INFORME DESCRIPTIVO RESULTADOS – EVALUACION DE SATISFACCION DEL SERVICIO PROGRAMA EDUCACION INICIAL CAMPESINA - EIC

Las encuestas de satisfacción al servicio es un mecanismo de participación ciudadana con el propósito de calificar y/o evaluar los servicios de atención a la primera infancia, verificando que se presten de manera adecuada y se brinde una atención de calidad a los niños, niñas y sus familias; es ahí, donde las familias vinculadas expresan su nivel de satisfacción frente al servicio y el talento humano encargado de la prestación del servicio en las unidades de atención.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por medio de la Fundación Alma de Vida, implementa el programa Educación Inicial Campesina - EIC, contrato 86001912025, en el Municipio de San Miguel-Putumayo, teniendo por objetivo promover el desarrollo integral de los niños y niñas en primera infancia a través de la generación de capacidades, formación y acompañamiento a familias y a cuidadores, en el marco de la articulación institucional y el fortalecimiento de la gestión para la garantía, seguimiento y promoción de derechos de los niños y niñas desde su gestación hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

Con la finalidad de garantizar una atención integral y de calidad en el programa Educación Inicial Campesina, a los participantes vinculados, se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción al servicio a los padres de familia, cuidadores y/o responsables, en los días 17, 18 y 19 de junio del año en curso, en las 42 unidades de atención, con el fin de evaluar la satisfacción del servicio prestado por durante el primer semestre del año 2025; es de resaltar que de encontrarse una percepción negativa se implementaran acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para fortalecer cualquier aspecto de la prestación del servicio.

La encuesta de satisfacción fue diseñada con 14 preguntas, adicional a estas también se encuentra añadida la casilla de sugerencias y observaciones, las

preguntas se encuentran distribuidas acorde a tres componentes de atención, de la siguiente manera: 2 preguntas cerradas del componente de salud y nutrición; 6 preguntas cerradas que corresponden al componente de familia, comunidad y redes sociales; 6 preguntas cerradas del proceso pedagógico, y, por último, la casilla de observaciones. Se establece que la escala de valoración es: 1. Malo, 2. Regular, 3. Bueno, 4. Muy Bueno y 5. Excelente.

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción de servicio, la muestra tomada fue del 100%, que corresponden a 732 madres, padres y cuidadores, teniendo en cuenta que son 732 usuarios inscritos en el programa. Se recurre al método aleatorio para la aplicación.

Previamente, el agente educativo y apoyo psicosocial, explicaron paso a paso de manera clara como debían diligenciarla, así mismo, no se evidenciaron dificultades durante el desarrollo de la encuesta, todos los formatos fueron debidamente marcados y aptos para el análisis.

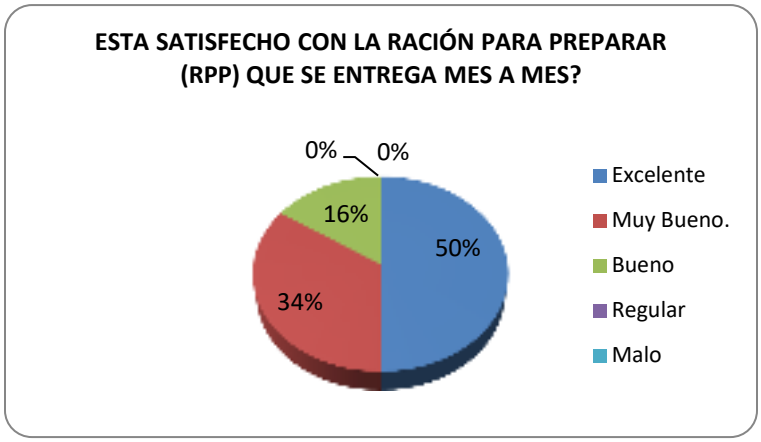
SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

1. Salud y Nutrición:

Pregunta 1: Hace referencia al nivel de satisfacción de los padres de familia participantes del programa EIC, frente a los alimentos que conforman el complemento nutricional que recibe mensualmente según el ciclo vital teniendo en cuenta cantidades y frecuencia de la entrega.

