

SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CIUDADANÍA

PROYECTO 735: Desarrollo Integral a la primera infancia en Bogotá

Servicio: Ámbito Institucional

Modalidad: Jardines infantiles

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta un análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los padres, madres y cuidadores de los niños y niñas que reciben el servicio de Jardines Infantiles y Jardines Acunar de la Secretaría Distrital de Integración Social.

La encuesta fue aplicada a 972 personas de las 20 Localidades de Bogotá – 16 Subdirecciones Locales para la Integración Social, durante el mes de octubre de 2015. El cuestionario cuenta con 11 preguntas sobre aspectos como alimentación, infraestructura del jardín infantil, calidad de atención por parte de las maestras y maestros, identificación del nombre de la Entidad, procedimientos de ingreso, capacitación entre otros.

Los resultados permiten inferir que el alto porcentaje de satisfacción de los padres, madres y cuidadores sobre la calidad en la atención que se brinda a los niños y niñas en las jardines infantiles y jardines Acunar en cuanto al talento humano, alimentación, capacitaciones, sin embargo se debe proyectar ajustes para mejorar las infraestructuras, tiempos utilizados en los procedimientos para el ingreso al servicio y la puntualidad en las reuniones convocadas desde el jardín infantil.

1. OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de los participantes del servicio Atención Integral a la primera infancia en ámbito institucional (jardines infantiles), a fin de contar con

información que aporte a la toma de decisiones y fortalezca el proceso de mejora continua en la entidad.

1. METODOLOGÍA

1.1. INSTRUMENTO UTILIZADO:

Para la medición de satisfacción de la vigencia 2015 se realizó un estudio cuantitativo. La información fue recolectada a través de un formulario de 11 preguntas, indagando a los participantes sobre los componentes del servicio: Creciendo Saludables, Ambientes Adecuados y Seguros, Educación Inclusiva Diversa y de Calidad, Corresponsabilidad de Agentes Educativos, Talento Humano y Proceso Administrativo.

Con el fin de diligenciar la encuesta dentro de los mismos parámetros se estableció un protocolo que contiene las siguientes recomendaciones al momento de abordar a los padres, madres o cuidadores a la entrada (en la mañana) o salida (en la tarde) del jardín infantil:

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS- es de vital importancia conocer el nivel de satisfacción, percepción y expectativas de los –as ciudadanos-as frente los servicios que se prestan, así como los demás aspectos que contribuyan a mejorar la prestación de los mismos, para lo cual se aplicaran en la SDIS encuestas de satisfacción a cinco servicios.

Durante el proceso de aplicación de dichas encuestas se debe tener en cuenta el siguiente protocolo:

Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la SDIS

Establecer el rapport, lo cual significa generar simpatía y tiene como propósito disminuir las tensiones del participante, se logra a través de actitudes cordiales y amistosas.

Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....), sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.

Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la encuesta.

Informar al ciudadano-a el objetivo de la encuesta y número de preguntas.

Preguntar al ciudadano-a si desea responder la encuesta, explicando que se cuenta con un consentimiento informado (adjunto), el cual le permite participar voluntariamente. Así mismo, se debe aclarar que las respuestas serán de uso exclusivo de la SDIS para la definición de acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio y no afectaran su participación en el mismo.

En caso en que el ciudadano-a no desee diligenciar la encuesta se agradece y se despide, llevando un registro del número de ciudadanos-as que no participaron en la aplicación de la encuesta. (No se registrará el nombre del ciudadano-a)

Si durante el desarrollo de la encuesta no es clara alguna pregunta para el-a ciudadano-a, se debe dar claridad sobre la misma, sin insinuaciones acerca de las respuestas apropiadas.

El vocabulario utilizado deberá ofrecer la mejor oportunidad para transmitir las ideas, completa y exactamente, entre el entrevistador y su interlocutor, es decir, que el entrevistador utilice términos claros y de fácil comprensión para el entrevistado.

La encuesta debe ser diligenciada preferiblemente por el ciudadano-a, a excepción de los casos en que los-as participantes soliciten que sea el entrevistador quien la diligencie.

Se debe informar al participante que la encuesta cuenta con un espacio para registrar sus sugerencias y/o comentarios tanto del servicio como de la encuesta.

Se agradece la colaboración y se despide del ciudadano/a.

1.2. FICHA TÉCNICA

Diseño muestral:

Población objetivo: Padres, madres o cuidadores de los niños y niñas de los jardines infantiles de la Secretaría Distrital de Integración Social durante la vigencia 2015.

Universo representado: Niños y niñas atendidas en los 431 Jardines infantiles de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Tamaño del Universo: 66.976 niños y niñas

Marco muestral: Listado de niños y niñas atendidas en los Jardines Infantiles y Jardines Acunar. (Se anexa listados)

Tipo de muestreo: Probabilístico



Técnica de muestreo: Aleatorio simple

Tamaño de muestra: 972 personas

SUBDIRECCION LOCAL	No. ENCUESTAS
Barrios Unidos - Teusaquillo	9
Bosa	108
Chapinero	12
Ciudad Bolívar	122
Engativa	54
Fontibón	43
Kennedy:	113
Mártires	19
Antonio Nariño/Puente Aranda	13
Rafael Uribe Uribe	65
San Cristóbal	62
Santafé – Candelaria	22
Suba:	115
Tunjuelito	53
Usaquén	50
Usme – Sumapaz	112
TOTAL	972

Técnica de recolección de información: Entrevista personal cara a cara a los padres, madres o cuidadores de los niños y niñas seleccionadas.

