INFORME DE RESULTADOS PRIMER PROCESOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA EN LA MODALIDAD INSTITUCIONAL

BIENESTAR FAMILIAR

CDI LA ARGENTINA
COTRATO 41002392025

Huellas de Amor Para Tu Vida

Huellas de Amor Para Tu Vida

Ficha Técnica

BIENESTAR FAMILIAR

Técnica : Encuesta de satisfacción del servicio presencial

Ámbito Geográfico: Padres de Familias Participantes del CDI La Argentina

Universo: Registros diligenciados por los Padres de Familia participantes del CDI

Base: 80 participantes de los cuales se les aplico a 56 personas que corresponde al 70%

Rango temporal: 03 de marzo al 16 de junio de 2025

Modalidad: Institucional

Operador: Huellas de amor para tu vida ´´CORHUELLAS´´ Ctro 41002392025

Municipio: La Argentina

OBJETIVO

Medir la satisfacción de los participantes del CDI La Argentina, frente a la calidad de la prestación del servicio de la modalidad institucional en los 6 componentes de atención, con el propósito que los resultados sean insumo para la revisión interna y se generen acciones de mejora frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencie debilidades.

Desde el día 03 hasta el 16 de Junio de 2025, se aplico las encuestas al 70% de participantes del servicio institucional, empleando como instrumento físico las encuestas de satisfacción, la cual se construyó en conjunto con el grupo de calidad de la EAS CORHUELLAS, las preguntas se agrupan en 5 categorías generales por componente de calidad, en la cual marcan con una X el grado de satisfacción a razón de: Muy satisfactorio, Satisfactorio, Nada Satisfactorio, con un espacio al final para las observaciones generales.

Después de aplicar el instrumento a la población objeto, la información se tabuló en una hoja de Excell utilizando fórmulas de porcentaje, donde posteriormente se analizó, se generaron gráficos para mayor comprensión de los resultados obtenidos.

ENCUESTA

Huellas de Amor Para Tu Vida

BIENESTAR FAMILIAR

CORPORACIÓN HUELLAS DE AMOR PARA TU ~~VIDA~~ "CORHUELLAS"
NIT: 900192801-0
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Huellas de Amor Para Tu Vida

Nombre del usuario: _____ **Nombre Padre/madre o cuidador**_____
UDS: **CDI institucional La Argentina** **Fecha Aplicación:** _____ **Municipio: La Argentina**
Padre de familia y/o cuidador para CORHUELLAS, conocer su grado de satisfacción con el servicio brindado es muy importante, por ello invitamos a que lea atentamente y diligencie la siguiente encuesta. Por favor marque con una X su grado de satisfacción.

