FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
HOGAR INFANTIL LOS COLORES DE MANDALAY
SENGUDO SEMESTRE DE 2024

Como parte del proceso que desarrolla el Hogar Infantil Hormiguitas de colores, en el mes de octubre 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) haciendo entrega de 81 formatos a los padres de familia y acudientes,

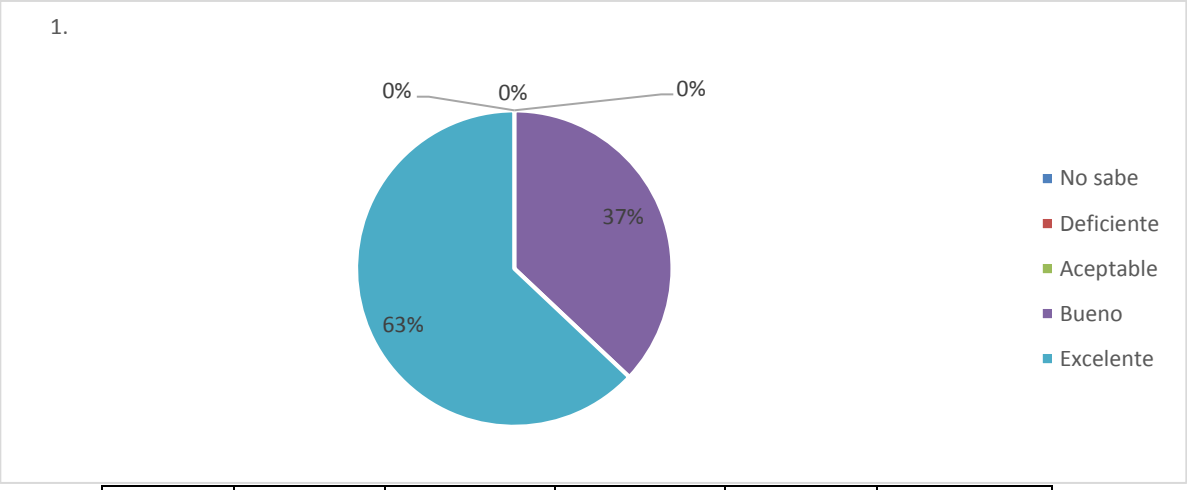
Como parte del proceso de cada día prestar un mejor servicio a los niños, las niñas y sus familias, se recogen en el presente informe aquellas percepciones y opiniones que serán tenidas en cuentan para diseñar las estrategias y actividades necesarias para garantizar un servicio de calidad.

Fueron diligenciados 81 formatos 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"*



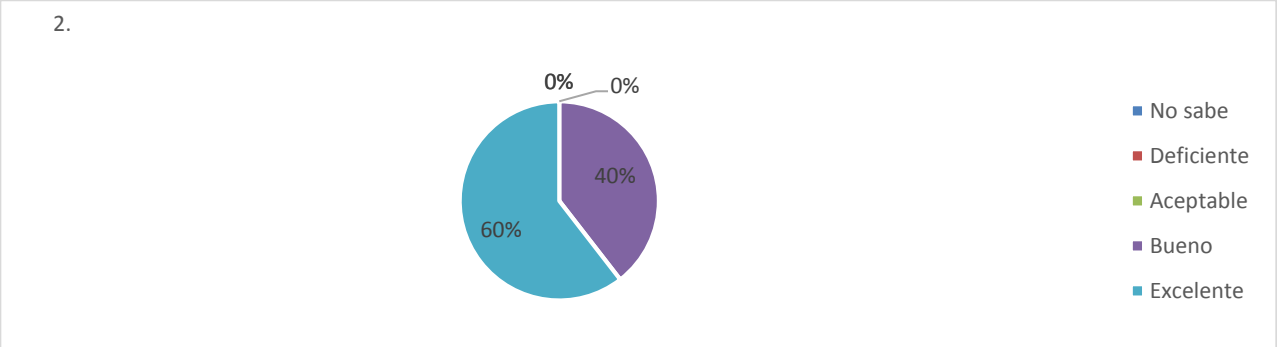
	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
1	0	0	0	30	51

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% que corresponde a 30 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 63% que corresponde a 51 personas del total de encuestados. (*La máxima)*

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	0	32	49

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

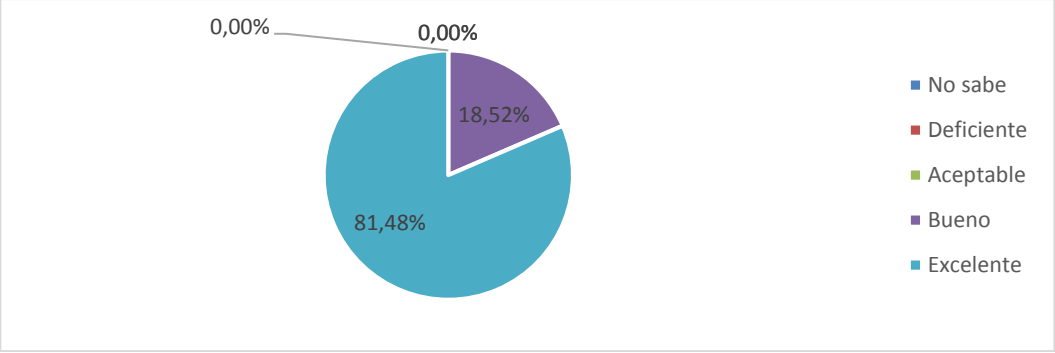
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 40% que corresponde a 32 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 60% que corresponde a 49 personas del total de encuestados. (La máxima)

ENUNCIADO 3: "*Buen trato de los docentes y auxiliares pedagógicas hacia los niños, niñas y sus familias)*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
3	0	0	0	15	66

