FUNPERS

FUNDACIÓN DE PROFESIONALES ENFOCADOS A LA RECOSTRUCCIÓN SOCIAL

BIENESTAR FAMILIAR

GUIA DE ENCUESTAS DE SATISFACIÓN

OBJETIVO

Presentar los lineamientos que evalúan la satisfacción de los usuarios del programa Desarrolló Infantil en Medio Familiar y Centro de Desarrollo Infantil, del municipio valle del Guamuez.

EVALUACION DE LA SATISFACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios frente al programa, se diseña un formato a través del cual se pretende evaluar el desempeño del servicio presentado, teniendo en cuenta las siguientes variables.

- Presentación del servicio
- Calidad del servicio pedagógico y de formación
- Calidad de atención alimentaria
- Atributos del servicio
- Ambientes educativos y protectores
- Expectativas
- Aceptación
- Sugerencias

Para los cuales se establecen ítems de los cuales se debe evaluar en una escala de valoración de 1 a 4, donde:

-1 – malo

-2 – regular

-3 – bueno

-4 – excelente

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se dará a conocer a padres y/o cuidadores el objetivo de la encuesta de satisfacción, facilitándole un formato a cada uno y brindando una explicación una explicación para su efectivo diligenciamiento.

MEDICIÓN Y ANALISIS

Los datos obtenidos serán tabulados y posteriormente se realizara un informe cualitativo y cuantitativo de los resultados los cuales se convierten en insumos para tomar decisiones y así mismo implementar acciones que permitan fortalecer la prestación del servicio y la mejora continua del mismo. El informe además será socializado con el equipo.

ELABORADO POR:

Judith Muñoz.

Coordinación general