# INFORME HERRAMIENTAS DE PARTICIPACION
# DEL 30 DE DICIEMBRE DEL 2024 AL 30 DE ABRIL DE 2025
# INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL

## EQUIPOS DE TRABAJO

**Trabajadoras Sociales:** Katterine Zurita, Luz Marina Fonseca, Janny González;
**Gestoras de Caso**: Milena Piedris, Dayanaris Martinez Cardeño;
**Psicólogas:** Angela Berdugo, Valentina Oyaga, Adriana Martelo.
**Profesionales de Área:** Saydin Acosta, Lina González y Osmalia Gomez

## COORDINADORA DE LA MODALIDAD

Esther Lucia Hoyos

**Abril 30 de 2025**

## Tabla de contenido

***OBJETIVOS ..... 3***
**Objetivo General ..... 3**
**Objetivos Específicos ..... 3**
***1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ..... 3***
**3.1. Encuestas de Satisfacción a Niños, Niñas, Adolescentes y Mayores de 18 años: ..... 4**
**3.2 Encuestas aplicadas a Familias y/o Redes Vinculares de Apoyo: . 5**
**3.3. Resultados Encuestas de Satisfacción. ..... 5**
***2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON RELACION AL PERIODO ANTERIOR ..... 13***
**4.1. Análisis comparativo de encuestas de satisfacción con periodo anterior aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años. ..... 13**
**2.2 Análisis comparativo de encuestas de satisfacción con periodo anterior aplicadas a familiares y/o redes vinculares de apoyo ..... 16**
***3. PLAN DE ACCIÓN PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ..... 18***
**5.1 Plan de mejora de las encuestas de satisfacción con los niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años. ..... 18**
**5.2 Plan de mejora de las encuestas de satisfacción con familiares y/o redes vinculares de apoyo. ..... 19**
***CONCLUSIONES ..... 42***

A continuación, se desglosa el procedimiento realizado para el diseño, aplicación, tabulación y seguimiento de las encuestas de satisfacción del periodo del 30 de diciembre del 2024 al 30 de abril de 2025

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años pertenecientes al programa Intervención de Apoyo Psicosocial a fin de implementar planes de mejora acorde a los resultados.

### Objetivos Específicos

- Conocer la apreciación del servicio brindado a la población atendida.
- Realizar análisis comparativo de las encuestas del informe anterior con las encuestas realizadas en los meses del para el desarrollo de planes de acción que continúen siendo efectivos.

## 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Posterior a la aplicación de las encuestas a la población y sus familias, se procede a la tabulación de estas, teniendo en cuenta los siguientes parámetros o puntajes:

Para niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años:

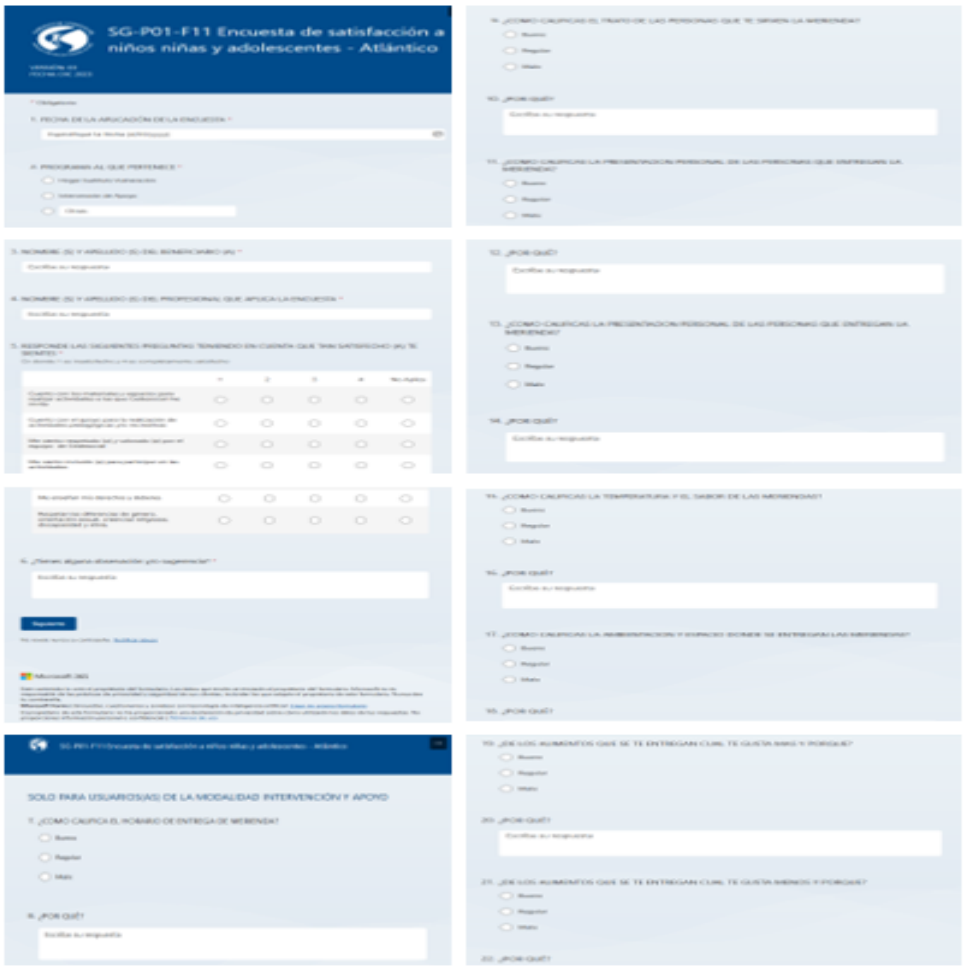
- Muy de acuerdo (100 %)
- De acuerdo (75 %)
- Regular (50 %)
- En desacuerdo (25 %)

Para familias y/o redes vinculares de apoyo:

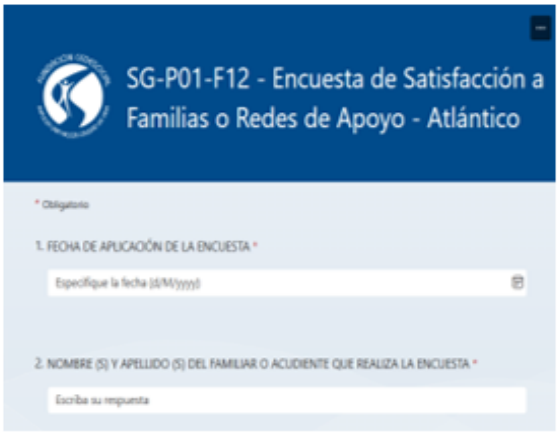
- Siempre (100%)
- Frecuentemente (75%)
- A veces (50%)
- Casi nunca (25%)

El porcentaje global y las respuestas con puntajes por debajo del 100% se analizarán y elaborarán los planes de mejora en el caso que corresponda.