Fecha de realización: Del 2 al 16 de octubre de 2015

Preguntas concretas que se formularon:

Las preguntas que se formularon fueron evaluadas en cinco niveles: Muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo. Para la primera pregunta se dieron cinco opciones de entidades de nivel Distrital.

Preguntas:

1. ¿Cuál de los siguientes nombres corresponde a la entidad que le presta el servicio?
2. ¿Cómo califica el servicio que está recibiendo?

3. ¿Cómo califica el ingreso al servicio?
4. ¿Cómo califica el sitio donde se presta el servicio?
5. ¿Cómo califica la atención de las personas que prestan el servicio?
6. ¿Cómo califica la calidad de los alimentos que reciben niños, niñas, en el jardín infantil que se encuentra matriculado su hijo / hija?
7. ¿Cómo califica el trato que le brindan las maestras que atienden el jardín infantil en el que se encuentra matriculado su hijo / hija?
8. ¿Cómo califica, capacitación, encuentros y talleres que usted recibe en el jardín infantil?
9. ¿Cómo califica las instalaciones físicas en donde funciona el jardín infantil en el que se encuentra matriculado su hijo / hija?
10. ¿Cómo califica la formación en juego, arte, literatura, exploración del medio que le brinda el jardín infantil donde está matriculado su hijo, hija?
11. ¿Cómo califica la formación profesional de las maestras que atienden el jardín infantil en el que se encuentra matriculada su hijo, hija?

Por último se dejó la opción de dar sugerencias u observaciones sobre el servicio.

Se anexa el formulario de la encuesta.

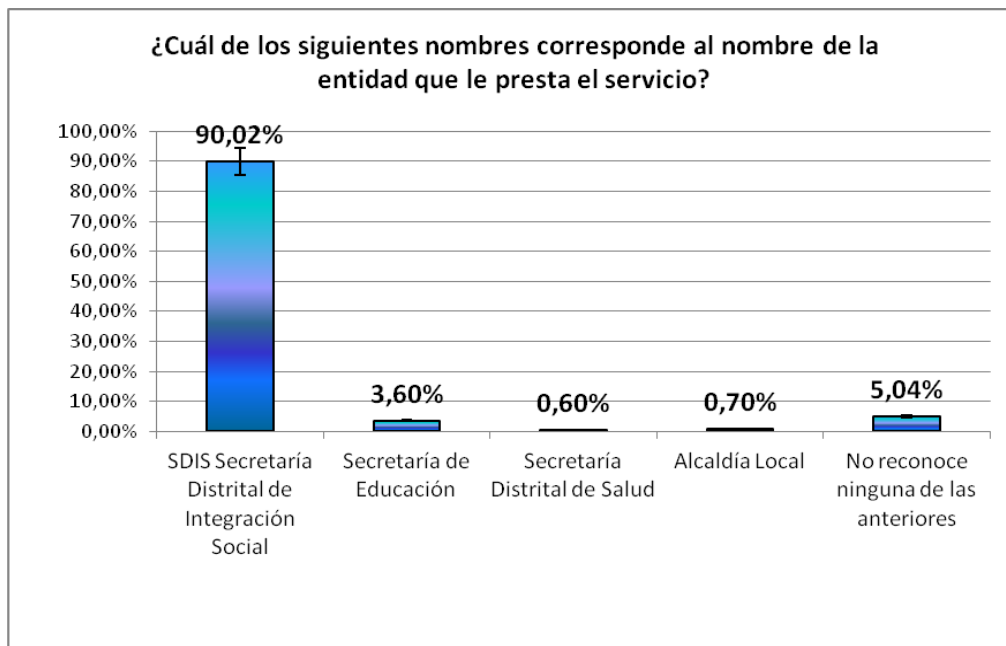
RESULTADOS

El resultado de las encuestas se presenta por cada una de las preguntas a continuación:

3.1 ¿Cuál de los siguientes nombres corresponde a la entidad que le presta el servicio?

ENTIDAD	No.	%
Alcaldía Local	7	0.72
No reconoce ninguna de las anteriores	49	5.04
SDIS Secretaría Distrital de Integración Social	875	90.02
Secretaría de Educación	35	3.06
Secretaría Distrital de Salud	6	0

Grafico 1



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles.