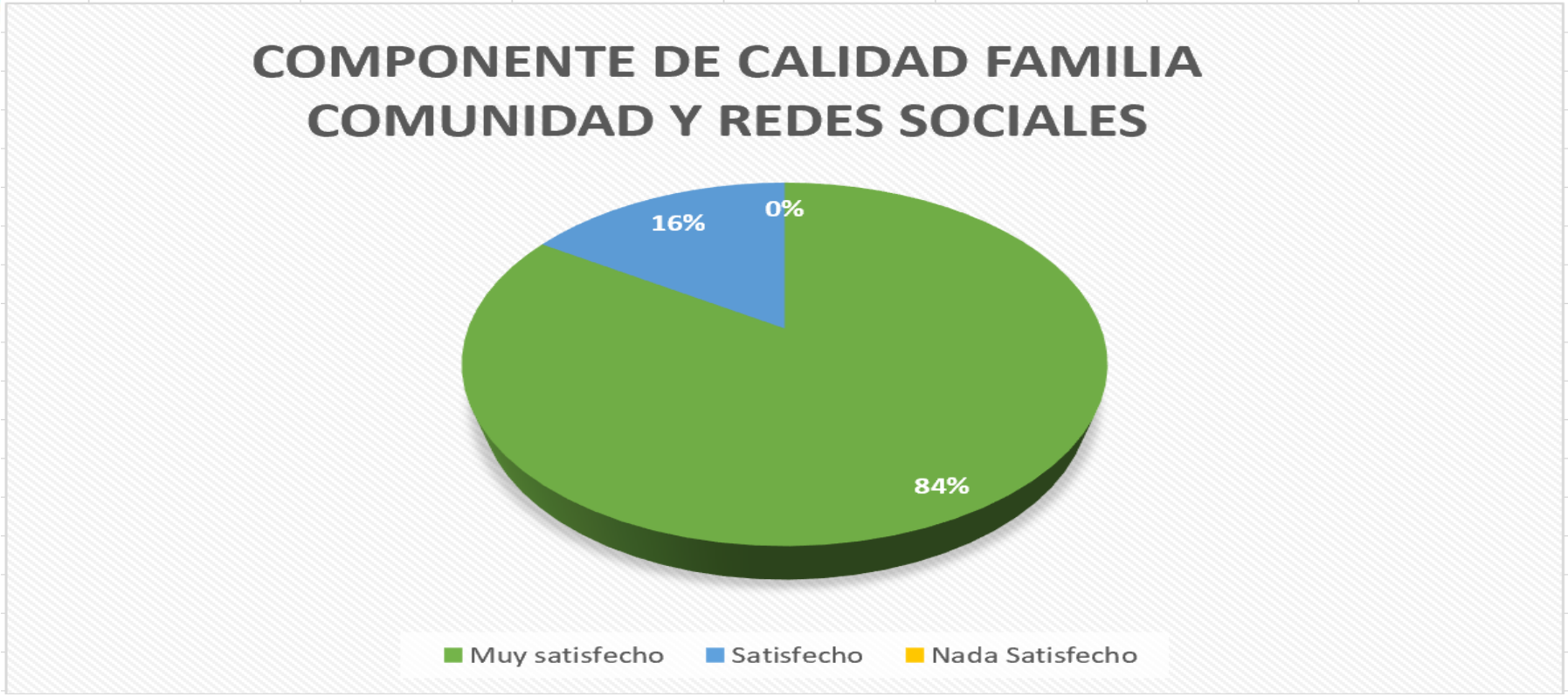
ITEM		Muy satisfecho	satisfecho	Nada satisfecho
	COMPONENTE DE CALIDAD FAMILIA COMUNIDAD Y REDES			
1	¿Cómo se siente frente a la calidad de la atención brindada en el CDI?			
2	Teniendo en cuenta los talleres de formación impartidos por el equipo interdisciplinario ¿Considera usted que son acordes a las necesidades de la población y aportan a la formación de las familias?			
3	¿Cómo se siente frente a los espacios brindados a las familias participantes para el ejercicio del control social?			
4	¿Cómo se siente con los acuerdos realizados en el pacto de convivencia?			
	COMPONENTE DE CALIDAD SALUD Y NUTRICIÓN			
1	¿Cómo se siente con la calidad y cantidad de alimentos entregados en el servicio?			
2	¿Cómo se siente frente al proceso de toma de medidas antropométricas y seguimiento nutricional?			
3	¿Cómo se siente frente a la implementación del plan de saneamiento básico (Limpieza y desinfección de los espacios) en el CDI?			
4	¿Se siente satisfecho frente a la formación y seguimiento en cuanto a la importancia de la vacunación, asistencia controles de crecimiento y desarrollo y controles prenatales?			
	COMPONENTE DE CALIDAD PROCESO PEDAGOGICO			
1	¿Cómo le parece la ambientación de espacios realizada por el agente educativo y auxiliar pedagógico para el desarrollo de las actividades pedagógicas?			
2	¿Durante los encuentros educativos grupales, los agentes educativos planean, implementan y hacen seguimiento a las experiencias pedagógicas?			
3	¿Cómo se siente en cuanto a las actividades propuestas por los agentes educativos para la valoración del seguimiento al desarrollo del participante?			
