INFORME SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO CTO 41002512025 EIH

La corporación el minuto de Dios de Garzón- Cormidi, operador del contrato del servicio de atención educación inicial en el hogar - EIH 41002512025, da cumplimiento al estándar 59, aplicando la primera de las dos encuestas de satisfacción del servicio, con la intencionalidad de Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y participantes del servicio Atención educación inicial en el hogar. Esta información sea un insumo para la implementación de acciones implementar las acciones de mejora correspondientes correctivas, preventivas e identificar oportunidades que garanticen la calidad en los acompañamiento grupales y en el hogar de EHI a niños, niñas, personas en estado de gestación y sus familias.

En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación los instrumentos para identificar la satisfacción del apoyo brindado desde la integralidad por cada uno de los profesionales, se aplicó a los padres de familia de las niñas, los niños y personas en estado de gestación y sus familias.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A PADRES DE FAMILIA Y PERSONAS EN ESTADO DE GESTACIÓN

Para conocer el nivel de satisfacción, los profesionales de servicio de atención educación inicial en el hogar - EIH 41002512025 difunde a través de WhatsApp a los padres de familia de los niños y personas en estado de gestación, el siguiente link el formulario:

https://forms.cloud.microsoft/r/zsLrcauhhj
Esta encuesta se realizó durante el mes de octubre de 2025.

