INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS
Periodo evaluado: Enero - Marzo 2025
Contrato: 76014222025

Introducción

En cumplimiento de los procesos de seguimiento, control de calidad y mejora continua del servicio, durante el trimestre comprendido entre enero y marzo de 2026 se realizó la aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios activos del Externado de CORPUDESA.

Este ejercicio permitió recoger la percepción de los niños, niñas y adolescentes frente a la prestación del servicio, constituyéndose en una herramienta clave para fortalecer las acciones institucionales y garantizar una atención pertinente, oportuna y de calidad.

Objetivo

El objetivo del presente informe es consolidar los resultados obtenidos frente a la percepción de los niños, niñas y adolescentes sobre la prestación del servicio, tomando como ejes principales:

- Percepción general del servicio
- Aplicación y cumplimiento del pacto de convivencia
- Participación en actividades y talleres programados durante el trimestre.

Metodología

La encuesta de satisfacción fue aplicada a los beneficiarios activos del externado durante el mes de marzo de 2026, utilizando un instrumento estructurado con preguntas cerradas que permitieron medir el nivel de satisfacción en cada uno de los ejes evaluados.

Los resultados fueron consolidados y analizados en términos porcentuales, permitiendo identificar el nivel de aceptación y percepción del servicio.

Resultados

- **Percepción general del servicio**

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los beneficiarios frente al

servicio brindado en el externado, destacando aspectos como el trato recibido, la calidad de las actividades y el acompañamiento por parte del equipo profesional.

Resultado: 98% de satisfacción

- **Aplicación y cumplimiento del pacto de convivencia**

En relación con el conocimiento, apropiación y cumplimiento del pacto de convivencia, los niños, niñas y adolescentes manifiestan claridad en las normas, así como una percepción positiva frente a su aplicación en el entorno del externado.

Resultado: 96% de satisfacción

- **Participación en actividades y talleres**

Los beneficiarios reportan una participación activa en las actividades y talleres desarrollados durante el trimestre, reconociendo estos espacios como dinámicos, inclusivos y significativos para su desarrollo personal y social.

Resultado: 100% de satisfacción

- **Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos reflejan niveles de satisfacción entre el 95% y el 100%, lo cual evidencia una percepción altamente positiva del servicio por parte de los beneficiarios.

Se destaca especialmente:

- La apropiación del espacio como un entorno seguro y de confianza.
- La efectividad del pacto de convivencia como herramienta de regulación y bienestar.
- El interés y compromiso de los participantes en las actividades propuestas.

Estos resultados ratifican el cumplimiento de los objetivos del programa y la pertinencia de las estrategias implementadas.

---

6. Conclusiones

- El Externado CORPUDESA mantiene altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

- Los niños, niñas y adolescentes presentan una percepción favorable en todos los ejes evaluados.
- Las acciones desarrolladas durante el trimestre contribuyen significativamente al bienestar y desarrollo integral de los beneficiarios.

---

7. Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo las estrategias pedagógicas y lúdicas implementadas.
- Mantener espacios de participación activa que promuevan la voz de los beneficiarios.
- Dar continuidad a los procesos de evaluación y mejora continua para sostener los altos niveles de satisfacción alcanzados.



ANGÉLICA MARTINEZ SALAZAR
Coordinadora Modalidad
Externado-Media Jornada – Restablecimiento de Derechos
Externadord.cali@corpudesa.org
3173779921