

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Subdirección para la Infancia

Ámbito Institucional

JARDINES INFANTILES – JARDINES ACUNAR

PRESENTACIÓN RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCION DE LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PROYECTO 735: Desarrollo Integral a la primera infancia en Bogotá

Servicio: Ámbito Institucional

Modalidad: Jardines infantiles



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

INSTRUMENTO UTILIZADO

Se utilizó encuesta construida con 11 preguntas y un protocolo de aplicación de la encuesta.

Las preguntas hacen referencia a la percepción que los padres, madres o cuidadores tienen del servicio en el marco de la Atención Integral a la Primera Infancia en los componentes: Creciendo Saludables, Ambientes Adecuados y Seguros, Educación Inclusiva Diversa y de Calidad, Corresponsabilidad de Agentes Educativos, Talento Humano y Proceso Administrativo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

INSTRUMENTO UTILIZADO

Las preguntas que se formularon fueron evaluadas en cinco niveles: Muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.

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?



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

INSTRUMENTO UTILIZADO

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?



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ
HUMANA

FICHA TÉCNICA

Diseño maestral:

Población objetivo: Padres, madres o cuidadores de los niños y niñas de los jardines infantiles de la Secretaría Distrital de Integración social con administración directa o tercerizada.

Universo representado: Jardines infantiles de 16 Subdirecciones Locales para la integración social.

Tamaño del Universo: 66.976 niños y niñas
431 jardines infantiles.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

FICHA TÉCNICA

SUBDIRECCION LOCAL	No. ENCUESTAS
Barrios Unidos	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FICHA TÉCNICA

Marco muestral: Padres, madres o cuidadores de niños y niñas que son atendidos en los jardines infantiles de la Secretaria Distrital de Integración Social.

Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Técnica de muestreo: Entrevista personal - cara a cara a los padres, madres o cuidadores de los niños / niñas de los jardines infantiles.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

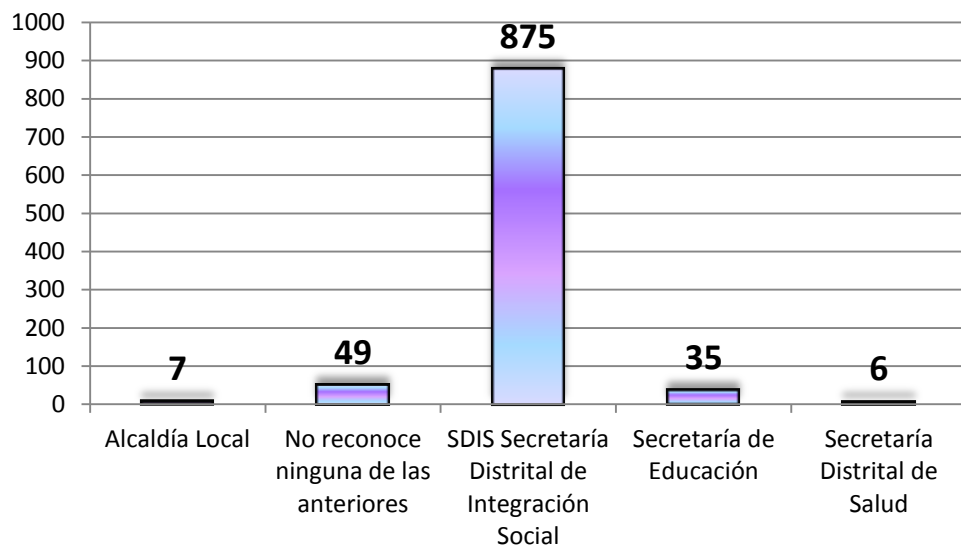
BOGOTÁ
HUMANANA

RESULTADOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



El 90% de las y los encuestados reconoce que la Secretaría distrital de Integración Social es la entidad donde se les presta el servicio. El 5% no reconoce que entidad lo atiende.

El 3% respondió que la Secretaría de Educación y el 0,72% Alcaldía Local.