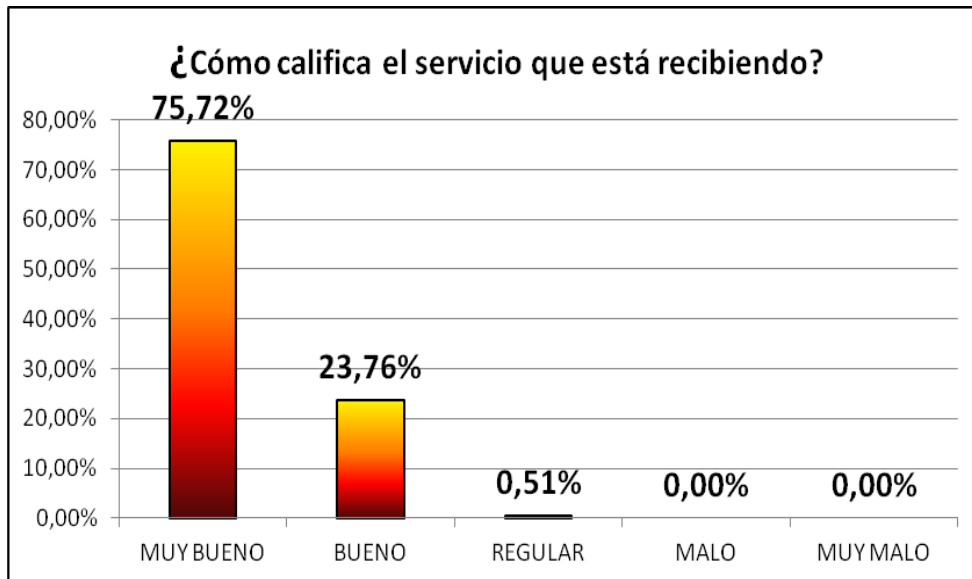
Se encuentra que el 90% de los padres, madres o cuidadores identifican la Secretaría Distrital de Integración Social como la entidad prestadora del servicio, es decir que el 10% restante no reconoce a la SDIS como la prestadora del servicio, de los cuales el 3% reconoce a la Secretaría de Educación como la prestadora del servicio.

Esto permite evidenciar el posicionamiento de la gestión institucional en los territorios y el reconocimiento del servicio social por parte de las familias de las niñas y niños.

3.2 ¿Cómo califica el servicio que está recibiendo?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	736	75.72
BUENO	231	23.76
REGULAR	5	0.51
MALO	0	0
MUY MALO	0	0

Gráfico 2



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

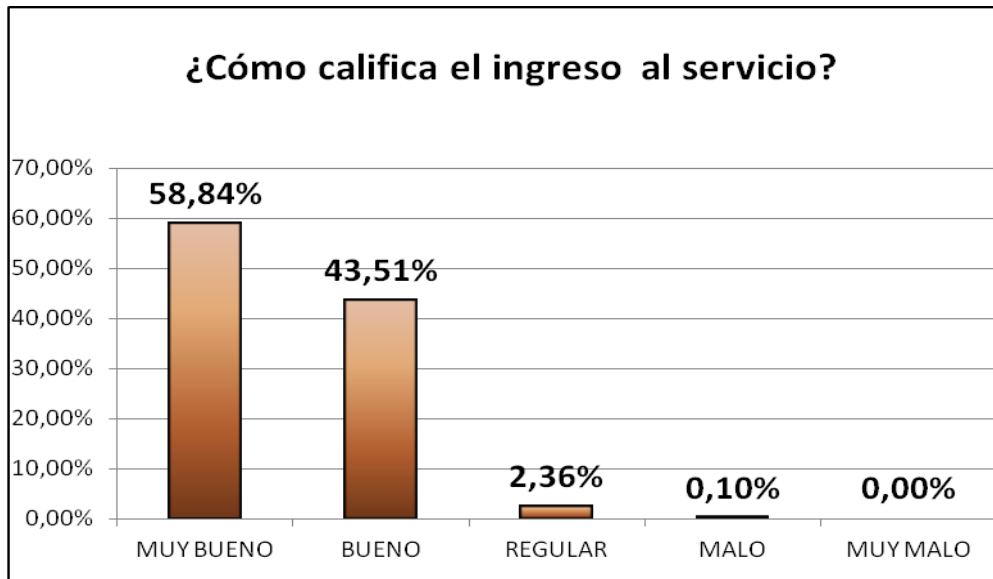
Los padres, madres o acudientes se encuentran satisfechos con el servicio teniendo en cuenta que el 99,49% califica la prestación del servicio como “bueno” o “muy bueno”.

La sobresaliente calificación favorable del servicio por parte de las familias de las niñas y niños, permite notar que los procesos de cualificación del servicio y de las personas vinculadas al mismo, generan valor y afianzan los objetivos de que se traza la entidad para con su población sujeto de atención.

