

Anexo 12.4 Evaluación de satisfacción del servicio de atención integral a la primera infancia

Componente Familia, comunidad y redes territoriales

La Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo -UAEBC tiene como responsabilidad general, según el artículo 24 del Decreto 863 de 2020, “coordinar, ejecutar, **evaluar** y gestionar políticas, planes, programas y proyectos para la promoción del desarrollo integral de la primera infancia en el municipio de Medellín” (negrilla fuera de texto).

En cumplimiento de su responsabilidad de evaluar, la UAEBC definió la fase de evaluación y seguimiento de la prestación del servicio en las orientaciones técnicas para la operación de las modalidades de atención integral a la primera infancia, en la cual se adelanta recolección, interpretación y análisis de información, que permite comprender los avances, logros y retos del proceso que se lleva a cabo por parte de cada una de las entidades aliadas en territorio. Una de las acciones desarrolladas en esta fase está contenida en el componente Familia, Comunidad y Redes, criterio 5: “La Entidad prestadora del servicio implementa, de acuerdo con orientaciones de la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo -UAEBC, mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio de atención integral a la primera infancia, y, a partir de los resultados, lleva a cabo las acciones de mejoramiento correspondientes.”

El presente documento contiene las indicaciones e instrumentos para que las entidades prestadoras del servicio, de la modalidad institucional, puedan implementar adecuadamente el antedicho criterio.

1. Objetivo general

Mejorar la calidad de la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, a partir de los resultados de la aplicación de los instrumentos de evaluación de satisfacción definidos por la Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo.

2. Objetivos específicos

- 2.1. Evaluar el nivel de satisfacción de las niñas, los niños, las familias, otras personas significativas y los agentes educativos con el servicio de atención integral a la primera infancia, brindado por las entidades prestadoras en territorio.
- 2.2. Fortalecer el ejercicio de la participación, la corresponsabilidad y la



- incidencia de las niñas, los niños, las familias, otras personas significativas y los agentes educativos en el servicio de atención integral a la primera infancia.
- 2.3. Identificar oportunidades de mejora del servicio de atención integral a la primera infancia.
 - 2.4. Implementar acciones de mejoramiento, a partir de los resultados de la evaluación.

3. Etapas

3.1. Preparación

La Entidad prestadora del servicio socializará con sus equipos interdisciplinarios los instrumentos e indicaciones para llevar a cabo la evaluación, y proyectará las estrategias y el cronograma para el desarrollo del proceso. Además, identificará las niñas, niños, familias y agentes educativos que participarán en la evaluación, de acuerdo con lo establecido en las orientaciones técnicas de la modalidad: literal a, criterio 5, del componente Familia, Comunidad y Redes Territoriales. Igualmente, establecerá las responsabilidades de cada integrante de su equipo en el proceso a desarrollar.

Las Entidad enviará, en un solo correo electrónico, la información del tamaño de la muestra y el cronograma del proceso de todas sus sedes, a la dirección familiacomunidadyredestbc@medellin.gov.co, dentro de los 10 primeros días calendario del mes de mayo, indicando lo siguiente:

Entidad	Sede	Niñas y niños			Familias y otras personas significativas			Agentes educativos		
		Muestra	Fecha inicial	Fecha final	Muestra	Fecha inicial	Fecha final	Muestra*	Fecha inicial	Fecha final

*Los agentes educativos que atienden en más de una sede se contabilizan para la muestra de una de ellas. Se les debe indicar que al diligenciar el formulario en línea seleccionen esa como su sede de atención.

3.2. Sensibilización

La Entidad implementará, con su propia metodología, lo indicado en las orientaciones técnicas, literal b, del criterio en comento. Es fundamental que en esta fase las familias, otras personas significativas y los agentes educativos tengan claridad sobre el carácter anónimo de la información que suministrarán, y explicarles que los datos de identificación se solicitan con el único propósito hacer seguimiento al cumplimiento de la muestra; por lo que se suprimirán al enviar los resultados a la Entidad.

3.3. Recolección de información

Las niñas, los niños, las familias, otras personas significativas y los agentes educativos evaluarán su nivel de satisfacción, durante los meses de mayo y junio, haciendo uso de los instrumentos definidos. La Entidad velará por el cumplimiento del tamaño de las muestras, para lo cual implementará las estrategias necesarias con sus equipos interdisciplinarios.

Para facilitar este monitoreo, la UAEBC compartirá semanalmente a las entidades, a través de correo electrónico, el avance en el diligenciamiento de los instrumentos por parte de las familias, otras personas significativas y los agentes educativos.

3.4. Análisis de resultados

La UAEBC enviará a las entidades, dentro de los 15 días posteriores a la finalización de la recolección de información, las bases de datos depuradas, con los resultados de la evaluación de las familias, otras personas significativas y los agentes educativos. Con este insumo, sumado a la consolidación de la evaluación cualitativa de las niñas y los niños, las entidades realizarán lo indicado en el literal c, del criterio en mención.

3.5. Definición, implementación y evaluación de acciones de mejoramiento

La entidad incluirá las acciones de mejoramiento, correctivas y preventivas, institucionales y por sedes, en el plan de fortalecimiento de la atención integral, utilizando el formato contenido en el **Anexo 15** de las orientaciones técnicas.

Las acciones correctivas son aquellas que deben implementarse obligatoriamente, porque los resultados de la evaluación se sitúan por fuera del nivel de tolerancia establecido; por el contrario, las acciones preventivas son aquellas que pretenden evitar que aspectos no deseados que se evidencian en la evaluación en pequeña escala, aumenten o se extiendan en las sedes de la Entidad. Estas últimas no son obligatorias, pero su inclusión en el plan de

fortalecimiento muestra el compromiso de la Entidad con el mejoramiento continuo. En el apartado 6 de esta guía se indican los niveles de tolerancia de cada instrumento.

Es importante enfatizar que el plan de fortalecimiento es responsabilidad directiva de la Entidad y no se limita únicamente al proceso de la evaluación de satisfacción, sino que incluye las acciones de mejora derivadas de cada actividad de la fase de evaluación y seguimiento de la prestación del servicio de atención integral.

4. Evidencias

Cada uno de los momentos del proceso de evaluación de satisfacción se evidenciará mediante los soportes definidos en el criterio 5 del componente Familia, Comunidad y Redes Territoriales, de las orientaciones técnicas de la modalidad.