Encuestas de Satisfacción a Niños, Niñas, Adolescentes y Mayores de 18 años:



Encuestas aplicadas a Familias y/o Redes Vinculares de Apoyo:


SG-P01-F12 - Encuesta de Satisfacción a Familias o Redes de Apoyo - Atlántico

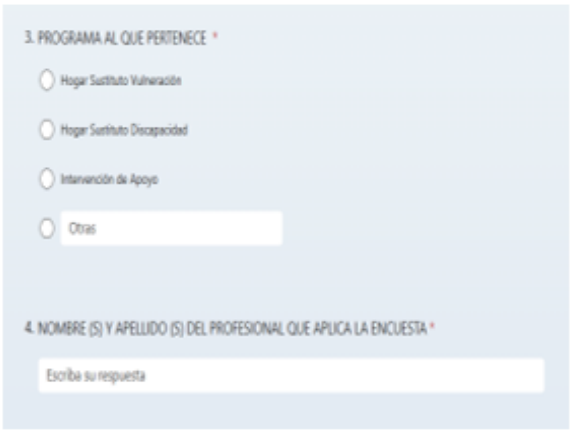
* Obligatorio

1. FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA *

Especifique la fecha (d/M/yyyy)

2. NOMBRE (S) Y APELLIDO (S) DEL FAMILIAR O ACUDIENTE QUE REALIZA LA ENCUESTA *

Escriba su respuesta


3. PROGRAMA AL QUE PERTENECE *

- Hogar Sustituto Vulneración
- Hogar Sustituto Discapacidad
- Intervención de Apoyo
- Otras

4. NOMBRE (S) Y APELLIDO (S) DEL PROFESIONAL QUE APLICA LA ENCUESTA *

Escriba su respuesta


5. RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TENIENDO EN CUENTA QUE TAN SATISFECHO (A) TE SIENTES *

En donde 1 es insatisfecho y 4 es completamente satisfecho

| | 1 | 2 | 3 | 4 | No Aplica |
|---|---|---|---|---|---|
| Claridad y manejo de los temas de capacitación o actividad por parte del equipo de Cedesocial. | | | | | |
| Los temas de capacitación o actividades son acordes con las necesidades de las dinámicas familiares. | | | | | |
| El trato del equipo de Cedesocial es respetuoso. | | | | | |
| Existe respeto por las diferencias de género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad y etnia. | | | | | |
| Hay respuesta oportuna a solicitudes que he realizado | | | | | |
| Hay respeto a la intimidad y confidencialidad de la información. | | | | | |
| Los equipos de Cedesocial muestran una actitud de escucha frente a las inquietudes, quejas y reclamos | | | | | |


6. ¿TE SIENTES SATISFECHO CON EL REFRIGERIO RECIBIDO? *

- Si
- No
- No Aplica

7. TIENE ALGUNA OBSERVACION O SUGERENCIA *

Escriba su respuesta

Enviar

No revele nunca su contraseña. Notificar abuso

Resultados Encuestas de Satisfacción.

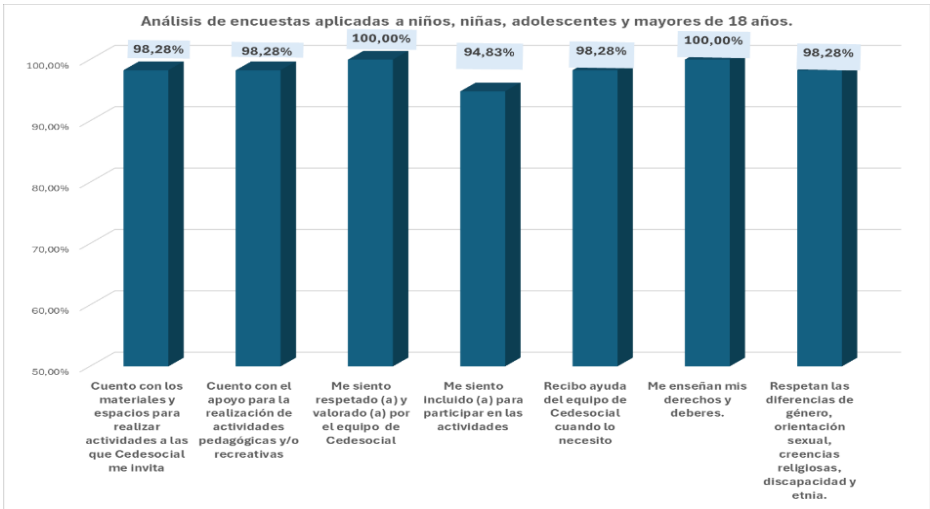
El resumen de los resultados obtenidos del 01 de enero del 2025 al 30 de abril del 2025 se relaciona en la siguiente tabla

| **CEDESOCIAL** | | **Intervención de Apoyo** | |
|---|---|---|---|
| Población atendida | | **Periodo: Abril 2025** | |
| Encuestas de satisfacción | | | |
| **Número de niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años que respondieron en el periodo mencionado en la encuesta** | **Síntesis de los aspectos de mayor satisfacción e insatisfacción identificados.** | **Acciones implementadas al respecto.** | **Si se identificaron situaciones de riesgo que ameritaron atención inmediata. Mencionar cuáles y acciones realizadas al respecto.** |
| **58** | Manifiesta Yanadel Pérez: *"me enseñan cosas nuevas"* | Mantener la satisfacción del usuario. | Ninguna |
| | Manifiesta Merel Díaz y cinco usuarios más: *"Me gusta la atención"* | Mantener la satisfacción del usuario, procurando en cada espacio brindar una buena atención. | Ninguna |
| | Manifiesta Oscar Nieto: *"Me gusta jugar y dibujar"* | Mantener la satisfacción del usuario. | Ninguna |
| | Manifiesta Samuel Bettin *Trabajar en equipo"* | Mantener la satisfacción del usuario, promoviendo el trabajo en equipo. | Ninguna |