4	¿Qué grado de Satisfacción tiene frente al desarrollo de actividades con los niños y niñas para el fortalecimiento del desarrollo integral?			
	COMPONENTE DE CALIDAD TALENTO HUMANO			
1	¿Cómo se siente frente a la labor desempeñada por el agente educativo dentro del servicio?			
2	¿Cómo se siente frente a la labor desempeñada por el auxiliar pedagógico dentro del servicio?			
3	¿Cómo se siente usted frente a la labor de acompañamiento que realiza el apoyo psicosocial?			
4	¿Cómo se siente usted frente a la labor de acompañamiento que realiza el auxiliar en salud (enfermera)?			
5	¿Cómo se siente frente a la disposición del talento humano del grupo de atención para atender y solucionar las diferentes situaciones que se han presentado?			
	COMPONENTE DE CALIDAD AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES			
1	¿Considera usted que el inmueble donde se presta el servicio garantiza espacios accesibles y seguros que permiten la autonomía y la movilidad de todas las personas en la unidad?			
2	¿Cómo se siente con el material usado para el desarrollo de las actividades pedagógicas?			
	COMPONENTE DE CALIDAD ADMINISTRATIVO Y DE GESTION			
1	¿Cómo se siente frente a la información brindada por el talento humano de la unidad sobre la modalidad Institucional-servicio: CDI (Centro de desarrollo Infantil)?			
2	¿El equipo de talento humano de la unidad promueve el uso del mecanismo PQRFS para el tratamiento de peticiones, quejas, Reclamos felicitaciones y sugerencias?			
3	¿Se siente satisfecho con la respuesta que se ha dado a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias?			
4	¿Conoce si el talento humano del CDI, cumple con el perfil para el cual ha sido contratado(a)?			