Por lo que se obtiene que el 50% de los padres de familia califican que su conformidad con los alimentos entregados según el ciclo vital de usuario es Excelente, con un total de 366 calificaciones, el 34% correspondiente a 252 padres califican como Muy Buena y el 16% restante califican que es Buena, correspondiente a 114 padres, ello nos indica que se tiene buena aceptación a

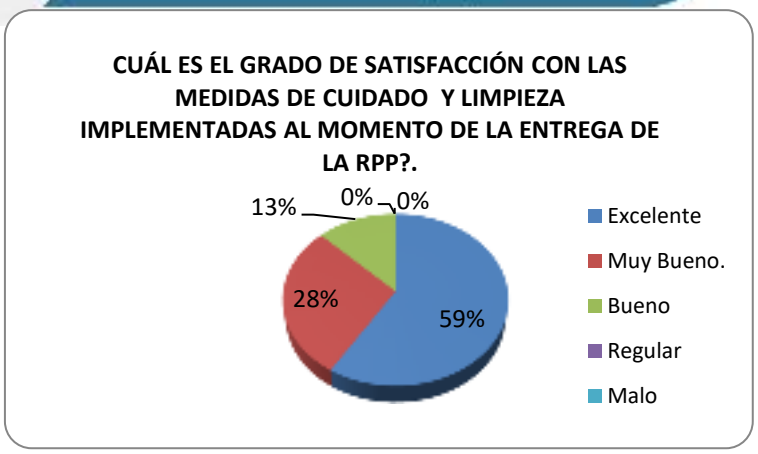
los complementos nutricionales, en relación a la calidad y cantidad según el ciclo vital de cada usuario, cabe resaltar que se hace la aclaración a las familias que las minutas son establecidas por ICBF, de acuerdo a las necesidades nutricionales.



Grafica 1 Pregunta 1

Pregunta 2: Establece el grado de satisfacción con las medidas de cuidado y limpieza al momento de entregar la RPP, es importante anotar que en cada entrega el talento humano ha cumplido con los protocolos y buenas prácticas de manufactura, como el uso adecuado del tapabocas, gorros, guantes, lavado de manos y desinfección del lugar donde se ubican las RPP.

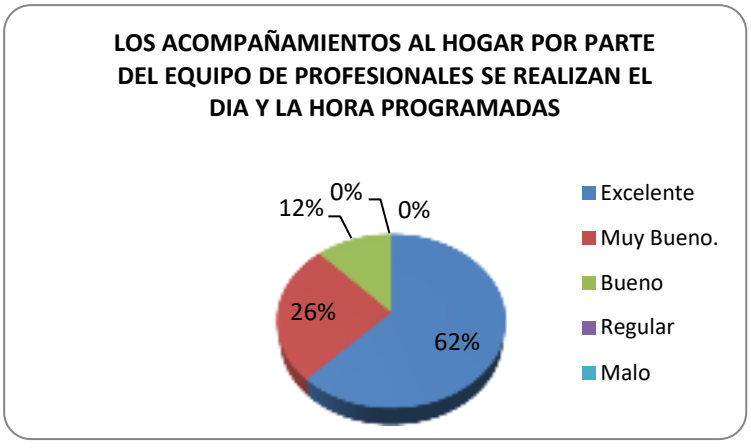
En el gráfico se puede observar cómo el 59% de los padres de familia califican que las medidas de cuidado y limpieza implementadas al momento de entregar la RPP son Excelentes encontrando 431 percepciones; el 28% indica que son Muy Buenas correspondiente a 209 respuestas, mientras que el 13% califican como Bueno para un total de 92 padres que califican de esta manera, lo que nos indica un alto grado de satisfacción en cuanto a esas medidas de cuidado, indicando además que se cumplen con estándares de calidad en la prestación de este servicio.



Grafica 2 Pregunta 2

2. Familia Comunidad y Redes:

Pregunta 3: al interrogante si los acompañamientos al hogar por parte del equipo de profesionales se realizan el día y la hora programadas las familias responden, generando los siguientes resultados: el 62% de los padres de familia se sienten satisfechos con la puntualidad para realizar los acompañamientos calificando con Excelente, el 26% calificaron como Muy Bueno y el 12% indican que es Bueno, en general se evidencia el compromiso por parte del talento humano para acompañar a las familias en sus hogares, acordando fechas y horas para llevar a cabo dichos acompañamientos que aportan al mejoramiento de pautas de crianza, relaciones familiares y garantía de los derechos.



Grafica 3 Pregunta 3

Pregunta 4: establece el nivel de satisfacción de los padres de familia con relación a si ha recibido acompañamiento en su hogar o asesoría por parte de los profesionales psicosociales, encontrando los siguientes resultados: Se obtiene que el 30% de los padres califican como Muy Bueno, el 57% responden Excelente y por último el 13% restante califica como Bueno, el acompañamiento realizado por los profesionales, en las diferentes unidades de atención y en los hogares, espacio que sirve para establecer diálogos con las familias en la búsqueda de la garantía de los derechos de los niños, niñas y madres gestantes vinculadas a la modalidad de atención.