| CEDESOCIAL | | Intervención de Apoyo | |
|---|---|---|---|
| Población atendida | | **Periodo: abril 2025** | |
| Encuestas de satisfacción | | | |
| **Número DE familias y/o redes de apoyo que respondieron en el periodo mencionado en la encuesta** | **Síntesis de los aspectos de mayor satisfacción e insatisfacción identificados.** | **Acciones implementadas al respecto.** | **Si se identificaron situaciones de riesgo que ameritaron atención inmediata. Mencionar cuáles y acciones realizadas al respecto.** |
| **65** | Manifiesta Isaura Martinez "Son muy buenos, para aprender lo que no se y colocarlo en desarrollo" | Mantener la satisfacción del usuario. | Ninguna |
| | Manifiesta Mayra Barrios "Me encanta la atención y todo lo desarrollado con nuestros hijos | Mantener la satisfacción del usuario. | Ninguna |
| | Manifiesta Enriqueta de los Reyes: ""*Me ha parecido que la comunicación es asertiva* "" | Mantener la satisfacción del usuario. | Ninguna |
| | Manifiesta Vanesa Rodríguez "Ningún solo agradecimiento" | Mantener la satisfacción del usuario | Ninguna |
| | Manifiesta Margareth Martínez Padilla: En lo posible informar con un poco más de anticipación la programación de las dos actividades | Realizar la convocatoria con 8 días de anticipación, para que las familias se puedan organizar. | Tiempo de convocatoria, se subsanó ampliando los tiempos de convocatoria a 8 días calendario para que las familias tengan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | mensuales ya que en general informan solamente con dos o tres días de antelación y a veces es difícil programarse para asistir " | | más tiempo de organizarse y participar |
| | Manifiesta Lysmaria Acuña "Me siento satisfecha con la fundación | Mantener la satisfacción del usuario | Ninguna |
| | Vanesa Rodriguez "Ninguna solo agradecimiento" | Mantener la satisfacción del usuario | Ninguna |
| | Manifiesta Loraine López: "Adecuar actividades los sábados". | Mantener la satisfacción del usuario. | Algunas actividades se realizan los sábados |
| | Manifiesta Marelvis Ruiz "En temas de género, adecuar la temática más recreativa para el entendimiento de los más pequeños" | El tema de género al igual que todas las temáticas se trabajan acorde al grupo etario | Ninguna |
| | Manifiesta Karen Racedo "Tener en cuenta la ubicación de residencia para asignar sede a las actividades. Gracias" | Se han gestionado espacios cerca a la ubicación de la mayoría de los usuarios. | Descentralización de las actividades, cerca de la ubicación de las residencias de los y las usuarias |

**Análisis de encuestas aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años.**

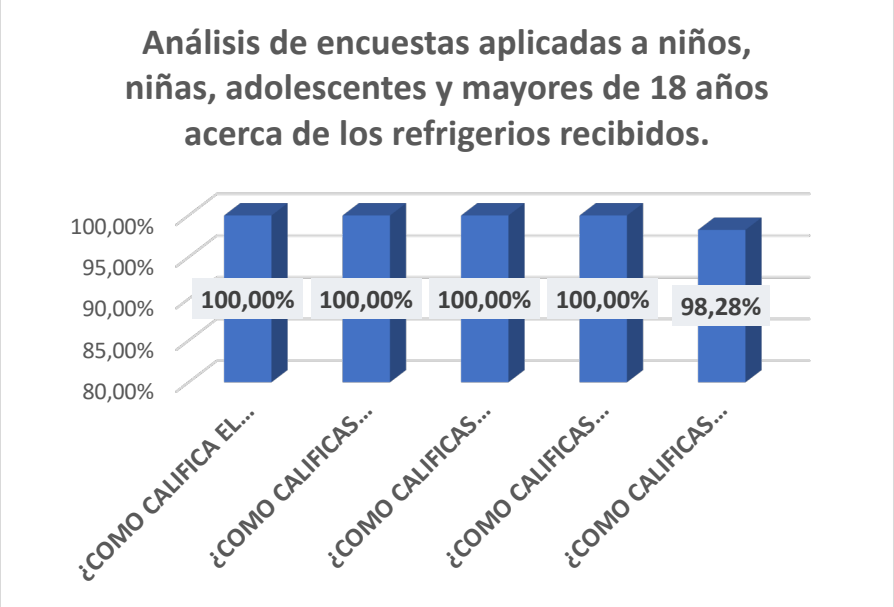



La gráfica muestra los resultados del nivel de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años del programa de intervención de apoyo de CEDESOCIAL. Se observa que el porcentaje está entre un 94.83 % a 100 %, demostrando que la población atendida tiene un rango muy alto de satisfacción.

En el eje horizontal se observa el porcentaje de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción. En la pregunta 1, el 98.28 % de los encuestados siente que cuenta con los materiales y espacios necesarios para realizar las actividades a las que CEDESOCIAL los invita. En la pregunta 2, el 98,28% de los encuestados sienten que cuentan con el apoyo necesario para realizar estas actividades.
La pregunta 3, el 100 % de los encuestados se siente respetado y valorado por el equipo de CEDESOCIAL. La pregunta 4, el 94.83% de los encuestados se siente incluido para participar en las actividades, siendo este la pregunta con el rango más bajo, aunque sigue siendo muy alto.

En la pregunta 5, el 98.28% de los encuestados recibe ayuda del equipo cuando lo necesita. La pregunta 6, el 100 % de los encuestados siente que se le enseña sus derechos y deberes. Y en la pregunta 7, el 98.28% de los encuestados siente que se respetan las diferencias de género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad y etnia, siendo este el porcentaje más alto de la gráfica.

**Análisis de encuestas aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años acerca de los refrigerios recibidos.**




La gráfica muestra los resultados de percepciones positivas sobre los refrigerios. La escala de puntaje va de un 89.66 % a 100 %, lo que indica una evaluación positiva en cada uno de los aspectos de la encuesta, aunque tiene algunas variaciones, debido a que muchos niños, niñas, adolescentes no justificaron su respuesta.

En la pregunta 1, se observa un porcentaje del 100% de los encuestados califica positivamente el horario de entrega. Pregunta 2, el 100 % de los encuestados califica positivamente el trato recibido por las personas que sirven la merienda. La pregunta 3, El 100 % de los encuestados califica positivamente la presentación de las personas que entrega la merienda. La pregunta 4, el 100 % de los encuestados califica de forma positiva la temperatura y el sabor de las meriendas.

La pregunta 5, da un porcentaje de 96.55 % en referente a la ambientación y espacio de entrega. Y la pregunta 6, da un 98.28 % en referente al alimento que más le gusta. En general, la gráfica refleja una satisfacción casi unánime entre los encuestados respecto a todos los aspectos relacionados con la entrega de meriendas.