3.3 ¿Cómo califica el ingreso al servicio?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	525	54.01
BUENO	423	43.51
REGULAR	23	2.36
MALO	1	0.10
MUY MALO	0	0

Gráfico 3



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

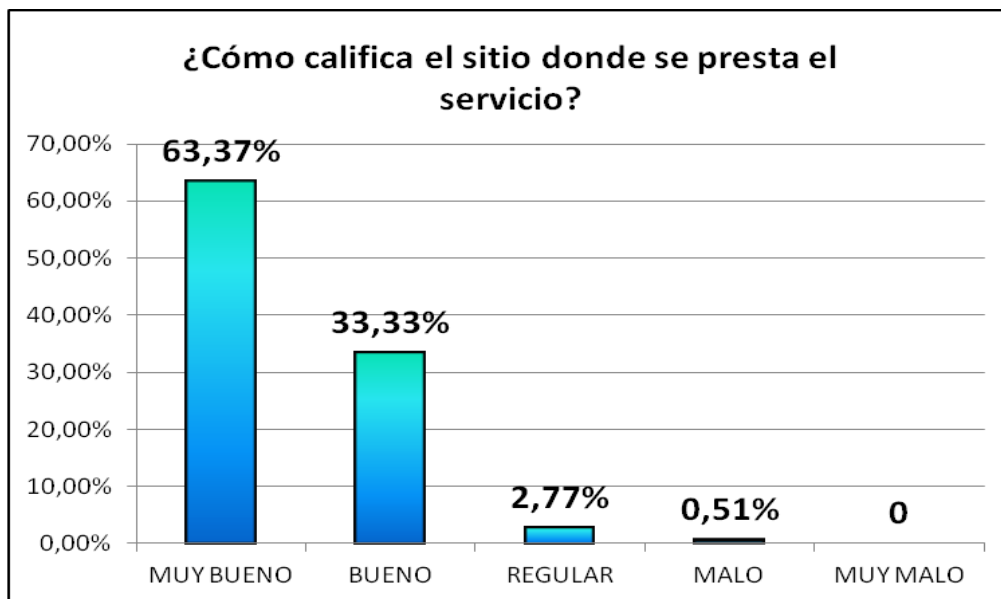
El 54,01% califica el ingreso al servicio como “muy bueno”, el 43,51% “bueno” y el 2,32% regular.

Los resultados frente a esta pregunta resaltan que los procesos de ingreso generan satisfacción en las madres, padres o cuidadores de las niñas y niños en el servicio, notando que la unificación de acciones y estandarización de actividades mejoran significativamente el ejercicio de vinculación e ingreso a los jardines infantiles.

3.4. ¿Cómo califica el sitio donde se presta el servicio?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	616	63,37
BUENO	324	33,33
REGULAR	27	2,77
MALO	5	0,51
MUY MALO	0	0

Grafico 4



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

El 63,37 de los encuestados califica el sitio donde se presta el servicio como “muy bueno”, el 33,33 % “bueno”; el 2,7% “regular” y el 0,51% como malo.

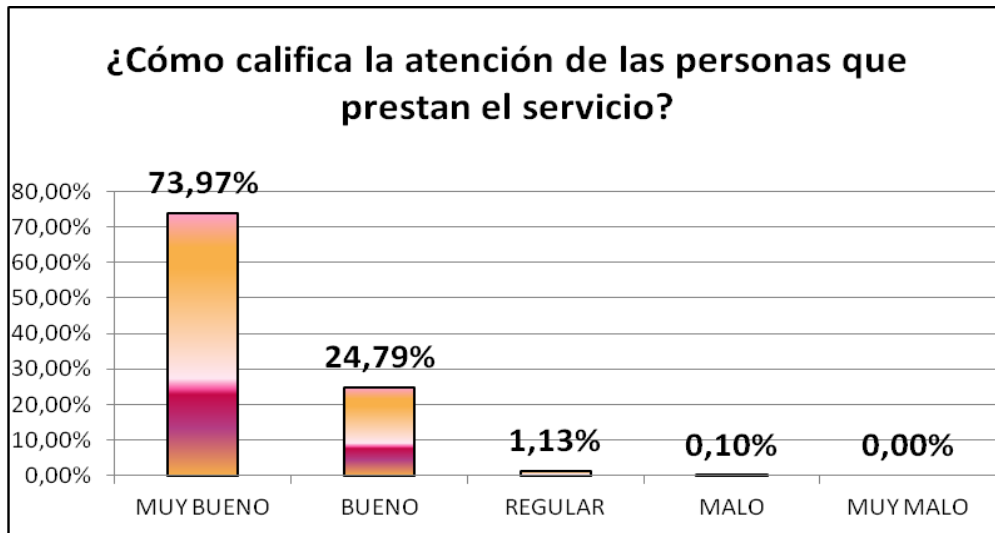
El 2,7 que califica los sitios como “regular” corresponden a los padres y madres y cuidadores de jardines infantiles que operan en unidades en arrendamiento.