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

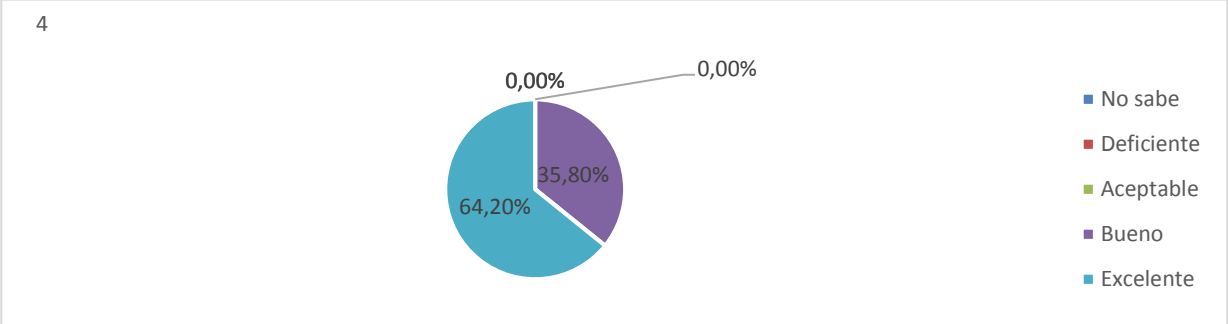
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

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

EXCELENTE: El 81.48% que corresponde a 66 personas del total de encuestados. (La máxima)

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	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	0	0	0	29	52

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

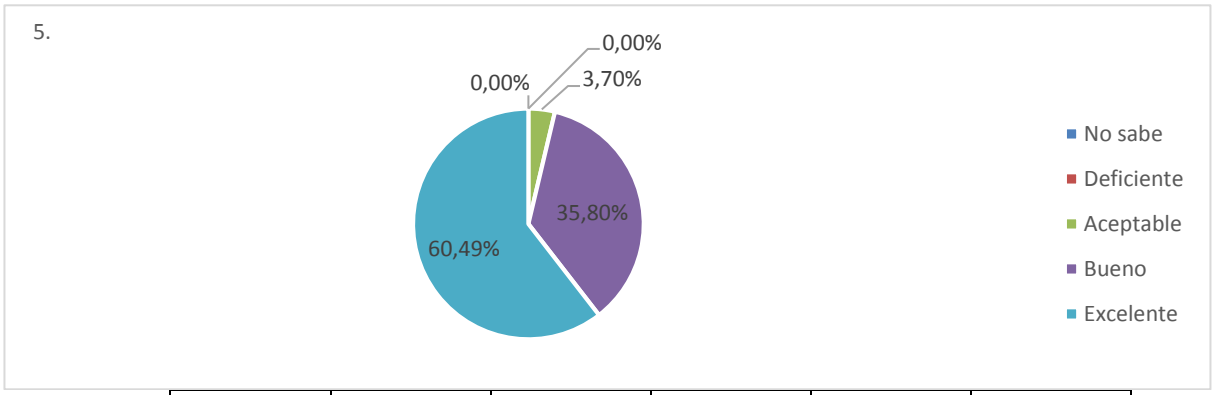
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 35.80% que corresponde a 29 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 64.20% que corresponde a 52 personas del total de encuestados. (La máxima)

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



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
5	0	0	3	29	49

NO SABE

No hay personas con esta percepción.

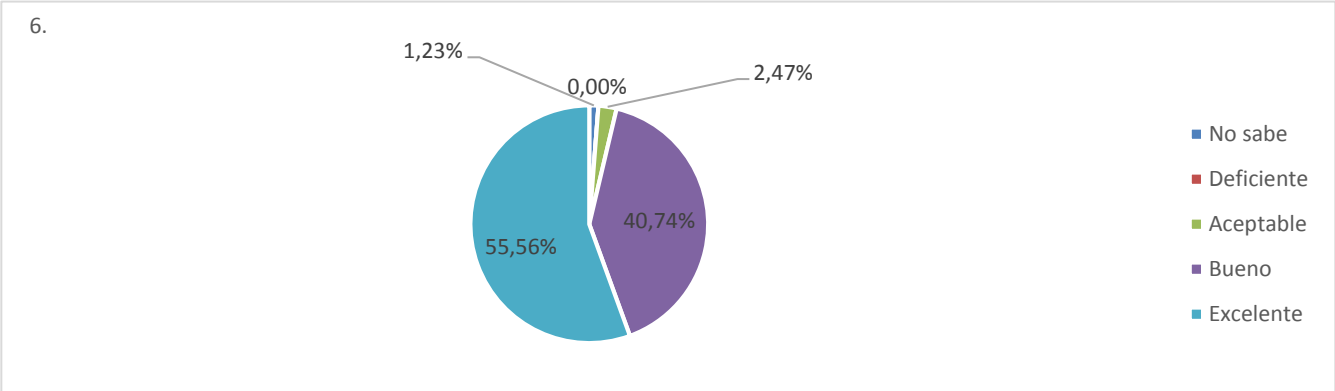
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: 3.07% que corresponde a 3 personas del total de encuestados

.BUENO: El 35.80% que corresponde a 29 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 60.49 % 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).*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
6	1	0	2	33	45