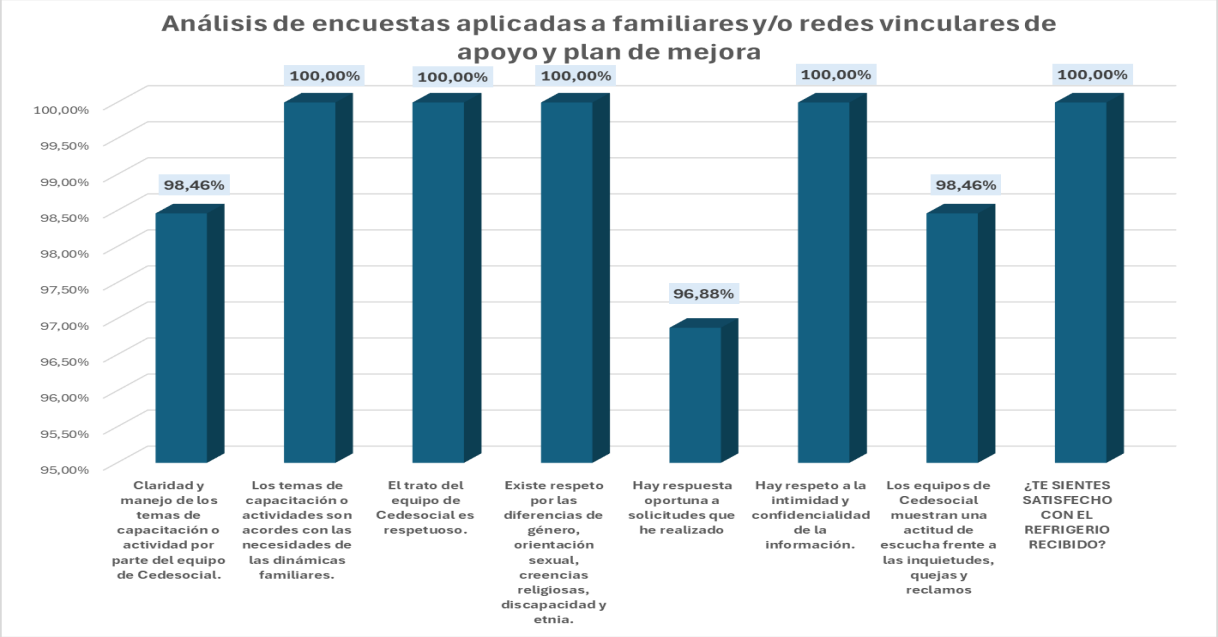
**Análisis de encuestas aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años acerca de los refrigerios recibidos.**

| **2025-Abril** | ¿Como califica el horario de entrega de merienda? | ¿Como calificas el trato de las personas que te sirven la merienda? | ¿Como calificas la presentación personal de las personas que entregan la merienda? | ¿Como calificas la temperatura y el sabor de las meriendas? | ¿Como calificas la ambientación y espacio donde se entregan las meriendas? | ¿de los alimentos que se te entregan cual te gusta más y por qué? | ¿de los alimentos que se te entregan cual te gusta menos y por qué? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100% | 58 | 58 | 58 | 56 | 57 | 58 | 52 |
| 75% | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 50% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,14% | 100,00% | 100,00% | 97,77% |

**Análisis de encuestas aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años.**

| **2025-Abril** | Cuento con los materiales y espacios para realizar actividades a las que Cedesocial me invita | Cuento con el apoyo para la realización de actividades pedagógicas y/o recreativas | Me siento respetado (a) y valorado (a) por el equipo de Cedesocial | Me siento incluido (a) para participar en las actividades | Recibo ayuda del equipo de Cedesocial cuando lo necesito | Me enseñan mis derechos y deberes. | Respetan las diferencias de género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad y etnia. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100% | 57 | 57 | 58 | 55 | 57 | 58 | 57 |
| 75% | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 50% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,12% | 99,57% | 100,00% | 100,00% |

## Análisis de encuestas aplicadas a familiares y/o redes vinculares de apoyo y plan de mejora




Se observa que el porcentaje en relación con el nivel de satisfacción a familiares y/o redes vinculares de apoyo encuestados va de 96.88 % a 100 %. Se evidencia que la población de familias y redes de apoyo atendida tiene un alto nivel de satisfacción en el servicio ofertado por CEDESOCIAL.

La percepción del servicio que se les brinda a las familias y redes de Apoyo está enfocada en brindarle a las familias apoyo desde varios ámbitos, desde la modalidad de Intervención se sigue facilitando herramientas que faciliten los procesos de afrontamiento emocional, superación de afectaciones y potencialización de proyectos de vida, los altos niveles en los porcentajes denotan una labor eficiente y eficaz.

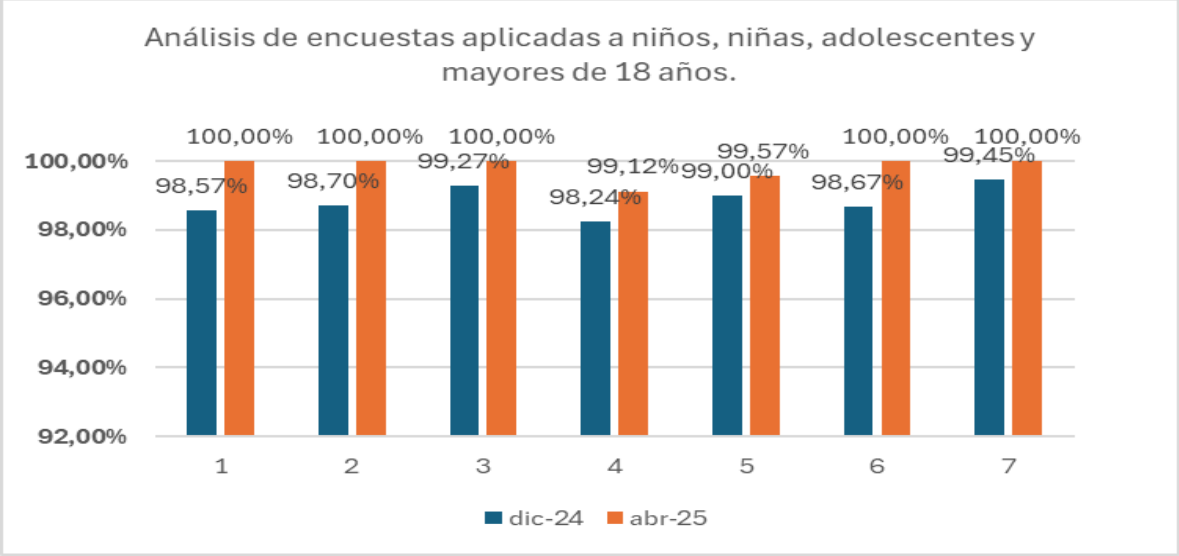
En la pregunta 1, obtuvo un porcentaje del 98.46 %, a la pregunta Claridad y manejo en los temas de capacitación.
La pregunta 2, obtuvo un porcentaje el 100 %, a la pregunta, los temas acordes a las necesidades de las familias.

En la pregunta 3, un porcentaje del 100 % califica positivamente el trato del equipo.
La pregunta 4 presenta un porcentaje del 100 % con relación al respeto de diferencia de género, orientación sexual y entre otros.
En la pregunta 5, obtuvo un porcentaje de 98.88 %.
La pregunta 6 "respuestas oportunas a solicitudes, obtuvo un porcentaje del 100 % a la pregunta "Hay respeto a la intimidad y confidencialidad de la información,
En la pregunta 7, obtuvo un porcentaje del 98.46 % a la pregunta, "el equipo de Cedesocial muestra una actitud de escucha frente a las inquietudes, la pregunta 8 obtuvo un porcentaje del 100% "te sientes satisfecho con el refrigerio entregado"

Se visibiliza un alto grado de satisfacción con el servicio que reciben de parte de la fundación y la modalidad de Intervención. De igual forma se pone en evidencia que se mantiene un alto nivel de satisfacción de parte de las familias y/o redes de apoyo, al igual que en la encuesta realizada a los niños, niñas, adolescentes, se observa complacencia con el servicio brindando.