3.5 ¿Cómo califica la atención de las personas que prestan el servicio?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	719	73.97
BUENO	241	24.79
REGULAR	11	1.13
MALO	1	0.10
MUY MALO	0	0

Grafico 5



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

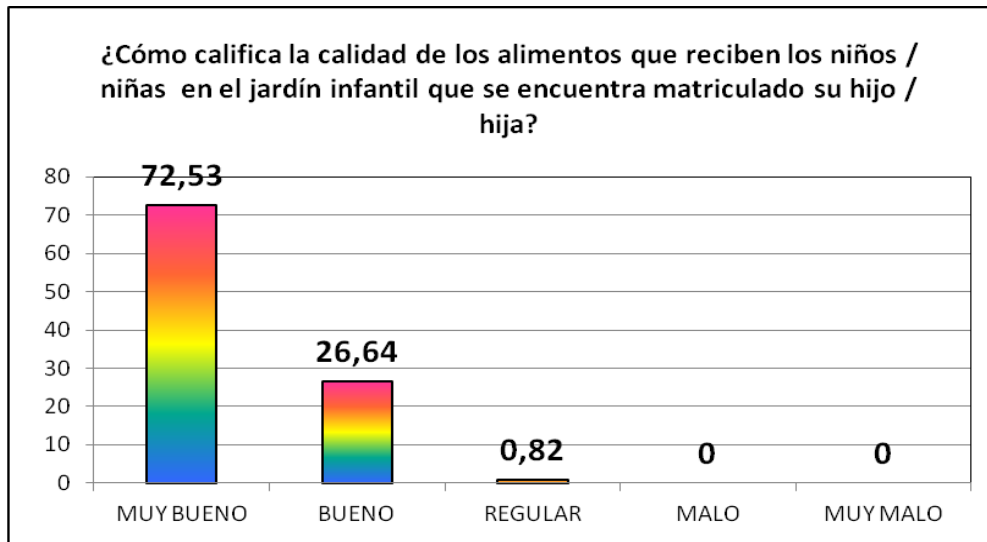
El 73,97% de los encuestados califica la atención de las personas que prestan el servicio como muy bueno, 24,79% bueno, 1,13% regular y el 0,1% malo.

Las familias de las niñas y niños refieren que la atención por parte de las personas vinculadas al Jardín Infantil cumple sus expectativas, por lo cual se pueden resaltar los procesos de fortalecimiento continuo e idoneidad del talento humano.

3.6 ¿Cómo califica la calidad de los alimentos que reciben los niños y las niñas en el jardín infantil donde se encuentra matriculado su hijo/ hija?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	705	72.53
BUENO	259	26.64
REGULAR	8	0.82
MALO	0	0
MUY MALO	0	0

Grafico 6



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

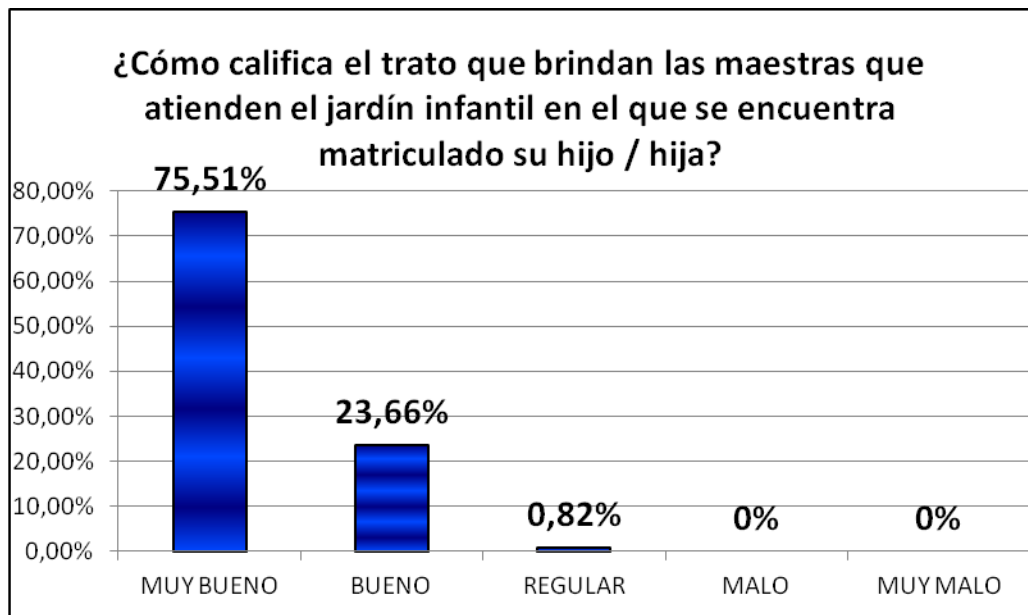
El 72,53% de los encuestados califican la calidad de los alimentos como muy buenos, 26,64% bueno y el 0,82% regular.

Este resultado permite evidenciar el amplio compromiso de la entidad con la seguridad alimentaria de las niñas y niños, un acompañamiento permanente de mano de un equipo de profesionales de la Subdirección para la Infancia y la articulación oportuna con las áreas competentes (Subdirección para la Gestión Integral Local – Proyecto Seguridad Alimentaria).