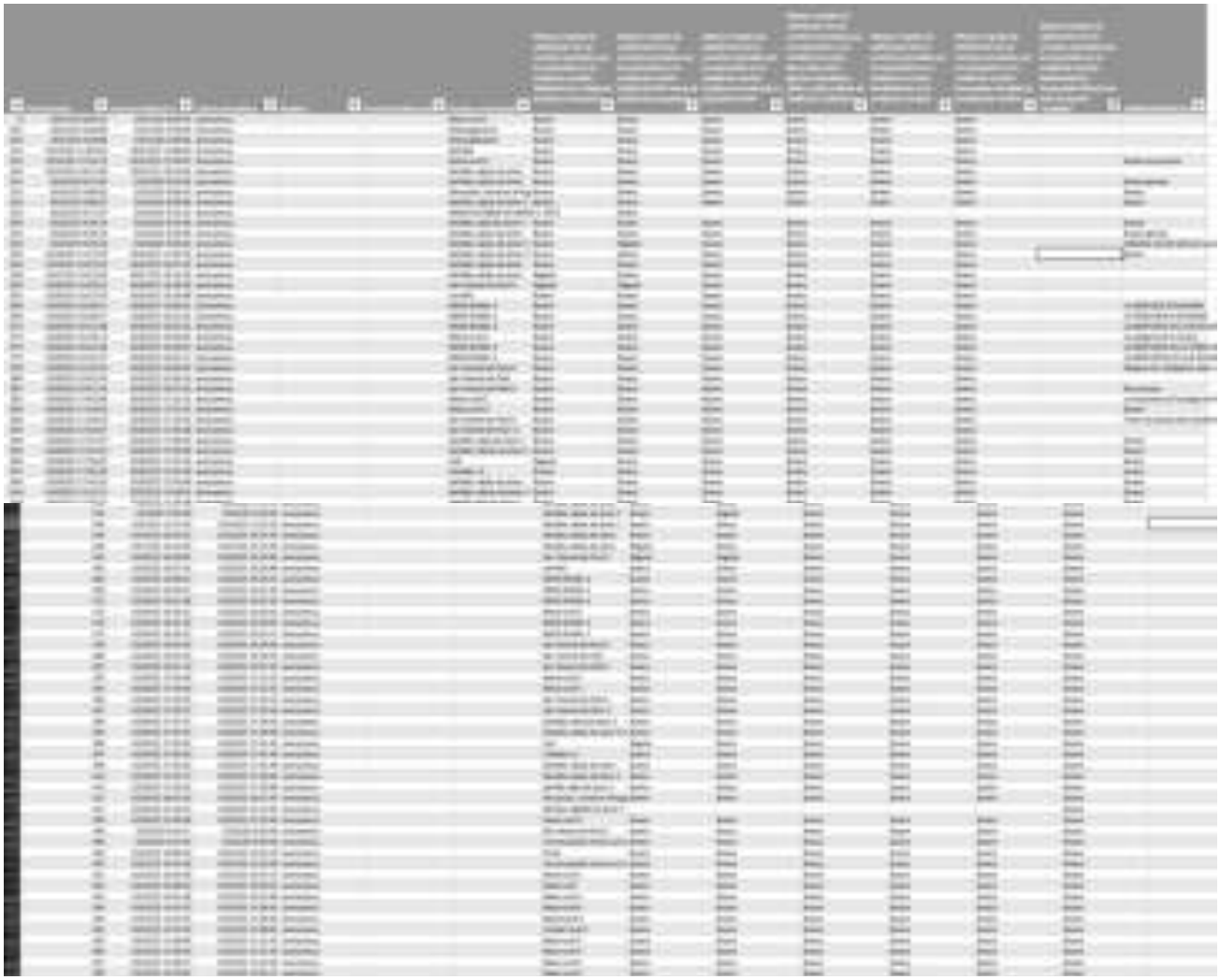

Encuesta de satisfacción Servicio Educación Inicial en el Hogar _ EIH (2)

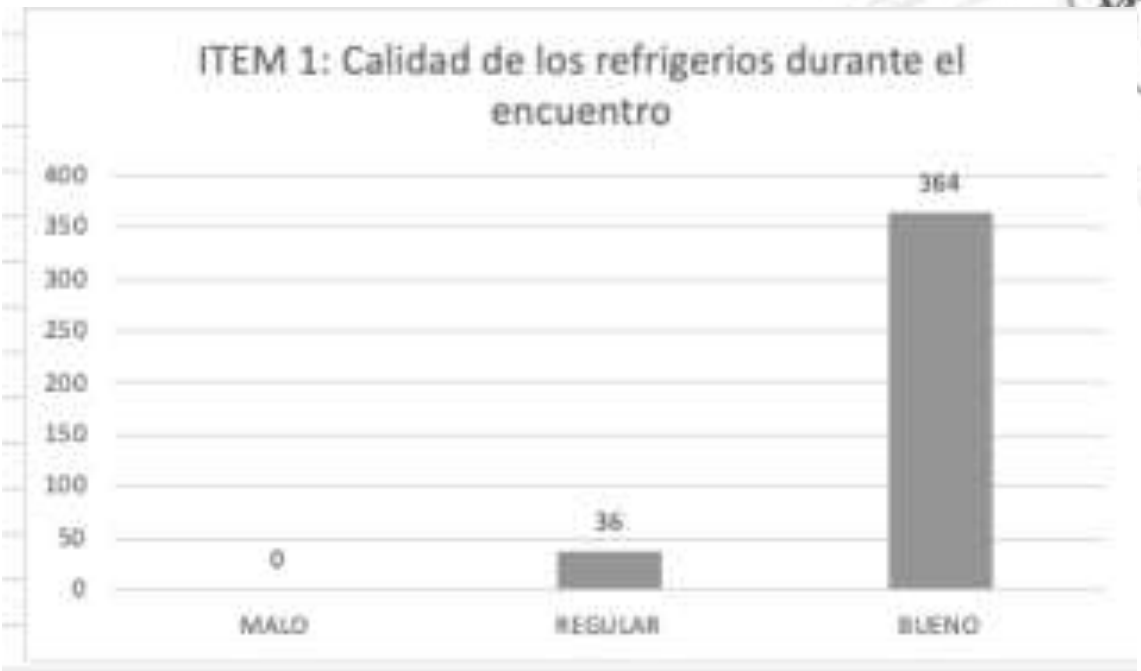
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A MADRES CUMUNITARIAS

Para conocer el nivel de satisfacción del acompañamiento del equipo de integralidad, por parte de las madres comunitarias, se diseñó un formulario con 07 preguntas cerradas con tres opciones de respuesta.

