



Por la niñez en Colombia

Resultados Encuesta de Satisfacción Cliente Externo FY24

Encuesta de cliente externo



- Siguiendo las indicaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, la encuesta estuvo orientada a conocer el cumplimiento de los objetivos, los cambios generados, la implementación de las acciones, la inclusión, y el cumplimiento de los enfoques de derechos y género en las acciones de PLAN.
- La Encuesta es estándar para todos los proyectos implementados por la Fundación PLAN, incluyendo las acciones de patrocinio.
- Las variables que se trabajaron fueron las que contempla el formato de encuesta de cliente externo elaboradas por el Área de Estrategia y Planeación.

1.268

encuestas realizadas

808 Titulares

460 Corresponsables

138 Garantes

Proyectos

1080 Red Conócete

1054 Lidero con voz

1022 ELLA - GAC Respuesta a crisis migratoria

995 Por mi vida, ahorro yo

932 Young Health Program

883 Programa regional de juventudes

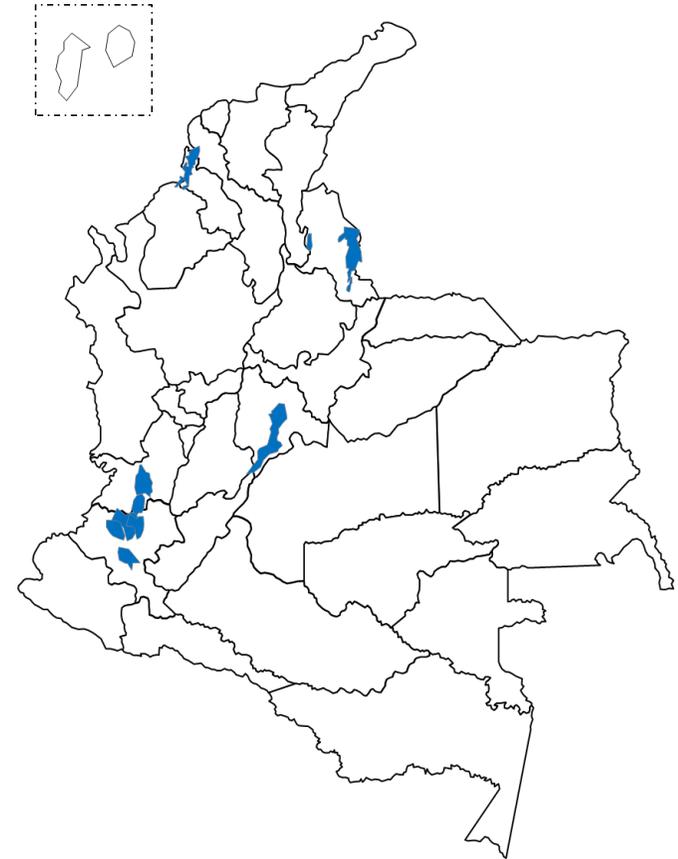
803 EmpoderArte por la paz

Titulares y Corresponsables

Cobertura geográfica

5 departamentos

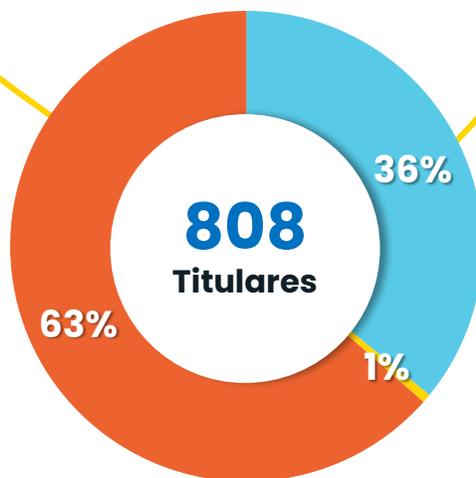
10 municipios



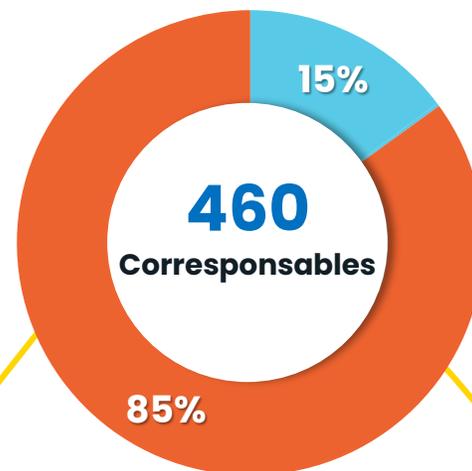
- Bolívar: Cartagena de Indias
- Cauca: Buenos Aires, Suárez, Santander de Quilichao.
- Cundinamarca: Bogotá D.C.
- Valle del Cauca: Cali, Jamundí.
- Norte de Santander: Cúcuta, Los Patios, Ocaña



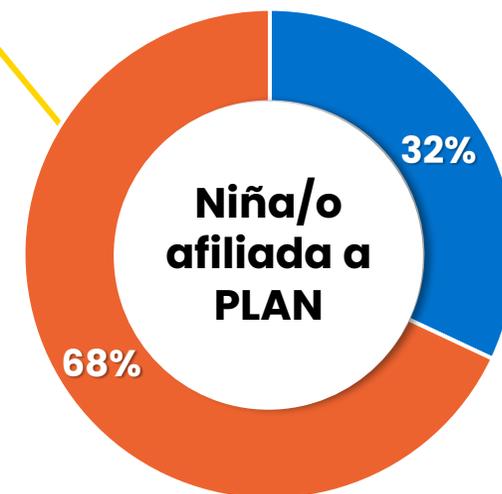
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Hombre ■ Indeterminado ■ Mujer



■ Hombre ■ Mujer



■ Sí ■ No



RESULTADOS POR PROYECTO

Titulares y Corresponsables

Proyecto EmpoderArte por la Paz

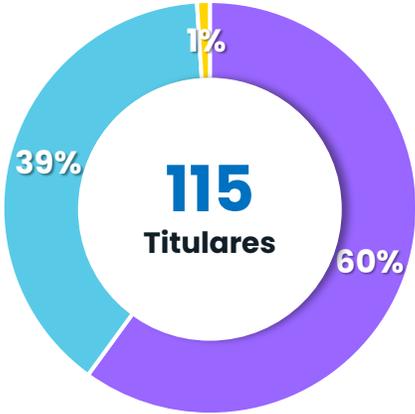
FAD 803



■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Sí ■ No



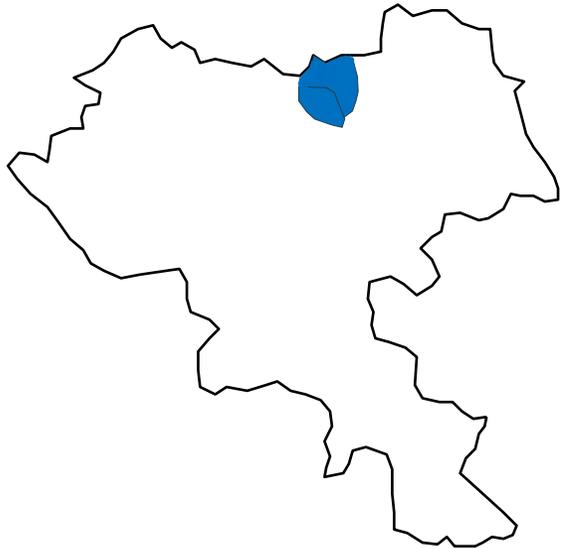
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Mujer