NO SABE: El 1.23% que corresponde a las 1 personas del total de encuestados

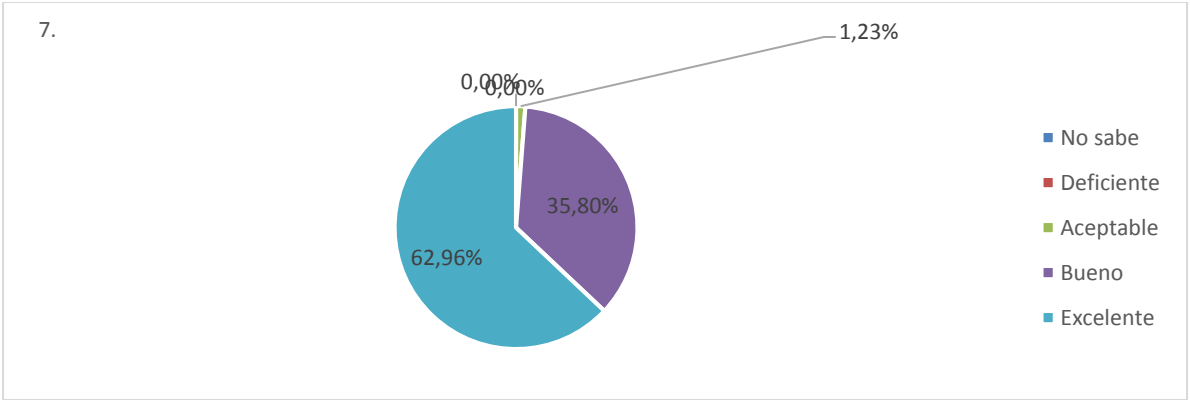
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: El 2.47 % que corresponde a 2 personas del total de encuestados.

BUENO: El 40.74% que corresponde a 33 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 55.56% que corresponde a 45 personas del total de encuestados. (La máxima)

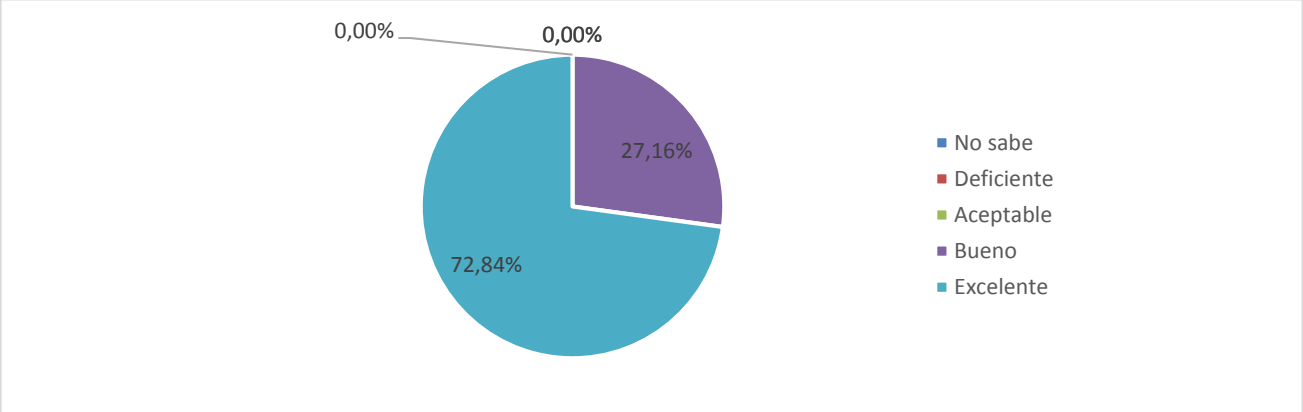
ENUNCIADO 7: *"Verificación por parte de la Unidad de Servicio de la afiliación a salud de todos los niños y niñas".*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
7	0	0	1	29	51

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: El 1.23 que corresponde a 1 persona
BUENO: El 35.80% que corresponde a 29 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 62.96% que corresponde a 51 personas del total de encuestados. (La máxima)

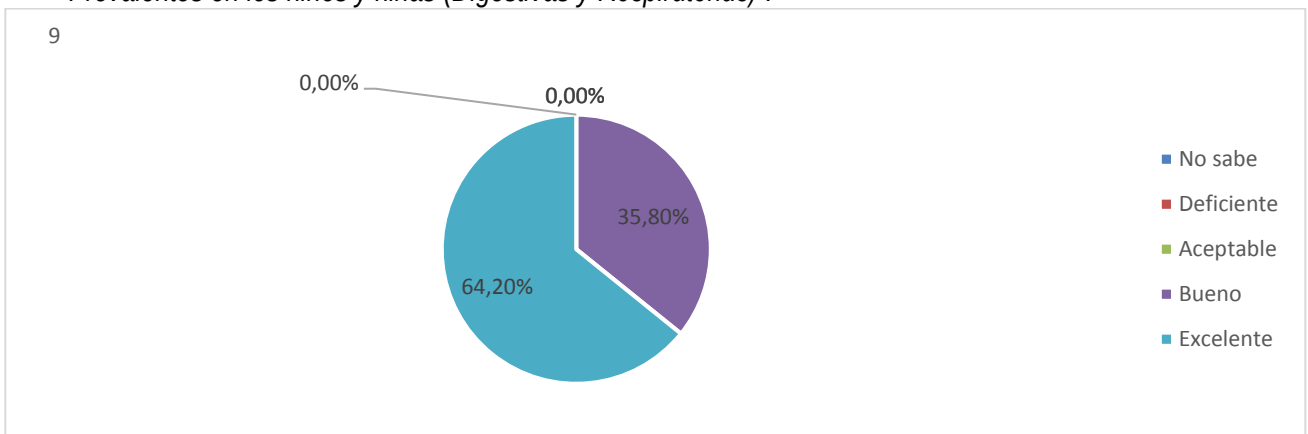
ENUNCIADO 8: *"Verificación por parte la Unidad de Servicio de la asistencia a la valoración integral en salud (Crecimiento y Desarrollo), del esquema de vacunación completo y la asistencia periódica a controles médicos"*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
8	0	0	0	22	59

NO SABE: No hay personas con esta percepción
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción
BUENO: El 27.16% que corresponde a 22 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 72.84% que corresponde a 59 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)".*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
9	0	0	0	29	52

NO SAB

No hay personas con esta percepción.

DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

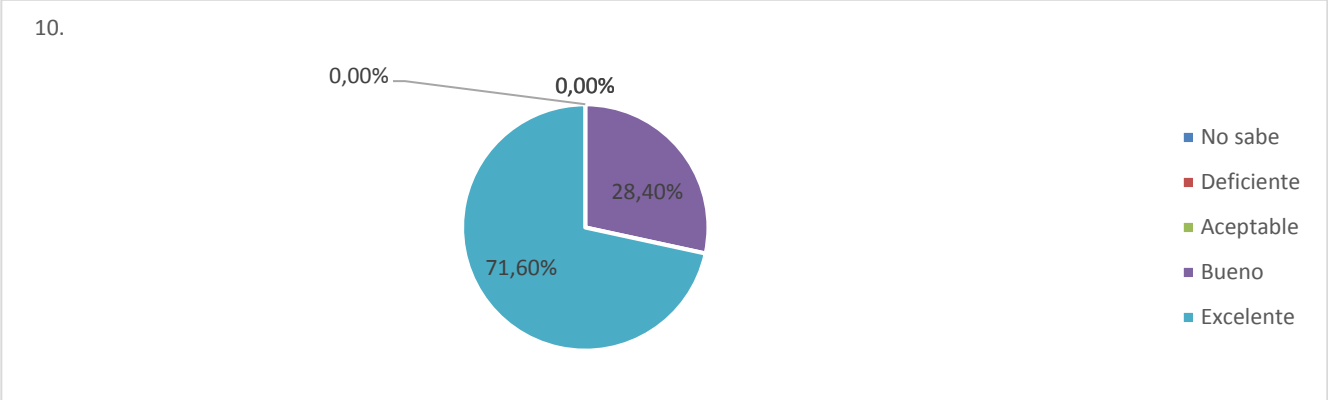
ACEPTABLE No hay personas con esta percepción. .

BUENO: El 35.80% que corresponde a 29 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 64.20% que corresponde a 52 personas del total de encuestados. (La máxima).

3. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

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



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
10	0	0	0	23	58

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

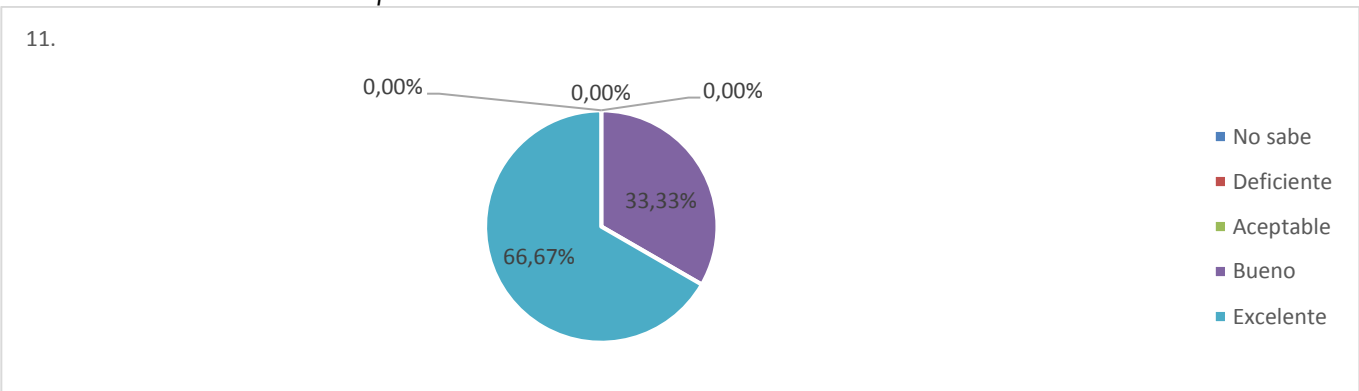
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción

BUENO: El 28.40% que corresponde a 23 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 71.60% que corresponde a 58 personas del total de encuestados. (La máxima)

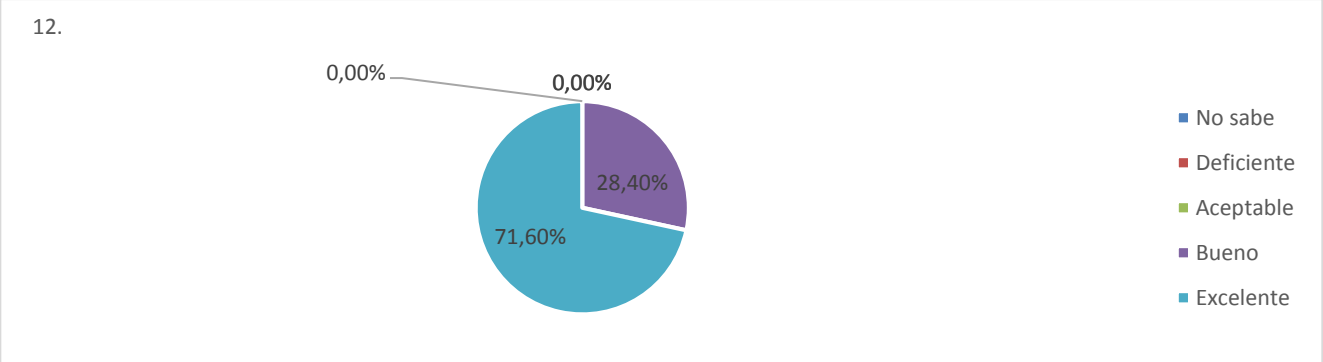
ENUNCIADO 11: *"Calidad profesional de cada uno de los miembros del talento humano"*