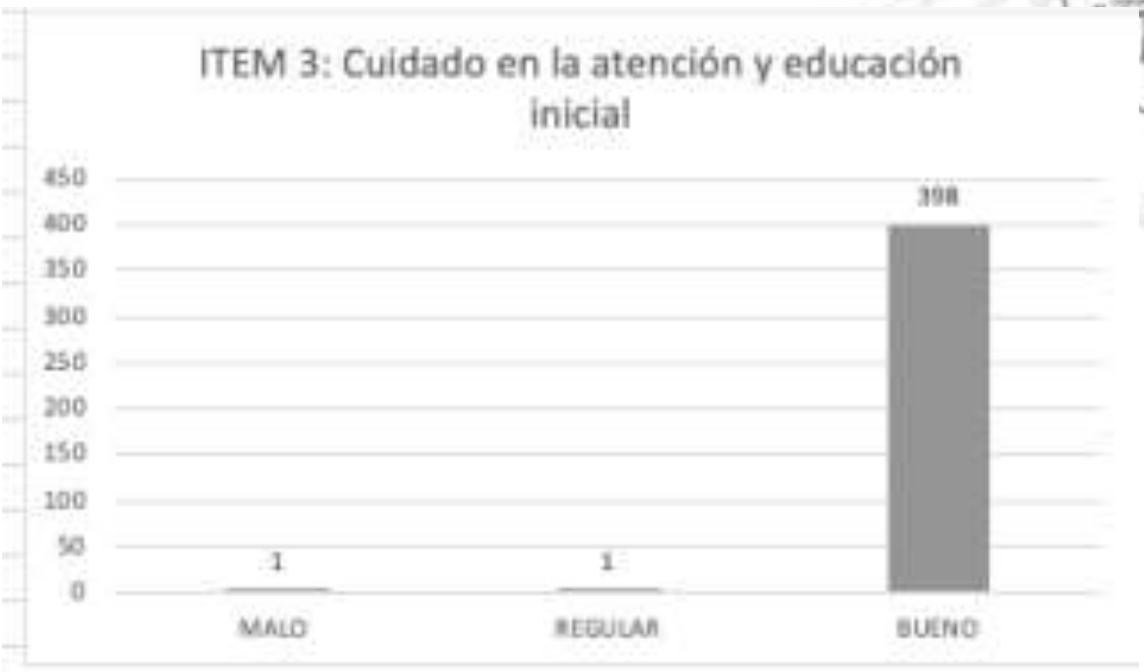
Este se envió el link a los padres de a través de WhatsApp.
https://forms.cloud.microsoft/pages/responsepage.aspx?id=DQSIkWd

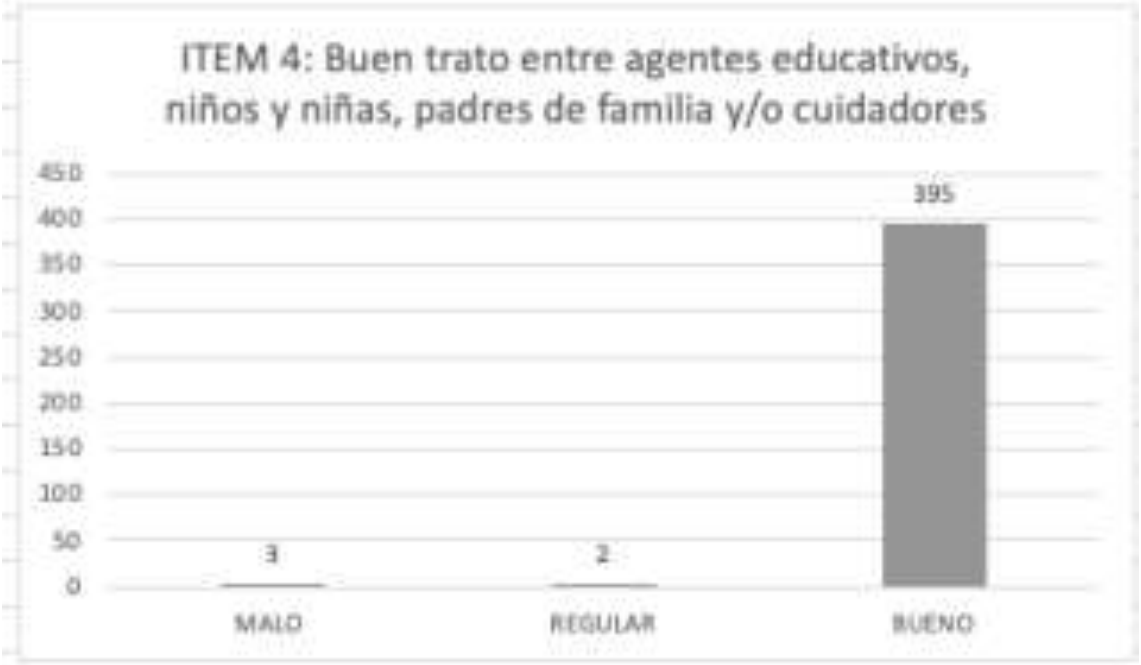
Se recibieron 400 respuestas.