Adicionalmente, la evaluación con las niñas y los niños tendrá los soportes que se referencian en el apartado 5.1 de esta guía.

5. Metodología para la evaluación de satisfacción

5.1. Con niñas y niños

La metodología para evaluar cualitativamente la satisfacción de las niñas y los niños será definida por la Entidad, teniendo en cuenta la caracterización de los participantes y su proceso de desarrollo integral. Se busca promover su incidencia en la atención que reciben, mediante la disposición de escenarios donde puedan expresar e intercambiar, entre ellos y con los agentes educativos, ideas, percepciones, emociones, entre otros, frente a cuatro aspectos clave del servicio: alimentación, experiencias y ambientes pedagógicos, convivencia e interacciones, y la sede de atención, como comunidad protectora.

El rol de los agentes educativos es proyectar y mediar las experiencias, como ejercicios de participación real de las niñas y los niños; recogiendo sus voces, a través de la observación intencionada y la escucha activa.

5.1.1 Para tener en cuenta

- La experiencia puede proyectarse por grupo o por edad, dependiendo de la cantidad de niñas y niños que cumplan los criterios, y realizarse en las salas desarrollo o con recorridos intencionados por los espacios de la sede de atención. Además, se debe garantizar la participación de las niñas y los niños, de acuerdo con sus características específicas de desarrollo.

- Puede proponerse una metodología general por entidad o por sede de atención, pero debe evidenciarse la especificidad de las experiencias.
- La Entidad dispone de los meses de mayo y junio para llevar a cabo la evaluación; por tanto, no es necesario que las experiencias se desarrollen el mismo día en todos los grupos.
- La experiencia puede ser mediada por uno o varios agentes educativos, dependiendo de la metodología que el equipo interdisciplinario determine.
- El propósito es que la experiencia sea proyectada de manera innovadora, reflexiva, y que posibilite la interacción y participación de las niñas y los niños espontáneamente, poniendo de relieve que no se trata sólo de cumplir con la evaluación, sino de proponer un **escenario real de participación**.

5.1.2 Documentación de la experiencia y evidencias

Las experiencias de cada sede serán documentadas por los agentes educativos que la mediaron, teniendo en cuenta la información solicitada a continuación:

- Sede.
- Fechas de inicio y finalización de la evaluación.
- Agentes educativos mediadores de la experiencia.
- Breve descripción de la metodología implementada.
- Número total de participantes (número de niñas y número de niños).
- Consolidación de los aspectos que evidencian satisfacción en las categorías evaluadas (alimentación, experiencias y ambientes pedagógicos, convivencia e interacciones, y la sede de atención, como comunidad protectora).
- Consolidación de los aspectos que evidencian insatisfacción en las categorías evaluadas (alimentación, experiencias y ambientes pedagógicos, convivencia e interacciones, y la sede de atención, como comunidad protectora).
- Cinco voces textuales de las niñas y niños (identificadas con nombre y edad de su autor), recogidas durante el proceso.
- Propuestas de mejoramiento expresadas por las niñas y los niños.
- Observaciones generales de los agentes educativos sobre la experiencia.

Posteriormente, el equipo interdisciplinario consolida los resultados de la evaluación y diligencia la información en línea, en el enlace <https://forms.office.com/r/sTXxATQ258>

Las evidencias del proceso de evaluación con las niñas y los niños, son: registro de asistencia, registro fotográfico y documentación de la experiencia.

5.2. Con familias y otras personas significativas

La evaluación de satisfacción con las familias y otras personas significativas se llevará a cabo mediante el diligenciamiento de un instrumento en línea para autoaplicación o aplicación asistida, dependiendo de las características de las personas participantes. La Entidad deberá identificar previamente quiénes pueden llenar de manera autónoma el formulario y los que requieren acompañamiento, y organizar al interior del equipo interdisciplinario los apoyos pertinentes. El rol del agente educativo que asiste a la persona en la aplicación es darle claridades sobre términos y preguntas que no logre comprender, o sobre el diligenciamiento. En caso que el participante indique que no sabe o se le dificulta leer y escribir, el agente educativo podrá rellenar el instrumento en línea, con la información exacta que le suministre, sin hacer ajustes o cambios. Este acompañamiento busca garantizar el derecho de la familia o persona significativa a participar en el proceso de evaluación, sin barreras; por tanto, el compromiso ético del agente educativo es fundamental para lograrlo.

Para el correcto diligenciamiento del formulario se requiere conexión estable a internet; al finalizar y dar “Enviar”, debe aparecer un aviso indicando que se registró la respuesta; en caso contrario, es muy posible que la información no haya quedado guardada en línea.

Cabe recordar que el proceso de evaluación con las familias y otras personas significativas inicia con la sensibilización y se enmarca en un ejercicio para promover su incidencia en la atención integral de las niñas y los niños; por lo cual, no debe limitarse al simple envío del enlace de aplicación por WhatsApp u otras estrategias que no permitan conocer el propósito y alcance del proceso y la importancia de su participación.

5.2.1 Generalidades del instrumento

- Es anónimo: se solicita el número de documento y nombre de la niña o niño únicamente para hacer seguimiento al cumplimiento de la muestra proyectada, pero esta información se suprime de la base de datos que se envía a la Entidad con los resultados de la aplicación.
- Enlace para diligenciamiento: <https://forms.office.com/r/GcvqcyZ0wf>
- Tiempo estimado de diligenciamiento: autoaplicación, entre 10 y 15 minutos, y aplicación asistida, entre 10 y 20 minutos.
- Secciones:
 - Sección 1: Identificación (6 preguntas).
 - Sección 2. Preferencia y gratuidad (3 preguntas).

- Sección 3: Calidad de las interacciones (5 preguntas principales y 1 pregunta derivada).
- Sección 4: Participación de las familias (3 preguntas principales y 6 preguntas derivadas).
- Sección 5: Inclusión en la atención (4 preguntas principales y 5 preguntas derivadas).
- Sección 6: Generalidades de la atención integral (7 preguntas principales y 1 pregunta derivada).
- Tipo de preguntas:
 - Selección única: puede seleccionar sólo una de las opciones de respuestas mostradas (cualitativa).
 - Escala de valoración: puede seleccionar sólo una de las opciones de calificación mostradas (cuantitativa).
 - Selección múltiple: puede seleccionar más de una de las opciones de respuestas mostradas (cualitativa).
 - Párrafo: puede escribir información para dar su respuesta.
- Clasificación de las preguntas:
 - Principales: enuncian los temas centrales que se pretende evaluar en cada sección.
 - Derivadas: amplían información de una pregunta principal.

