INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPONENTE ALIMENTARIO

ASOCIACIÓN DE SEMBRADORES RURALES DEL MAGDALENA

1. Presentación

En el marco de las acciones de seguimiento a la calidad del servicio alimentario, la Asociación de Sembradores Rurales del Magdalena realizó la consolidación de la encuesta de satisfacción aplicada a participantes y familias vinculadas a las Unidades de Servicio. El ejercicio permite conocer la percepción frente a la variedad, calidad, oportunidad y aceptación de los alimentos suministrados, así como identificar aspectos que requieren fortalecimiento dentro de la operación.

La medición se orienta principalmente a los componentes asociados con la Ración Preparada para Participantes (RPP), refrigerios, frutas y verduras, productos lácteos, leguminosas y oportunidad en las entregas. La información se utiliza como insumo para la toma de decisiones, el seguimiento a proveedores y la definición de acciones de mejora continua.

2. Objetivos

Objetivo general.

Analizar la percepción de satisfacción de los participantes frente a los alimentos y refrigerios suministrados, identificando fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio.

Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción frente a la variedad y calidad de los alimentos entregados.
- Identificar la percepción frente a la oportunidad y puntualidad de las entregas.
- Reconocer los componentes alimentarios con mayor aceptación y aquellos que requieren seguimiento.
- Analizar las observaciones cualitativas formuladas por participantes y familias.
- Definir recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del servicio alimentario.

3. Metodología de análisis

El instrumento evaluó ocho aspectos de satisfacción mediante cuatro categorías de respuesta: Insatisfecho, Poco satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho. Adicionalmente, se incluyeron dos preguntas abiertas relacionadas con preparaciones que los participantes considerarían pertinente modificar y aspectos generales del servicio susceptibles de mejora.

La base de presentación se estandarizó a 460 participantes por cada pregunta. Para la interpretación se considera como satisfacción positiva la suma de las categorías Satisfecho y Muy satisfecho; por su parte, las categorías Poco satisfecho e Insatisfecho se analizan como señales de oportunidad de mejora.

El análisis combina frecuencias absolutas, porcentajes y lectura cualitativa de los comentarios, permitiendo establecer una visión integral del desempeño del componente alimentario.

4. Resumen ejecutivo de resultados

Resultado general. El consolidado de las ocho variables evaluadas evidencia una percepción favorable del servicio alimentario. El indicador global de satisfacción positiva alcanza el 92.5 %, resultado de la suma de las categorías Satisfecho y Muy satisfecho en el conjunto de los aspectos analizados. La puntualidad en la entrega de la RPP obtiene la valoración más alta (96,3 %), seguida por la calidad de las leguminosas (94,6 %) y la calidad y estado de los productos lácteos (93,9 %).



Fuente: Encuesta de satisfacción. Base ajustada para análisis interno: 460 participantes por pregunta, octubre de 2026.

Aspecto evaluado	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfacción positiva
Variedad de alimentos en la RPP	244	167	411 (89.3 %)
Variedad de los refrigerios	278	142	420 (91.3 %)
Adecuación nutricional	283	137	420 (91.3 %)
Calidad y frescura de frutas y verduras	258	161	419 (91.1 %)
Calidad y estado de los lácteos	220	212	432 (93.9 %)
Puntualidad en la entrega de la RPP	259	184	443 (96.3 %)
Calidad de las leguminosas	287	148	435 (94.6 %)
Satisfacción con los refrigerios	296	127	423 (92.0 %)