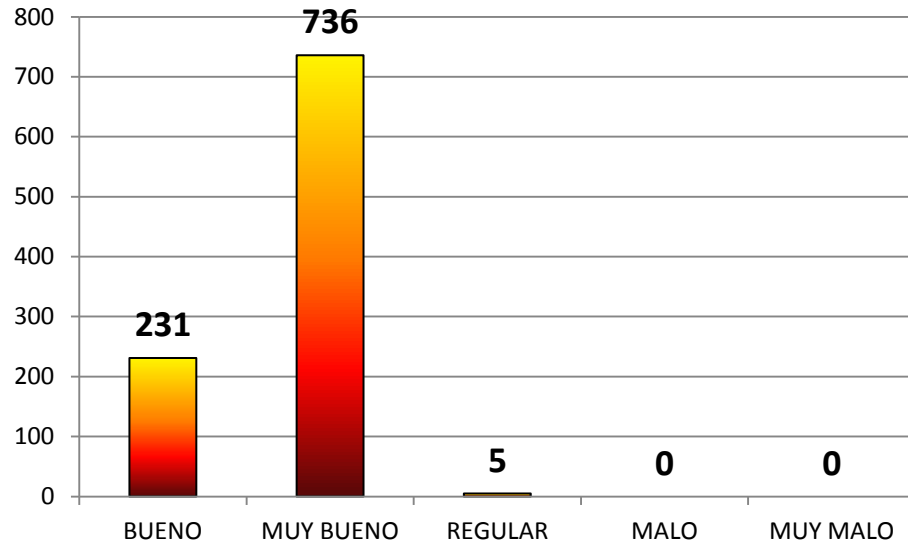
ENTIDAD	No. DE RTAs	%
Alcaldía Local	7	0,72
No reconoce ninguna de las anteriores	49	5,04
SDIS Secretaría Distrital de Integración Social	875	90
Secretaría de Educación	35	3,6
Secretaría Distrital de Salud	6	0,61
Total general	972	99,97



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

2 ¿Cómo califica el servicio que está recibiendo?



El 75,72% de los encuestas califican el servicio que reciben como “muy bueno” y el 23,72% como “bueno”, el 0,5% lo califica como regular.

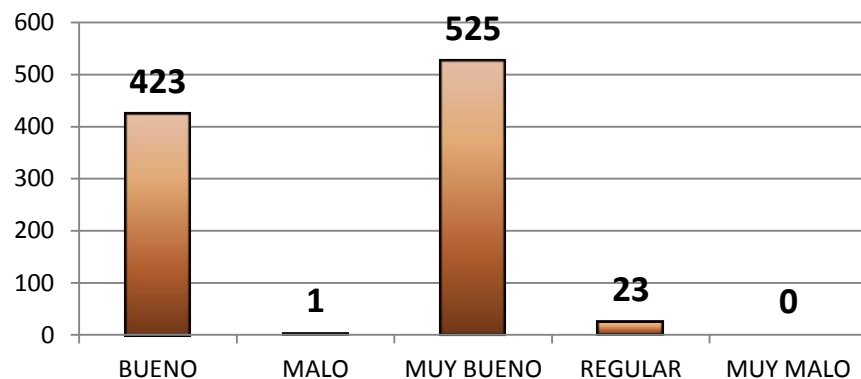
CRITERIO	No.	%
BUENO	231	23,7654321
MUY BUENO	736	75,7201646
REGULAR	5	0,51440329
MALO	0	100
MUY MALO	0	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

3 ¿Cómo califica el ingreso al servicio?



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

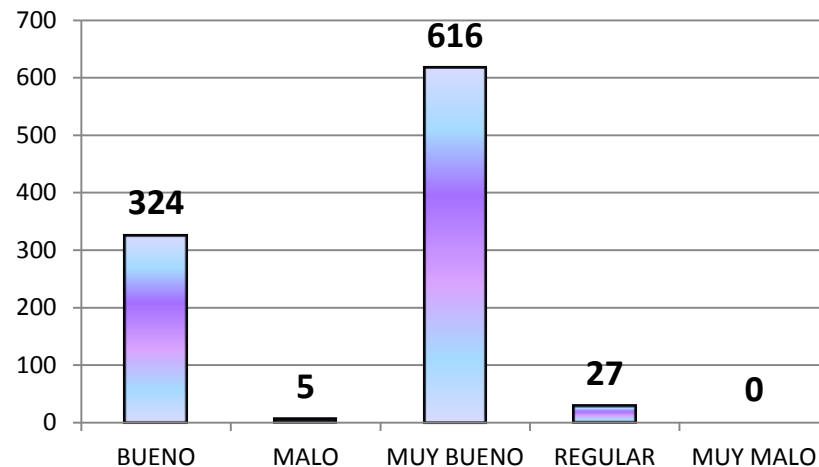
CRITERIO	FRECUENCIA	%
BUENO	423	43,51
MALO	1	0,1
MUY BUENO	525	54,01
REGULAR	23	2,36
MUY MALO	0	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