## ANÁLISIS COMPARATIVO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON RELACION AL PERIODO ANTERIOR

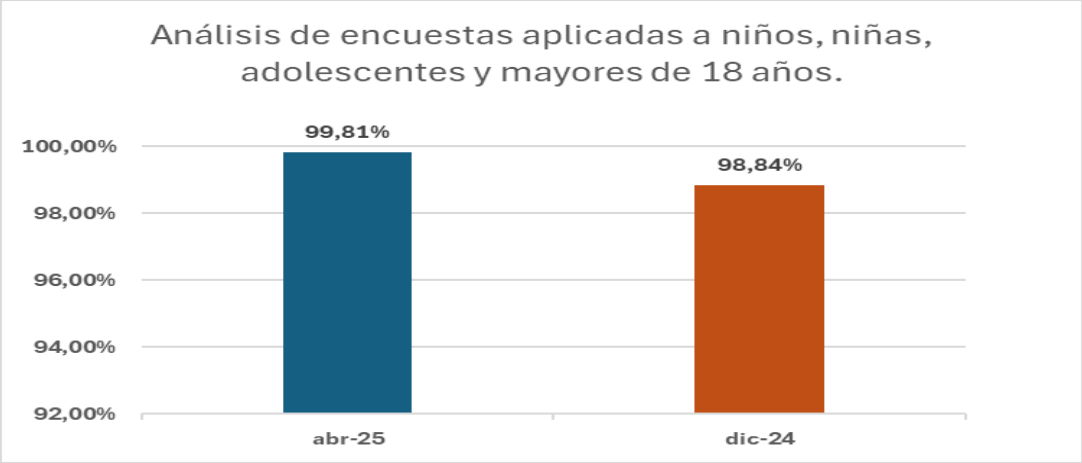
Análisis comparativo de encuestas de satisfacción con periodo anterior aplicadas a niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años.



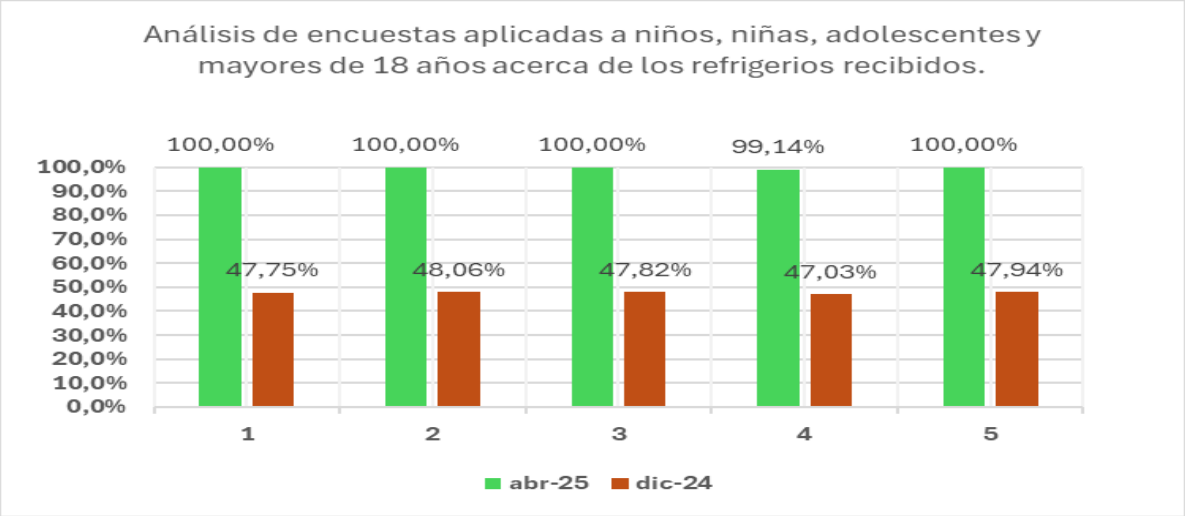
La gráfica compara la satisfacción de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años en dos periodos distintos: diciembre y abril, desglosando los resultados por siete preguntas de una encuesta de satisfacción.
Los datos están representados por barras, el naranja correspondiente al mes de abril y las azules a diciembre.

La pregunta 1, en diciembre con 98, 57% y en abril obtuvo el 100% mostrando satisfacción en la percepción de los encuestados.
Pregunta 2, diciembre obtuvo 98,70% y en abril, obtuvo el 100% manteniendo dentro de un alto grado de satisfacción.
Pregunta 3, diciembre obtuvo 99,27% y en abril 100%, tiene un alto grado de satisfacción.
Pregunta 4, diciembre, obtuvo 98,24%, y en diciembre obtuvo un 99.12% esta pregunta refleja un aumento recortando la diferencia en la disminución del porcentaje anterior con la diferencia en el porcentaje de 0.88%.
Pregunta 5, diciembre obtuvo 99.00%, y en abril un 99.57% con un rango diferencial de 0.43%.
Pregunta 6; 98.67%, en el mes de abril se logró eliminar la diferencia de 0.08% logrado el 100% en este periodo.
Y la pregunta 7, en diciembre obtuvo 99.45 mostrando que en este periodo se logra el 100% de satisfacción en las personas encuestadas.

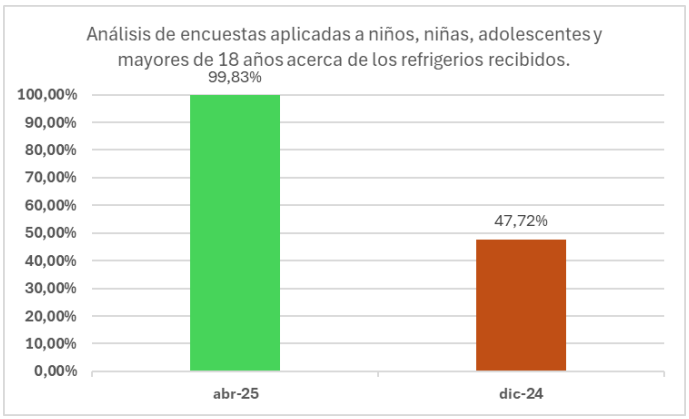
La gráfica comparativa, nos muestra en cada una de las preguntas un rango diferencial en el porcentaje, más alto en el periodo actual de abril, en comparación con el periodo anterior de diciembre, aunque aún se mantiene un alto grado de satisfacción en los niños, niñas, adolescente y mayores de 18 años.



Esta gráfica comparativa muestra los resultados de una encuesta de satisfacción realizada en dos momentos: diciembre 98.84% y en el mes de abril de un 99.81%. Existe solo una diferencia en el resultado de los niños, niñas y adolescentes desde diciembre a abril con una disminución del 0.19%. Este incremento puede deberse a mejoras en los servicios, actividades o condiciones generales entre los dos periodos.