5. Análisis detallado por pregunta

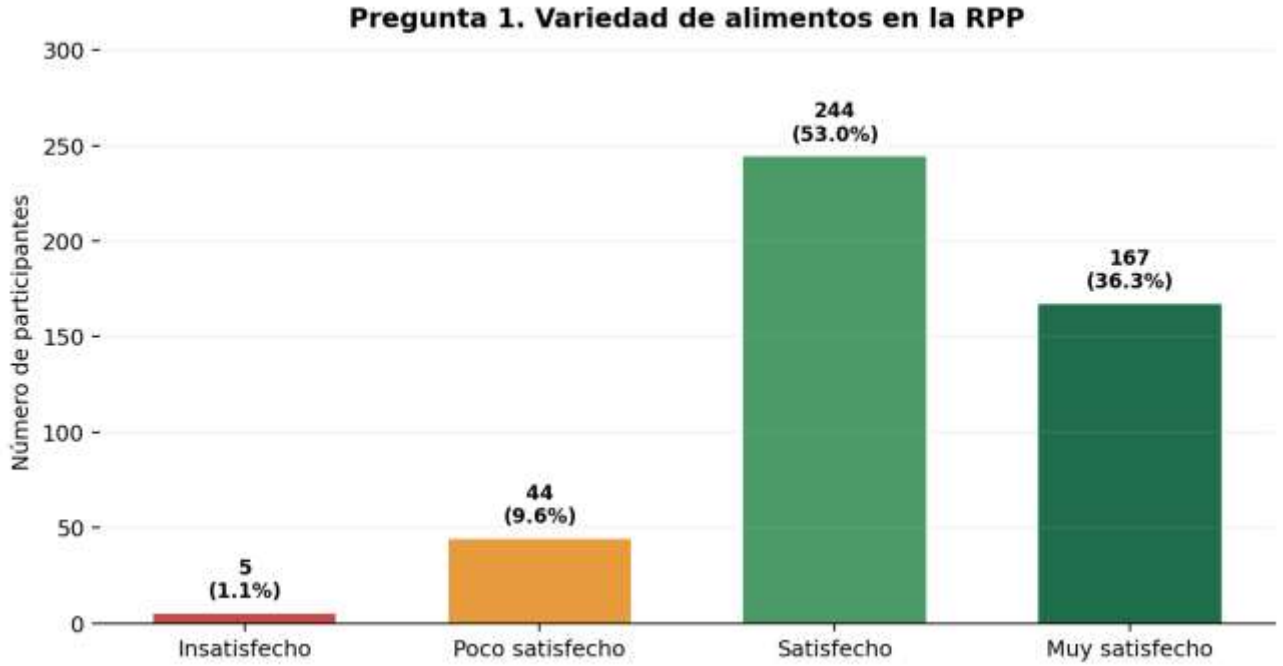
A continuación se presenta el comportamiento de cada uno de los aspectos evaluados, incluyendo distribución de respuestas, porcentaje de satisfacción positiva e interpretación de los resultados.

5.1. Variedad de alimentos en la RPP

¿Se encuentra satisfecho con la variedad de los alimentos entregados en la RPP?

460	89.3 %	411
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.1 %
Poco satisfecho	44	9.6 %
Satisfecho	244	53.0 %
Muy satisfecho	167	36.3 %



Gráfica 1. Distribución de respuestas – Variedad de alimentos en la RPP.

Interpretación

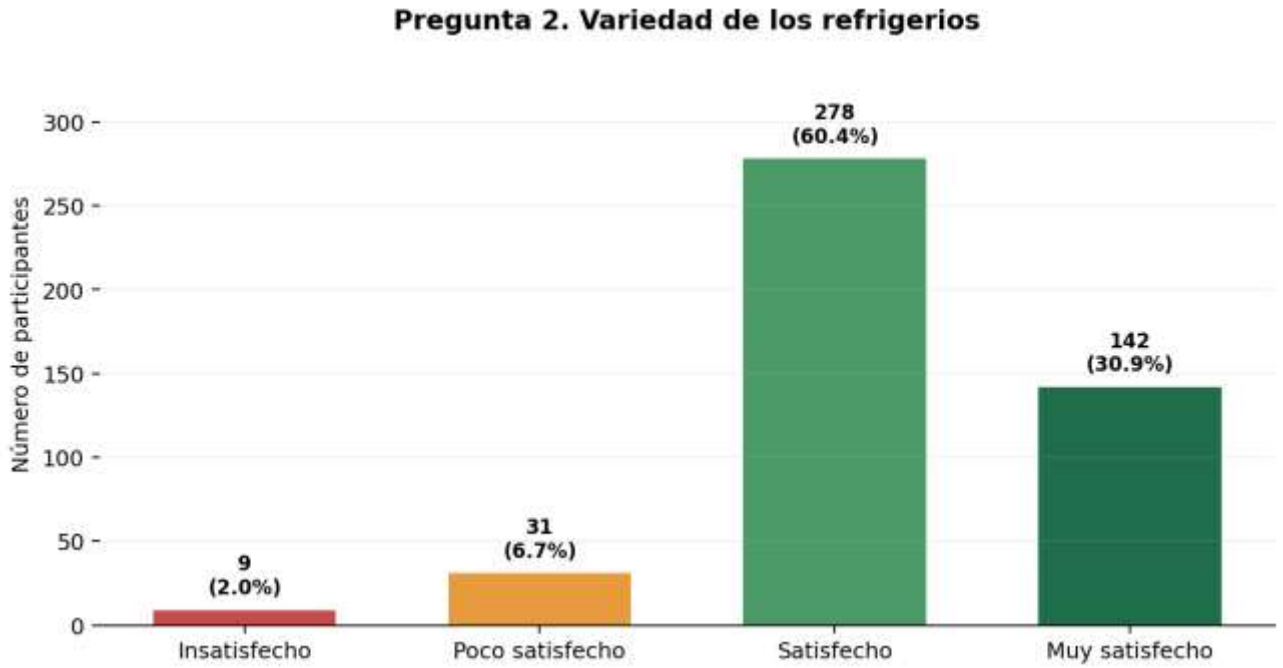
La valoración de la variedad de los alimentos incluidos en la RPP presenta un comportamiento ampliamente favorable. De los 460 participantes, 411 se ubican entre Satisfecho y Muy satisfecho, equivalente al 89,3 %. Aunque la percepción positiva es alta, este es el aspecto con el mayor peso relativo de valoraciones Poco satisfecho dentro de las preguntas evaluadas. Por ello, se identifica como una oportunidad de mejora la rotación de preparaciones y componentes, procurando mantener el cumplimiento de la minuta y, al mismo tiempo, favorecer una mayor aceptación por parte de los participantes.