11	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	0	0	0	27	54

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 33.33% que corresponde a 27 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 66.67% que corresponde a 54 personas del total de encuestados. (La máxima)

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



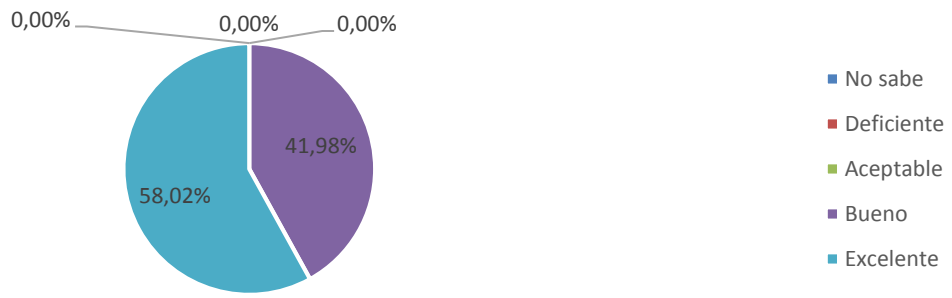
12	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	0	0	0	23	58

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 28.40% que corresponde a 23 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 71.60% que corresponde a 58 personas del total de encuestados. (La máxima)

4. 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"*

13.

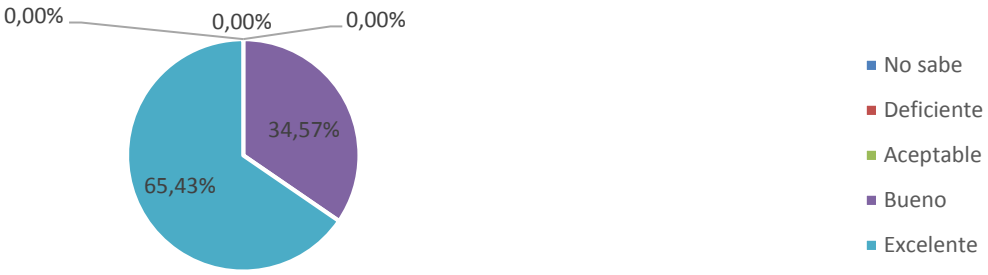


13	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	0	0	0	34	47

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción
BUENO: El 41.98% que corresponde a 34 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 58.02% que corresponde a 47 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.

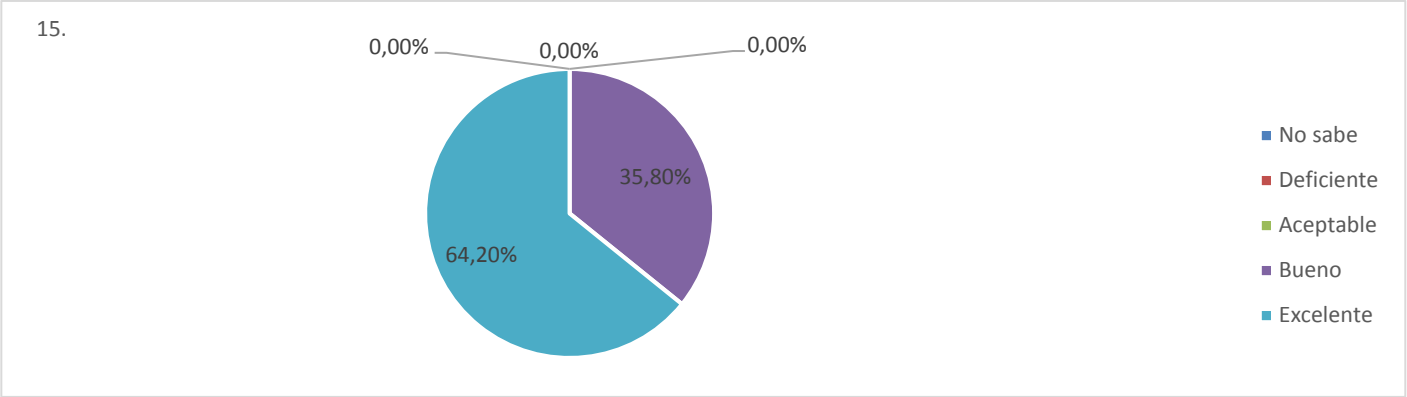


14	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
	0	0	0	28	53

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 34.57% que corresponde a 28 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 65.43% que corresponde a 53 personas del total de encuestados. (La máxima)

FUNDACIÓN ARCOÍRIS DE AMOR

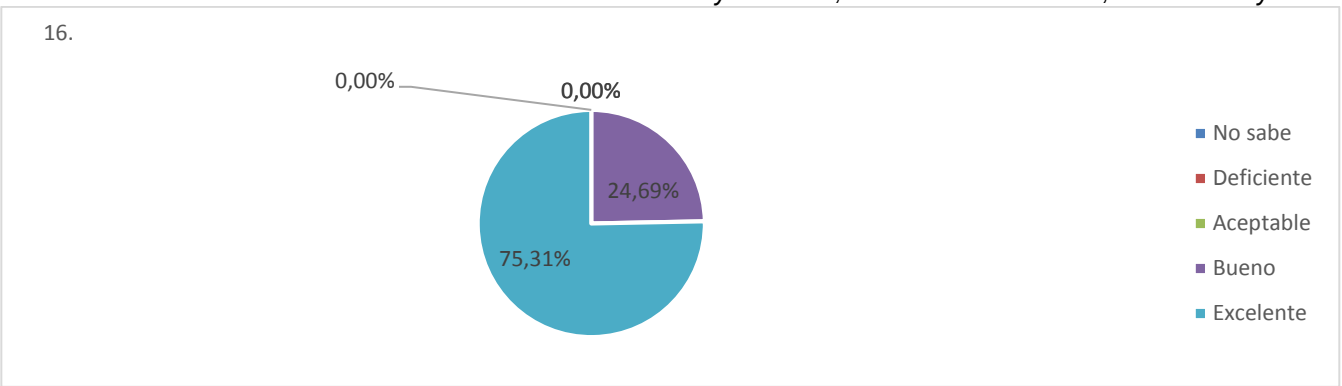
ENUNCIADO 15: *"Calidad y oportunidad de la información dada frente a aspectos familiares, sociales y problemáticas de interés (Capacitaciones a familias, carteleras de sensibilización, actividades y/o reuniones".*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
15	0	0	0	29	52