Cauca

- Buenos aires
- Suárez

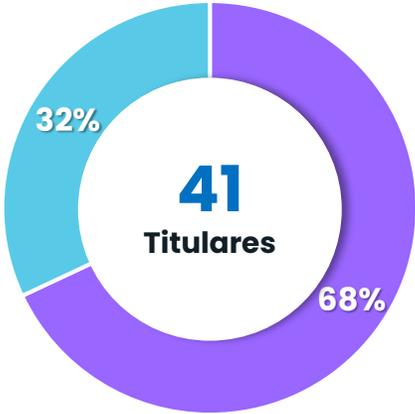


Programa Regional de juventudes

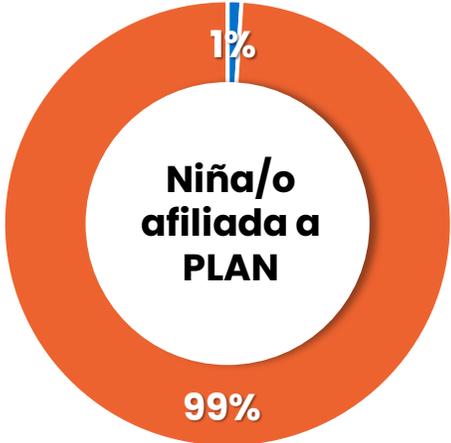
FAD 883



■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado

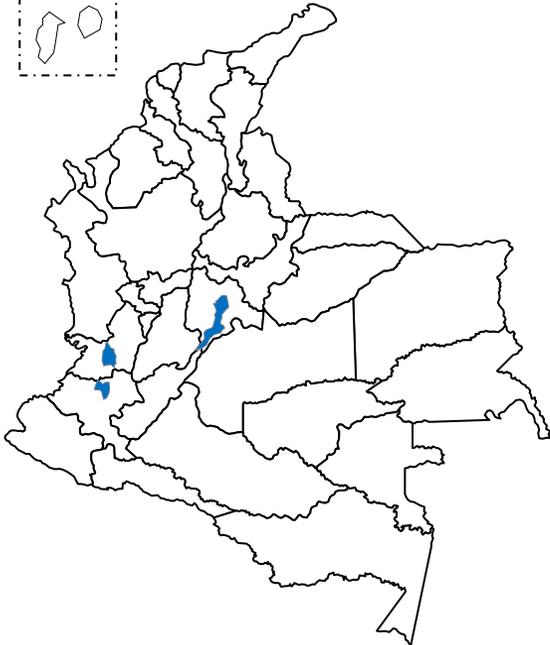
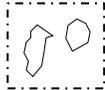


■ Sí ■ No



Cobertura geográfica

- Bogotá D.C
- Cali
- Santander de Quilichao



Programa de salud joven

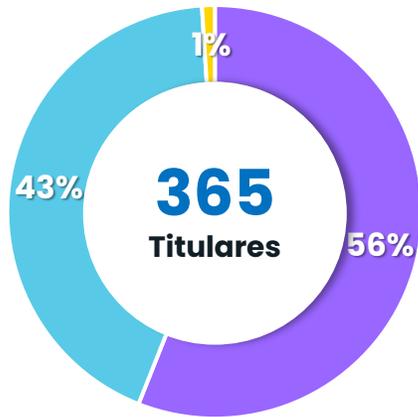
FAD 932



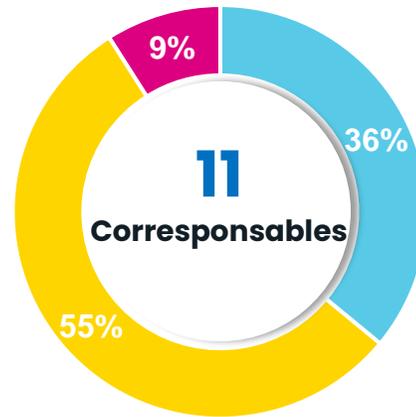
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Sí ■ No