5.2. Variedad de los refrigerios

¿Se encuentra satisfecho con la variedad de los alimentos entregados en los refrigerios?

460	91.3 %	420
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.0 %
Poco satisfecho	31	6.7 %
Satisfecho	278	60.4 %
Muy satisfecho	142	30.9 %



Gráfica 2. Distribución de respuestas – Variedad de los refrigerios.

Interpretación

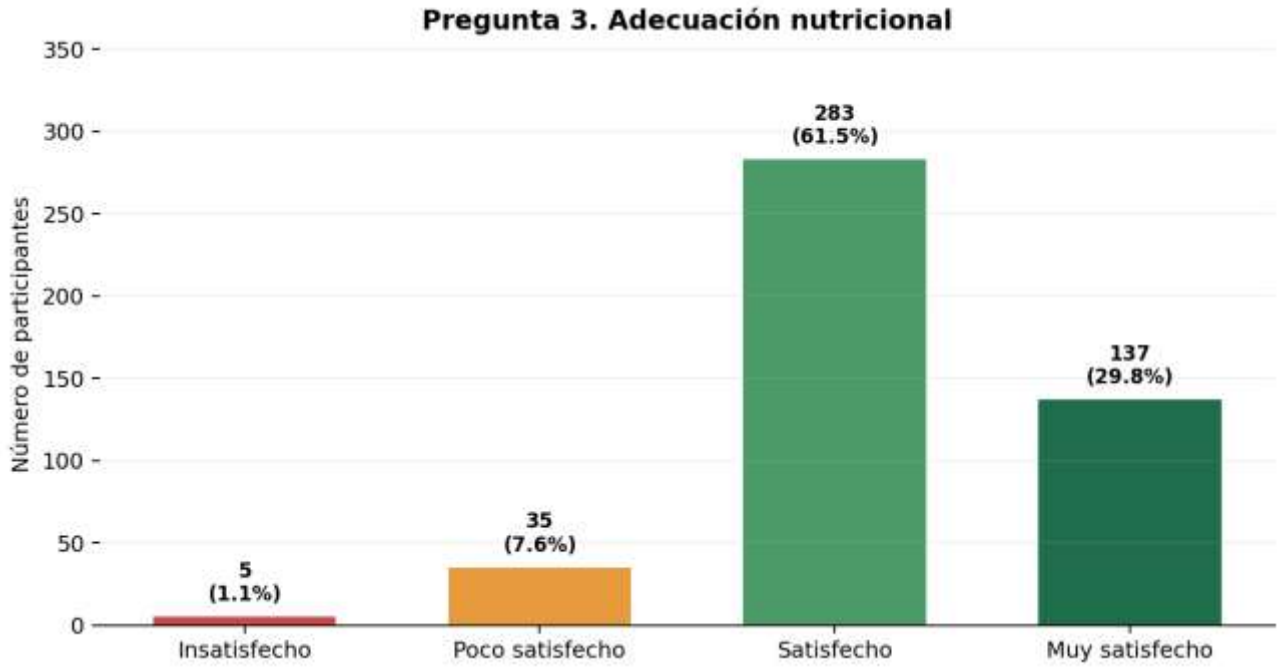
En relación con la variedad de los refrigerios, 420 de los 460 participantes se concentran en las categorías Satisfecho y Muy satisfecho, alcanzando un 91,3 % de favorabilidad. El resultado evidencia una adecuada aceptación general de las combinaciones suministradas. No obstante, las respuestas de menor satisfacción señalan la conveniencia de continuar diversificando algunas preparaciones y alternando productos, especialmente cuando se presentan alimentos similares de manera reiterada durante el periodo de atención.

5.3. Adecuación nutricional

¿Los alimentos entregados han sido adecuados para cubrir las necesidades nutricionales del participante?

