única inconformidad es q me gustaría q sea enfocar en una parte del tiempo en escolarizar un poco más para q nuestros niños puedan llegar con base a sus futuros colegios.
- Me gustaría que tuvieran uniformes
- Todo muy bien
- No tengo ninguna observación, solo quisiera felicitar y agradecer por toda la labor tan linda realizada con nuestros hijos
- Sin Comentarios
- Todo excelente
- Me parece bien
- Todo bien
- Gracias por sus cuidados y aprendizaje de nuestros niños
- Todo ok
- Todas las docentes del jardín son muy especiales y dedicadas con los niños, muchas gracias
- Sería chévere que no nos citaran tanto al jardín

Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del servicio se plantearán una reunión con el talento humano y se revisará cada componente, principalmente los aspectos calificados como deficientes, aceptable y no sabe, para así mismo plantear en equipo estrategias que den respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y sus familias.

Posteriormente se socializaran los resultados de la presente encuesta de satisfacción del servicio a los padres de familia, así como las respuestas a sus inquietudes, estrategias y planes de mejora que como equipo de trabajo nos planteamos, con el fin último de mejorar nuestro servicio y la percepción que se tiene de él.



**PAULA RODRIGUEZ ROMERO**  
**Psicosocial**



**MARGARITA MESA ORTIZ**  
**Coordinadora**