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 35.80% que corresponde a 29 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 64.20% que corresponde a 52 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".*

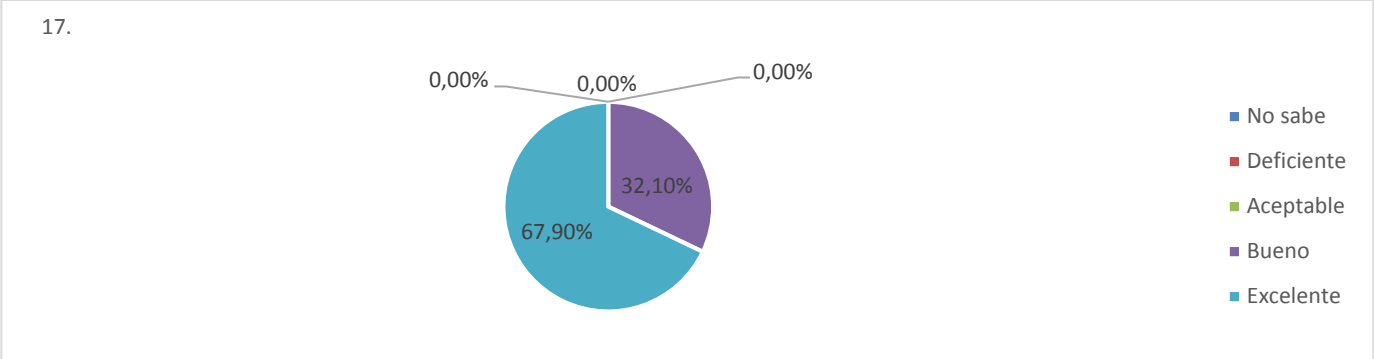


	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
16	0	0	0	20	61

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción
BUENO: El 24.69% que corresponde a 20 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 75.31% que corresponde a 61 Personas del total de encuestados. (La máxima)

5. COMPONENTE DE ENTORNOS EDUCATIVOS Y PROTECTORES

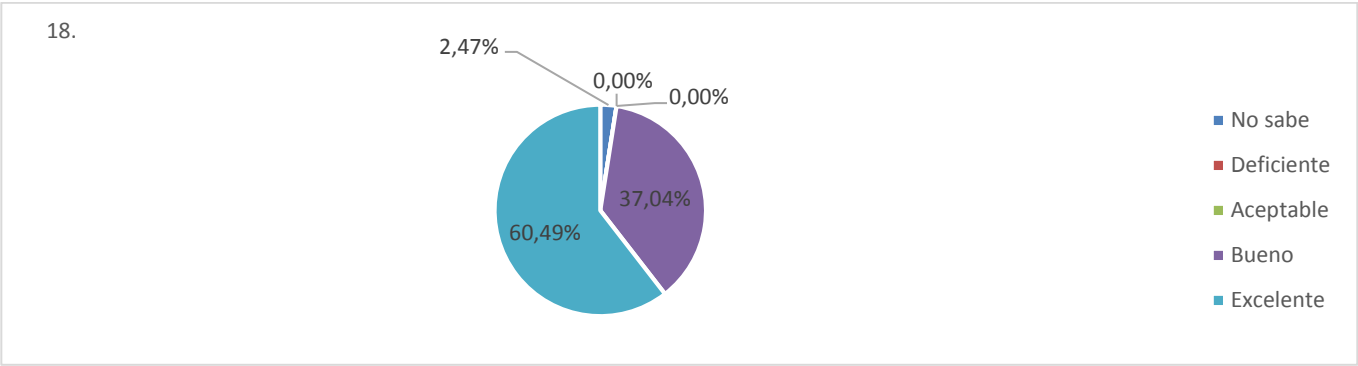
ENUNCIADO 17: *"Los espacios físicos y ambientes educativos para que los niños y las niñas aprendan divirtiéndose están diseñados de forma segura"*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
17	0	0	0	26	55

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 32.10% que corresponde a 26 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 67.90% que corresponde a 55 personas del total de encuestados. (La máxima)