460	91.3 %	420
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.1 %
Poco satisfecho	35	7.6 %
Satisfecho	283	61.5 %
Muy satisfecho	137	29.8 %



Gráfica 3. Distribución de respuestas – Adecuación nutricional.

Interpretación

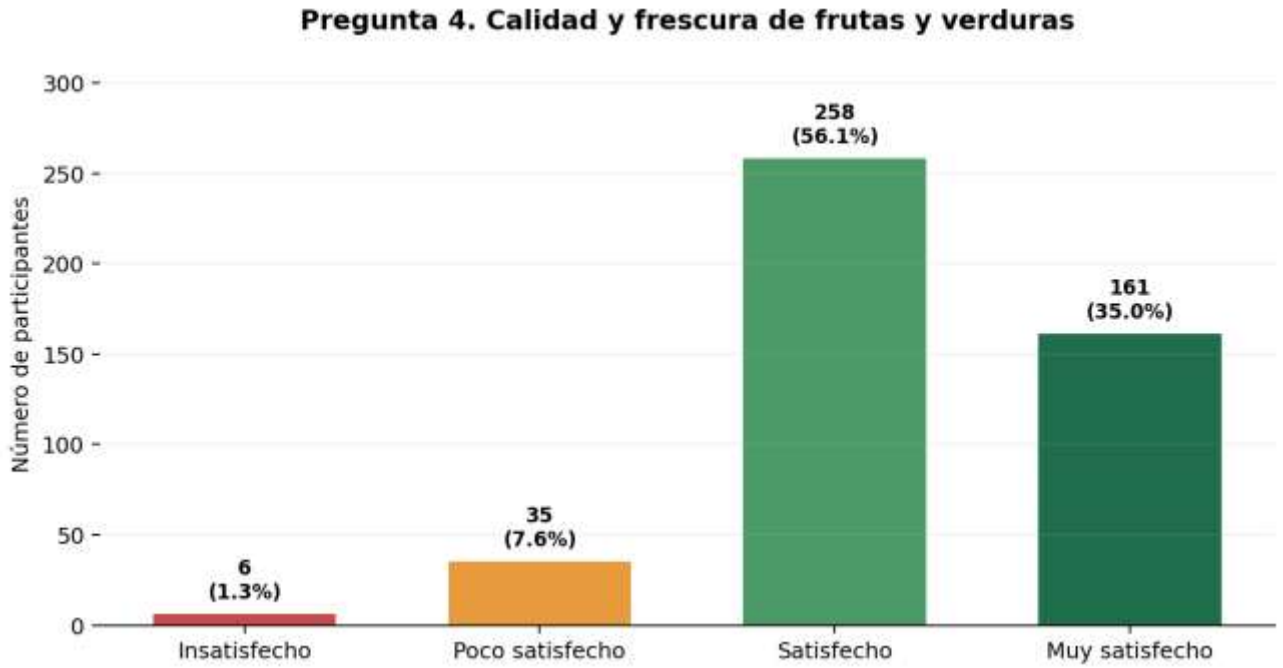
La percepción sobre la adecuación nutricional de los alimentos es positiva para 420 participantes, lo que representa un 91,3 % del total analizado. Este resultado permite evidenciar confianza de las familias en la composición general de las entregas. Las 40 valoraciones ubicadas en Poco satisfecho e Insatisfecho indican la necesidad de mantener la revisión de cantidades, combinaciones y pertinencia de los alimentos conforme al grupo etario, así como reforzar la comunicación con las familias sobre el aporte nutricional de cada componente.

5.4. Calidad y frescura de frutas y verduras

¿Se encuentra satisfecho con la calidad y frescura de las frutas y verduras entregadas?

460	91.1 %	419
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.3 %
Poco satisfecho	35	7.6 %
Satisfecho	258	56.1 %
Muy satisfecho	161	35.0 %



Gráfica 4. Distribución de respuestas – Calidad y frescura de frutas y verduras.

Interpretación

Para la calidad y frescura de frutas y verduras se registra una satisfacción positiva del 91,1 %, correspondiente a 419 participantes. La mayoría reconoce condiciones favorables de los productos recibidos; sin embargo, las observaciones abiertas muestran que deben mantenerse controles estrictos de selección, maduración, manipulación y transporte, especialmente en frutas sensibles a golpes, sobremaduración o acidez.