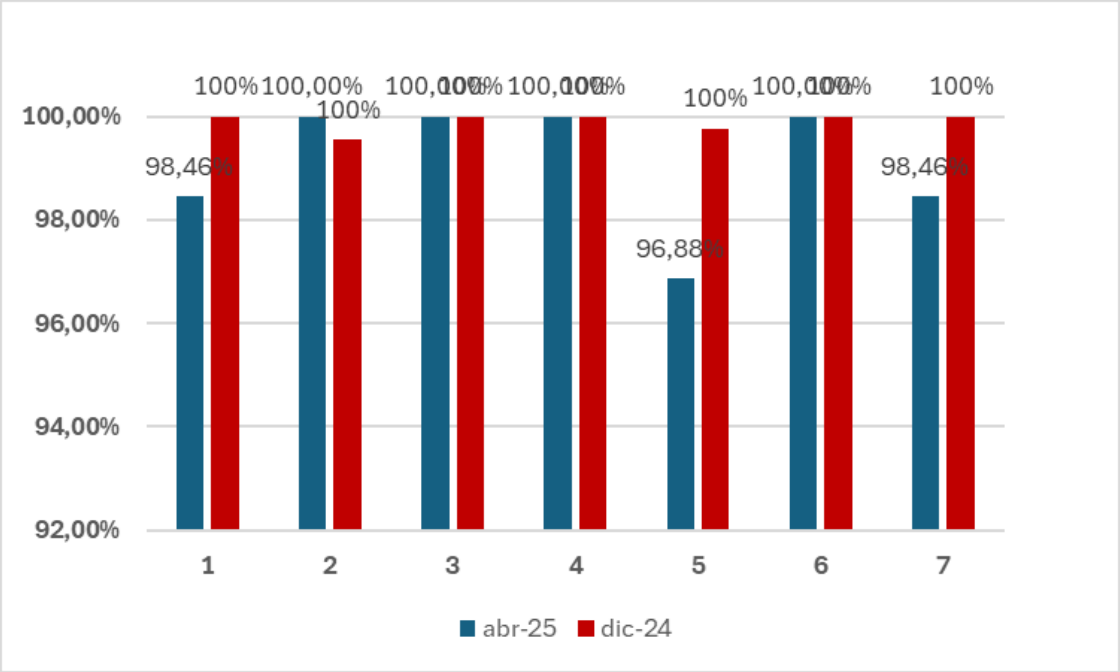



La gráfica compara la satisfacción de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años en dos periodos distintos: diciembre y abril, desglosando los resultados por cinco preguntas de una encuesta de satisfacción referenciada con los refrigerios recibidos. Los datos están representados por barras, el verde correspondiente al mes de abril y las naranjas al mes de diciembre. En donde se observa que hubo un aumento en el grado de satisfacción de los NNA, en relación con el periodo inmediatamente anterior.



En la gráfica se observa un aumento del 52.28% en el grado de satisfacción de los NNA en cuento a los refrigerios recibidos.

**Análisis comparativo de encuestas de satisfacción con periodo anterior aplicadas a familiares y/o redes vinculares de apoyo**

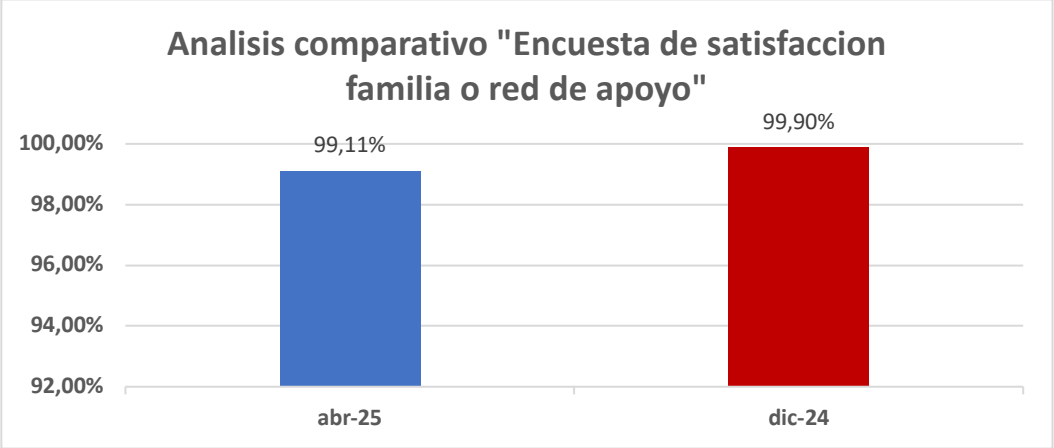



Esta gráfica presenta un análisis detallado de la satisfacción de las familias o redes de apoyo en dos momentos distintos: diciembre y abril. La gráfica compara las respuestas de siete preguntas específicas de la encuesta en ambos meses, lo que permite observar cómo ha cambiado la percepción de satisfacción a lo largo de estos dos periodos.

En la pregunta 1, en diciembre 100% y en abril un 98.46%, disminuyendo con un rango diferencial de 1.36%, observándose una leve disminución en la satisfacción.
En la pregunta 2, en diciembre obtuvo 99.54% y en diciembre un 100% se observa un aumento en el porcentaje de satisfacción, con un rango diferencial de 0.46%.
En la pregunta 3:  en diciembre 100.00%, y en abril un 100% se observa que se mantuvo el rango de satisfacción de los encuestados.

Pregunta 4, en diciembre obtuvo 100 % y en abril se mantuvo el porcentaje de satisfacción de los encuestadas.
Pregunta 5: en diciembre obtuvo 100 %, y en abril un 96.88 con una disminución de 3.12 %, observándose una leve insatisfacción por los participantes.
La pregunta 6: en diciembre 100%, el cual se mantuvo el porcentaje de satisfacción en los encuestados.
Y la pregunta 7: en diciembre 100% la satisfacción disminuyo en un 1.55%.

Cada una de las preguntas, sugiere una clara indicación en la satisfacción de la atención en las familias y/o redes de apoyo atendidas, por lo que se mantendrán altos estándares en la atención, calidad y cumplimiento de los objetivos con los participantes acompañantes de los Usuarios (as). Sin embargo, se trabajará para lograr el 100% de satisfacción de los participantes en las 7 preguntas realizadas.




Comparando los resultados del periodo anterior de diciembre, con un porcentaje de 99.90% y el periodo actual de abril del 2025, con un porcentaje del 99.11%, se observa una disminución del 0.89%. Esta información da claridad de la satisfacción de las familias y/o redes de apoyo, en las propuestas brindadas desde la modalidad de Intervención de Apoyo. Se debe trabajar para que lograr el 100% de satisfacción de los atendidos.