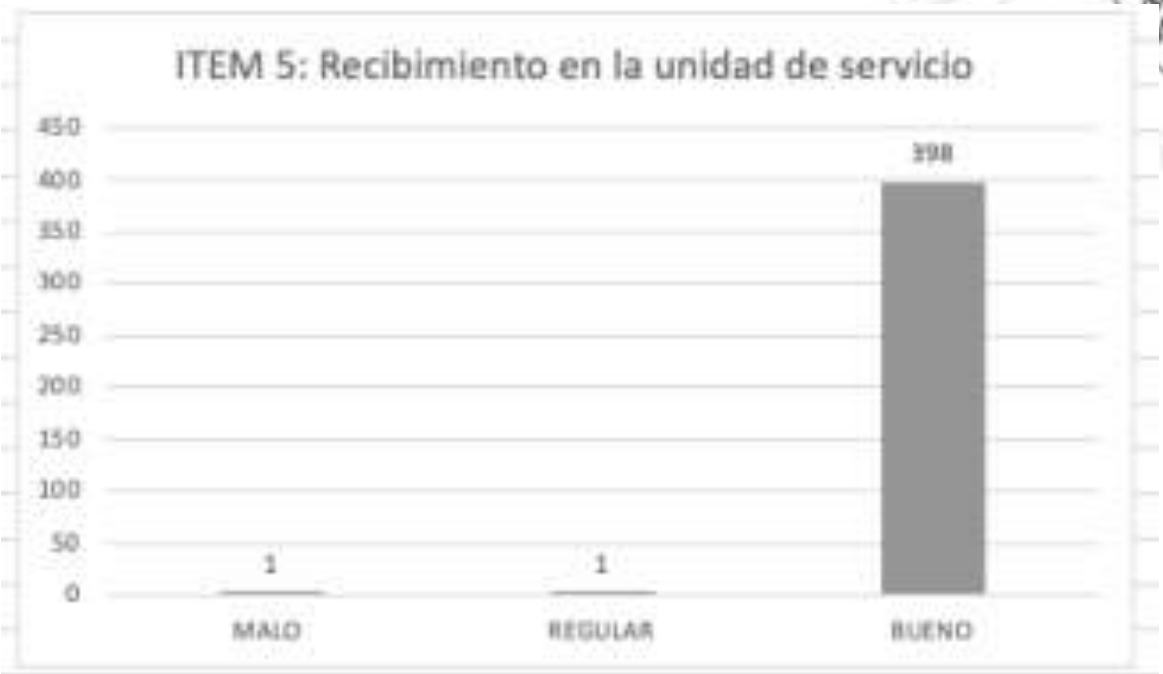


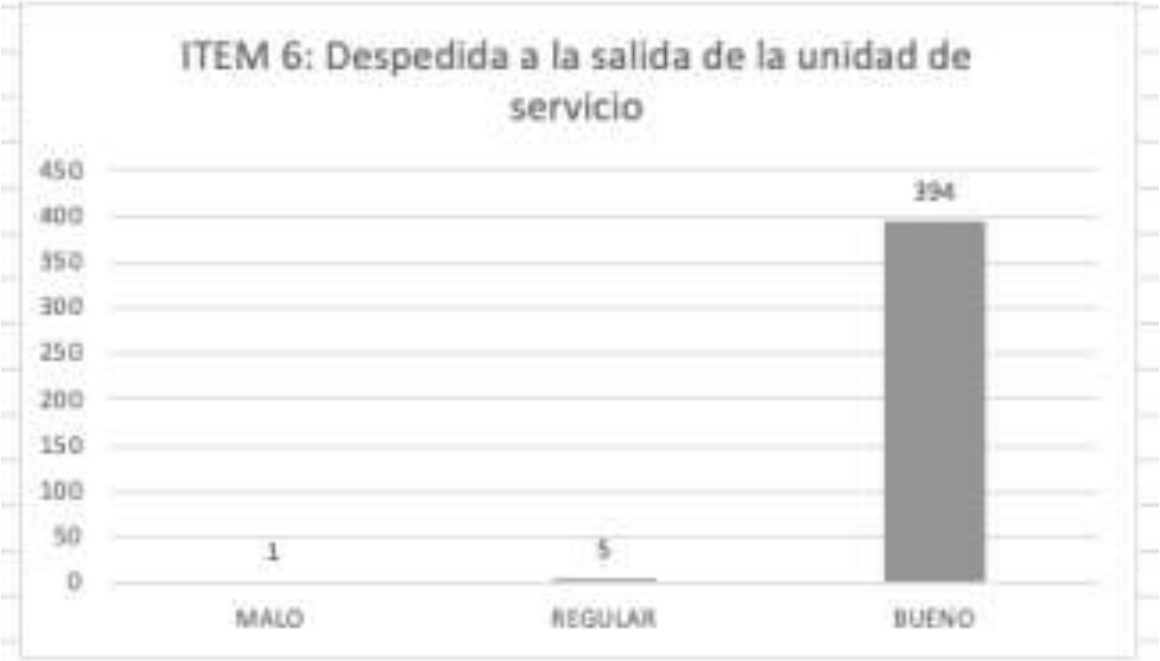

ITEM 1: Calidad de los refrigerios durante el encuentro
400
350
300
250
200
150
100
50
0
0
36
364
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 2: Calidad del RPP mensual (ración para preparar)
400
350
300
250
200
150
100
50
0
4
20
376
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 3: Cuidado en la atención y educación inicial
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
1
1
398
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 4: Buen trato entre agentes educativos, niños y niñas, padres de familia y/o cuidadores
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
3
2
395
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 5: Recibimiento en la unidad de servicio
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
1
1
398
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 6: Despedida a la salida de la unidad de servicio
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
1
5
394
MALO
REGULAR
BUENO


ITEM 7: Administración – Corporación Minuto de Dios de Garzón "CorMiDi"
300
250
200
150
100
50
0
65
85
250
MALO
REGULAR
BUENO

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La información que se obtuvo a través de cada una de las preguntas establecidas instrumentos implementado - formulario Google, será el insumo para la implementación de acciones correctivas, preventivas y identificar oportunidades de mejora y alinear aspectos técnicos en la implementación e identificación de alertas en el acompañamiento tanto grupal como en el hogar y así cumplir con el objetivo de potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños de primera infancia y el bienestar de las mujeres y personas en estado de gestación, a través de la vivencia de prácticas y acciones de cuidado y crianza que favorezcan el disfrute de experiencias pedagógicas con sus familias y comunidades .

El servicio de Educación Inicial en el Hogar busca potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde los siete (7) meses hasta los tres (3) años de edad, posibilitando la construcción de interacciones, relaciones, experiencias y ambientes en un escenario en el que se posiciona el protagonismo de la familia y la comunidad, fortaleciendo las interacciones que se dan dentro de ellas y sus capacidades de cuidado y crianza.