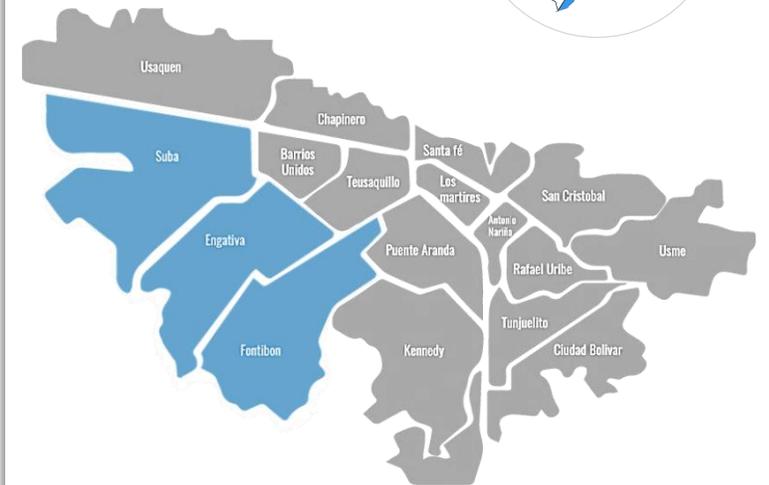
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado

Cundinamarca

- Bogotá (localidades: Suba, Engativá y Fontibón)