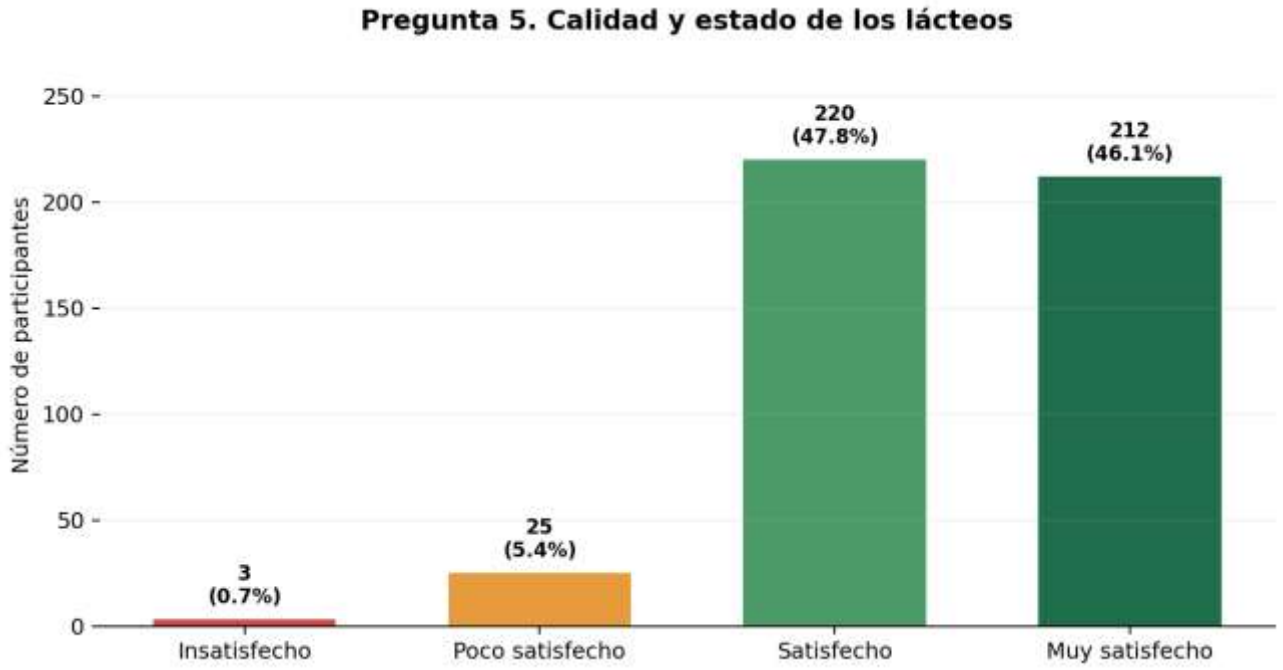
5.5. Calidad y estado de los lácteos

¿Qué tan satisfecho(a) está con la calidad y estado de los lácteos que recibe en la RPP?

460	93.9 %	432
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje

Insatisfecho	3	0.7 %
Poco satisfecho	25	5.4 %
Satisfecho	220	47.8 %
Muy satisfecho	212	46.1 %



Gráfica 5. Distribución de respuestas – Calidad y estado de los lácteos.

Interpretación

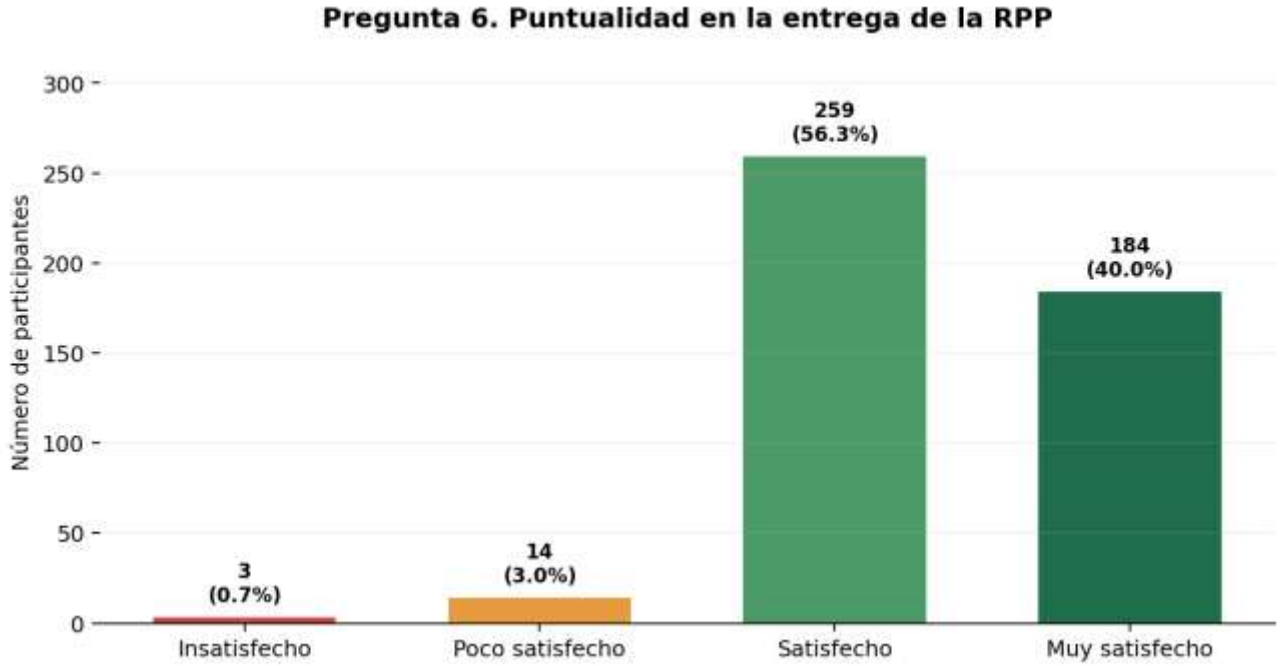
Los productos lácteos presentan uno de los niveles de satisfacción más altos del ejercicio. Un total de 432 participantes, equivalente al 93,9 %, manifiesta estar Satisfecho o Muy satisfecho con la calidad y el estado de los productos recibidos. La distribución evidencia además una participación importante de la categoría Muy satisfecho, lo que refleja una buena aceptación. Se recomienda sostener los controles de cadena de frío, fechas de vencimiento, integridad del empaque y condiciones de transporte para conservar este resultado.