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



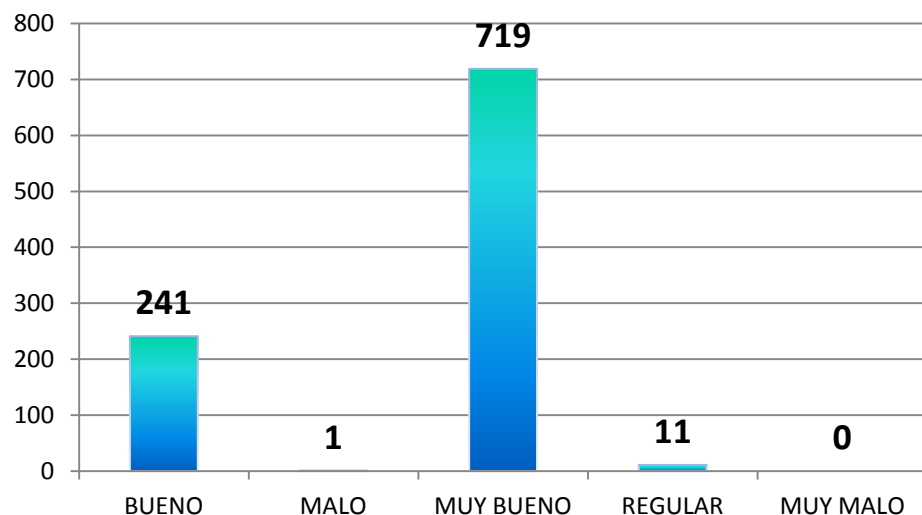
El 63,37 de los encuestados califica el sitio donde se presta el servicio como “muy bueno”, el 33,33 % “bueno”; el 2,7% “regular” y el 0,51% como malo.

CRITERIO	FRECUENCIA	%
BUENO	324	33,33
MALO	5	0,51
MUY BUENO	616	63,37
MUY MALO	0	0
REGULAR	27	2,77



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



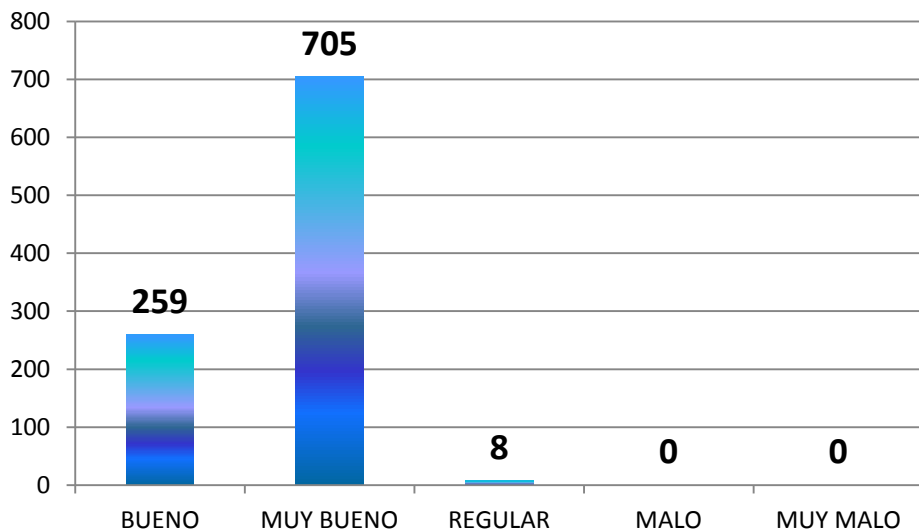
El 73,97% de los encuestados califica la atención de las personas que prestan el servicio como muy bueno, 24,79% bueno, 1,13% regular y el 0,1% malo.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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?