Observaciones:

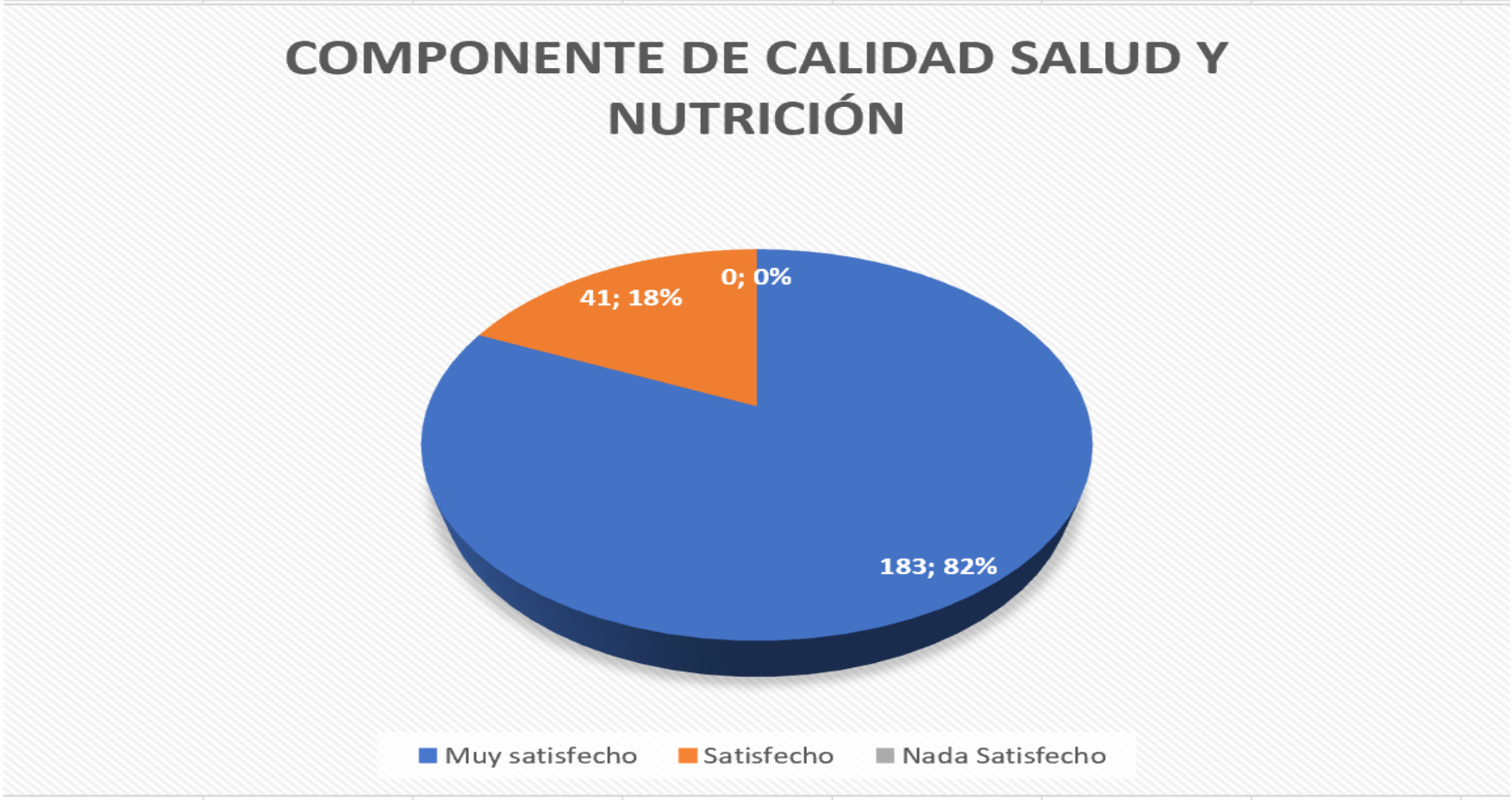
FLUJO DE LA ENCUESTA

El nivel de satisfacción se calcula a partir de las X diligenciadas en cada uno de los campos de preguntas , como se ilustra a continuación:

DATOS ENCUESTA PRIMERA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN				
COMPONENTE CALIDAD FAMILIA COMUNIDAD Y REDES				
Item	Preguntas	muy satisfactorio	satisfactgorio	nada satisfactorio
1	¿Cómo se siente frente a la calidad de la atención brindada enlos encuentros educativos grupales?	X		
2	¿Cómo se siente frente a la caliddad de la atención brindada en los encuentros educativos en el hogar ?		X	
3	Teniendo en cuenta los talleres de formación impartidos por el psicologo ¿considera usted que son acordes a las necesidades de la población y aportan a la formación de las familias?	X		
4	¿Cómo se siente frente a los espacios brindados a las familias usuarias para el ejercicio del control social?		X	
5	¿Cómo se siente con los acuerdos realizados en el pacto de convivencia?	X		

