FUNPERS

FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL

BIENESTAR FAMILIAR

RESULTADO DE LA PRIMERA EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO VALLE DEL GUAMUEZ - PUTUMAYO

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los padres, madres y/o cuidadores, que reciben el servicio de HCB – COMUNITARIO de Atención Integral a la primera Infancia de ICBF.

La encuesta fue aplicada a los usuarios de las 5 Unidades de Atención, de las cuales 2 se encuentran en el municipio de Orito, 2 en el municipio Valle del Guamuez y 1 en el municipio de San Miguel.

Cabe precisar que la Unidad de Atención, aquí representada es **Los Ángeles**, ubicada en **la Vereda La Concordia** con un total de **10 Usuarios activos.**

En la aplicación de la presente encuesta cuantitativa y cualitativa, se abordaron aspectos como; la calidad de servicio pedagógico y de formación, atención alimentaria, atributos del servicio y en general la prestación del servicio, teniendo en cuenta que actualmente la atención se flexibilizó dando respuesta a la emergencia sanitaria causada por el Covid-19. Todo con la intensión de detectar potencialidades y limitantes para generar acciones en pro de la mejora constante de la calidad del servicio.

INSTRUMENTO O TÉCNICA INVESTIGATIVA

OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción y la percepción de las familias usuarias del servicio Atención Integral a la primera Infancia modalidad HCB - Comunitario, con el fin de que se promuevan y co-construyan acciones que fortalezcan el proceso de mejora continua y calidad en la prestación del servicio.

METOGOLOGÍA

INSTRUMENTO UTILIZADO: Para la medición de satisfacción de la vigencia 2020 se realizó una encuesta cuantitativa – cualitativa, que evaluó diferentes aspectos en el desarrollo del servicio; tales como el acompañamiento telefónico y pedagógico, la entrega de Raciones para preparar, RPP, y demás factores que influyen en la atención prestada bajo la estrategia Mis manos te enseñan

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

La encuesta fue realizada con escritura sencilla, con medidores (excelente, bueno, regular y malo) y espacio libre para realizar alguna apreciación oportuna. Con la intencionalidad de agilizar y movilizar su diligenciamiento.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN OBJETIVO: Padres, madres y/o cuidadores de los niños y niñas de la unidad de atención de la modalidad HCB – Comunitario.
Tamaño de la muestra: 50% del total de cupos de la unidad de atención
Técnica de recolección de Información: Encuesta culi-cuantitativa personal
Fecha de realización: 09/07/2020