5.2.2 Contenido del instrumento

Apreciadas familias y otras personas significativas:

Este instrumento pretende evaluar el nivel de satisfacción con la atención brindada a las niñas y los niños en la sede, con el fin de identificar aspectos fuertes y oportunidades para continuar mejorando.

Esta encuesta es anónima. Tenga en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, y la información brindada en el formulario no afectará, de ninguna manera, la permanencia de su niña o niño en Buen Comienzo. Por esto, le invitamos a responder con honestidad, pensando que aporta a que la calidad de la atención sea cada vez mejor.

Sección 1: Identificación

1. Modalidad de atención (No se diligencia, el sistema lo arrastra a partir del documento de identificación de la niña o niño).
2. Comuna (No se diligencia, el sistema lo arrastra a partir del documento de identificación de la niña o niño).



3. Nombre de la entidad prestadora del servicio (No se diligencia, el sistema lo arrastra a partir del documento de identificación de la niña o niño).
4. Nombre de la sede de atención (No se diligencia, el sistema lo arrastra a partir del documento de identificación de la niña o niño).
5. Escriba el número del documento de identidad, nombre y apellidos completos de la niña o niño del cual es cuidador. Si usted representa a más de una niña o niño, escriba la información de uno de ellos. Esta información SOLO SE UTILIZA PARA LLEVAR UN CONTROL DE QUIENES LLENAN LA ENCUESTA y no será compartida con sus respuestas. (Párrafo)
6. ¿Cuánto tiempo lleva la niña o niño en Buen Comienzo? Escoja sólo una opción. (Selección única)
Un mes
De 2 a 6 meses
De 7 a 12 meses
Más de 12 meses

Sección 2. Preferencia y gratuidad

7. ¿Cuál fue la principal razón por la que eligió Buen Comienzo para su niña o niño? Escoja sólo una opción. (Selección única)
Es la única opción disponible
Es gratuito
Es cercano a casa
Otros niños o niñas de la familia están en Buen Comienzo.
Se lo recomendaron directamente.
Brinda atención integral de calidad.
Los centros y jardines infantiles tienen buena infraestructura
Ofrece alimentación y acompañamiento nutricional
8. ¿Le cobraron la matrícula de la niña o niño en Buen Comienzo? (Selección única)
Sí
No
9. Durante el tiempo que su niña o niño lleva en Buen Comienzo, ¿le han solicitado aportes de dinero, compra de materiales o útiles de aseo para las

actividades que realizan? (Selección única)

Sí
No

Sección 3: Calidad de las interacciones

10. En términos generales, ¿cómo califica el trato que SU NIÑA O NIÑO recibe por parte de las personas que trabajan en la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. (Escala de valoración)

11. En términos generales, ¿cómo califica el trato que LA FAMILIA recibe por parte de las personas que trabajan en la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. (Escala de valoración)

12. ¿Cómo ha sido el acompañamiento brindado cuando le informan que tiene desactualizado algún documento de la niña o niño? Escoja sólo una opción. (Selección única)

Le explicaron cómo conseguir o actualizar el documento

Le pidieron el documento, pero no explicaron cómo conseguirlo o actualizarlo

No le han solicitado actualizar documentos.

13. Cuando le han invitado a la sede de atención para darle información sobre el comportamiento, estado nutricional o proceso de desarrollo de su niña o niño, ¿cómo ha sido el acompañamiento recibido? Escoja sólo una opción. (Selección única)

Le brindaron la información con claridad y respeto.

No fueron claros al brindarle la información

No fueron respetuosos al brindarle la información

Nunca le han invitado a recibir esta información

14. ¿Tiene una queja específica sobre trato inadecuado que su niña, niño o familia hayan recibido por parte de alguna persona que trabaja en la sede de atención? (Selección única)

Sí (pasa a pregunta 14.1)

No (pasa a sección 4)

14.1 Indique el nombre y cargo de la persona sobre la cual es la queja de trato inadecuado. (Párrafo)

Sección 4: Participación de las familias



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

15. ¿Ha solicitado información, presentado una queja o reclamo en la sede de atención? **(Selección única)**

Sí **(pasa a preguntas 15.1 y 15.2)**

No **(pasa a pregunta 16)**

15.1 ¿Qué medio ha utilizado con mayor frecuencia para solicitar información, presentar su queja o reclamo? Escoja sólo una opción. **(Selección única)**

Ir personalmente a la sede de atención

Llamada telefónica

WhatsApp

Buzón de sugerencias de la sede de atención

15.2 ¿Cuánto tiempo tardó la respuesta a su solicitud de información, queja o reclamo? **(Selección única)**

Le respondieron inmediatamente

1 a 5 días

6 a 10 días

11 a 15 días

Más de 15 días

No recibió respuesta

16. ¿Ha participado en encuentros de cualificación (capacitación) en la sede de atención? **(Selección única)**

Sí **(pasa a preguntas 16.1, 16.2 y 16.3, luego a pregunta 17)**

No **(pasa a pregunta 16.4)**

16.1 ¿Cómo califica los encuentros de cualificación (capacitación) en los que ha participado en la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

16.2 ¿Cuál es el principal aspecto en el que le han aportado los encuentros de cualificación (capacitación)? Escoja sólo una opción. **(Selección única)**

Crianza de su niña o niño

Competencias familiares

Convivencia en el hogar

Crecimiento personal

Saber cómo actuar en caso de abuso sexual o maltrato a las niñas y niños

Cuidado de la salud

Alimentación saludable

Hábitos de vida saludable
Estimulación de su niña o niño
No le han aportado en aspectos importantes

16.3 ¿Cómo califica su participación en los encuentros de cualificación (capacitación) en la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

16.4 ¿Por qué no ha participado? Escoja sólo una opción. **(Selección única)**
No le han invitado
No le llama la atención asistir
No ha podido asistir