3.7 ¿Cómo califica el trato que le brindan las maestras que atienden el jardín infantil en el que se encuentra matriculado su hijo / hija?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	734	75.51
BUENO	230	23.66
REGULAR	8	0.82
MALO	0	0
MUY MALO	0	0

Grafico 7



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

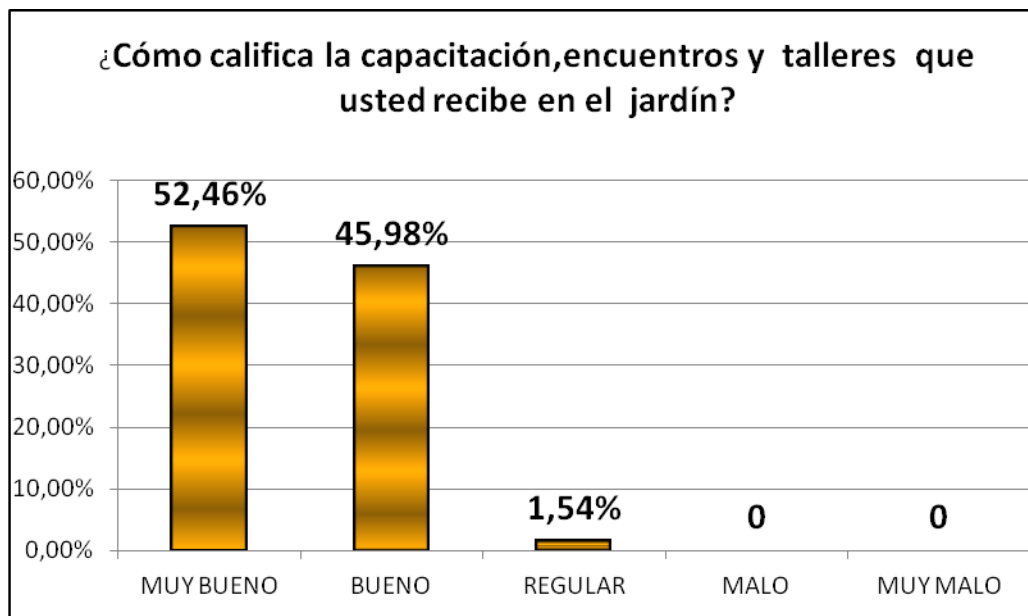
El 75,51% califica el trato que reciben los niños y las niñas como muy bueno, el 23,66% bueno y el 0,82% regular.

En concordancia con la pregunta 5 las madres, padres y cuidadores reconocen que el trato y la atención por parte del talento humano asociado al servicio, es eficiente y oportuno.

3.8 ¿Cómo califica la capacitación, encuentros y talleres que usted recibe en el jardín infantil?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	510	52.46
BUENO	447	45.98
REGULAR	15	1.54
MALO	0	0
MUY MALO	0	0

Grafico 8



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

El 52,46% califica la capacitación, encuentros y talleres como muy bueno, el 45,98% bueno, el 1,54% regular.

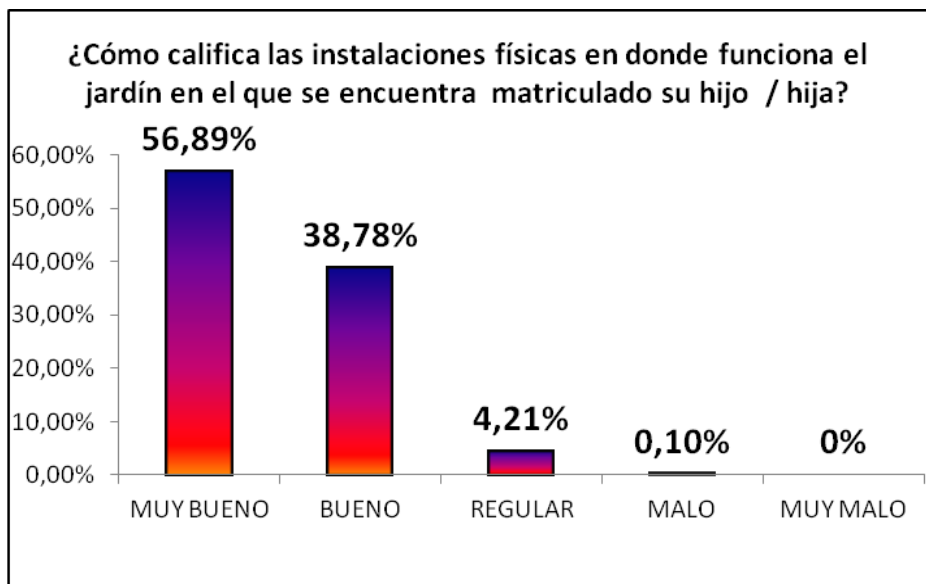


Cabe anotar, que si bien es cierto la satisfacción está concentrada en las opciones muy bueno y bueno, el comportamiento frente a las anteriores preguntas cambio aproximadamente un 20% de las personas pasando del nivel de satisfacción de muy bueno a bueno.

