

ACTA DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

DEPARTAMENTO	Putumayo	MUNICIPIO	San Miguel
LUGAR	CDI fronteras de paz 1	BARRIO/VEREDA	PTO. COLÓN
FECHA	18-06-2025	HORA	8:00 am - 4:00 pm
TEMA	Encuestas de satisfacción del servicio - Cto 191-192		
OBJETIVO	Conocer el grado de satisfacción de los padres de familia frente al servicio de la modalidad institucional.		
METODOLOGIA DE EVALUACIÓN	link de encuesta: https://docs.google.com/forms/d/1cvxmFa7ZtJB0IKG7e-ZVcD2YvS7GIYnTeVRahjxkHOw/edit		
MEDIO	Virtual		

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Este informe detalla la implementación y resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, realizada a los padres de familia de los usuarios, los cuales están vinculados a la modalidad Institucional, CDI fronteras de paz 1; contando con 50 usuarios de los cuales dieron respuesta 50 familias. En esa medida la escala de evaluación corresponde a:

1. MALO
2. REGULAR
3. BUENO
4. MUY BUENO
5. EXCELENTE.

La encuesta consta de 16 preguntas como:

¿Está satisfecho con el ciclo de menús que conforma la alimentación de los usuarios, en variedad y calidad de los alimentos?

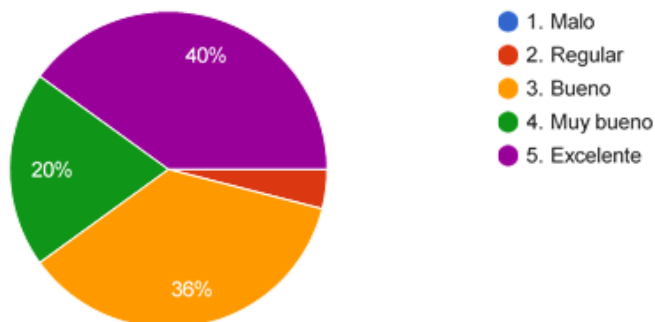
1. ¿Está satisfecho con el ciclo de menús que conforma la alimentación de los usuarios, en variedad y calidad de los alimentos?
2. ¿Cuáles el grado de satisfacción con la alimentación suministradas a los usuarios?
3. ¿Los espacios que conforman la unidad de servicio siempre están limpios, libres de plagas, vectores y la basura siempre se encuentra en el lugar que corresponde?
4. ¿Recibe formación y acompañamiento con temas significativos orientados al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil?
5. ¿Se ofreció información de las instituciones competentes para atender situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes, madres lactantes y la familia en general?
6. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el/la agente educativa?
7. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la auxiliar pedagógica?
8. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de salud y nutrición?
9. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de apoyo psicosocial?
10. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la Coordinadora?

11. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia?
12. La agente educativa realiza actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de varios momentos pedagógicos (bienvenida, despedida, juego, arte, literatura y exploración del medio) de manera lúdica, creativa y /o significativa.
13. El niño y la niña reciben actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a su edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.
14. ¿Conoce usted si dentro de la Unidad de Servicio, se lleva control de asistencia de los usuarios?
15. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos?
16. ¿Le dieron respuesta y/o hicieron seguimiento a la queja, sugerencia o reclamo realizada? Si su respuesta anterior fue NO, por favor responda No Aplica.

Se da inicio con el análisis de la encuesta:

1. ¿Está satisfecho con el ciclo de menús que conforma la alimentación de los usuarios, en variedad y calidad de los alimentos?

50 respuestas

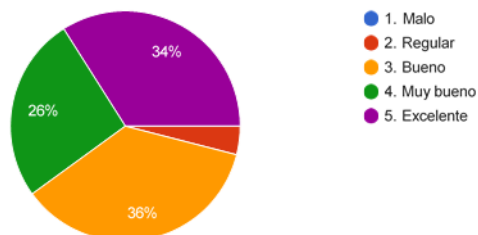


Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción frente al ciclo de menús. El 96% de los encuestados (Excelente, Muy bueno y Bueno) manifiestan una percepción positiva sobre la calidad y variedad de los alimentos. Esto evidencia que la alimentación ofrecida cumple con las expectativas y estándares requeridos.

Por otro lado, un 4% calificó como regular, lo que indica que, aunque en términos generales la aceptación es muy alta, existen aspectos específicos que podrían fortalecerse para alcanzar niveles de satisfacción aún mayores.

