ANALISIS DE RESULTADO ENCUENTA DE SATISFACCION PARA EL CONTRATO 47002302025

ASOSEMBRADORES DEL MAGDALENA

SANTA MARTA, MAGDALENA

2025

INTRODUCCIÓN

En el marco de las obligaciones derivadas del Contrato CT-230 y en cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos para el seguimiento y la evaluación del componente alimentario, se aplicó una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios atendidos por el operador FUNDED. Esta medición constituye una herramienta fundamental para valorar la percepción de las familias beneficiarias frente a aspectos clave del servicio, tales como la puntualidad en la entrega, la calidad e inocuidad de los alimentos, la variedad de los productos suministrados en el refrigerio, y la pertinencia nutricional conforme a los requerimientos del grupo etario atendido.

La encuesta se aplicó durante el periodo de ejecución y permitió consolidar un total de 420 respuestas válidas, lo que representa una muestra significativa y suficiente para analizar tendencias y valoraciones sobre la operación. Los resultados obtenidos facilitan la identificación de fortalezas en la implementación del servicio, así como la detección de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en lo relativo a la comprensión por parte de los usuarios de los criterios técnicos que definen la ración alimentaria, las diferencias en la minuta según edad, y las expectativas respecto a la variedad y porciones entregadas.

En este sentido, la presente sistematización expone los hallazgos de la encuesta y contribuye al fortalecimiento del proceso de control y seguimiento, promoviendo una operación transparente, eficiente y orientada a la satisfacción de las familias participantes, en armonía con las disposiciones contractuales y normativas vigentes.

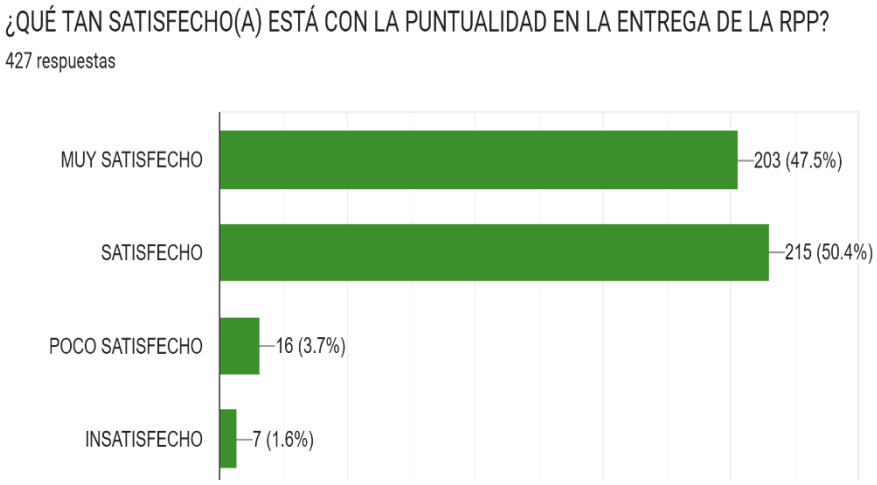
OBJETIVO GENERAL

Evaluar de manera integral la percepción de satisfacción de los beneficiarios con relación a la calidad, puntualidad, variedad y aporte nutricional de los alimentos suministrados en el marco del Contrato CT-230, con el propósito de generar insumos que orienten acciones de mejora continua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