3.9 Cómo califica las instalaciones físicas en donde funciona el jardín infantil en el que se encuentra matriculado su hijo / hija?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	553	56,89
BUENO	377	38,78
REGULAR	41	4,21
MALO	1	0,10
MUY MALO	0	0

Grafico 9



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

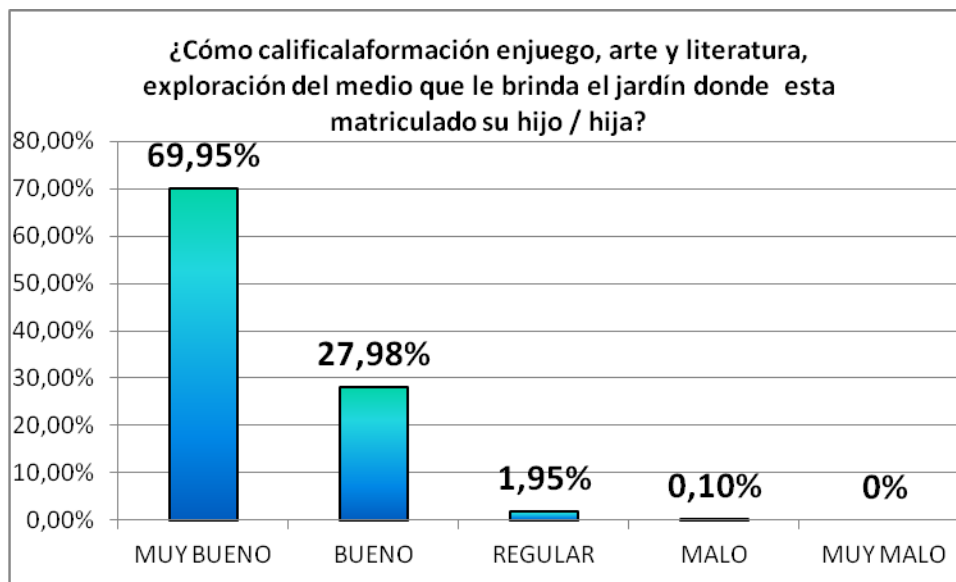
El 56,89% de los encuestados califica las instalaciones donde funciona el jardín como muy buena, el 38,78% como bueno, 4,21% regular y el 0,1% malo.

Teniendo en cuenta la progresiva implementación del estándar de ambientes adecuados y seguros en las unidades operativas, es necesario fortalecer acciones y optimizar procesos con el área competente (Subdirección de Plantas Físicas) para atender con oportunidad los requerimientos.

3.10 ¿Cómo califica la formación en juego, arte, literatura, exploración del medio que le brinda el jardín infantil donde esta matriculado su hijo / hija?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	680	69,95
BUENO	272	27,98
REGULAR	19	1,95
MALO	1	0,102
MUY MALO	0	0

Grafico 10



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

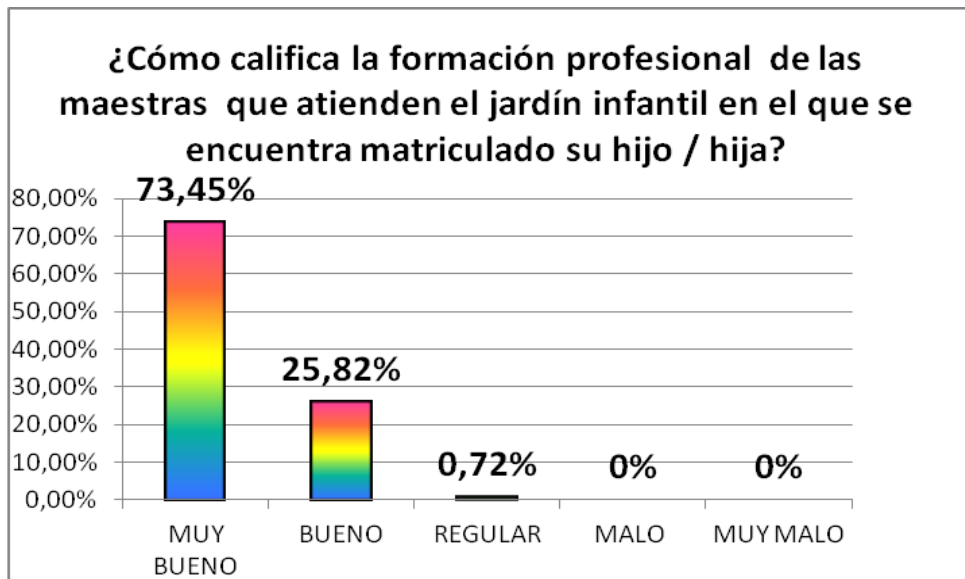
El 69,95% de los encuestados califica la formación en juego, arte y literatura, exploración del medio que le brinda el jardín como muy bueno, 27,98% bueno, 1,95% regular, 0,1% malo.

El desarrollo de procesos de formación para las niñas y los niños en diferentes componentes, contribuyen a la buena calificación en la satisfacción y percepción de las madres, padres y cuidadores, así como a la generación de un impacto positivo en el desarrollo de las niñas y los niños.

3.11 ¿Cómo califica la formación profesional de las maestras que atienden el jardín infantil en el que se encuentra matriculado su hijo / hija?