17. ¿Considera que las opiniones, propuestas y sugerencias que dan las familias son tenidas en cuenta en la sede de atención? **(Escala de valoración)**

- 4. Generalmente
- 3. Algunas veces
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca
- 0. A las familias no les piden opiniones, sugerencias o propuestas

Sección 5: Inclusión en la atención

18. ¿Su niña o niño tiene alguna discapacidad o alteración en el desarrollo? **(Selección única)**
Sí **(pasa a preguntas 18.1 y 18.2)**
No **(pasa a pregunta 19)**

18.1 ¿Cómo califica el acompañamiento que le brindan a su niña o niño en la sede de atención para apoyar su proceso de desarrollo? 4 es excelente y 1 es pésimo **(Escala de valoración)**

18.2 ¿Considera que las experiencias de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta las particularidades en el desarrollo de su niña o niño? **(Selección única)**

Sí
No
No sabe

19. ¿Su niña o niño pertenece a un grupo étnico (comunidades negras,



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos indígenas o pueblo Rrom (gitanos)? **(Selección única)**

Sí **(pasa a pregunta 19.1)**

No **(pasa a pregunta 20)**

19.1 ¿Considera que las experiencias de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta la diversidad étnica y cultural de su niña o niño? **(Escala lineal)**

Sí

No

No sabe

20. ¿Su niña, niño o familia son migrantes de otro país o de otra región de Antioquia o Colombia? **(Selección única)**

Sí **(pasa a pregunta 20.1)**

No **(pasa a pregunta 21)**

20.1 ¿Considera que las experiencias de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta la diversidad cultural de su niña o niño? **(Selección única)**

Sí

No

No sabe

21. ¿Ha sentido que su niña, niño o familia han sido discriminados de alguna manera por las personas que trabajan en la sede de atención? **(Selección única)**

Sí **(pasa a pregunta 21.1)**

No **(pasa a sección 6)**

21.1 Siente que han sido discriminados por:

Su pertenencia étnica

Ser de otro país

Ser de otra región de Antioquia o Colombia

Su discapacidad o alteraciones en el desarrollo

Su comportamiento

Alguna particularidad de su aspecto físico

Su forma de vestir

Su forma de hablar

Su religión o creencias religiosas

Su diversidad sexual

Sección 6: Generalidades de la atención integral

22. ¿Qué tanto percibe que se ha fortalecido el desarrollo integral de su niña o niño con la atención que recibe en la sede? 4 es mucho y 1 muy poco (**Escala de valoración**)

23. ¿Cuál considera que es el principal aspecto en el que se ha fortalecido el desarrollo de su niña o niño? Escoja sólo una opción. (**Selección única**)

Lenguaje

Motricidad gruesa (correr, saltar, equilibrio, gatear, caminar)

Motricidad fina (agarrar, rasgar, insertar, encajar) Relaciones con otras niñas o niños

Manejo de sus emociones

Comprensión de normas y límites

Rutinas (horarios para comer, dormir, levantarse, acostarse)

Higiene (bucal, lavado de manos)

Control de esfínteres (dejar uso del pañal) Estado nutricional

Autonomía e independencia

Socialización (relaciones con otras niñas y niños)

Ninguno

24. ¿Cómo califica la calidad de la alimentación que recibe su niña o niño en la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo (**Escala de valoración**)

25. ¿Su niña o niño participa en el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365? (**Selección única**)

Sí (**pasa a pregunta 25.1**)

No (**pasa a pregunta 26**)

25.1 En términos generales, ¿cómo califica el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365? 4 es excelente y 1 es pésimo (**Escala de valoración**)

26. ¿Cómo califica la infraestructura (espacio, luz, ventilación, comedor, servicios sanitarios, etc.) de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo (**Escala de valoración**)

27. En términos generales, ¿cómo califica la atención que su niña o niño recibe en la sede? 4 es excelente y 1 es pésimo (**Escala lineal**)

28. ¿Tiene alguna sugerencia para Buen Comienzo? (Párrafo)

Gracias por su tiempo y valiosos aportes.

5.3. Evaluación de la satisfacción de los agentes educativos

La evaluación de satisfacción con los agentes educativos se desarrollará por medio del diligenciamiento de un instrumento en línea para autoaplicación; en caso de que alguien requiera apoyo para completar el formulario, un integrante del equipo interdisciplinario puede realizar el acompañamiento, garantizando la exactitud de la información registrada. Esta acción pretende eliminar posibles barreras para la participación de todo el talento humano de la sede en la evaluación.

Para el correcto diligenciamiento del formulario se requiere conexión estable a internet; al finalizar y dar “Enviar”, debe aparecer un aviso indicando que se registró la respuesta; en caso contrario, es muy posible que la información no haya quedado guardada en línea.

Es de anotar que la evaluación con los agentes educativos requiere la sensibilización previa sobre el proceso y corresponde, también, a un escenario para promover su incidencia en la atención integral; por esto, no se trata sólo del cumplimiento en el diligenciamiento de la información, sino de realizar un ejercicio de participación.

5.3.1 Generalidades del instrumento

- Es anónimo: se solicita el cargo únicamente para hacer seguimiento al cumplimiento de la muestra proyectada, pero esta información se suprime de la base de datos que se envía a la Entidad con los resultados de la aplicación.
- Enlace para diligenciamiento: <https://forms.office.com/r/tArisHn3DP>
- Tiempo estimado de diligenciamiento: entre 10 y 15 minutos
- Secciones:
 - Sección 1: Identificación (6 preguntas principales)
 - Sección 2. Preferencia y gratuidad (4 preguntas principales)
 - Sección 3: Calidad de las interacciones (7 preguntas principales y 1 pregunta derivada)
 - Sección 4: Participación de los agentes educativos (5 preguntas principales)
 - Sección 5: Inclusión en la atención (3 preguntas principales y 1 pregunta derivada)

- Sección 6: Generalidades de la atención integral (9 preguntas principales y 1 pregunta derivada)
- Tipo de preguntas:
 - Selección única: puede seleccionar sólo una de las opciones de respuestas mostradas (cualitativa).
 - Escala de valoración: puede seleccionar sólo una de las opciones de calificación mostradas (cuantitativa).
 - Selección múltiple: puede seleccionar más de una de las opciones de respuestas mostradas (cualitativa).
 - Párrafo: puede escribir información para dar su respuesta.
- Clasificación de las preguntas:
 - Principales: enuncian los temas centrales que se pretende evaluar en cada sección.
 - Derivadas: amplían información de una pregunta principal.