5.6. Puntualidad en la entrega de la RPP

¿Qué tan satisfecho(a) está con la puntualidad en la entrega de la RPP?

460	96.3 %	443
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.7 %
Poco satisfecho	14	3.0 %
Satisfecho	259	56.3 %
Muy satisfecho	184	40.0 %



Gráfica 6. Distribución de respuestas – Puntualidad en la entrega de la RPP.

Interpretación

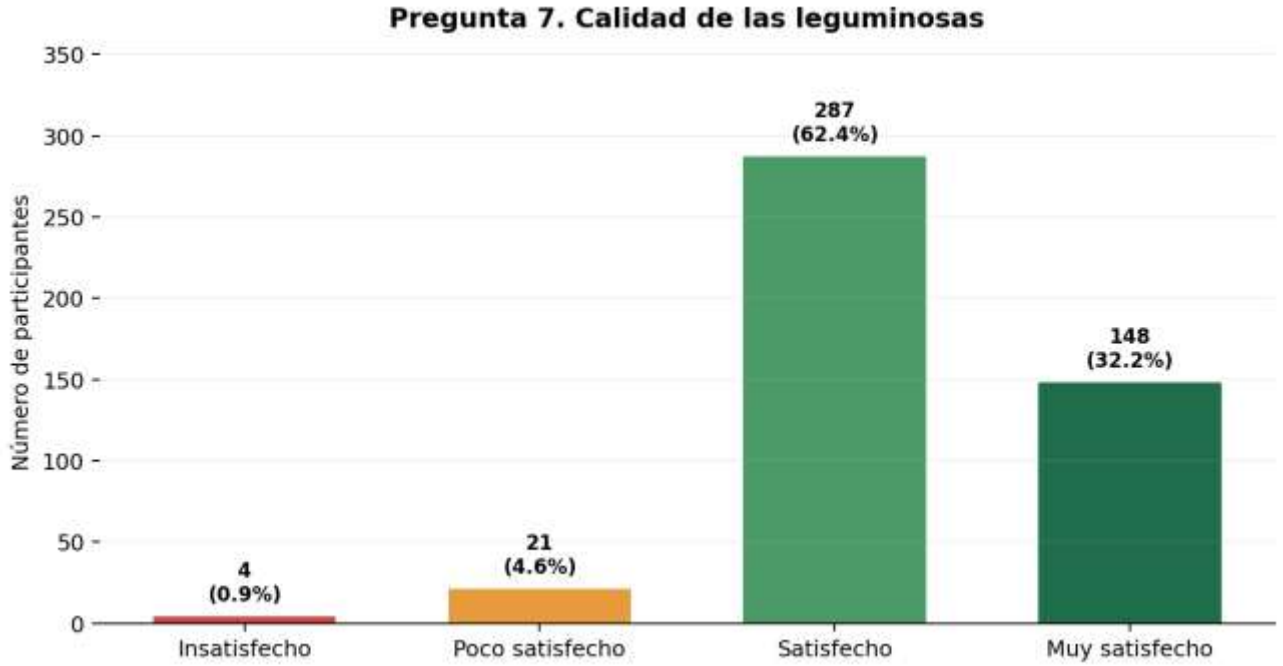
La puntualidad constituye la principal fortaleza identificada en la encuesta. De los 460 participantes, 443 registran una percepción positiva, equivalente al 96,3 %. El resultado muestra que la programación y cumplimiento de las entregas es reconocida favorablemente por las familias. Es importante mantener la planeación logística, la coordinación de rutas y la comunicación preventiva frente a cualquier contingencia que pueda modificar horarios o fechas de entrega.