CRITERIO	No.	%
MUY BUENO	714	73.45
BUENO	251	25.82
REGULAR	7	0.72
MALO	0	0
MUY MALO	0	0

Grafico 11



Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada en octubre de 2015 a los padres, madres y cuidadores de niños y niñas de jardines infantiles

El 73,45% de los encuestados califica la formación profesional de los maestros y maestras de los jardines infantiles como “muy buena”, 25,82% “bueno” y el 0,72% como “regular”.

El 99,2% de los padres, madres y cuidadores consideran que la formación de las maestras y maestros que atienden a sus hijos –as se encuentra entre muy buena y buena. Esto es el reflejo del perfil académico y la continúa cualificación que brinda la SDIS al equipo de atención a la primera infancia.

3.12 Se solicitó a los encuestados: “Si tiene alguna sugerencia u observación frente al servicio social que está recibiendo o frente a la encuesta por favor escribala aquí”.

472 de los encuestados dieron una sugerencia u observación sobre el servicio recibido. Las observaciones fueron clasificadas en las siguientes categorías:

- ✓ Infraestructura
- ✓ Alimentación
- ✓ Procedimiento de ingreso
- ✓ Agradecimiento
- ✓ Talleres, capacitación a padres - madres de familia.
- ✓ Entrada y salida de los niños y niñas al jardín
- ✓ Proceso de aprendizaje
- ✓ Cumplimiento en los horarios a las reuniones y talleres.

Las sugerencias y observaciones de los padres, madres o cuidadores de los niños y niñas son:

- ✓ Reiteran agradecimientos por el servicio y felicitan a las maestras y maestros que atienden a los niños y niñas por su labor y amabilidad.
- ✓ Las instalaciones se deben ampliar y mejorar las fechadas y la pintura en general.
- ✓ Las casas (en arriendo) donde funcionan los jardines son muy pequeñas, frías, no cuentan con zonas verdes y recreación para los niños y niñas.
- ✓ Los arreglos que se hacen a las infraestructuras se deben realizar en periodo de vacaciones para no afectar el servicio que se brinda a los niños y niñas.
- ✓ Algunas maestras, coordinadoras, apoyos administrativos y vigilantes deben mejorar el trato a los padres, madre y cuidadores a la entrada y salida del jardín porque son displicente, cierran la puerta de ingreso y autorizan nuevamente el ingreso de los niños y niñas media hora después; esta situación les afecta llegar oportunamente a los lugares de trabajo.
- ✓ El proceso de aprendizaje brindado a los niños y niñas no contempla actividades de lecto - escritura, tareas y utilización de cuadernos que los preparen de mejor manera para su ingreso al sistema escolar.

- ✓ Solicitan que las jornadas de fortalecimiento adelantadas se lleven a cabo fuera del horario del servicio, ya que deben pagar a un tercero el cuidado de los niños y niñas los viernes en los que se realizan las jornadas de fortalecimiento y esto conlleva destinar un presupuesto extra.
- ✓ Los talleres y capacitaciones que realizan las y los psicólogos y nutricionistas no inician a la hora de la convocatoria y los extienden a lo largo de la mañana o la tarde sin tener en cuenta que los padres y madres deben retirarse para ir a la jornada laboral.
- ✓ El procedimiento de ingreso al servicio es muy dispendioso y demorado. El ingreso debe ser oportuno.



2 CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados de las encuestas se concluye lo siguiente:

- ✓ Se evidencia el posicionamiento de la gestión institucional en los territorios y el reconocimiento del servicio social por parte de las familias de los niños y las niñas.
- ✓ Los procesos de cualificación del servicio y del talento humano vinculado generan valor y afianzan los objetivos trazados por el Entidad.
- ✓ Los padres y madres de familia consideran que el servicio es muy bueno, se sienten satisfechos de la atención que se brinda a los niños y niñas durante la jornada diaria.
- ✓ Los padres y madres consideran que la alimentación que reciben los niños y niñas es muy buena y contribuye a su estado nutricional.
- ✓ Para los jardines que funcionan en casas en arrendamiento manifiestan que son pequeñas y no cuentan con los espacios adecuados para el desarrollo de los niños y niñas.
- ✓ Los procedimientos de ingreso al servicio deben ser revisado para que se mejore la oportunidad en la respuesta al ciudadano-a.
- ✓ Solicitan aumentar la cobertura en las sala materna porque no encuentran donde dejar a los bebés.
- ✓ Los padres y madres solicitan que se realicen salidas pedagógicas a los niños y niñas.

3 RECOMENDACIONES

- ✓ Socializar a los padres y madres de familia el Modelo de atención a la primera infancia en ámbito institucional que se basa en el fortalecimiento del desarrollo de la primera infancia.
- ✓ Cualificar a las coordinadoras, maestras, apoyos administrativos y los servicios de aseo y vigilancia en la calidad y calidez en la atención de ciudadanía.
- ✓ Revisar y ajustar el procedimiento de ingreso para que tenga mayor oportunidad en la respuesta al ciudadano.
- ✓ Apropiar los recursos necesarios para el mantenimiento de las infraestructuras de los jardines infantiles.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de horarios establecidos para la realización de los talleres o jornadas dirigidas a padres, madres y cuidadores.