El análisis de la escala de valoración aplicada a las familias participantes del programa de Educación Inicial en el Hogar (EIH) refleja una percepción predominantemente positiva frente a los servicios ofrecidos. En general, los resultados muestran que la mayoría de los hogares calificaron los diferentes aspectos del servicio entre las categorías “Bueno” y “Excelente”, lo que indica un alto nivel de satisfacción y confianza hacia la labor desarrollada por la corporación y su equipo educativo.

En relación con la calidad de los refrigerios y del RPP mensual, las familias manifestaron conformidad general, destacando la buena presentación y el cumplimiento en la entrega. No obstante, en algunos casos se mencionó el deseo de mejorar la variedad o la frecuencia, lo que evidencia una oportunidad de fortalecimiento logístico. Respecto al cuidado en la atención y al acompañamiento educativo, la mayoría de las respuestas reflejaron satisfacción plena; las familias valoran la dedicación, la calidez y el compromiso de las agentes educativas en el proceso de aprendizaje y desarrollo infantil.

El trato entre los diferentes actores —agentes, niños, niñas y cuidadores— se percibe como respetuoso, amable y empático. Este componente relacional es uno de los aspectos mejor evaluados, consolidando al programa como un espacio de confianza y cercanía afectiva. Igualmente, el

recibimiento y la despedida en las unidades de servicio fueron señalados como momentos positivos, caracterizados por la cordialidad y la buena disposición del personal, elementos que fortalecen el vínculo familia–institución.

La gestión administrativa de la Corporación Minuto de Dios de Garzón también fue valorada favorablemente, destacándose el cumplimiento, la organización y la atención oportuna. Aunque algunos comentarios sugieren pequeños ajustes en la coordinación de actividades y entregas, la percepción global es de eficiencia y compromiso institucional.

En las observaciones abiertas, la mayoría de los comentarios expresan agradecimiento y reconocimiento a las agentes educativas. Se destacan frases como “Excelente”, “Felicidades”, “Muy buen servicio” o “Todo está bien”, que reflejan gratitud y satisfacción con la atención recibida. Una proporción menor de respuestas corresponde a observaciones neutras o sin comentarios, lo cual refuerza la idea de conformidad general. Solo un número muy reducido de familias manifestó alguna inconformidad puntual, relacionada principalmente con aspectos materiales o de logística.

En conclusión, el análisis integral de la escala de valoración evidencia que las familias reconocen el valor humano, pedagógico y organizativo del programa EIH. El acompañamiento cercano, el respeto, la calidad educativa y la atención personalizada se consolidan como los principales factores de satisfacción. Las sugerencias de mejora, aunque mínimas, constituyen oportunidades valiosas para seguir fortaleciendo la calidad del servicio y mantener el alto nivel de confianza y bienestar expresado por la comunidad participante.

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Acciones de mejora	**Responsable**	**Fecha programada para realizar la acción de mejora**	**observaciones**
Brindar el acompañamiento implementando actividades que potencien el desarrollo el desarrollo integral de las niñas y los niños inspiren a las madres comunitarias para qué es implementen en su acción pedagógica	Coordinadoras y equipo pedagógico	Durante la vigencia del contrato.	Se realizará seguimiento en las programaciones de equipo como en visitas de verificación con los participantes y las familias

Construir el plan de formación a familias con la participación de ellos, donde se escuchen y tengan en cuenta las temáticas a desarrollar y si se sientan reconocidos y tenidos en cuenta.	Coordinadoras y equipo psicosocial	Durante la vigencia del contrato.	Se realizará seguimiento en las programaciones de equipo como en visitas de verificación con los participantes y las familias
Dentro de los encuentros grupales se socializará nuevamente con las familias los ciclos de refrigerios	Coordinadoras y equipo nutricióny salud	Durante la vigencia del contrato.	Se realizará seguimiento en las programaciones de equipo como en visitas de verificación con los participantes y las familias
Dentro de los encuentros grupales se socializará la programación de la entrega del AAVN acorde a las orientaciones del ICBF, que para el servicio EIH se entrega 900 gr cada dos meses.	Coordinadoras y equipo nutrición y salud	Durante la vigencia del contrato.	Se realizará seguimiento en las programaciones de equipo como en visitas de verificación con los participantes y las familias