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

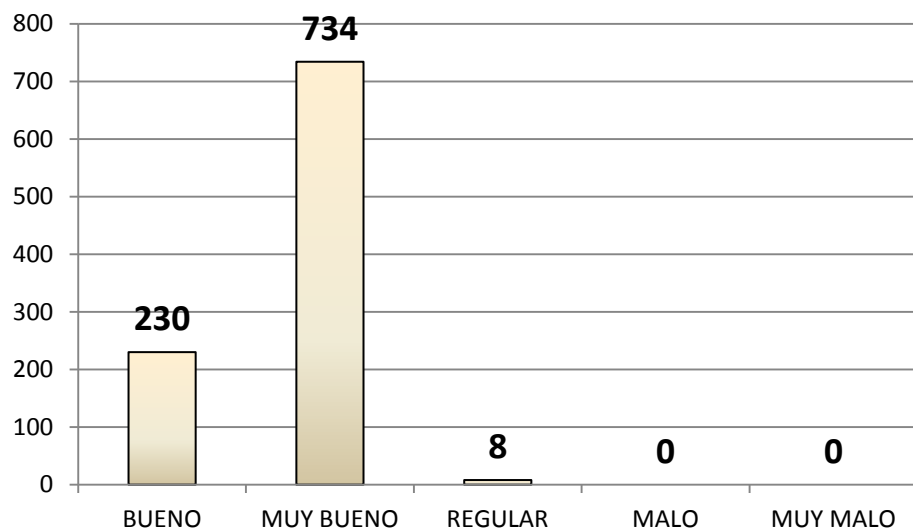
CRITERIO	No.	%
BUENO	259	26.64
MUY BUENO	705	72.53
REGULAR	8	0.82
MALO	0	0
MUY MALO	0	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

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



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.

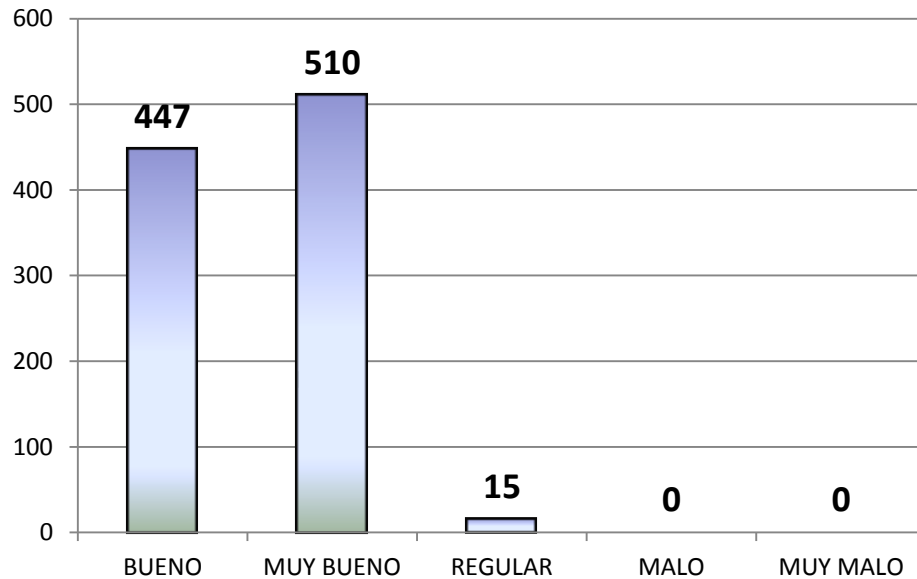
CRITERIO	No.	%
BUENO	230	23.66
MUY BUENO	734	75.51
REGULAR	8	0.82
MALO	0	0
MUY MALO	0	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

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



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

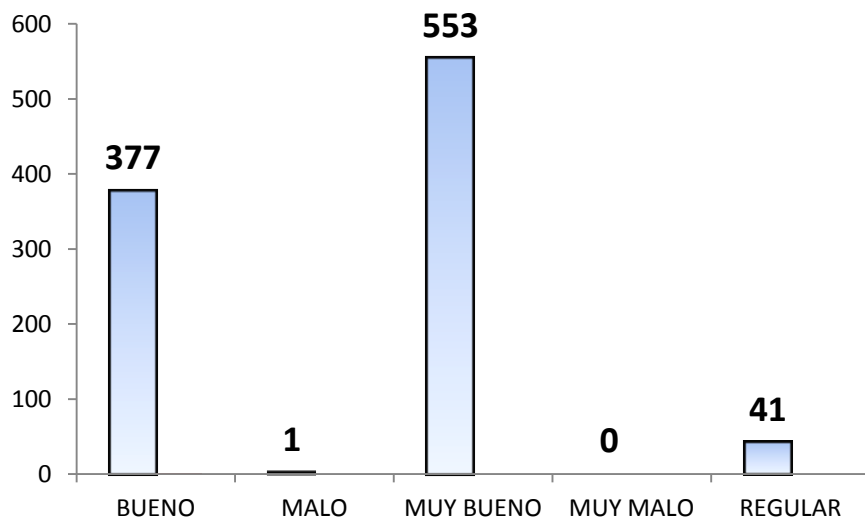
CRITERIO	No.	%
BUENO	447	45.98
MUY BUENO	510	52.46
REGULAR	15	1.54
MALO	0	0
MUY MALO	0	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