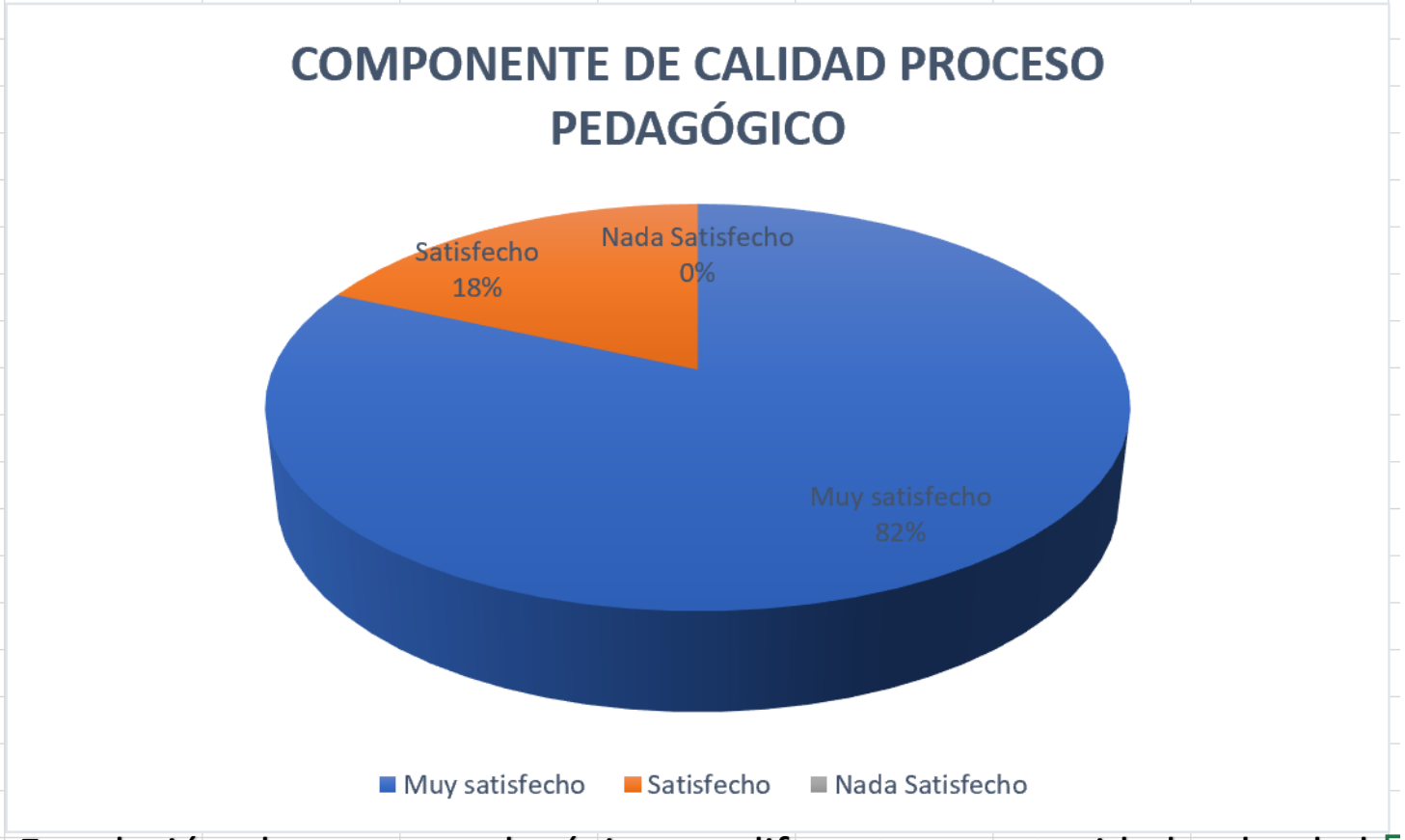


La medición de satisfacción de los participantes, evidencia muy satisfecho el 84%, satisfecho el 16%, indicando resultados favorables en la percepción del servicio.