5.7. Calidad de las leguminosas

¿Se encuentra satisfecho con la calidad de las leguminosas entregadas?

460	94.6 %	435
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	0.9 %
Poco satisfecho	21	4.6 %
Satisfecho	287	62.4 %
Muy satisfecho	148	32.2 %



Gráfica 7. Distribución de respuestas – Calidad de las leguminosas.

Interpretación

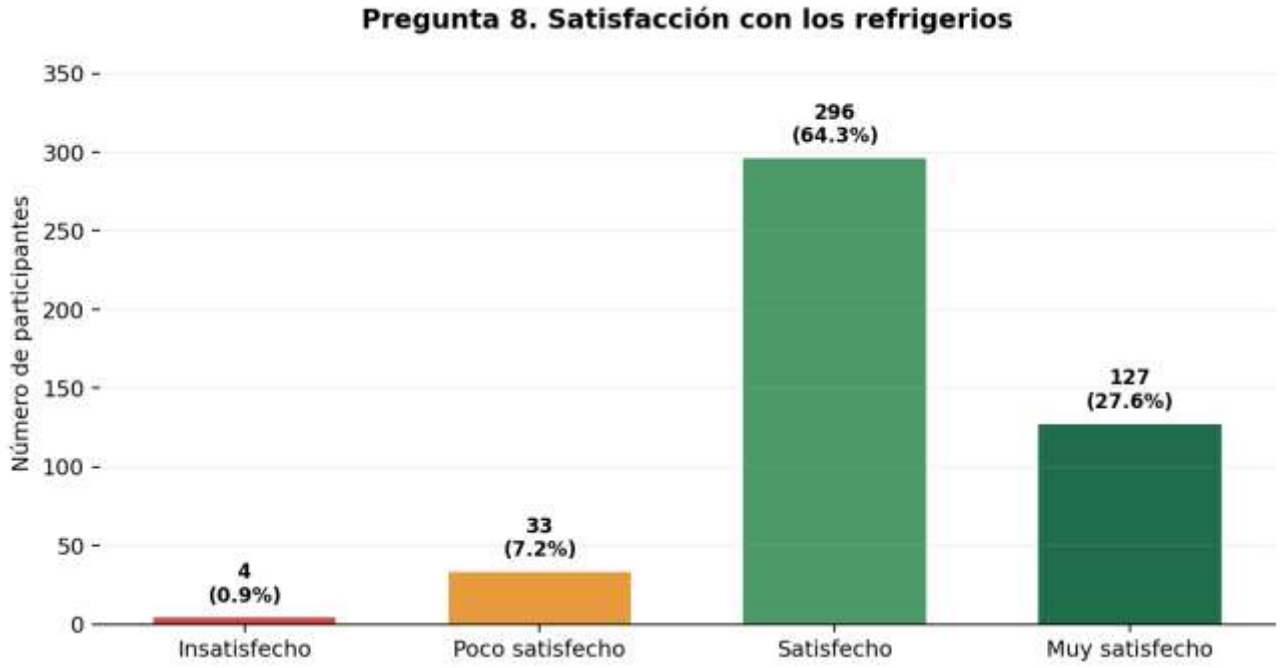
La calidad de las leguminosas obtiene una favorabilidad del 94,6 %, con 435 participantes ubicados en Satisfecho y Muy satisfecho. El resultado confirma una buena percepción frente a las condiciones del producto suministrado. Las acciones de recepción, inspección, almacenamiento y rotación de inventario deben mantenerse para prevenir novedades relacionadas con humedad, presencia de material extraño, deterioro o alteraciones en el producto.

5.8. Satisfacción con los refrigerios

¿Se encuentra satisfecho con los refrigerios brindados por el operador de alimentos a las UDS?

460	92.0 %	423
Base analizada	Satisfacción positiva	Valoraciones positivas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	0.9 %
Poco satisfecho	33	7.2 %
Satisfecho	296	64.3 %
Muy satisfecho	127	27.6 %



Gráfica 8. Distribución de respuestas – Satisfacción con los refrigerios.