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



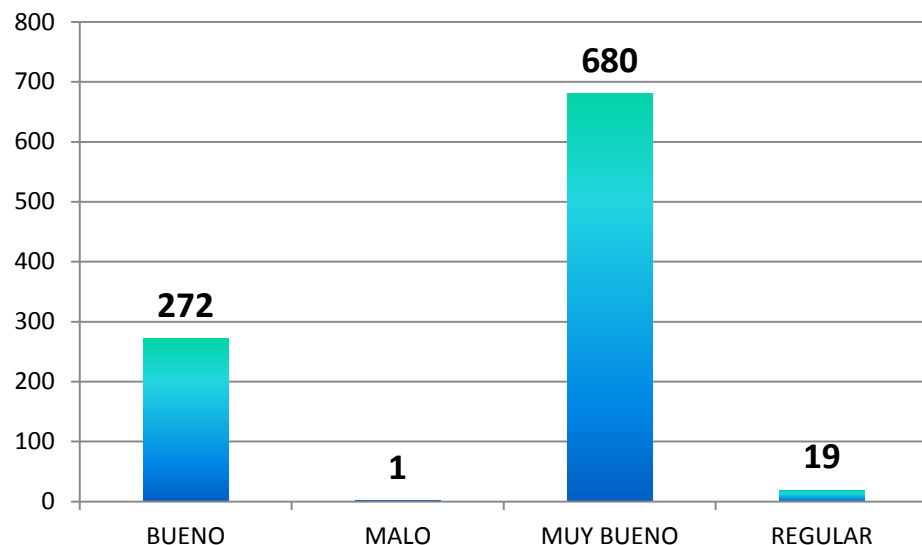
El 56,89% de los encuestados califica las instalaciones donde funciona el jardín como muy buena, el 38,78% como bueno, 4,21% regular y el 0,1% malo.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



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.

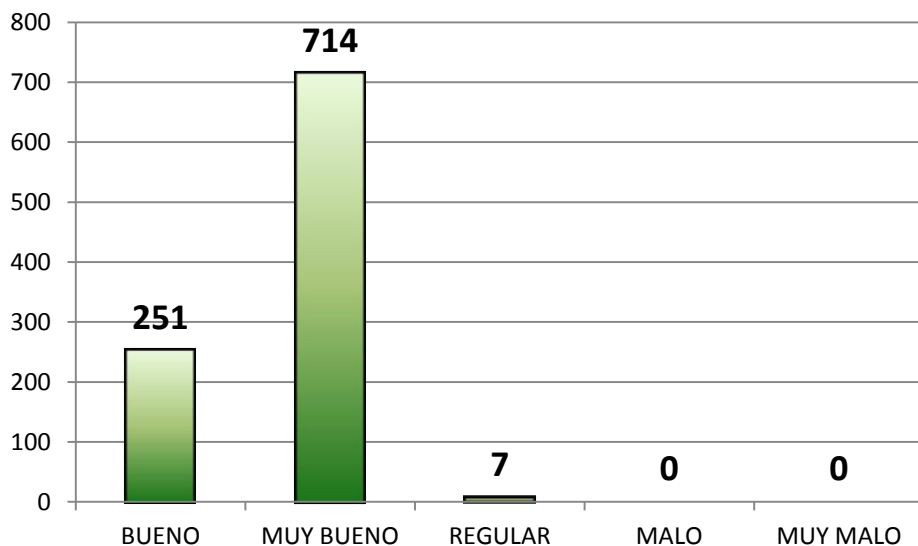
CRITERIO	No.	%
BUENO	272	27,98
MALO	1	0,102
MUY BUENO	680	69,95
REGULAR	19	1,95



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

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



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 “malo”.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

En el punto 12, se solicito a los encuestados “Si tiene alguna sugerencia u observación frente al servicio social que está recibiendo o frente a la encuesta por favor escríbala aquí”.