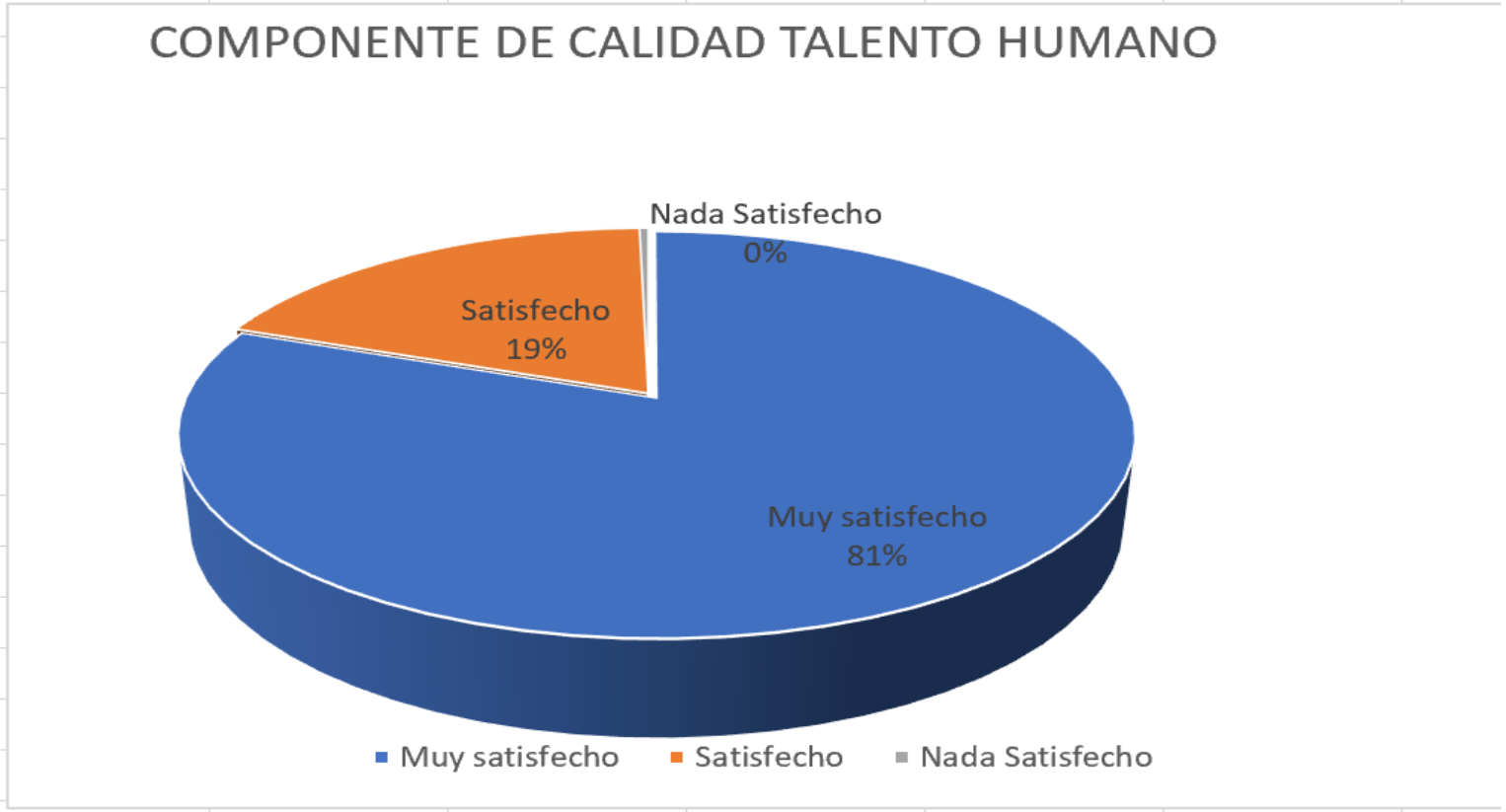


Para el componente de salud y nutrición, indica resultados de satisfacción favorables, puesto que el 82% es muy satisfecho, el 18% satisfecho, reflejando de alguna manera satisfacción en los procesos que realiza el servicio.