5.3.2 Contenido del instrumento

Apreciados agentes educativos:

Este instrumento pretende evaluar el nivel de satisfacción con la atención brindada a las niñas y niños en su sede de atención; con el fin de identificar aspectos fuertes y oportunidades para continuar mejorando

Esta encuesta es anónima. Tenga en cuenta que no hay respuestas buenas o malas; por esto, le invitamos a responder con honestidad, consciente de que está contribuyendo a mejorar la calidad del servicio de atención integral.

Sección 1: Identificación

1. Modalidad de atención. **(Selección única)**

Institucional Centro Infantil 8 horas

Institucional Jardín Infantil 8 horas

Institucional Atención Flexible

2. Comuna. Escoja sólo una opción. **(Selección única)**

Lista de comunas con número y nombre

3. Entidad prestadora del servicio. **(Selección única)**

Lista de entidades en orden alfabético

4. Sede de atención. Escoja sólo una opción. **(Selección única)**

Lista por entidad para enlazar con la pregunta anterior



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5. Cargo. Esta información SOLO SE UTILIZA PARA LLEVAR UN CONTROL DE QUIENES LLENAN LA ENCUESTA y no será compartida con sus respuestas.
(Selección única)

Coordinador de la atención integral
Agente educativo nutricionista
Agente educativo psicosocial
Agente educativo en salud
Agente educativo educador especial
Agente educativo docente
Agente educativo auxiliar docente
Talento humano transitado
Agente educativo artista mediador
Agente educativo educador físico
Manipuladora de alimentos
Auxiliar de servicios generales
Auxiliar administrativo

6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Buen Comienzo? (Selección única)

Un mes
De 2 a 6 meses
De 6 a 11 meses
De 1 a 4 años
De 5 a 9 años
10 años o más

Sección 2: Gratuidad

7. ¿Ha tenido conocimiento de cobros a las familias por la matrícula de las niñas y niños en su sede de atención? (Selección única)

Sí
No

8. ¿Se ha enterado de que en su sede de atención haya solicitado a las familias aportes en dinero (bonos, rifas, entre otros) o en especie (comprar y donar materiales, útiles de aseo, entre otros) para apoyar la atención de las niñas y los niños? (Selección única)

Sí
No



9. ¿Le ha solicitado su Entidad aportes en dinero (compra de bonos, descuentos de nómina, entre otros) o en especie (comprar y donar materiales, útiles de aseo, entre otros) para apoyar la atención de las niñas y los niños? **(Selección única)**

Sí

No

10. ¿Le ha correspondido en varias ocasiones comprar materiales pedagógicos, de consumo, útiles de aseo, entre otros, con sus propios recursos, porque la Entidad no los ha provisto? **(Selección única)**

Sí

No

Sección 3: Calidad de las interacciones

11. En una escala de valoración donde 4 es excelente y 1 es pésimo, ¿califica con 1 o 2 alguno(s) de los siguientes aspectos de su trabajo? Puede seleccionar varias opciones. **(Selección múltiple)**

Ambiente de trabajo

Dotación del personal

Dotación de materiales e insumos para su labor

Oportunidad (puntualidad) en el pago de su salario/honorarios

Retroalimentación sobre su desempeño

Comunicación interna

Reconocimiento por su labor

Motivación personal en su trabajo

Promoción de la salud mental

Relación tiempo/carga con respecto a las labores asignadas

Distribución de responsabilidades al interior del equipo

Ninguno

12. En términos generales, ¿cómo califica el trato que recibe POR PARTE DE SUS COMPAÑEROS de trabajo? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

13. En términos generales, ¿cómo califica el trato que usted recibe POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS de su entidad? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

14. En términos generales, ¿cómo califica el trato que usted recibe POR PARTE

DE LAS FAMILIAS de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo.
(Escala de valoración)

15. En términos generales, ¿cómo califica el trato QUE LAS NIÑAS Y NIÑOS RECIBEN por parte del talento humano de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. (Escala de valoración)

16. En términos generales, ¿cómo califica el trato QUE LAS FAMILIAS Y OTRAS PERSONAS SIGNIFICATIVAS RECIBEN por parte del talento humano de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. (Escala de valoración)

17. ¿Tiene alguna queja específica sobre trato inadecuado hacia usted, otros agentes educativos, las niñas, niños, familias u otras personas significativas por parte del talento humano de la sede? (Selección única)

Sí (pasa a pregunta 17.1)

No (pasa a sección 4)

17.1 Indique el nombre y cargo de la persona que brinda el trato inadecuado y especifique si está dirigido a usted, otros agentes educativos, las niñas, niños, familias u otras personas significativas. (Párrafo)

Sección 4: Participación de los agentes educativos

18. ¿Qué mecanismos implementa su Entidad para que los agentes educativos puedan expresar sus opiniones, propuestas y sugerencias? Puede seleccionar varias opciones. (Selección múltiple)

Encuestas

Reuniones periódicas de equipo

Encuentros de planeación colaborativa de la atención

Buzón de sugerencias

Apertura para la comunicación directa con los directivos

Ninguno

19. ¿Considera que las opiniones, propuestas y sugerencias que aporta el talento humano de la sede son tenidas en cuenta para mejorar la atención integral que se brinda? (Selección única)

Generalmente

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

Al talento humano no se le solicitan opiniones, propuestas y sugerencias

20. ¿En cuáles aspectos de la atención integral NO ha recibido inducción o cualificación este año? Puede seleccionar varias opciones. **(Selección múltiple)**

- Orientaciones técnicas de la modalidad
- Orientaciones técnicas de su componente
- Propuesta institucional
- Caracterización de la sede
- Rutas de protección
- Protocolos y procedimientos de la sede
- Procedimiento por violencia social
- Acuerdos de convivencia
- Atención de PQRSDF
- Primera respuesta en salud
- AIEPI
- Enfoque de inclusión
- Salud mental
- Derechos de las niñas y los niños

21. ¿Cómo califica los encuentros de inducción o cualificación que ha recibido este año? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

22. ¿Cómo califica su participación en las cualificaciones, reuniones y otras actividades realizadas para el talento humano de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

Sección 5: Inclusión en la atención

23. Si en su sede de atención hay niñas y niños con discapacidad, alteraciones o alertas en el desarrollo, ¿cómo califica el acompañamiento que reciben por parte del talento humano de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración, incluye no aplica)**

24. ¿Considera que las experiencias pedagógicas y demás acciones propuestas en su sede de atención tienen en cuenta la diversidad de las niñas y niños pertenecientes a grupos étnicos (comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos indígenas o pueblo Rrom (gitanos), o migrantes de otro país, de otra región de Antioquia o Colombia? **(Selección única)**

Generalmente



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Algunas veces
Casi nunca
Nunca
No tengo conocimiento

25. ¿Considera que algunas niñas, niños, familias, otras personas significativas o talento humano son objeto de discriminación en la sede de atención?