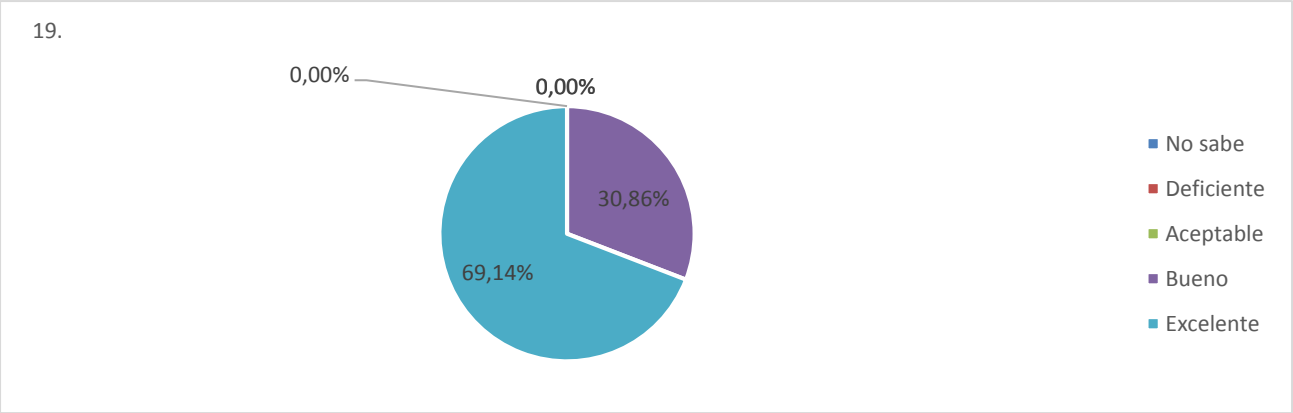
ENUNCIADO 18: *"Acciones desarrolladas por la unidad de servicio para el cuidado del Medio Ambiente".*



	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
18	2	0	0	30	49

NO SABE: El 2.47% que corresponde a 2 personas del total de encuestados.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción
BUENO: El 37.04% que corresponde a 30 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 60.49% que corresponde a 49 personas del total de encuestados. (La máxima)

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".*

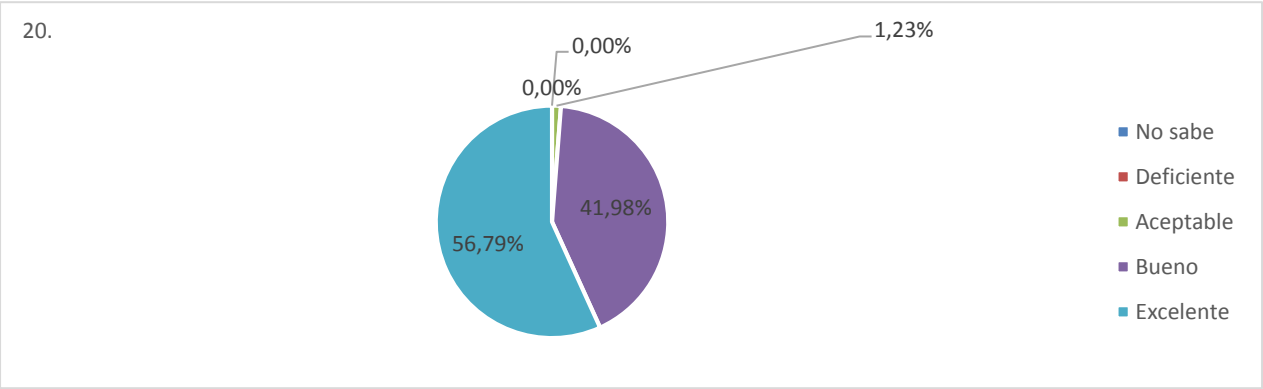


	No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
19	0	0	0	25	56

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.
BUENO: El 30.86% que corresponde a 25 personas del total de encuestados.
EXCELENTE: El 69.14% que corresponde a 56 personas del total de encuestados. (La máxima)

6. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

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



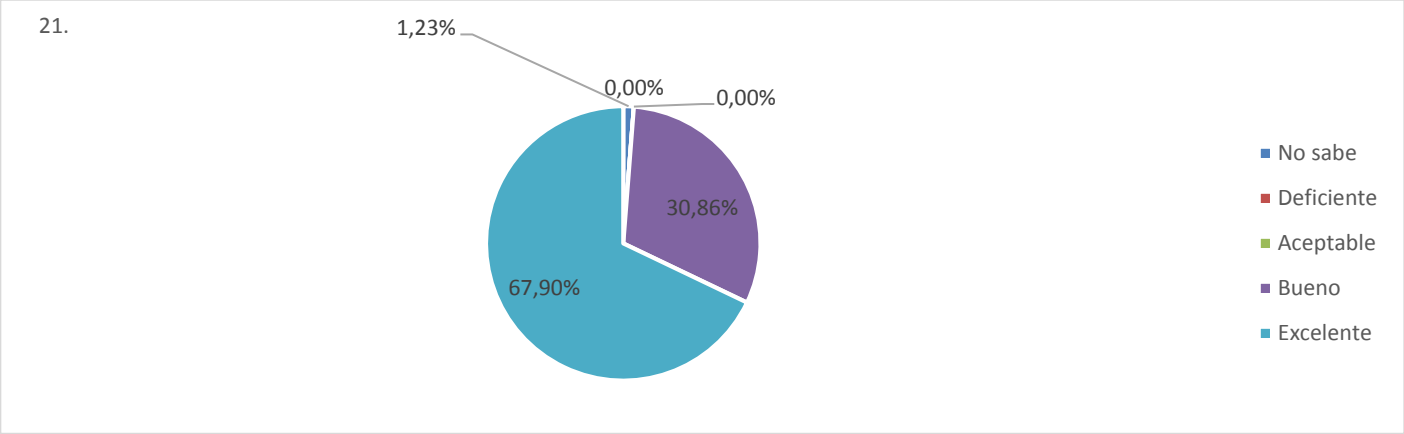
		No sabe	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
20		0	0	0	35	46

NO SABE: No hay personas con esta percepción.
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.
ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 41.98% que corresponde a 35 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 56.79% que corresponde a 46 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
	1	0	0	25	55

NO SABE: No hay personas con esta percepción.