COMPONENTE DE CALIDAD PROCESO PEDAGÓGICO

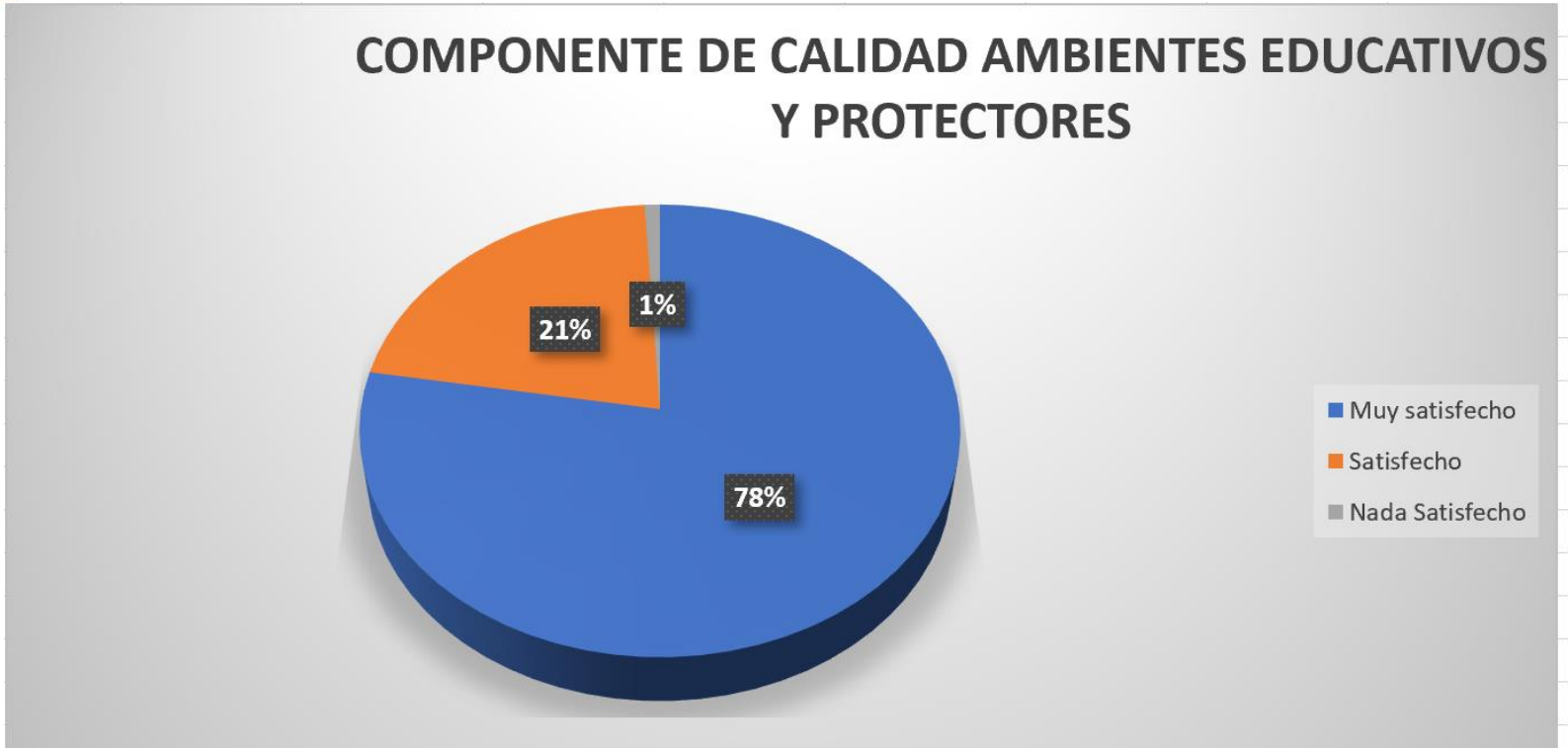


En relación al proceso pedagógico, en diferentes oportunidad se ha dado a conocer a las familias participantes, como se realizan las actividades a las NN, evidenciando en los resultados muy satisfecho el 82%, y satisfecho el 18%, indicando un alto estado de satisfacción sobre el desarrollo del componente.