Grafica 4 Pregunta 4

3. Talento Humano

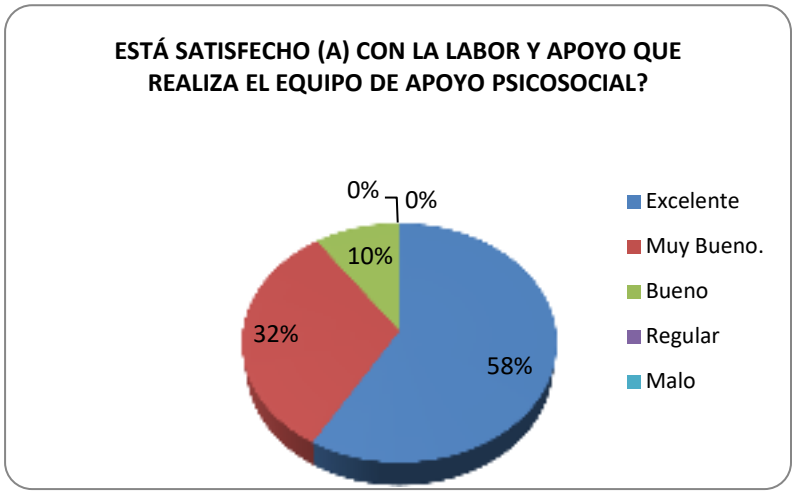
Pregunta 5: Indica la calificación que los padres de familia dan a las/los agentes educativos (a), teniendo en cuenta el acompañamiento que ofrece durante los encuentros de experiencias significativas. Para esta pregunta se obtienen los siguientes resultados; con el 73% de los padres marcan que el acompañamiento que realiza la agente educativa es Excelente; el 17% manifiesta que es Muy bueno y el 10% refieren que la labor y apoyo de la agente educativa es bueno, evidenciando gran acogida por parte de las familias, siendo las/los agentes educativas, orientadores y gestores de experiencias significativas encaminadas a la promoción y garantía de los derechos de los niños, niñas y madres gestantes y lactantes.



Grafica 5 Pregunta 5

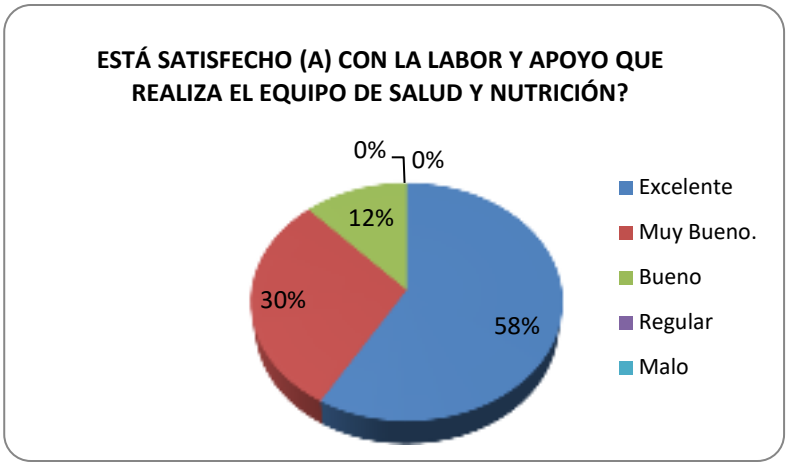
Pregunta 6: Evalúa la labor y apoyo que realiza el equipo de apoyo psicosocial a las familias, espacio donde se educa a las familias sobre la prevención de accidentes, pautas de crianza, normas y límites, además de promover la garantía de los derechos de los niños y niñas, entre otros temas de interés.

Al finalizar la sistematización de la información recolectada, se obtienen los siguientes resultados, el 58% de los encuestados refieren que la satisfacción con la labor y apoyo que realiza el equipo psicosocial es Excelente, seguida del 32% de padres que expresan que la labor es Muy Buena, y el 10% dan una calificación de Bueno. Es decir que el acompañamiento que se realiza a las familias por parte de los profesionales se hace de forma adecuada y se cuenta con buena aceptación por parte de las familias encuestadas.