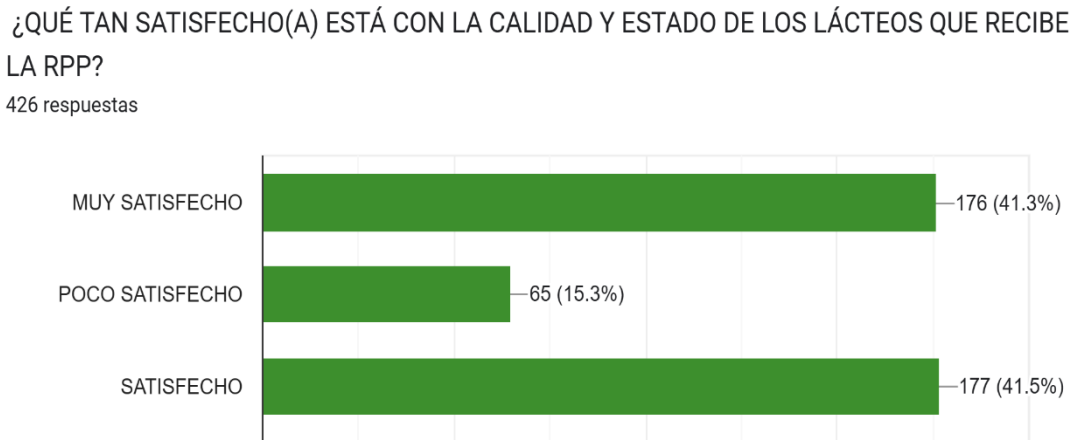
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los distintos componentes alimentarios incluidos en la ración entregada.
- Identificar factores asociados a percepciones de inconformidad o baja satisfacción manifestadas por los beneficiarios encuestados.
- Analizar el cumplimiento percibido de los lineamientos establecidos en la minuta patrón y en los protocolos logísticos del servicio.
- Generar evidencia cuantitativa y cualitativa que fortalezca la toma de decisiones en torno a la mejora continua del proceso operativo.

ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LA ENCUESTA



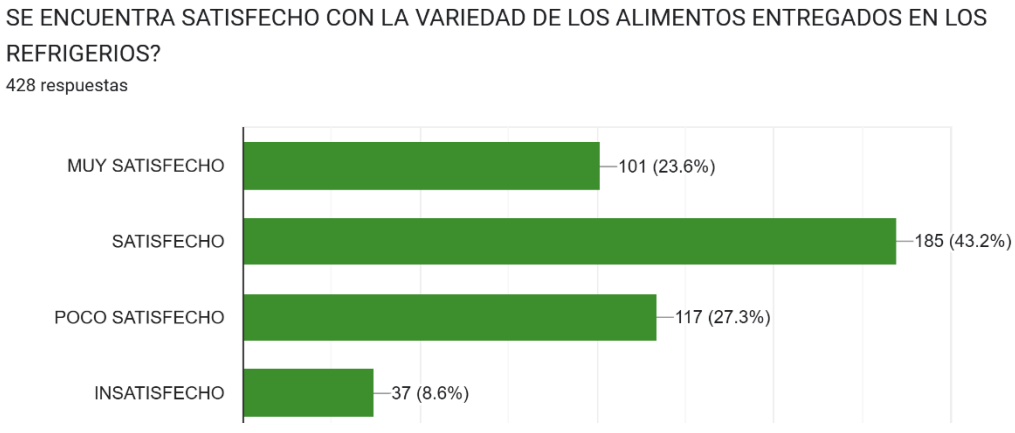
La gráfica muestra que la gran mayoría de participantes manifiestan satisfacción frente a la puntualidad en la entrega de la Ración para Preparar (RPP). El 97.9% de las respuestas se concentra en los niveles “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, lo que evidencia una percepción favorable y sostenida del servicio. Este resultado sugiere que los tiempos pactados de entrega se están cumpliendo y que existe una experiencia positiva y confiable para las familias usuarias, lo que fortalece la imagen del operador y del proceso logístico asociado.

Por otra parte, el porcentaje minoritario que expresa inconformidad o baja satisfacción (5.3% entre “Poco satisfecho” e “Insatisfecho”) indica que, aunque el desempeño es positivo, persisten casos aislados de retrasos o dificultades en la distribución



Los datos reflejan una percepción general positiva frente a la calidad y estado de los lácteos incluidos en la Ración para Preparar (RPP). El 82.8% de las personas encuestadas manifiestan estar “Muy satisfechas” o “Satisfechas”, lo que confirma que quienes reciben este componente valoran sus condiciones de conservación, empaque y frescura.