Interpretación

La satisfacción general con los refrigerios entregados alcanza el 92,0 %, equivalente a 423 participantes. El resultado evidencia una aceptación favorable del servicio; sin embargo, las observaciones cualitativas permiten identificar aspectos puntuales relacionados con algunas preparaciones, temperatura, empaque y variedad. Estas situaciones no modifican la tendencia positiva general, pero sí constituyen insumos útiles para la mejora continua y para el seguimiento de los productos con menor aceptación.

6. Análisis de las respuestas abiertas

Las preguntas abiertas complementan el análisis cuantitativo y permiten identificar situaciones específicas que no siempre se reflejan en la escala de satisfacción. Para esta sección se conservaron los comentarios efectivamente registrados en la base original y se realizó una lectura cualitativa de los temas recurrentes.

De manera general, una proporción importante de los comentarios expresa conformidad con el servicio mediante respuestas como "ninguno", "nada", "todo está bien" o expresiones equivalentes. Paralelamente, se identifican observaciones puntuales relacionadas con preparaciones específicas y con algunos aspectos logísticos.

Tema identificado	Lectura de las observaciones	Acción sugerida
Empanadas y productos fritos	Comentarios asociados con dureza, exceso de grasa, tamaño, temperatura y tipo de empaque.	Reforzar control de preparación, conservación y transporte; revisar presentación y aceptación.
Huevo cocido	Observaciones sobre cocción, textura y temperatura al momento del consumo.	Estandarizar tiempos de cocción y manejo de temperatura.
Frutas	Observaciones puntuales frente a maduración, acidez y estado de algunas frutas, especialmente cítricos.	Fortalecer inspección de calidad y criterios de recepción.
Variedad de alimentos	Solicitudes de mayor rotación y menor repetición de algunas harinas o preparaciones.	Revisar posibilidades de alternancia dentro de la minuta aprobada.
Bienestarina y complementos	Algunas familias solicitan continuidad o mayor claridad sobre la entrega de complementos.	Reforzar información a familias y seguimiento a las entregas programadas.
Cantidades y porciones	Se registran observaciones aisladas sobre cantidades para algunos grupos etarios.	Verificar gramajes, porciones y correspondencia con grupo etario.
Empaque y condiciones del espacio	Se mencionan bolsas para fritos, presentación del producto y, en casos puntuales, ventilación del lugar de atención.	Revisar materiales de empaque y reportar condiciones locativas cuando corresponda.

7. Principales hallazgos

- El indicador global de satisfacción positiva se ubica en 92,5 %, evidenciando una percepción favorable del componente alimentario.
- La puntualidad en la entrega de la RPP es el aspecto mejor valorado, con 96,3 % de satisfacción positiva.
- La calidad de las leguminosas y de los productos lácteos presenta niveles de satisfacción superiores al 93 %.
- La variedad de alimentos en la RPP, aunque registra 89,3 % de satisfacción positiva, concentra la mayor proporción relativa de respuestas Poco satisfecho y constituye el principal aspecto a fortalecer.
- Las observaciones abiertas no evidencian una inconformidad generalizada, sino situaciones específicas asociadas con determinadas preparaciones, condiciones de cocción, fruta, empaque, cantidades y variedad.
- Los resultados respaldan la continuidad de los controles logísticos y de calidad, complementados con mecanismos permanentes de escucha a las familias.

9. Conclusiones

El análisis de la encuesta de satisfacción evidencia una percepción predominantemente positiva frente al servicio alimentario. En la base interna ajustada de 460 participantes por pregunta, el promedio consolidado de satisfacción positiva alcanza 92,5 %, lo que permite concluir que los alimentos y refrigerios suministrados presentan una aceptación favorable entre participantes y familias.

La puntualidad de las entregas, la calidad de las leguminosas y el estado de los productos lácteos se consolidan como fortalezas de la operación. Estos resultados reflejan la importancia de mantener los procesos de planeación logística, recepción, almacenamiento, transporte y verificación de calidad que se vienen desarrollando.

Las oportunidades de mejora se concentran principalmente en la variedad de los alimentos, determinadas preparaciones fritas, el manejo del huevo cocido, la calidad puntual de algunas frutas, las cantidades percibidas por algunas familias y ciertos aspectos de empaque. Estas observaciones deben ser atendidas desde un enfoque preventivo y de mejora continua, sin desconocer que la tendencia general de la evaluación es favorable.

Finalmente, se recomienda continuar aplicando mecanismos de seguimiento y satisfacción, fortaleciendo la retroalimentación con las familias y utilizando sus observaciones como insumo para la toma de decisiones. La percepción de los participantes constituye un elemento esencial para garantizar que la operación alimentaria mantenga condiciones de calidad, oportunidad, pertinencia y aceptación.