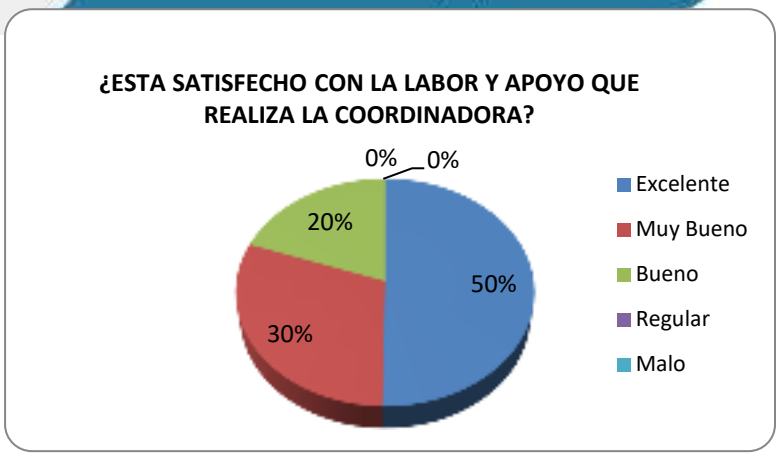
Grafica 6 Pregunta 6

Pregunta 7: Hace referencia a la labor y apoyo que realiza el equipo de salud y nutrición, sobre el estado nutricional de los niños y niñas, a través de la implementación, orientaciones y acompañamiento a las familias de las niñas y niños usuarios en temas como: promoción de hábitos y estilos de vida saludables, garantía del derecho a la salud y realizar los respectivos seguimientos nutricionales y valoración antropométrica, entre otros. Al finalizar las encuestas y sistematizar la información, se obtienen los siguientes resultados, el 58% de los padres de familia, madres gestantes y/o lactantes refieren que la labor y apoyo del equipo de salud y nutrición es Excelente; el 30% refieren que es Muy Bueno, mientras que el 12% restante califican como Bueno.



Grafica 7 Pregunta 7

Pregunta 8: con relación a la pregunta que evalúa el nivel de satisfacción con la labor y apoyo que realiza la coordinadora o coordinador, los padres de familia encuestados respondieron: El 30% de los encuestados refieren dicha labor y apoyo es Muy Bueno; el 50% califican como Excelente, mientras que el 20% restante, expresa que la labor desempeñada es Buena, indicando el compromiso de los coordinadores con cada una de las unidades de atención, estando siempre atentos a velar porque la calidad del servicio sea óptima.



Grafica 8 Pregunta 8

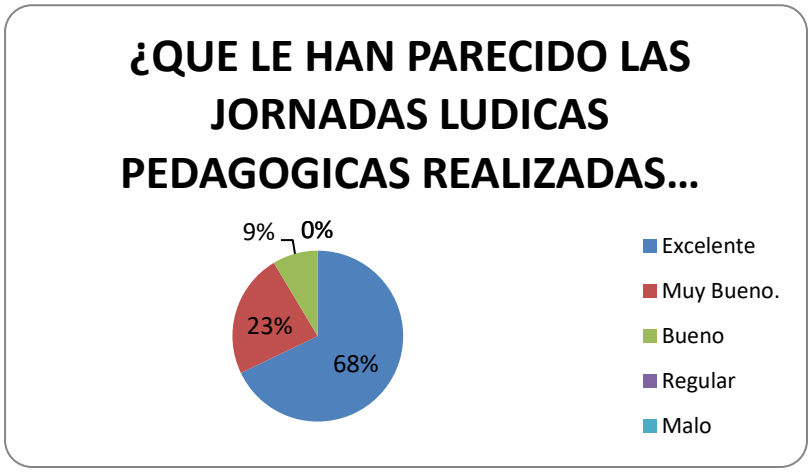
4. Marco Pedagógico

Pregunta 9: califica las relaciones interpersonales de la docente y auxiliar pedagógica con los niños y padres de familia, en cada encuentro de experiencias, en esta variable las familias responden de la siguiente manera: el 72% de encuestados califica las relaciones como Excelentes, el 18% responden Muy Bueno y el 10% considera que las relaciones son Buenas, lo que significa que en todas las unidades se ha tenido aceptación por parte de los padres de familia, tanto del auxiliar como agente educativo, demostrando su compromiso y dedicación para acompañar a las familias y a los niños y niñas, en cada uno de los encuentros, con carisma y amabilidad y respeto, permitiendo estos resultados positivos.