RESULTADOS

TABLA 1. Datos cuantitativos de la aplicación de la encuesta

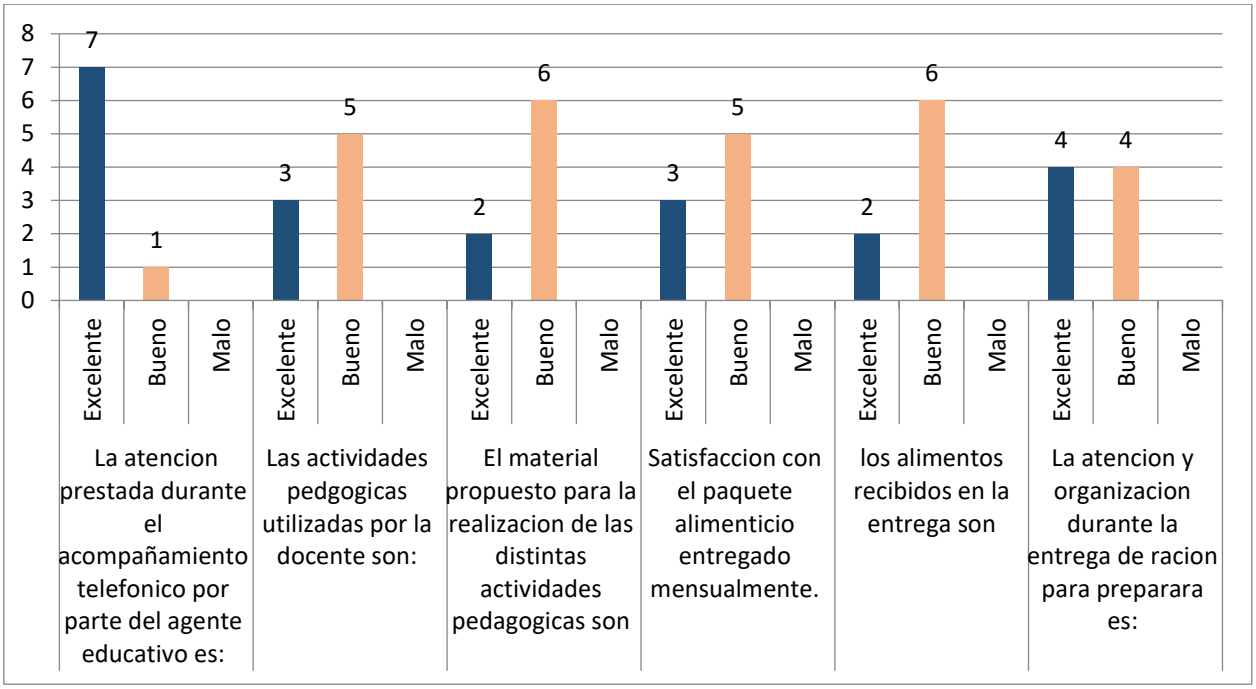
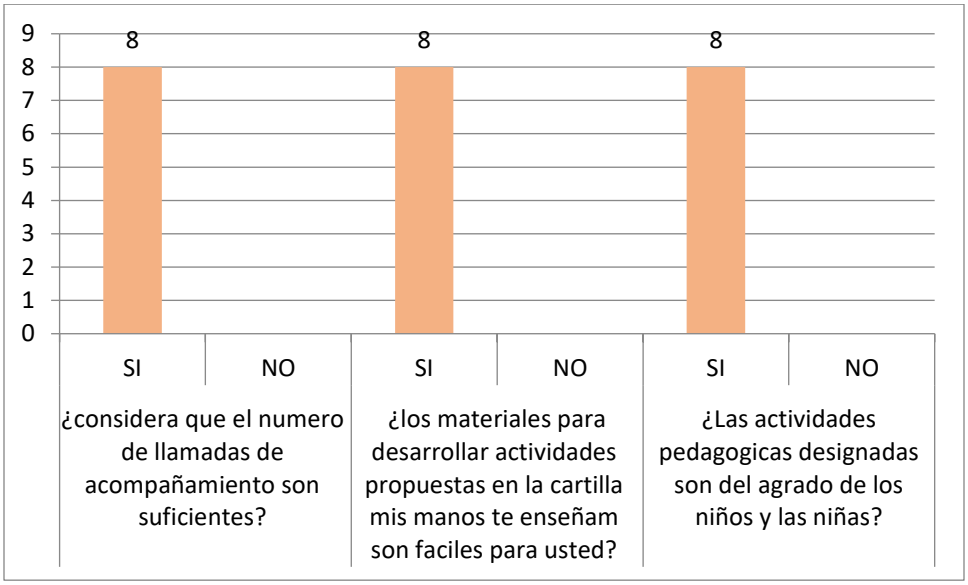


TABLA 2. Datos cualitativos de la aplicación de la encuesta



Análisis de resultados:

En base a la interpretación anterior se logra constatar; El 87% de los encuestados, considera que la atención prestada durante los acompañamientos telefónicos por parte de los agentes educativos, es excelente, evidenciándose que un 13% restante lo califican como bueno, por ello en genera se puede establecer un nivel de satisfacción alto entre los encuestados.

De igual manera el 63% de estos mismos, manifiestan que las actividades pedagógicas utilizadas por los docentes son buenas, y el 37% las perciben como excelente, no existiendo un porcentaje de inconformidad sobre las mismas. Al igual que el material pedagógico propuesto para la realización de las actividades que tienen una calificación de bueno, por parte del 75% de los encuestados, y como excelente del 25% restantes.

En cuanto a los paquetes alimenticios el 37% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos, y el 63% presentando una buena satisfacción, del mismo modo el 75% consideran los paquetes buenos, y el 25% excelentes.

Con lo relacionado al momento y espacio de entrega de los paquetes, el 50% de la población encuestada manifiestan la organización y atención es excelente y el otro 50% las definen como buena.

Así mismo se puede evidenciar en los datos recolectados a través de las encuestas que el 100% de la población encuestada se encuentra conforme con el número de llamadas que se realizan de forma mensual, se sienten totalmente satisfechos con el material propuesto en la cartilla “mis manos te enseñan” y a su vez consideran estas son del agrado de los niños, y las niñas.

Con respecto a las propuestas de las familias frente a otros temas que les gustarían se trabajaran en los acompañamientos hacer referencia que les gustarían, más “juegos familiares”, “temas sobre las familias” y “manualidades.

Con lo relacionado a sugerencias, peticiones y/u observaciones algunos encuestados refieren “Me parece que es un trabajo muy bueno el que hacen las maestras muchas gracias por todo lo que nos enseñan estoy muy contenta con todo”

En términos generales, se puede evidenciar en los datos recolectados que existe una adecuada satisfacción de los usuarios encuestados frente a los servicios que presenta la unidad en la actualidad, ya que no se evidencia ningún porcentaje de inconformidad.

Sin embargo, aunque la satisfacción es adecuada, en algunos aspectos no es totalmente satisfactoria como lo relacionado al material propuesto para la realización de las actividades y, la organización y atención durante la entrega de las raciones.