## PLAN DE ACCIÓN PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Plan de mejora de las encuestas de satisfacción con los niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años.

| PREGUNTA ASOCIADA EN LA ENCUESTA | % OBTENIDO | ACCIONES DE MEJORA |
|---|---|---|
| **Pregunta número 1: Cuento con los materiales y espacios para realizar actividades a las que Cedesocial me invita.** | 98. 28% | Proporcionar en su medida materiales por Usuario, debido a que algunos por timidez o introversión, no lo solicitan o no les gusta compartir con sus pares. |
| **Pregunta 2: cuento con el apoyo para la realización de actividades pedagógicas y/o recreativas.** | 98.28 % | Seguir brindando actividades de apoyo, con subgrupos más pequeños, que conlleven a la atención más personalizada de los participantes |
| **Pregunta 3: Me siento respetado (a) y valorado(a) por el equipo de Cedesocial.** | 100 % | Aun cuando se tuvo el 100 %, es importante mantener el nivel de satisfacción de los y las usuarias, para que continúen sintiéndose respetados y valorados por el equipo y todos los funcionarios de la Fundación. |
| **PREGUNTA 4. Me siento incluido(a) para participar en las actividades de Cedesocial.** | 94.83 % | Continuar fomentando un ambiente inclusivo donde todos los y las participantes se sientan mucho más incluidos en las actividades que se realizan dentro y fuera de la Fundación. |
| **Pregunta 5: Recibo ayuda del equipo de Cedesocial cuando lo necesito.** | 98. 28 % | Mantener el nivel de satisfacción actual de los usuarios, mostrando disposición siempre que lo requieran, especialmente en el trabajo interdisciplinario, para que el NNA, recibida la ayuda oportuna. |
| **Pregunta 6: me enseñan mis derechos y deberes.** | 100 %, | Aun con el 100% de satisfacción el equipo continuara fortaleciendo todo lo relacionado a sus derechos y deberes |

| | | |
|---|---|---|
| | | como seres humanos, motivándolos a aplicarlos en sus interacciones personales. |
| **Pregunta N° 7: Respetan las diferencias de género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad y etnia.** | 98.28% | Mantener el nivel de satisfacción actual de los usuarios, fomentando siempre el respeto por todo tipo de diferencias y garantizando la inclusión |

**Plan de mejora de las encuestas de satisfacción con familiares y/o redes vinculares de apoyo.**

| PREGUNTA ASOCIADA EN LA ENCUESTA | % DICIEMBRE 2024 | % ABRIL 2025 | ACCIONES DE MEJORA |
|---|---|---|---|
| **Pregunta 1: claridad y manejo de los temas de capacitación o actividad por parte del equipo de Cedesocial.** | 100.00% | 98.46 % | Fortalecer la preparación del equipo que atiende a los y las participantes, para que cumplan con los objetivos de fortalecer a las familias, logrando mantener el nivel de satisfacción de las familias y/o redes de apoyo, brindando espacios de calidad, de interés general que les permita aplicar al interior de su familia. |
| **Pregunta 2: Los temas de capacitaciones o actividades son acordes con las necesidades de las dinámicas familiares.** | 99.54% | 100.00% | Se logro alcanzar el 100%, pero aún se trabajará en mantener el nivel de satisfacción de las familias y /o red de apoyo, mediante temáticas de interés, que cumplan con los objetivos de brindar |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | herramientas que aporten a los procesos de los NNA. |
| **Pregunta 3: El trato del equipo de Cedesocial es respetuoso.** | 100.00% | 100.00% | El equipo psicosocial y funcionarios de la fundación día a día trabajan para continuar brindando un cálido trato y respetuoso de cada uno de los y las atendidos. |
| **Pregunta 4: Existe respeto por las diferencias de género, orientación sexual, creencias religiosas, discapacidad y etnia.** | 100.00% | 100.00% | Desde la fundación se respetan las diferencias, aplicando siempre un enfoque diferencial de cada uno de las y los participantes |
| **Pregunta 5: Hay respuesta oportuna a solicitudes que he realizado.** | 99.77% | 96.88% | Mejorar los tiempos para brindar una respuesta oportuna o solicitudes que realicen los y las usuarios |
| **Pregunta 6: Hay respeto a la intimidad y confidencialidad de la información.** | 100.00% | 100.00% | Mantener el nivel de satisfacción de las familias, teniendo como base siempre la ética profesional, ante la información que se recibe de los participantes. |
| **Pregunta 7: Los equipos de Cedesocial muestran una actitud de escucha frente a las inquietudes, quejas y reclamos.** | 100.00% | 98.46% | Mantener el nivel de satisfacción de las familias haciendo valer sus opiniones y mostrando actitud de escucha y receptividad. |

## APERTURA DE BUZÓN

De acuerdo a las obligaciones contractuales y a lo establecido en la Propuesta de Implementación y Cualificación (PIYC), se construye el presente informe para comunicar el método de participación de los niños, niñas, adolescentes, mayores de 18 años con o sin discapacidad a través del buzón de sugerencias.

La Fundación Cedesocial cuenta con esta herramienta para la recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) escritas y depositadas en el buzón designado para ello, ubicado en la recepción de las instalaciones; de igual manera se cuenta con un nuevo modelo para hacer llegar a los(as) usuarios(as), padres, madres y/o redes de apoyo la oportunidad de compartir su percepción del servicio; éste se realizó a través de la herramienta Kahoot y la plataforma Forms.

CEDESOCIAL da apertura semanalmente a la urna o buzón de forma física y digital, procedimiento se efectúa mediante la presencia de un coordinador de cada modalidad y de la coordinadora del sistema de gestión.

En cada apertura de buzón se levanta un acta donde queda registrado los hallazgos, CEDESOCIAL da inicio al trámite de la PQRS al día siguiente de la apertura, lo cual contara con ocho (8) días hábiles para emitir una respuesta a la persona que deja el registro.

Los registros de las actas de aperturas son registrados por el coordinador (a) del sistema de gestión, y la ejecución de las acciones a tomar (si aplica) serán llevadas a cabo por el coordinador del proyecto acorde a su modalidad.