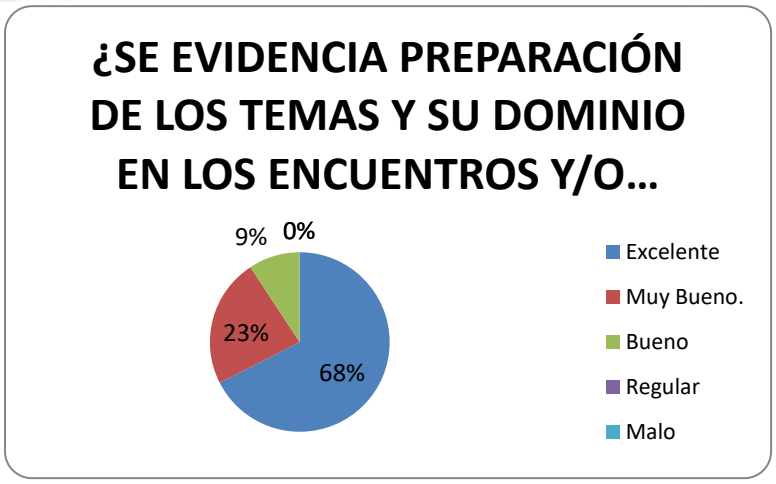
Grafica 9 Pregunta 9

Pregunta 10: esta pregunta evalúa el cómo le han parecido las jornadas lúdicas pedagógicas que realiza el agente educativo con las familias, como han sido esas metodologías a través de las experiencias significativas. De acuerdo a las respuestas de los padres y acudientes seleccionados en la muestra, se evidencia que el 68% consideran que la metodología implementada es Excelente, el 23% respondieron que es Muy Buena, por otro lado, un 9% manifiestan que es Buena; estos resultados son evidenciados en las voces y acciones de las familias al participar activamente en cada encuentro.



Grafica 10 Pregunta 10

Pregunta 11: indaga un aspecto fundamental de la atención, debido a que evalúa la preparación de los temas y dominio en los encuentros y/o reuniones por parte de los agentes educativos. De acuerdo a la calificación se evidencia que, el 68% consideran que la preparación y abordaje de los temas en los encuentros es Excelente, mientras que el 23% respondieron que es Muy Bueno, así mismo el 9% responden que es Bueno; estos resultados indican que se está realizando un correcto ejercicio de planeación y preparación previa a cada encuentro.



Grafica 11 Pregunta 11

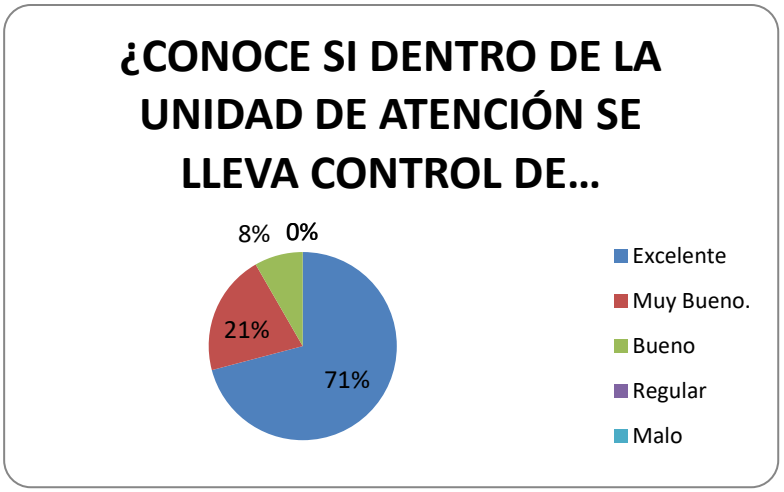
Pregunta 12: evalúa si los encuentros se realizan el día y la hora programadas, encontrando que el 72% califican como Excelente, el 21% respondieron que es Muy Bueno, y el 7% restante responden Bueno; evidenciando que el talento humano da cumplimiento a los horarios que se establecen para cada una de las 42 unidades de atención, llegando con anterioridad y realizando la preparación previa de los materiales y elementos a usar en las experiencias pedagógicas.



Grafica 12 Pregunta 12

Pregunta 13: evalúa el conocimiento de los padres de familia si dentro de la unidad de atención se lleva control de asistencia a los beneficiarios, en esta

variable los encuestados responden de la siguiente manera, el 71% califican como Excelente, el 21% dan una apreciación de Muy Bueno, el 8% responden que es Bueno. Es decir que todos los padres incluidos quienes forman parte del comité de veeduría conocen que en cada uno de los encuentros se realiza llamado de asistencia y se registran a quienes no asisten, permitiendo llevar un control de faltas y novedades.