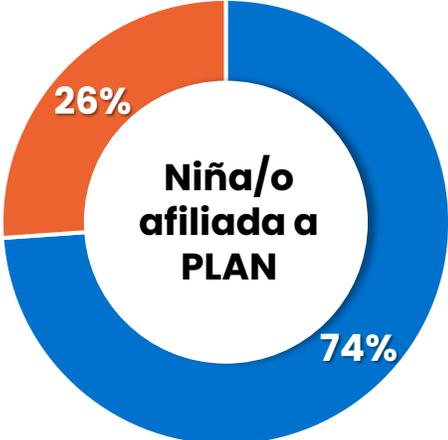


Por mi Vida Ahorro Yo

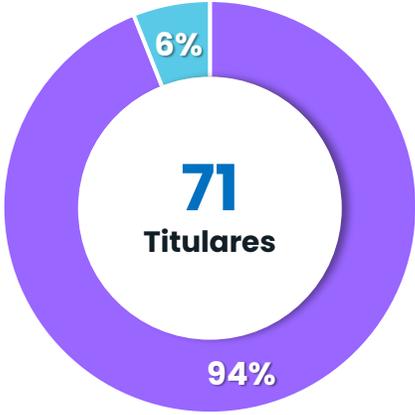
FAD 995



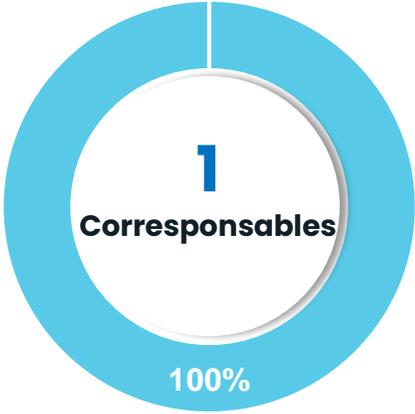
■ Mujer ■ Hombre



■ Sí ■ No



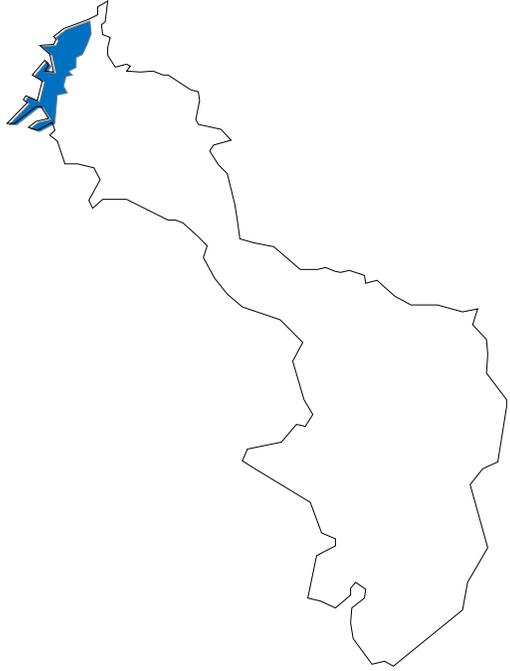
■ Mujer ■ Hombre



■ Mujer

Bolívar

- Cartagena de Indias



ELLA - GAC Respuesta a crisis migratoria

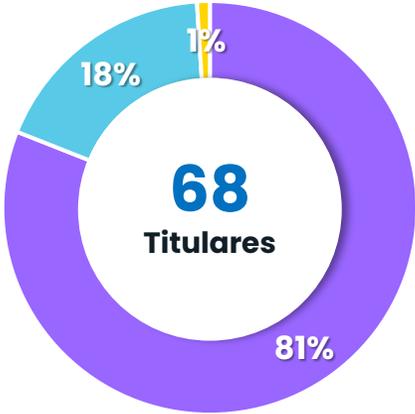
FAD 1022



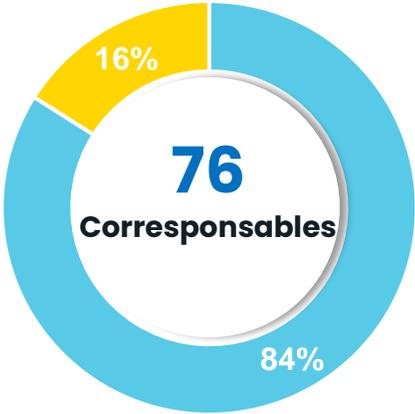
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Sí ■ No