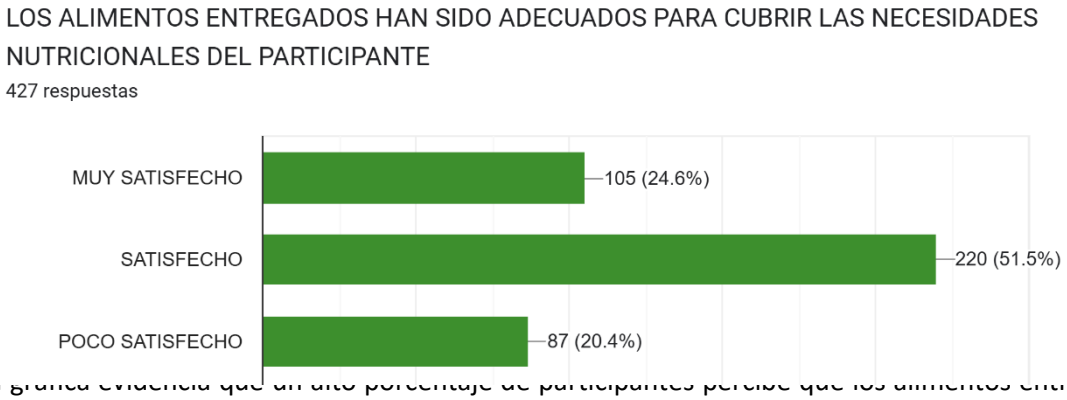
Sin embargo, el 15.3% que declara estar “Poco satisfecho” responde principalmente a una situación estructural del modelo de entrega y no necesariamente a deficiencias en la calidad del producto. Este grupo está constituido, según lo indicado, por familias pertenecientes al paquete de atención para niñas y niños de 6 a 11 años, quienes no reciben lácteos dentro de la minuta establecida para su grupo etario. Por tanto, la insatisfacción no surge por deterioro o fallas logísticas, sino por la percepción de inequidad al comparar el contenido de la ración con el recibido por otros grupos.



Los resultados muestran una percepción mayoritaria de satisfacción (66.8% entre “Muy satisfecho” y “Satisfecho”), lo que indica que los beneficiarios valoran positivamente la oferta de alimentos

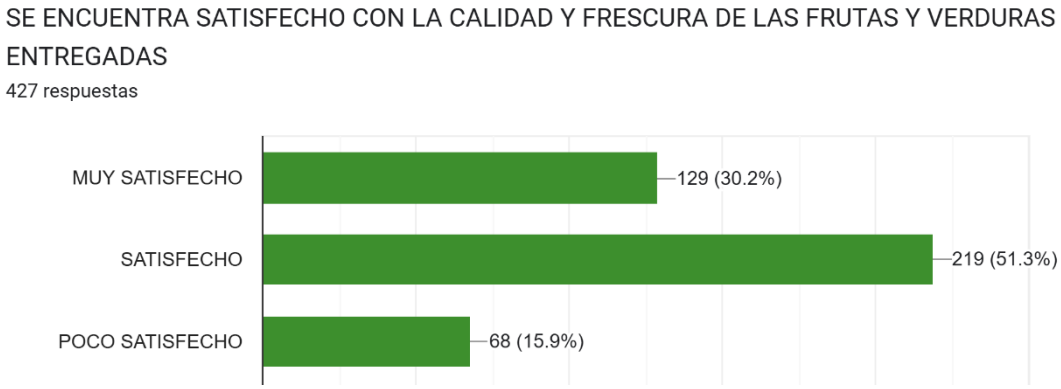
incluida en los refrigerios. Esto refleja reconocimiento hacia la diversidad y rotación implementada, así como hacia los criterios nutricionales que orientan la minuta.

Sin embargo, un análisis cualitativo del 27.3% clasificado como “Poco satisfecho” y del 8.6% “Insatisfecho” permite identificar una causa específica asociada a la modalidad de entrega. Las respuestas obedecen principalmente a que niñas y niños reciben guineo cocido como componente alimentario y este no es agradable al momento del consumo, y no cuentan con refrigerio destinado para padres o acudientes, lo que genera una percepción negativa más vinculada a expectativas y comparaciones entre grupos etarios que a deficiencias propias de la minuta o su variedad.



La gráfica evidencia que un alto porcentaje de participantes percibe que los alimentos entregados sí contribuyen a cubrir adecuadamente las necesidades nutricionales. El 51.5% se declara “Satisfecho” y el 24.6% “Muy satisfecho”, lo que representa una valoración positiva del aporte nutricional recibido. Esta percepción está asociada al cumplimiento de la minuta técnica, a la inclusión de grupos alimentarios claves y a la combinación equilibrada entre carbohidratos, proteínas y micronutrientes provenientes de frutas, lácteos y cereales.