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la alimentación suministradas a los usuarios?

50 respuestas

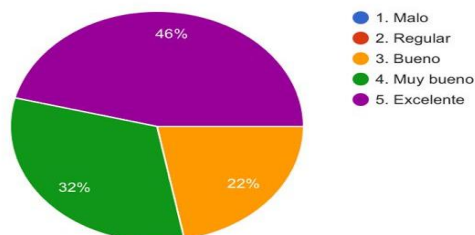


La alimentación suministrada es bien valorada por la mayoría de los usuarios, garantizando calidad y satisfacción en el servicio. El hecho de que más de un tercio la considere “Excelente” y otro tercio “Bueno” demuestra que el servicio cumple con las expectativas. Sin embargo, se recomienda revisar las observaciones del pequeño grupo que manifestó inconformidad (4%) para continuar fortaleciendo la prestación del servicio y alcanzar niveles de satisfacción más altos.

3. ¿Los espacios que conforman la unidad de servicio siempre están limpios, libres de plagas, vectores y la basura siempre se encuentra en el lugar que corresponde?

50 respuestas

Copiar gráfico



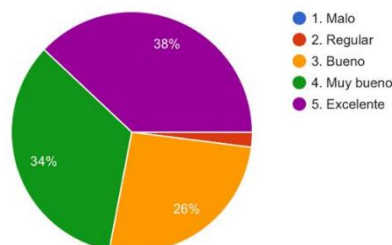
La mayoría de los encuestados manifiesta una percepción positiva y altamente favorable sobre la limpieza y el orden en la unidad de servicio.

- El 46% la califica como Excelente, lo que refleja un alto nivel de satisfacción.
- El 32% considera que es Muy bueno, reforzando la valoración positiva.
- Un 22% indica que es Bueno, lo cual sigue siendo aceptable, pero muestra un margen para pequeñas mejoras.
- Ningún encuestado seleccionó “Malo” o “Regular”, lo cual confirma que la gestión de limpieza y control ambiental es muy adecuada y eficiente.

4. ¿Recibe formación y acompañamiento con temas significativos orientados al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil?

 Copiar gráfico

50 respuestas

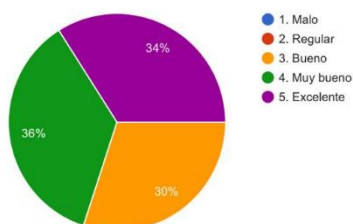


La mayoría de usuarios considera que la formación y acompañamiento recibido es muy pertinente y de calidad, lo que contribuye al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil. Sin embargo, se recomienda atender los comentarios de quienes lo perciben como “Bueno” o “Regular”, con el fin de hacer más inclusivos, constantes y participativos los espacios de formación.

5. ¿Se ofreció información de las instituciones competentes para atender situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes, madres lactantes y la familia en general?

 Copiar gráfico

50 respuestas

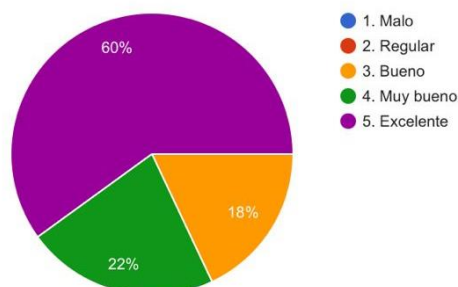


- La satisfacción es muy alta: un 70% (36% + 34%) considera que la información ofrecida fue muy buena o excelente.
- El 30% lo califica como Bueno, lo que indica que fue útil, aunque tal vez requiera mayor claridad, difusión o alcance en algunos casos.
- Ningún encuestado consideró la información como mala o regular, lo cual evidencia un cumplimiento adecuado en la orientación a las familias.

6. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el/la agente educativo?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

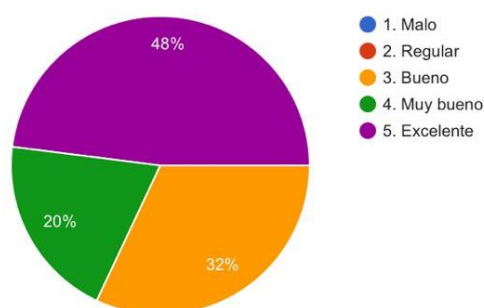


Los resultados muestran un alto grado de satisfacción de las familias frente al trabajo de los agentes educativos, siendo este uno de los puntos más fuertes del servicio. No obstante, se recomienda mantener procesos de formación continua y cercanía con las familias, para transformar las percepciones de “bueno” en “muy bueno” o “excelente”.

7. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la auxiliar pedagógica?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

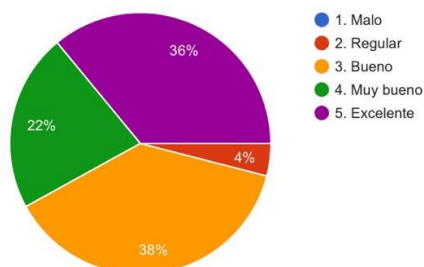


La labor de la auxiliar pedagógica es valorada de forma favorable, con una alta aceptación (68% en los niveles más altos). Sin embargo, el 32% que la califica solo como “buena” indica que se deben fortalecer aspectos como la comunicación con las familias, el acompañamiento individualizado y la participación activa en actividades pedagógicas para seguir elevando la percepción de excelencia.

8. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de salud y nutrición?

 Copiar gráfico

50 respuestas

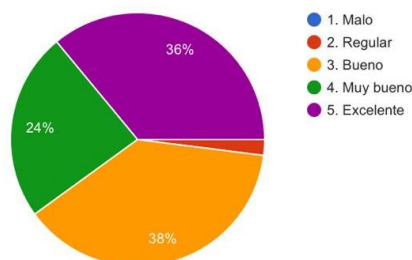


La labor del equipo de salud y nutrición tiene una valoración favorable, con más de la mitad de familias ubicando su desempeño en niveles altos (58%). Sin embargo, el 38% que lo califica como “bueno” y el 4% como “regular” señalan la importancia de mejorar la calidad en la atención, la oportunidad en las intervenciones y el fortalecimiento del acompañamiento nutricional para lograr una percepción más sobresaliente.

9. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de apoyo psicosocial?

 Copiar gráfico

50 respuestas

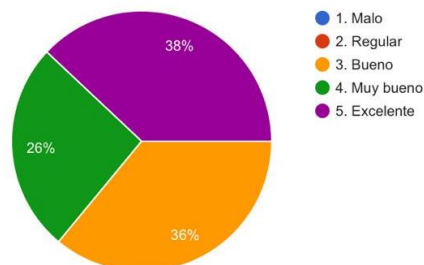


En cuanto a la labor del equipo psicosocial se logra evidenciar dentro de la gráfica que un porcentaje del 38 % es bueno, seguidamente con el 36% excelente y muy bueno con un 24% lo que quiere decir que el acompañamiento y seguimiento a los procesos integrales que realiza equipo psicosocial se está realizando adecuadamente y cumplimiento con los lineamientos del ICBF.

10. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la Coordinadora?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

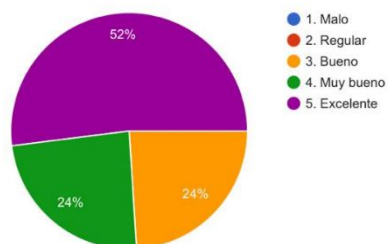


Para los usuarios la labor y el apoyo que realiza la coordinadora dentro del CID es excelente con un porcentaje del 38%, seguidamente responden con un 36% que es buen y finalmente con un 26% de las respuestas que la labor en muy buena.

11. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

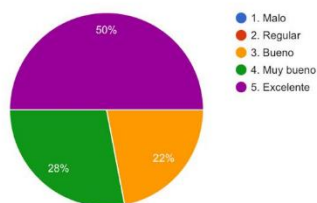


En cuanto a las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia se logra evidenciar que responden con un 52% excelente, seguidamente con un 24% respectivamente que la relaciones son buenas y muy buena. Queriendo decir esto que los padres de familia se sienten satisfechos.

12. La agente educativa realiza actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de varios momentos pedagógicos (bienvenida, despedida, juego, arte, literatura y exploración del medio) de manera lúdica, creativa y /o significativa.

50 respuestas

 Copiar gráfico

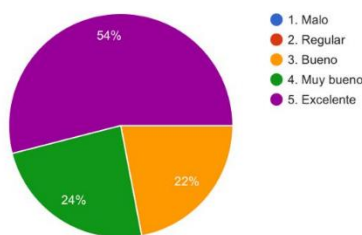


Con referente a las actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de los momentos pedagógicos que realiza la agente educativa, las familias responden con 50% que las actividades son excelentes, así mismo con un 28% que las actividades son muy buenas y con el 22% que son buenas. Quiere decir esto que es evidente que el desarrollo y ejecución de las planeaciones se encuentran desarrollándose adecuadamente por las actividades pedagógicas.