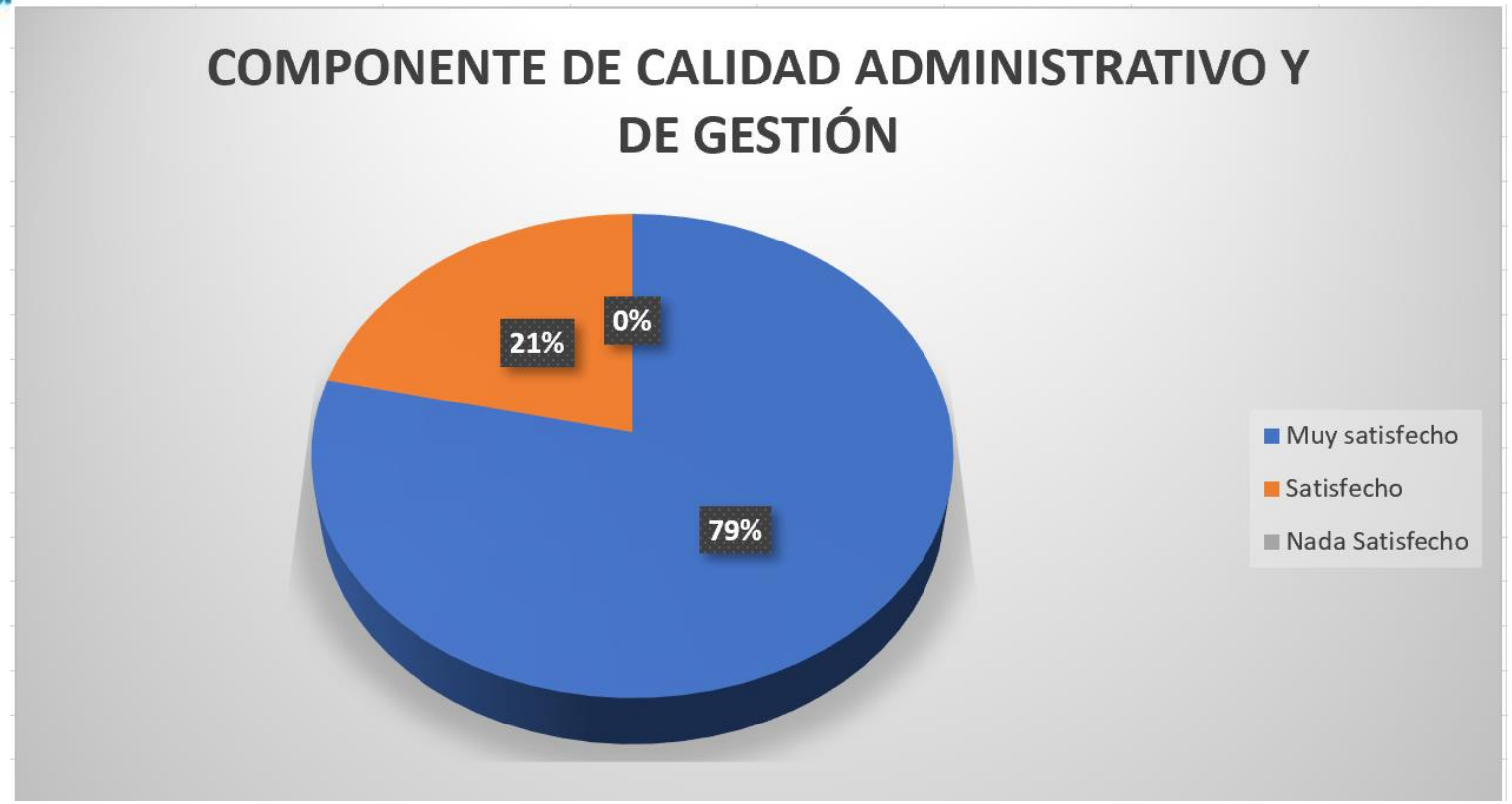


Las generalidades de las preguntas frente al talento humano del CDI La Argentina, también evidencia un resultado de muy satisfecho el 81%, y satisfecho el 19%, en esa medida se seguirá fortaleciendo al talento humano, en aras de continuar con los parámetros de calidad ya establecido y brindara cada día un mejor servicio.

COMPONENTE DE CALIDAD AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES



Los resultados de este componente de calidad, están relacionadas con los espacios del CDI, y el material que usa para las actividades pedagógica, el resultado muestra un nivel de satisfacción favorable puesto que cuenta con un 78% de muy satisfecho, para la prestación del servicio.



El componente tan importante como los demás, las variables evaluadas relacionada con la información general del CDI, PQRSF, perfil del TH, también Arrojaron un resultado alto sobre el nivel de satisfacción de los participantes del Servicio, correspondiente a un 79% muy satisfecho, de igual manera significa continuar en la dinámica de alcanzar ser optimos en la calidad de los servicios de PI.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la primer encuesta de satisfacción a las familias participantes del CDI institucional La Argentina, muestra un nivel de satisfacción alto en la prestación de los servicios en cada uno de los componentes, de igual forma conlleva a una mejora continua que garantice la oportunidad, pertinencia para fortalecer la garantía de los derechos de las niñas y niños participantes.

BIENESTAR FAMILIAR

Gracias

Huellas de Amor
Para Tu Vida