Sin embargo, resulta significativo que el 20.4% de los encuestados se manifieste “Poco satisfecho”. Este grupo puede estar asociado a expectativas superiores respecto a porciones, frecuencia o variedad, así como a comparaciones entre edades y modalidades de entrega. En algunos casos, la percepción de insuficiencia nutricional puede estar vinculada a factores subjetivos, como costumbres alimentarias familiares o necesidades particulares, más que a deficiencias reales en la composición de la ración.



La gráfica evidencia una percepción mayoritariamente favorable frente a la calidad y frescura de las frutas y verduras incluidas en la ración alimentaria. El 51.3% de participantes manifiesta estar "Satisfecho" y el 30.2% "Muy satisfecho", lo cual sugiere que la cadena logística —compras, almacenamiento, transporte y entrega— ha permitido garantizar productos en buen estado, con características organolépticas adecuadas y condiciones sanitarias aceptables.

Esta valoración positiva indica que las familias perciben confiabilidad en la inocuidad y calidad visual del producto, el estado de madurez, integridad de la cáscara y ausencia de daños visibles o deterioro, lo que a su vez fortalece la confianza en el operador y la aceptación de la minuta.

Sin embargo, el 15.9% que se declara "Poco satisfecho" puede estar relacionado con casos puntuales en los que factores externos como clima, tiempos de distribución, variedad recibida y gustos personales.



Los resultados muestran una percepción altamente positiva frente a la calidad de las leguminosas recibidas dentro de la ración alimentaria. La mayoría de los participantes declara estar "Satisfecho" (57.8%) o "Muy satisfecho" (31.1%), acumulando un 88.9% de respuestas favorables. Este resultado

sugiere que los productos entregados cumplen con los requisitos técnicos de selección, limpieza, apariencia y estado, así como con las expectativas de las familias respecto a frescura, cocción adecuada (cuando aplica), integridad del grano y ausencia de impurezas.

La baja proporción de respuestas clasificadas como “Poco satisfecho” (8.5%) e “Insatisfecho” (aprox. 2–3%) indica que los casos negativos son puntuales y probablemente asociados a situaciones aisladas, como tiempos prolongados de cocción requeridos o percepciones comparativas frente a marcas o presentaciones habituales en los hogares.

CONCLUSIONES

El análisis de los resultados evidencia una tendencia predominante hacia la satisfacción por parte de las familias beneficiarias respecto al servicio alimentario prestado bajo el Contrato CT-230. La mayoría de los encuestados manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con componentes como la puntualidad en la entrega de la ración, la calidad de los alimentos, la frescura de frutas y verduras, y el estado de las leguminosas, lo que sugiere una adecuada gestión logística, selección de proveedores y cumplimiento de los lineamientos técnico-nutricionales definidos para la ración.

Las respuestas correspondientes a percepciones de poca satisfacción o insatisfacción, aunque representan un porcentaje minoritario, permiten identificar situaciones particulares que requieren atención y análisis. Entre ellas, se reconoce la relación entre expectativas familiares sobre los componentes entregados y diferencias por grupo etario, especialmente en relación con lácteos y refrigerios, así como percepciones asociadas a la variedad y preferencia de sabores de ciertos productos. Estas apreciaciones no necesariamente obedecen a deficiencias en la calidad o inocuidad de los alimentos, sino a expectativas subjetivas, hábitos alimentarios diferenciados o desconocimiento de los criterios técnicos definidos.

Se concluye que el operador ASOSEMBRADORES DEL MAGDALENA ha logrado mantener altos estándares de cumplimiento en la entrega del servicio alimentario, aun considerando los retos logísticos inherentes a la operación. No obstante, se recomienda fortalecer estrategias de socialización con las familias beneficiarias, ampliar la explicación del contenido y destinación de la minuta diferenciada por grupo etario, y consolidar mecanismos de retroalimentación permanente que permitan anticipar y atender posibles percepciones negativas.

El fortalecimiento de estas acciones permitirá avanzar en la mejora continua del servicio, consolidando una operación eficiente, transparente y centrada en el bienestar y satisfacción de los participantes, acorde con los compromisos contractuales del CT-230