(Selección única)

Sí (pasa a pregunta 25.1)

No (pasa a sección 6)

25.1 Considera que son discriminados por:

Su pertenencia étnica
Ser de otro país
Ser de otra región de Antioquia o Colombia
Su discapacidad o alteraciones en el desarrollo
Su comportamiento
Alguna particularidad de su aspecto físico
Su forma de vestir
Su forma de hablar
Su religión o creencias religiosas
Su diversidad sexual

Sección 6: Generalidades de la atención integral

26. ¿Qué tanto considera se ha fortalecido el desarrollo integral de las niñas y niños con la atención que se brinda en la sede? 4 es mucho y 1 es muy poco.

(Escala de valoración)

27. ¿Cuál considera que es el principal aspecto en el que se ha fortalecido el desarrollo de las niñas y los niños con la atención que reciben en la sede?

Escoja sólo una opción (selección única)

Lenguaje
Motricidad gruesa (correr, saltar, equilibrio, gatear, caminar)
Motricidad fina (agarrar, rasgar, insertar, encajar) Relaciones con otras niñas o niños
Manejo de sus emociones
Comprensión de normas y límites
Rutinas (horarios para comer, dormir, levantarse, acostarse)
Higiene (bucal, lavado de manos)

Control de esfínteres (dejar uso del pañal) Estado nutricional
Autonomía e independencia
Socialización (relaciones con otras niñas y niños)
Ninguno

28. ¿Cómo califica la calidad de la alimentación que reciben las niñas y niños en su sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

29. ¿Su sede de atención participa en el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365? **(Selección única)**

Sí **(pasa a pregunta 29.1)**

No **(pasa a pregunta 30)**

29.1 En términos generales, ¿cómo califica el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365? 4 es excelente y 1 es pésimo **(Escala de valoración)**

30. ¿Cómo califica los materiales pedagógicos y de consumo que se utilizan en la sede de atención (calidad, variedad, cantidad, estado y disponibilidad), teniendo en cuenta lo establecido en las orientaciones técnicas de la modalidad? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

31. ¿Cómo califica los insumos y útiles de aseo, el menaje de cocina y demás dotación de la sede de atención (calidad, variedad, cantidad, estado y disponibilidad), teniendo en cuenta lo requerido en las orientaciones técnicas de la modalidad? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

32. ¿Cómo califica la infraestructura (espacio, luz, ventilación, comedor, servicios sanitarios, etc.) de la sede de atención? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

33. En términos generales, ¿cómo califica la atención que las niñas y niños reciben en la sede? 4 es excelente y 1 es pésimo. **(Escala de valoración)**

34. ¿Tiene alguna sugerencia para Buen Comienzo? (Párrafo)

Gracias por su tiempo y valiosos aportes.

6 Nivel de tolerancia en las respuestas de la evaluación

A continuación, se relaciona el nivel de tolerancia definido para cada pregunta, el cual servirá como referente para definir si se requiere o no incluir acciones

correctivas y preventivas en el plan de fortalecimiento de la Entidad.

6.1. En el instrumento para niñas y los niños

El instrumento de consolidación de la evaluación con las niñas y los niños es cualitativo, por lo que no aplica establecer un nivel de tolerancia para las respuestas. En el análisis que realizan los agentes educativos para documentar y consolidar las experiencias de evaluación que mediaron, refleja cuáles aspectos que indican no satisfacción se presentaron con mayor frecuencia. En todo caso, las voces de las niñas y los niños deben ser tenidas en cuenta, de manera prioritaria, en la definición de las acciones correctivas y preventivas del plan de fortalecimiento de la Entidad.

6.2. En el instrumento para familias y otras personas significativas

En la evaluación con las familias y otras personas significativas, la tolerancia para acciones correctivas y preventivas está diferenciada, partiendo de un error esperado del 3%. En algunos casos, no aplica definir un nivel de tolerancia, porque son preguntas informativas o todas las respuestas son tolerables (ninguna indica insatisfacción). En la siguiente tabla se detalla la información:

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
1. Modalidad de atención	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
2. Comuna	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
3. Nombre de la entidad prestadora del servicio	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
4. Nombre de la sede de atención	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
5. Escriba el número del documento de identidad, nombre y apellidos completos de la niña o niño del cual es cuidador.	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
6. ¿Cuánto tiempo lleva la niña o niño en Buen Comienzo?	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
7. ¿Cuál fue la principal razón por la que eligió Buen Comienzo para su niña o niño?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
8. ¿Le cobraron la matrícula de la niña o niño en Buen Comienzo?	3% (Sí)	No aplica
9. Durante el tiempo que su niña o niño lleva en Buen Comienzo ¿le han solicitado aportes de dinero, compra de materiales o útiles de aseo para las actividades que realizan?	3% (Sí)	No aplica
10. En términos generales, ¿cómo	3% (1)	Entre 3-9,9% (2)