El resumen de los resultados obtenidos en el cuatrimestre , desde 30 de diciembre de 2024 al 30 de abril de 2025 se relacionan en la siguiente tabla:

| | |
|---|---|
| **Entidad:** Fundación Cedesocial | **Modalidad:** Intervención de Apoyo Psicosocial |
| Población Atendida: Niñas, niños y adolescentes de 0 a 18 años con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. | **Periodo:** 30 de diciembre de 2024 al 30 de abril de 2025. |

| Número de niños, niñas, adolescentes, que presentaron sugerencias a través del buzón de en el periodo mencionado | Síntesis de las sugerencias presentadas | Acciones implementadas al respecto | Si se identificaron situaciones de riesgo que ameritaron atención inmediata mencionar cuáles y acciones realizadas al respecto. |
|---|---|---|---|
| 0 | Ninguna. | 1. Mantener el envío de los recordatorios a los equipos con los accesos para la aplicación del buzón de sugerencias a padres, madres niños, niñas y adolescentes.<br>2. Mantener el uso de las herramientas kahoot! y Forms como medio para obtener las percepciones los/las usuarios(as), padres y madres.<br>3. La señalización de la ubicación del buzón físico en las instalaciones. | No se identificaron situaciones de riesgo |
| Madres y padres que | Síntesis de las sugerencias | Acciones implementadas | Si se identificaron |

| presentaron sugerencias a través del buzón de en el periodo mencionado | presentadas | al respecto | situaciones de riesgo que ameritaron atención inmediata mencionar cuáles y acciones realizadas al respecto. |
|---|---|---|---|
| 0 | Ninguna. | 1. Mantener el envío de los recordatorios a los equipos con los accesos para la aplicación del buzón de sugerencias a padres, madres niños, niñas y adolescentes.<br>2. Mantener el uso de las herramientas kahoot! y Forms como medio para obtener las percepciones los/las usuarios(as), padres y madres.<br>La señalización de la ubicación del buzón físico en las instalaciones. | No se identificaron situaciones de riesgo |

A continuación, se adjuntan las actas de las aperturas generadas:

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2024 AL 03 DE ENERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 03/01/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 30 de diciembre de 2024 al 03 de enero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 07 DE ENERO AL 10 DE ENERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 10/01/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 07 de enero de al 10 de enero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 13 DE ENERO AL 17 DE ENERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 17/01/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 13 de enero de al 17 de enero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 20 DE ENERO AL 24 DE ENERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 24/01/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 20 de enero de al 24 de enero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 27 DE ENERO AL 31 DE ENERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 31/01/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 27 de enero de al 31 de enero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 03 DE FEBRERO AL 07 DE FEBRERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 07/02/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 03 de febrero al 07 de febrero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 10 DE FEBRERO AL 14 DE FEBRERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 14/02/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 10 de febrero al 14 de febrero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 17 DE FEBRERO AL 21 DE FEBRERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 21/02/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 17 de febrero al 21 de febrero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 24 DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 28/02/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 24 de febrero al 28 de febrero de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 03 DE MARZO AL 07 DE MARZO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 07/03/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 03 de marzo al 07 de marzo de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 10 DE MARZO AL 14 DE MARZO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 14/03/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 10 de marzo al 14 de marzo de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 17 DE MARZO AL 21 DE MARZO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 21/03/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 17 de marzo al 21 de marzo de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 24 DE MARZO AL 28 DE MARZO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 28/03/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 24 de marzo al 28 de marzo de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 31 DE MARZO AL 04 DE ABRIL DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 04/04/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 31 de marzo al 04 de abril de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 07 DE ABRIL AL 11 DE ABRIL DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 11/04/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 07 de abril al 11 de abril de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 14 DE ABRIL AL 16 DE ABRIL DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 16/04/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 14 de abril al 16 de abril de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 21 DE ABRIL AL 25 DE ABRIL DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 25/04/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 21 de abril al 25 de abril de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

# ACTA

**REUNIÓN:** ACTA DE APERTURA DE BUZON SEMANA DEL 28 DE ABRIL AL 02 DE MAYO DE 2025.

**UBICACIÓN:** BARRANQUILLA

**FECHA:** 02/05/2025

**PARTICIPANTES**: MARYNES BARROS (COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN), ESTHER HOYOS (COORDINADORA DE MODALIDAD) LILIANA ROMERO ROMERO (LÍDER DE GESTIÓN INTERNA)

Como mecanismo de herramienta de participación se aplica el ejercicio de apertura de buzón de manera física en las instalaciones y/o través de la herramienta lúdica Kahoot! Aplicada a los niños, niñas y adolescentes; en la semana definida del 28 de abril al 02 de mayo de 2025.

Registros evidenciados:

1. **MODALIDAD INTERVENCIÓN DE APOYO:** No se generaron registros.

Firman abajo las personas participantes de esta apertura.

ESTHER HOYOS
COORDINADORA DE MODALIDAD

MARYNES BARROS
COORDINADORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

LILIANA ROMERO ROMERO
LÍDER DE GESTIÓN INTERNA

## CONCLUSIONES

El actual informe relaciona el servicio brindando durante el periodo comprendido entre el 30 de diciembre del 2024 al 30 de abril del 2025, de parte de la modalidad de Intervención de Apoyo Psicosocial. Se deja presente que la población encuestada fue la atendida durante el mes de abril del presente año. A continuación, se hace un desglose de los resultados cuantitativos y una descripción cualitativa del mismo:

Población total de NNA, de la modalidad 157. Aptas para encuestas: 107
**Total, porcentaje de encuestas aplicadas a personal apto: 68.1 %**
El total de encuestas realizadas a los niños, niñas y adolescente: 58
El total de encuestas realizadas a las familias y/o redes de apoyo: 65

**Relación de las zonales, Sur Occidente 1, Sabanalarga población total de NNA: 55**

| | |
|---|---|
| Total, encuestas aplicadas a NNA | 26 |
| Total, encuestas aplicadas a Fam y/o redes de Apoyo | 22 |
| Total, Usuarios | 55 |
| Total, Usuarios o familias para encuestas | 43 |
| **% aplicado** | **60.4%** |

**Relación de las zonales de municipios de Sur Occidente 2, Baranoa población total de NNA: 52**

| | |
|---|---|
| Total, encuestas aplicadas a NNA | 13 |
| Total, encuestas aplicadas a Fam y/o redes de Apoyo | 24 |
| Total, Usuarios | 52 |
| Total, Usuarios o familias para encuestas | 42 |
| **% aplicado** | **30.9%** |

**Relación de las zonal de Sur Oriente, NCH, Hipódromo, Sabanagrande población total de NNA: 44**

| | |
|---|---|
| Total, encuestas aplicadas a NNA | 19 |
| Total, encuestas aplicadas a Fam y/o redes de Apoyo | 15 |
| Total, Usuarios | 44 |
| Total, Usuarios o familias para encuestas | 34 |
| **% aplicado** | **55.8%** |

El servicio ofrecido desde la modalidad evidencia de la importancia de mantener claros los objetivos con las personas atendidas, brindarles herramientas para el fortalecimiento de recursos y capacidad de agenciamiento, esto ha permitido como se observa en los cálculos cuantitativos, por encima del 68.1 % la responsabilidad del que hacer con calidad, eficiencia y eficacia. Si bien deja presente aspectos para seguir en pro de mejora, que sigan dando respuestas a las necesidades de los niños, niñas, adolescente, familias y/o redes de apoyo.

En importante referenciar en el informe, la dificultad presentada frente a las encuestas aplicadas, dado que según reporte de los equipos aplicaron un mayor número de encuestas de las que aparecen registradas en el Excel que arroja el form de aplicación de encuesta, situación que afecta el análisis al 100% de las encuestas. Por lo que se debe realizar una acción de mejora para que en el próximo trimestre el análisis sea más profundo y en lo posible al 100% de la población apta para responder la encuesta.