APOYO LOGÍSTICO TRANSPORTE & EMPRESARIAL
NIT 830515098-3

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

Contrato de Suministro No. 99001702025

En atención a los resultados obtenidos en la medición de la percepción de los beneficiarios frente a la prestación del servicio de entrega de refrigerios, el contratista realizó el análisis correspondiente, identificando oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad, oportunidad y satisfacción del servicio, en concordancia con el objeto contractual y los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

Acciones de mejora identificadas

No.	Hallazgo / Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Responsable	Fecha de implementación	Estado
1	Variación en la percepción de frescura del refrigerio	Optimizar tiempos de preparación y entrega	Coordinador operativo	12/12/2025	En ejecución
2	Observaciones sobre presentación del refrigerio	Estandarizar empaques y rotulado	Supervisor de calidad	15/12/2025	Implementada
3	Solicitudes de mayor puntualidad	Ajustar rutas y horarios de entrega	Coordinador logístico	15/12/2025	En ejecución
4	Sugerencias de variedad en el menú	Revisar y diversificar opciones conforme a lineamientos			

CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS – ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Contrato de Suministro No. 99001702025

1. Datos generales

- **Número de encuestas aplicadas:** 5
- **Escala de valoración:**
  1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Aceptable | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

2. Promedio general por encuesta

Encuesta No.	Promedio
1	4,6
2	4,6
3	4,5
4	4,7
5	4,7

Promedio general del servicio:

$$(4{,}60 + 4{,}60 + 4{,}50 + 4{,}70 + 4{,}70)/5 = \mathbf{4{,}62}$$

Nivel de satisfacción: Muy alto

3. Promedio por ítem

Ítem	Descripción	Promedio
Ítem 1	Calidad general del refrigerio	4,4
Ítem 2	Sabor del refrigerio	4,6
Ítem 3	Frescura de los alimentos	4,8
Ítem 4	Cantidad del refrigerio	4,8
Ítem 5	Puntualidad en la entrega	4,4
Ítem 6	Presentación del refrigerio	4,8
Ítem 7	Trato del personal	4,6
Ítem 8	Cumplimiento de lo esperado	4,6
Ítem 9	Aporte nutricional percibido	4,6
Ítem 10	Satisfacción general	4,6

4. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos reflejan un **nivel de satisfacción muy alto** por parte de los beneficiarios frente a la prestación del servicio de entrega de refrigerios.
Se destacan especialmente los aspectos relacionados con:

- **Frescura y cantidad del refrigerio** (Ítems 3 y 4).
- **Presentación del producto** (Ítem 6).
- **Satisfacción general con el servicio** (Ítem 10).

Los ítems con oportunidades de mejora relativas corresponden a:

- **Puntualidad en la entrega** (Ítem 5).
- **Calidad general del refrigerio** (Ítem 1).

---

5. Conclusión

Con un **promedio general de 4,62**, el servicio de entrega de refrigerios cumple de manera satisfactoria con el objeto contractual, evidenciando una **percepción muy positiva por parte de los beneficiarios**, en coherencia con los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

Estos resultados soportan el **cumplimiento de la obligación contractual** de presentar la percepción del beneficiario frente a la prestación del servicio.

INCORPORACIÓN DE LA SUGERENCIA AL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

En atención a la recomendación formulada por los beneficiarios, el contratista definió e implementó la siguiente acción de mejora:

Hallazgo identificado	Acción de mejora	Responsable	Evidencia	Estado
Solicitud de mayor variedad en el menú	Rotación y diversificación de las opciones del refrigerio, manteniendo el cumplimiento de los lineamientos nutricionales del ICBF	Coordinador operativo / Apoyo nutricional	Registro de menú, actas de control y planificación semanal	Implementada

ANÁLISIS GENERAL

La acción de mejora definida permite fortalecer la aceptabilidad del servicio de complementación alimentaria, promover el consumo efectivo de los alimentos suministrados y mantener niveles **altos de satisfacción del beneficiario**, en coherencia con el enfoque de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

CONCLUSIÓN

Con la incorporación de los resultados cualitativos de la encuesta de percepción al Plan de Mejoramiento, el contratista evidencia el cumplimiento de la obligación contractual relacionada con la **identificación y gestión de acciones de mejora**, orientadas al fortalecimiento de la prestación del servicio de entrega de refrigerios, en el marco del Contrato de Suministro No. 99001702025.

LEONARDO CALDERÓN PELAEZ
Representante Legal