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

- Infraestructura
- Alimentos
- 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

En el punto 12, se solicito a los encuestados “Si tiene alguna sugerencia u observación frente al servicio social que está recibiendo o frente a la encuesta por favor escríbala aquí”.

- Dentro de las observaciones 165 padres, madres o cuidadores reiteran su agradecimiento por el servicio, lo consideran excelente o muy bueno; de la misma manera felicitan a las maestras y maestros que atienden a los niños y niñas y consideran que son muy amables.
- Los padres, madres o cuidadores (46) solicitan que las instalaciones se mejoren, amplíen, mejoren las fechadas y la pintura de las instalaciones en donde funciona el jardín, de la misma manera informan que algunas casas donde funcionan los jardines no brindan los espacios seguros ya que son muy pequeñas, frías, no cuentan con zonas verdes y de recreación para los niños y niñas. De la misma manera solicitan que los arreglos que se hacen a las infraestructuras los hagan en tiempo de vacaciones para no afectar el servicio que se presta a los niños y niñas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

En el punto 12, se solicito a los encuestados “Si tiene alguna sugerencia u observación frente al servicio social que está recibiendo o frente a la encuesta por favor escríbala aquí”.

- En cuanto al trato que brindan algunas maestras, coordinadoras, apoyos administrativos y vigilantes solicitan que se mejore porque a la entrada y salida del jardín son tratados de forma displicente, cierran la puerta de ingreso y deben esperar hasta media hora para que nuevamente autoricen el ingreso de los niños y niñas, viéndose afectados para el desplazamiento a sus lugares de trabajo.
- Para 25 padres, madres de los niños y niñas consideran que los niños y niñas no reciben actividades encaminadas en la lecto-escritura que los preparen de mejor manera para su ingreso al sistema escolar.
- Las jornadas de fortalecimiento que se realizan un viernes cada mes, solicitan que sean realizadas fuera del horario del servicio de los niños y niñas ya que inciden negativamente en el presupuesto de los padres y madres porque deben pagar a quien los cuiden.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

En el punto 12, se solicito a los encuestados “Si tiene alguna sugerencia u observación frente al servicio social que está recibiendo o frente a la encuesta por favor escríbala aquí”.

- Los talleres y capacitaciones que realizan las y los psicólogos y nutricionistas solicitan se que los horarios sean respetados e inicien según lo programado porque se 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.
- En cuanto al procedimiento de ingreso al servicio es muy dispendioso y demorado. Consideran que si bien solicitan un servicio porque se requiere la oportunidad en brindarlo no es la mejor.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

CONCLUSIONES

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

- 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.
- Las infraestructuras que son propiedad de la SDIS fueron catalogadas como muy buenas. Las que son en arrendamiento son pequeñas y no cuentan con los espacios adecuados para el desarrollo de los niños y niña.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

CONCLUSIONES

- 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 bebes.
- Los padres y madres solicitan que se realicen salidas pedagógicas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANA

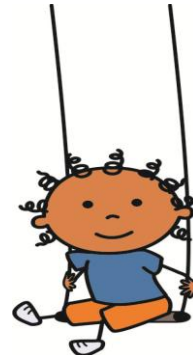
RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a los padres y madres de familia el Modelo de atención a la primera infancia que se basa en el potenciamiento del desarrollo de los niños y las niñas y no en contenidos que son propios del sistema escolar.
- Capacitar a las coordinadoras, maestras, apoyos administrativos y los servicios de aseo y vigilancia en la calidad de atención a la ciudadanía en términos calidad y calidez
- Revisar el procedimiento de ingreso para que sea oportuno.
- Continuar trabajando en el mejoramiento de las infraestructuras de los jardines infantiles con el fin de brindar ambientes adecuados y seguros para los niños y las niñas.
- Solicitar y hacer seguimiento a los talleres que realizan los psicólogos, psicólogas y nutricionistas para que se realicen en los tiempos estipulados y se respeten los horarios de inicio por respeto a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA



SDIS

Subdirección para la Infancia

GRACIAS