13. El niño y la niña reciben actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a su edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.

50 respuestas

 Copiar gráfico

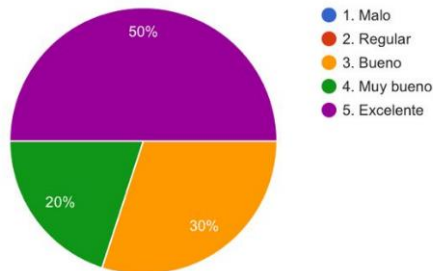


Padres de familia responden con un 54% excelente, 24% bueno y 22% muy bueno que los niños y las niñas recibe actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a la edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.

14. ¿Conoce usted si dentro de la Unidad de Servicio, se lleva control de asistencia de los usuarios?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

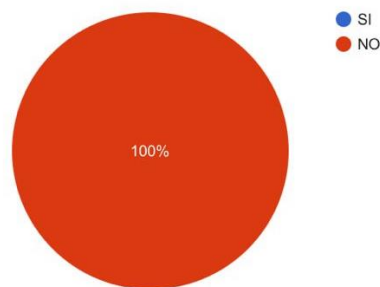


En cuanto a la pregunta, los padres de familia responden que dentro de la unidad de atención si se lleva control de asistencia, evidenciando en la gráfica que con un 50% les parece excelente, seguidamente con el 20% muy bueno y que el 3% bueno a la implementación de este control.

15. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos?

[Copiar gráfico](#)

50 respuestas

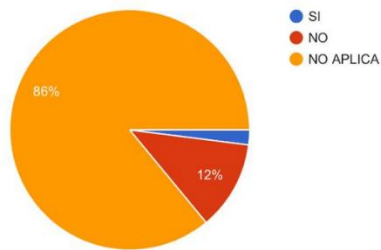


Con un 100% las familias responden que no han presentado sugerencias quejas o reclamos, lo que conlleva a continuar motivando a la utilización del Buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones del CDI.

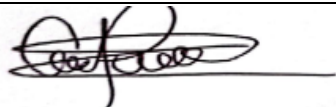
16. ¿Le dieron respuesta y/o hicieron seguimiento a la queja, sugerencia o reclamo realizada? Si su respuesta anterior fue NO, por favor responda No Aplica.

 Copiar gráfico

50 respuestas



Ya que las familias no han realizado ninguna queja, sugerencia o reclamo responden con el 86% no aplica y con el 12% que no a la pregunta implementada.

PERSONAL RESPONSABLE DEL ANALISI DE LA ENCUESTA		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
EDDY PATRICIA LOPEZ	APOYO PSICOSOCIAL	

ACTA DE TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

DEPARTAMENTO	Putumayo	MUNICIPIO	San Miguel
LUGAR	CDI fronteras de paz	BARRIO/VEREDA	La Dorada
FECHA	18-06-2025	HORA	8:00 am - 4:00 pm
TEMA	Encuestas de satisfacción del servicio		
OBJETIVO	Conocer el grado de satisfacción de los padres de familia frente al servicio de la modalidad institucional.		
METODOLOGIA DE EVALUACIÓN	link de encuesta: https://forms.gle/WSrx8pe5UtYiJYBy6		
MEDIO	Virtual		

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Este informe detalla la implementación y resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción, realizada a los padres de familia de los usuarios, los cuales están vinculados a la modalidad Institucional, CDI fronteras de paz; contando con 159 usuarios de los cuales dieron respuesta 159 familias. En esa medida la escala de evaluación corresponde a:

- 1.MALO
- 2.REGULAR
- 3.BUENO
- 4.MUY BUENO
- 5.EXCELENTE.

La encuesta consta de 16 preguntas como:

¿Está satisfecho con el ciclo de menús que conforma la alimentación de los usuarios, en variedad y calidad de los alimentos?