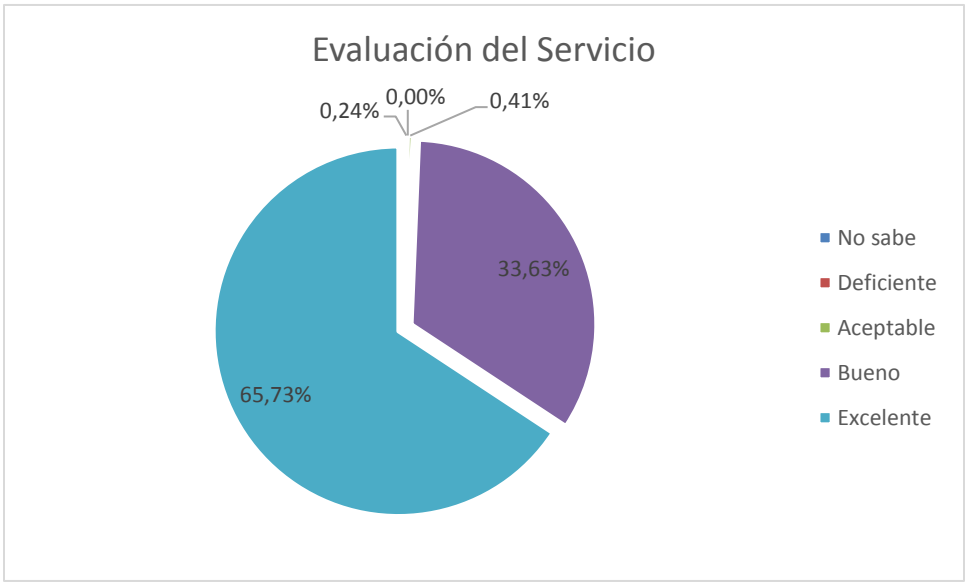
DEFICIENTE: No hay personas con esta percepción.

ACEPTABLE: No hay personas con esta percepción.

BUENO: El 30.86% que corresponde a 25 personas del total de encuestados.

EXCELENTE: El 67.90% que corresponde a 55 personas del total de encuestaos. (La máxima)

ANALISIS DE LA INFORMACION



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 4 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 7 de ellas arroja como resultado ACEPTABLE.
- De la totalidad de los ítems evaluados, el 33.63% de las respuestas, es decir 572 de ellas arrojan como resultado BUENO.
- **De la totalidad de los ítems evaluados, el 65.73 % de las respuestas, es decir 1118 de ellas arrojacomo resultado (La máxima)**

OBSERVACIONES

Del total de 81 formatos diligenciados se encuentran 66 de ellos con observaciones, así:

35 formatos en los que 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:

1. Sugerir respetuosamente que las capacitaciones a las familias no sean la misma semana Que no tienen clase por temas de permisos laborales
2. A veces mandan muchas tareas

3. Excelente servicio
4. Gracias
5. Que no cambien el operador para que los presentes puedan tener oportunidad para mejorar cualquier falencia que haya y para que nuestros niños y niñas no se vean afectados por los cambios drásticos de operadores y docentes.
6. En buena soy nueva pero me gusta
7. Felicito a las profesoras por el buen trato y amor hacia mi hijo
8. Estamos contentos con la Fundación
9. Felicitaciones para todo el personal y por atención prestada

10. Gabriela a manifestado felicidad y buena aceptación por sus profesoras
11. El trato para mi hijo es mucho mejor que el año pasado y el está contento , agradezco mucho la paciencia
12. Felicidades por la excelente labor y atención a nuestros bebés
13. Felicitaciones por tan excelente labor y por hacer la estadía de mi hijo tan agradable, es un niño muy feliz en el jardín
14. Felicidades a todos los colaboradores del jardín por el amor y buen trato con mi hijo

15. Sería muy bueno que las reuniones fueran en las horas de la tarde , en la mañana es muy poco el tiempo que algunos papitos que tienen para asistir , sería muy bueno también que enviaran tareas en Familia , así también podemos participar más con ellos
16. Muy agradecida con el servicio y felicito al talento humano por su gran dedicación en su trabajo
17. Perfecto todo
18. Que el operador siga quedando con los contratos, un excelente equipo de trabajo
19. Me ha parecido excelente la prestación de servicio el talento humano del jardín ha sido muy amable
20. Gracias por todo, la profesora Guadalupe es una excelente maestra. Quiero sugerir el uso de materiales reciclables en la decoración del Jardín.
21. Estamos satisfechos con el servicio prestado para nuestra hija muchas gracias
22. Ninguna me siento feliz con la atención que le brindan a mi hijo
23. Felicidades gracias por el interés y cuidado que le brindan a los niños de la unidad. Muchas gracias. Dios los siga bendiciendo con tan grandiosa labor.
24. Gracias por su esfuerzo y dedicación
25. Solo tengo que decir gracias y gracias a las docentes y la parte administrativa se nota que es un equipo unido por el bienestar de los niños y
26. Agradecer al equipo pedagógico, administrativo y de servicios por todo el trabajo. Es gratificante su labor por los niños y las familias.
27. El servicio ha sido excelente. Así como el acompañamiento de la profe Lupe ha sido de lo mejor
28. Ha sido un servicio maravilloso. La profe Lili es una gran profesional y ser humano
29. Simplemente agradecer por el excelente servicio y trabajo de su equipo humano, mil gracias por ser y estar.
30. A veces mandan mucha tareas
31. Ninguna todo me a parecido excelente
32. Debería enviar lo que comen los niños en el grupo para los padres que tienen los niños en ruta y no pueden ver la hoja que
33. niños.
34. Que me ha parecido muy buena la presentación del servicio y la calidad humana de las profesoras
35. Me gusta mucho que realicen capacitación con las familias, eso no ayuda a entender muchas cosas y lo mas importante no hace mejores padres, gracias a las profes , administrativas y psicóloga por este gran servicio, continúen el próximo año

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