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
califica el trato que SU NIÑA O NIÑO recibe por parte de las personas que trabajan en la sede de atención?	10% (2)	
11. En términos generales, ¿cómo califica el trato que LA FAMILIA recibe por parte de las personas que trabajan en la sede de atención?	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,9% (2)
12. ¿Cómo ha sido el acompañamiento brindado cuando le informan que tiene desactualizado algún documento de la niña o niño?	20% (Le pidieron el documento, pero no explicaron cómo conseguirlo o actualizarlo)	Entre 10-19,9% (Le pidieron el documento, pero no explicaron cómo conseguirlo o actualizarlo)
13. Cuando le han invitado a la sede de atención para darle información sobre el comportamiento, estado nutricional o proceso de desarrollo de su niña o niño, ¿cómo ha sido el acompañamiento recibido?	20% (No fueron claros al brindarle la información/ No fueron respetuosos al brindarle la información/ Nunca le han invitado a recibir esta información)	Entre 10-19,9% (No fueron claros al brindarle la información/ No fueron respetuosos al brindarle la información/ Nunca le han invitado a recibir esta información)
14. ¿Tiene una queja específica sobre trato inadecuado que su niña, niño o familia hayan recibido por parte de alguna persona que trabaja en la sede de atención?	3% (Sí)	No aplica
14.1 Indique el nombre y cargo de la persona sobre la cual es la queja de trato inadecuado	0% (cualquier respuesta)	No aplica
15. ¿Ha solicitado información, presentado una queja o reclamo en la sede de atención?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
15.1 ¿Qué medio ha utilizado con mayor frecuencia para solicitar información, presentar su queja o reclamo?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
15.2 ¿Cuánto tiempo tardó la respuesta a su solicitud de información, queja o reclamo?	20% (Más de 15 días) 5% (No recibió respuesta)	Entre 10-19,9% (Más de 15 días) Entre 0,1-4,9% (No recibió respuesta)
16. ¿Ha participado en encuentros de cualificación (capacitación) en la sede de atención?	40% (No)	Entre 20-39,9% (No)
16.1 ¿Cómo califica los encuentros de cualificación (capacitación) en los que ha participado en la sede de atención?	40% (1 o 2)	Entre 20-39,9% (1 o 2)



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
16.2 ¿Cuál es el principal aspecto en el que le han aportado los encuentros de cualificación (capacitación)?	20% (No le han aportado en aspectos importantes)	Entre 10-19,9% (No le han aportado en aspectos importantes)
16.3 ¿Cómo califica su participación en los encuentros de cualificación (capacitación) en la sede de atención?	50% (1 o 2)	Entre 20-49,9% (1 o 2)
16.4 ¿Por qué no ha participado?	40% (No le han invitado)	Entre 20-39,9% (No le han invitado) 50% (No ha podido asistir/ No le llama la atención asistir)
17. ¿Considera que las opiniones, propuestas y sugerencias que dan las familias son tenidas en cuenta en la sede de atención?	20% (Casi nunca/ Nunca) 10% (A las familias no les piden opiniones, sugerencias o propuestas)	Entre 10-19,9% (Casi nunca/ Nunca) Entre 5-9,9% (A las familias no les piden opiniones, sugerencias o propuestas)
18. ¿Su niña o niño tiene alguna discapacidad o alteración en el desarrollo?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
18.1 ¿Cómo califica el acompañamiento que le brindan a su niña o niño en la sede de atención para apoyar su proceso de desarrollo?	10% (1) 20% (2)	Entre 3-9,99% (1) Entre 10-19,99% (2)
18.2 ¿Considera que las experiencias de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta las particularidades en el desarrollo de su niña o niño?	10% (No) 20% (No sabe)	Entre 3-9,99% (No) Entre 10-19,99% (No sabe)
19. ¿Su niña o niño pertenece a un grupo étnico (comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos indígenas o pueblo Rrom (gitanos)?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
19.1 ¿Considera que las experiencias de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta la diversidad étnica y cultural de su niña o niño?	10% (No) 20% (No sabe)	Entre 3-9,99% (No) Entre 10-19,99% (No sabe)
20. ¿Su niña, niño o familia son migrantes de otro país o de otra región de Antioquia o Colombia?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
20.1 ¿Considera que las experiencias	10% (No)	Entre 3-9,99% (No)



Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
de aprendizaje que realizan en la sede de atención tienen en cuenta la diversidad cultural de su niña o niño?	20% (No sabe)	Entre 10-19,99% (No sabe)
21. ¿Ha sentido que su niña, niño o familia han sido discriminados de alguna manera por las personas que trabajan en la sede de atención?	3% (Sí)	No aplica
21.1 Siente que han sido discriminados por:	0% (cualquier respuesta)	No aplica
22. ¿Qué tanto percibe que se ha fortalecido el desarrollo integral de su niña o niño con la atención que recibe en la sede?	10% (1) 20% (2)	Entre 3-9,99% (1) Entre 10-19,99% (2)
23. ¿Cuál considera que es el principal aspecto en el que se ha fortalecido el desarrollo de su niña o niño?	10% (Ninguno)	3-9,99% (Ninguno)
24. ¿Cómo califica la calidad de la alimentación que recibe su niña o niño en la sede de atención?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) Entre 5-9,99% (2)
25. ¿Su niña o niño participa en el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
25.1 En términos generales, ¿cómo califica el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) Entre 5-9,99% (2)
26. ¿Cómo califica la infraestructura (espacio, luz, ventilación, comedor, servicios sanitarios, etc.) de la sede de atención?	20% (1) 30% (2)	Entre 10-19,99% (1) Entre 20-29,99% (2)
27. En términos generales, ¿cómo califica la atención que su niña o niño recibe en la sede?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) Entre 5-9,99% (2)
28. ¿Tiene alguna sugerencia para Buen Comienzo?	Incluir las respuestas que aplique	Incluir las respuestas que aplique

6.3. En el instrumento para agentes educativos

En el instrumento de evaluación con agentes educativos la tolerancia para acciones correctivas y preventivas también está diferenciada, a partir de un error esperado del 3%. En algunos casos, no aplica definir un nivel de tolerancia, porque son preguntas informativas o todas las respuestas son tolerables (ninguna indica insatisfacción). En la siguiente tabla se detalla la información:



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
1. Modalidad de atención	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
2. Comuna	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
3. Nombre de la entidad prestadora del servicio	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
4. Nombre de la sede de atención	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
5. Cargo	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Buen Comienzo?	No aplica (informativa)	No aplica (informativa)
8. ¿Ha tenido conocimiento de cobros a las familias por la matrícula de las niñas y niños en su sede de atención?	3% (Sí)	No aplica
9. ¿Se ha enterado de que en su sede de atención haya solicitado a las familias aportes en dinero (bonos, rifas, entre otros) o en especie (comprar y donar materiales, útiles de aseo, entre otros) para apoyar la atención de las niñas y los niños?	3% (Sí)	No aplica
¿Le ha solicitado su Entidad aportes en dinero (compra de bonos, descuentos de nómina, entre otros) o en especie (comprar y donar materiales, útiles de aseo, entre otros) para apoyar la atención de las niñas y los niños?	3% (Sí)	No aplica
¿Le ha correspondido en varias ocasiones comprar materiales pedagógicos, de consumo, útiles de aseo, entre otros, con sus propios recursos, porque la Entidad no los ha provisto?	10% (Sí)	Entre 3-9,9% (2)
En una escala de valoración donde 4 es excelente y 1 es pésimo, ¿califica con 1 o 2 alguno(s) de los siguientes aspectos de su trabajo?	10% (1) 20% (2)	Entre 3-9,99% (1) Entre 10-19,99% (2)
En términos generales, ¿cómo califica el trato que recibe POR PARTE DE SUS COMPAÑEROS de trabajo?	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,99% (2)
En términos generales, ¿cómo califica el trato que usted recibe POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS de su entidad?	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,99% (2)
En términos generales, ¿cómo califica el trato que usted recibe POR PARTE DE LAS FAMILIAS de la sede de	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,99% (2)



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
atención? En términos generales		
En términos generales, ¿cómo califica el trato QUE LAS NIÑAS Y NIÑOS RECIBEN por parte del talento humano de la sede de atención?	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,99% (2)
En términos generales, ¿cómo califica el trato QUE LAS FAMILIAS Y OTRAS PERSONAS SIGNIFICATIVAS RECIBEN por parte del talento humano de la sede de atención?	3% (1) 10% (2)	Entre 3-9,99% (2)
¿Tiene alguna queja específica sobre trato inadecuado hacia usted, otros agentes educativos, las niñas, niños, familias u otras personas significativas por parte del talento humano de la sede?	3% (Sí)	No aplica
Indique el nombre y cargo de la persona que brinda el trato inadecuado y especifique si está dirigido a usted, otros agentes educativos, las niñas, niños, familias u otras personas significativas	0% (cualquier respuesta)	No aplica
¿Qué mecanismos implementa su Entidad para que los agentes educativos puedan expresar sus opiniones, propuestas y sugerencias?	20% (Ninguno)	Entre 5-19,9%
¿Considera que las opiniones, propuestas y sugerencias que aporta el talento humano de la sede son tenidas en cuenta para mejorar la atención integral que se brinda?	20% (Casi nunca/ Nunca) 10% (Al talento humano no se le solicitan opiniones, propuestas y sugerencias)	Entre 10-19,9% (Casi nunca/ Nunca) Entre 5-9,9% (Al talento humano no se le solicitan opiniones, propuestas y sugerencias)
¿En cuáles aspectos de la atención integral NO ha recibido inducción o cualificación este año?	20% (cualquier respuesta)	Entre 5-19,9% (cualquier respuesta)
¿Cómo califica los encuentros de inducción o cualificación que ha recibido este año?	40% (1 y 2)	Entre 10-39,9% (1 y 2)
¿Cómo califica su participación en las cualificaciones, reuniones y otras actividades realizadas para el talento humano de la sede de atención?	50% (1 y 2)	Entre 10-49,9% (1 y 2)
Si en su sede de atención hay niñas y	10% (1)	Entre 3-9,99% (1)



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
niños con discapacidad, alteraciones o alertas en el desarrollo, ¿cómo califica el acompañamiento que reciben por parte del talento humano de la sede de atención?	20% (2)	Entre 10-19,99% (2)
¿Considera que las experiencias pedagógicas y demás acciones propuestas en su sede de atención tienen en cuenta la diversidad de las niñas y niños pertenecientes a grupos étnicos (comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, pueblos indígenas o pueblo Rrom (gitanos), o migrantes de otro país, de otra región de Antioquia o Colombia?	10% (No) 20% (No sabe)	Entre 3-9,99% (No) Entre 10-19,99% (No sabe)
¿Considera que algunas niñas, niños, familias, otras personas significativas o talento humano son objeto de discriminación en la sede de atención?	3% (Sí)	No aplica
Considera que son discriminados por	0% (cualquier respuesta)	No aplica
22. ¿Qué tanto considera se ha fortalecido el desarrollo integral de las niñas y niños con la atención que se brinda en la sede?	10% (1) 20% (2)	Entre 3-9,99% (1) Entre 10-19,99% (2)
¿Cuál considera que es el principal aspecto en el que se ha fortalecido el desarrollo de las niñas y los niños con la atención que reciben en la sede?	10% (Ninguno)	5-9,99% (Ninguno)
24. ¿Cómo califica la calidad de la alimentación que reciben las niñas y niños en su sede de atención?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) Entre 5-9,99% (2)
25. ¿Su sede de atención participa en el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365?	No aplica (tolerables todas las respuestas)	No aplica (tolerables todas las respuestas)
25.1 En términos generales, ¿cómo califica el Proyecto Estratégico Buen Comienzo 365?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) Entre 5-9,99% (2)
¿Cómo califica los materiales pedagógicos y de consumo que se utilizan en la sede de atención (calidad, variedad, cantidad, estado y disponibilidad), teniendo en cuenta lo	20% (1 o 2)	Entre 10-19,99% (1 o 2)



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Pregunta	Tolerancia acciones correctivas	Tolerancia acciones preventivas
establecido en las orientaciones técnicas de la modalidad?		
¿Cómo califica los insumos y útiles de aseo, el menaje de cocina y demás dotación de la sede de atención (calidad, variedad, cantidad, estado y disponibilidad), teniendo en cuenta lo requerido en las orientaciones técnicas de la modalidad?	20% (1 o 2)	Entre 10-19,99% (1 o 2)
¿Cómo califica la infraestructura (espacio, luz, ventilación, comedor, servicios sanitarios, etc.) de la sede de atención?	20% (1) 30% (2)	Entre 10-19,99% (1) Entre 20-29,99% (2)
27. En términos generales, ¿cómo califica la atención que las niñas y niños reciben en la sede?	5% (1) 10% (2)	Entre 3-4,99% (1) 5-9,99% (2)
28. ¿Tiene alguna sugerencia para Buen Comienzo?	Incluir las respuestas que aplique	Incluir las respuestas que aplique