- 1 ¿Está satisfecho con el ciclo de menús que conforma la alimentación de los usuarios, en variedad y calidad de los alimentos?
2. ¿Cuáles el grado de satisfacción con la alimentación suministradas a los usuarios?
3. ¿Los espacios que conforman la unidad de servicio siempre están limpios, libres de plagas, vectores y la basura siempre se encuentra en el lugar que corresponde?
4. ¿Recibe formación y acompañamiento con temas significativos orientados al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil?
5. ¿Se ofreció información de las instituciones competentes para atender situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes, madres lactantes y la familia en general?
6. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el/la agente educativa?
7. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la auxiliar pedagógica?
8. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de salud y nutrición?
9. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de apoyo psicosocial?
10. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la Coordinadora?
11. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños

y padres de familia?

12. La agente educativa realiza actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de varios momentos pedagógicos (bienvenida, despedida, juego, arte, literatura y exploración del medio) de manera lúdica, creativa y /o significativa.

13. El niño y la niña reciben actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a su edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.

14. ¿Conoce usted si dentro de la Unidad de Servicio, se lleva control de asistencia de los usuarios?

15. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos?

16. ¿Le dieron respuesta y/o hicieron seguimiento a la queja, sugerencia o reclamo realizada? Si su respuesta anterior fue NO, por favor responda No Aplica.

Se da inicio con el análisis de la encuesta:



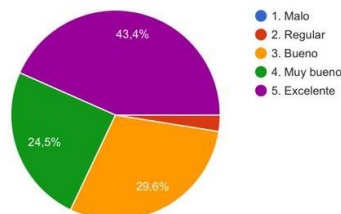
Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción frente al ciclo de menús. El 47% de los encuestados (Excelente, Muy bueno y Bueno) manifiestan una percepción positiva sobre la calidad y variedad de los alimentos. Esto evidencia que la alimentación ofrecida cumple con las expectativas y estándares requeridos.

Por otro lado, un 4% calificó como regular, lo que indica que, aunque en términos generales la aceptación es muy alta, existen aspectos específicos que podrían fortalecerse para alcanzar niveles de satisfacción aún mayores.

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la alimentación suministradas a los usuarios?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

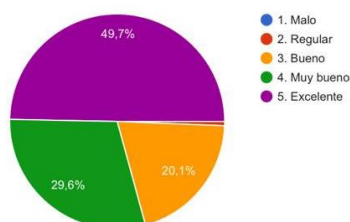


La alimentación suministrada es bien valorada por la mayoría de los usuarios, garantizando calidad y satisfacción en el servicio. El hecho de que más de un tercio la considere “Excelente” y otro tercio “Bueno” demuestra que el servicio cumple con las expectativas. Sin embargo, se recomienda revisar las observaciones del pequeño grupo que manifestó inconformidad (4%) para continuar fortaleciendo la prestación del servicio y alcanzar niveles de satisfacción más altos.

3. ¿Los espacios que conforman la unidad de servicio siempre están limpios, libres de plagas, vectores y la basura siempre se encuentra en el lugar que corresponde?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas



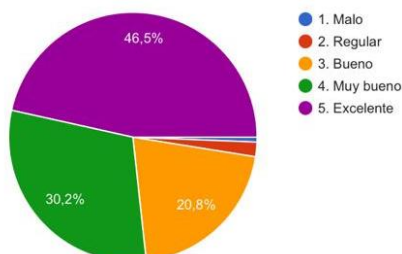
La mayoría de los encuestados manifiesta una percepción positiva y altamente favorable sobre la limpieza y el orden en la unidad de servicio.

- El 49% la califica como Excelente, lo que refleja un alto nivel de satisfacción.
- El 26 % considera que es Muy bueno, reforzando la valoración positiva.
- Un 20 % indica que es Bueno, lo cual sigue siendo aceptable, pero muestra un margen para pequeñas mejoras.
- Ningún encuestado seleccionó “Malo” o “Regular”, lo cual confirma que la gestión de limpieza y control ambiental es muy adecuada y eficiente.

4. ¿Recibe formación y acompañamiento con temas significativos orientados al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

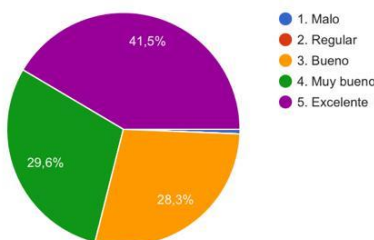


La mayoría de usuarios considera que la formación y acompañamiento recibido es muy pertinente y de calidad, lo que contribuye al fortalecimiento familiar y desarrollo infantil. Sin embargo, se recomienda atender los comentarios de quienes lo perciben como “Bueno” o “Regular”, con el fin de hacer más inclusivos, constantes y participativos los espacios de formación. Con un porcentaje del 46% los padres manifiestan que es excelente la formación.