Grafica 13 Pregunta 13

Pregunta 14: califica la percepción o uso del uso del buzón de sugerencias como un mecanismo de control social establecido en cada unidad de atención, para ello se establece la pregunta ¿le dan respuesta oportuna a las sugerencias, quejas o reclamos que presentan las familias? Cabe anotar que este es un mecanismo de participación y veeduría de control social establecido durante la ejecución de los contratos de aporte, con el objetivo de optimizar su operatividad y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios de primera infancia.

Los datos obtenidos indican que el 99% de los padres de familia encuestados, no han presentado quejas o reclamos o sugerencias, mientras que el 1% de ellos si han dado uso al buzón, permitiendo que el servicio tome acciones de mejora y calidad en la prestación de la atención.



Grafica 14 Pregunta 14

Observaciones:

Como se menciona al inicio del documento se estableció un espacio para que los padres de familia realizaran alguna observación frente a la atención, para ello se encontraron los siguientes aportes.

- *"Estoy agradecida por la labor que vienen a aportar a la comunidad a enseñar y unir nuestras familias. Muchas gracias".*
- *"Excelente acompañamiento por parte de los profes".*
- *"Me parece muy excelente el servicio que nos presta la maestra".*
- *"Muy buena la atención prestada por parte del equipo del programa".*
- *"Me parece muy bueno porque aprendemos y aprenden nuestros hijos".*
- *"Pues de mi parte solo me queda agradecer a todos los agentes por sus atenciones con mi niña".*

Estos son algunos comentarios que hacen las familias con relación a la satisfacción que sienten por participar de los encuentros y ser parte de este programa de atención a la primera infancia, todo ello gracias a las estrategias pedagógicas, al respeto hacia las familias, y al uso de experiencias que permiten promover el desarrollo integral. Palabras que además motivan a continuar ejerciendo una labor con mayor compromiso y responsabilidad que lleven a que los usuarios atendidos dentro de las unidades se sientan seguros y a gusto con la calidad de servicio que se presta.

Conclusiones

La intencionalidad de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios padres, madres, acudientes y/o cuidadores responsables, tienen sobre la calidad de los servicios prestados en el programa EIC en el municipio de San Miguel, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

Mediante la aplicación, recolección, análisis, tabulación y sistematización de los datos obtenidos por las encuestas, permiten conocer dicha percepción de los padres frente a cada uno de los componentes de atención evaluados permitiendo tomar acciones de mejora en la búsqueda de lograr el máximo grado de satisfacción por parte de los participantes.

De igual manera, la evaluación y/o calificación de los padres de familia y cuidadores según los resultados de la encuesta de satisfacción, nos permite concluir que en cada una de las preguntas planteadas en la evaluación presentan resultados positivos en cuanto al nivel de satisfacción frente al servicio que presta el programa Educación Inicial Campesina en cada uno de los componentes evaluados, asignando calificación de Excelente, Muy Bueno y Bueno, sin embargo, ello no indica que no se puedan seguir tomando acciones de mejora para lograr la calidad de atención.

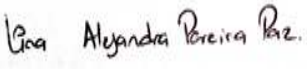
Así mismo, las personas encuestadas refieren que cuando han presentado una petición, queja, reclamo o sugerencia han obtenido respuesta oportuna, dando a conocer que los mecanismos de participación y control social y de veeduría, son parte fundamental del proceso de atención, incentivando a que quienes conforman el comité de control social y veeduría de la unidad, se apropien de dichos mecanismos que permitan garantizar y mejorar la calidad en la atención a los niños y niñas desde su gestación.

En general los resultados obtenidos indican una calidad favorable en la atención prestada en cada una de las 42 unidades, donde se garantizan espacios limpios, seguros, acompañados de un talento humano calificado y capaz, dispuesto a orientar a las familias en relación a las prácticas y acciones orientadoras cuando lo requieren las familias, todo ello bajo la intención de generar conocimiento, apropiación y garantía de los derechos de los niños, niñas y madres gestantes y lactantes vinculados a la modalidad de atención.

Elaboro:



Yenifer Ossa Rodríguez
Apoyo Psicosocial



Lina Alejandra Paz
Apoyo Psicosocial



Zuldery
Meneses Apoyo
Psicosocial



Dayra Inagan
Apoyo
Psicosocial

Se anexa: escáner de encuestas de satisfacción (732 folios)