5. ¿Se ofreció información de las instituciones competentes para atender situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas, mujeres gestantes, madres lactantes y la familia en general?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

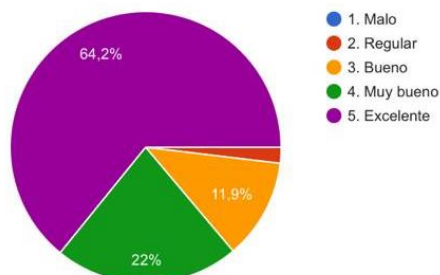


- La satisfacción es muy alta: un 41 % considera que la información ofrecida fue muy buena o excelente.
- El 29% lo califica como Bueno, lo que indica que fue útil, aunque tal vez requiera mayor claridad, difusión o alcance en algunos casos.
- Ningún encuestado consideró la información como mala o regular, lo cual evidencia un cumplimiento adecuado en la orientación a las familias.

6. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el/la agente educativo?

 Copiar gráfico

159 respuestas

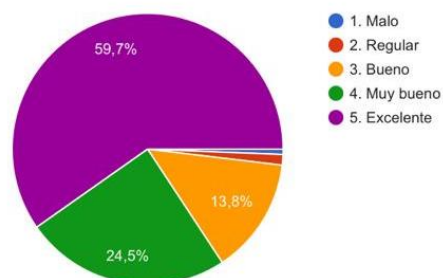


Los resultados muestran un alto grado de satisfacción de las familias frente al trabajo de los agentes educativos, siendo este uno de los puntos más fuertes del servicio. No obstante, se recomienda mantener procesos de formación continua y cercanía con las familias, para transformar las percepciones de “bueno” en “muy bueno” o “excelente”. Con un porcentaje alto del 64% respondieron alto.

7. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la auxiliar pedagógica?

 Copiar gráfico

159 respuestas

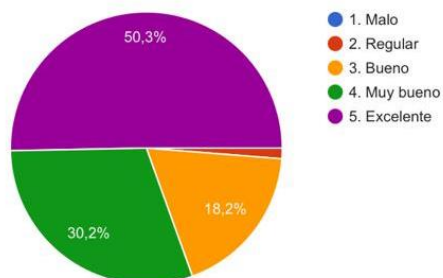


La labor de la auxiliar pedagógica es valorada de forma favorable, con una alta aceptación (59% en los niveles más altos). Sin embargo, el 24% que la califica solo como “muy buena” y con un 13 % buena. Lo que quiere decir que las familias se encuentran satisfechos con la labor de la auxiliar pedagógica.

8. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de salud y nutrición?

 Copiar gráfico

159 respuestas

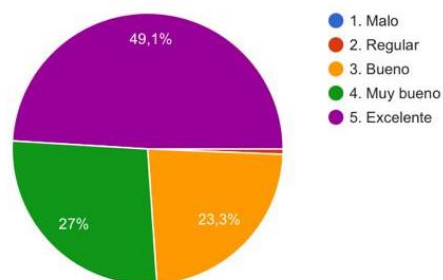


La labor del equipo de salud y nutrición tiene una valoración favorable, con más de la mitad de familias ubicando su desempeño en niveles altos (50%). Sin embargo, el 30% que lo califica como “muy bueno” y el 18% como bueno”, es evidente que las respuestas son favorables para el componente de salud y nutrición, permitiendo así fortalecer aún más los procesos.

9. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza el equipo de apoyo psicosocial?

 Copiar gráfico

159 respuestas

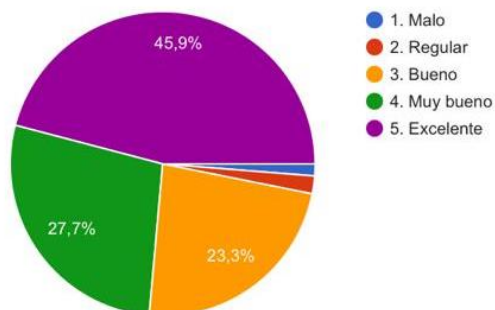


En cuanto a la labor del equipo psicosocial se logra evidenciar dentro de la gráfica que un porcentaje del 38 % es bueno, seguidamente con el 49% excelente y muy bueno con un 27%, de la misma manera con un 23% bueno lo que quiere decir que el acompañamiento y seguimiento a los procesos integrales que realiza equipo psicosocial se está realizando adecuadamente y cumplimiento con los lineamientos del ICBF.

10. ¿Está satisfecho (a) con la labor y apoyo que realiza la Coordinadora?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

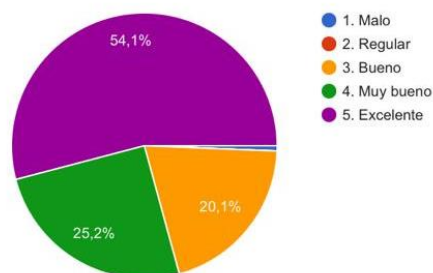


Para los usuarios la labor y el apoyo que realiza la coordinadora dentro del CID es excelente con un porcentaje del 45, seguidamente responden con un 27% que es muy buen y finalmente con un 27% de las respuestas que la labor en buena.

11. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

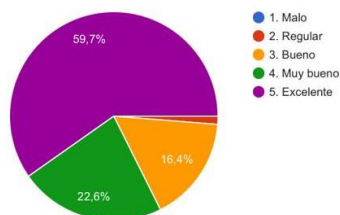


En cuanto a las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia se logra evidenciar que responden con un 54% excelente, seguidamente con un 25% muy buena y con el 20% bueno. Queriendo decir esto que los padres de familia se sienten satisfechos.

12. La agente educativa realiza actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de varios momentos pedagógicos (bienvenida, despedida, juego, arte, literatura y exploración del medio) de manera lúdica, creativa y /o significativa.

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

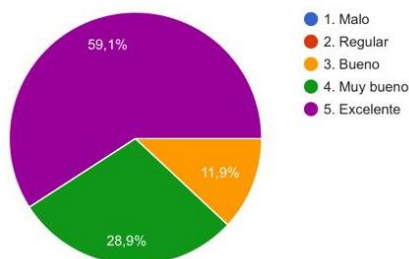


Con referente a las actividades pedagógicas con los niños y niñas a través de los momentos pedagógicos que realiza la agente educativa, las familias responden con 59% que las actividades son excelentes, así mismo con un 22% que las actividades son muy buenas y con el 16% que son buenas. Quiere decir esto que es evidente que el desarrollo y ejecución de las planeaciones se encuentran desarrollándose adecuadamente por las actividades pedagógicas.

13. El niño y la niña reciben actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a su edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

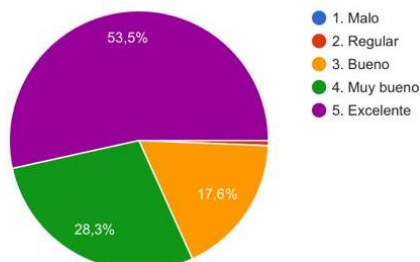


Padres de familia responden con un 59% excelente, 28% muy bueno y 11% bueno que los niños y las niñas recibe actividades pedagógicas intencionadas de acuerdo a la edad, a través de una ambientación y materiales didácticos adecuados.

14. ¿Conoce usted si dentro de la Unidad de Servicio, se lleva control de asistencia de los usuarios?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas

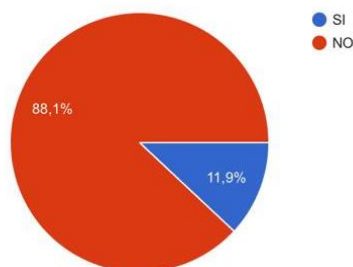


En cuanto a la pregunta, los padres de familia responden que dentro de la unidad de atención si se lleva control de asistencia, evidenciando en la gráfica que con un 53% les parece excelente, seguidamente con el 28% muy bueno y que el 17% bueno a la implementación de este control.

15. ¿Usted ha presentado sugerencias, quejas o reclamos?

[Copiar gráfico](#)

159 respuestas



Con un 88% las familias responden que no han presentado sugerencias quejas o reclamos, lo que conlleva a continuar motivando a la utilización del Buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones del CDI y un 11% de las familias responde que sin han utilizado las PQR.

PERSONAL RESPONSABLE DEL ANALISIS DE LA

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
EDDI PATRICIA LOPEZ	APOYO PSICOSOCIAL	