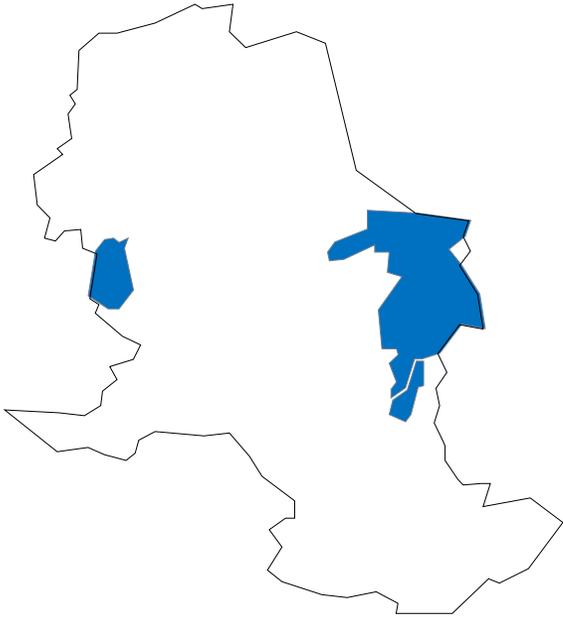
■ Mujer ■ Hombre ■ Indeterminado



■ Mujer ■ Hombre

Norte De Santander

- Cúcuta
- Los Patios
- Ocaña

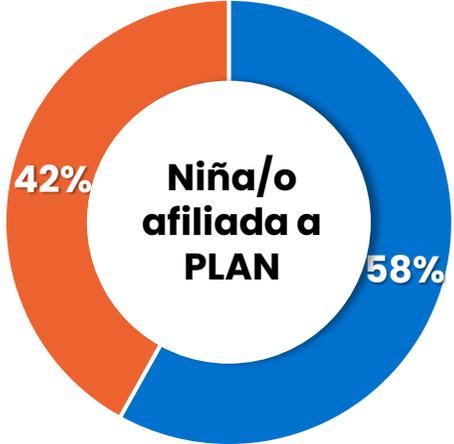


Lidero con Voz

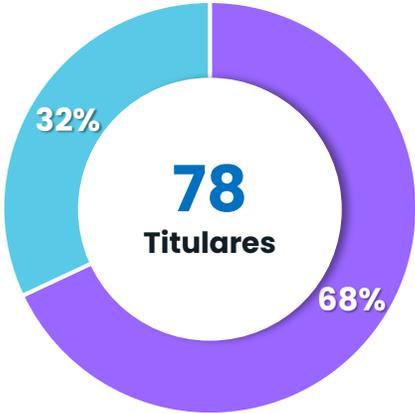
FAD 1054



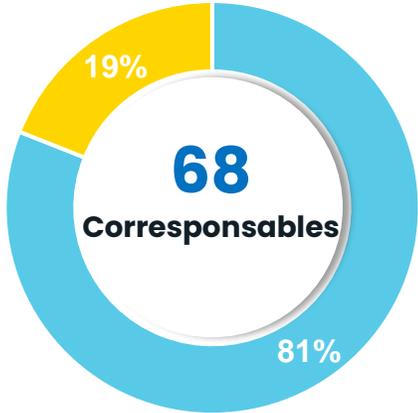
■ Mujer ■ Hombre



■ Sí ■ No



■ Mujer ■ Hombre

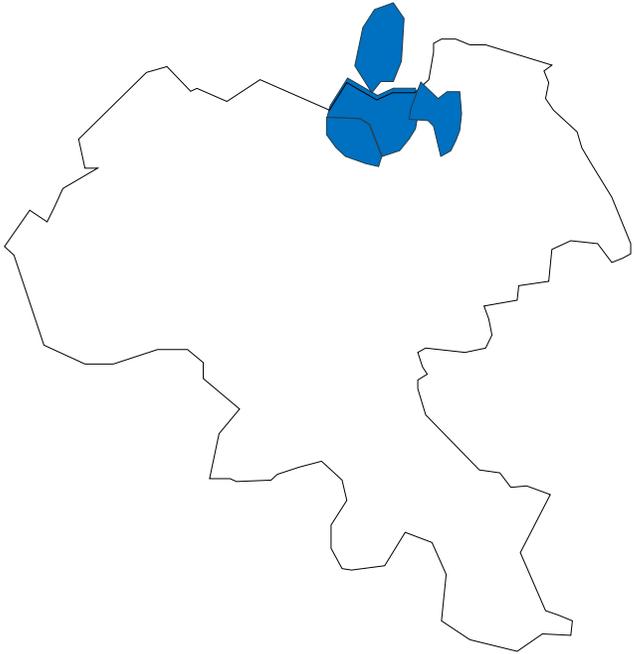


■ Mujer ■ Hombre



Cauca y Valle del Cauca

- Buenos Aires,
- Jamundí
- Suárez

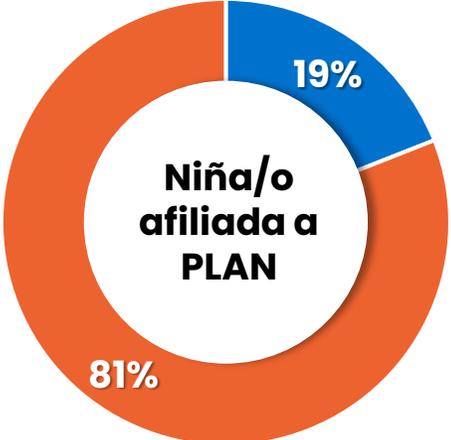


RedConócete – Learn and Stay Protected phase II

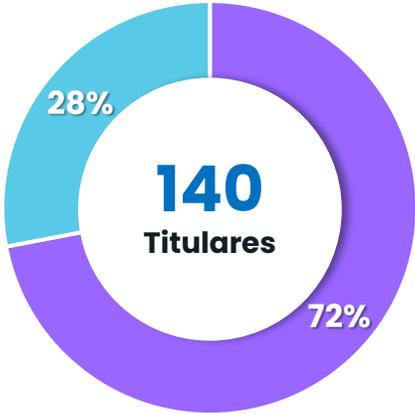
FAD 1080



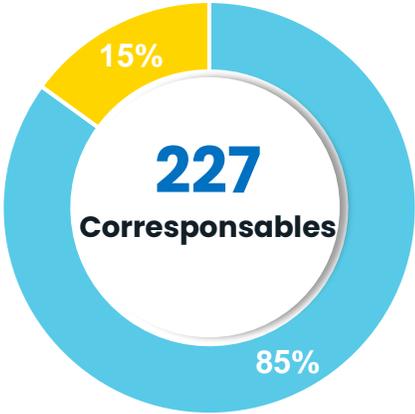
■ Mujer ■ Hombre



■ Sí ■ No



■ Mujer ■ Hombre



■ Mujer ■ Hombre

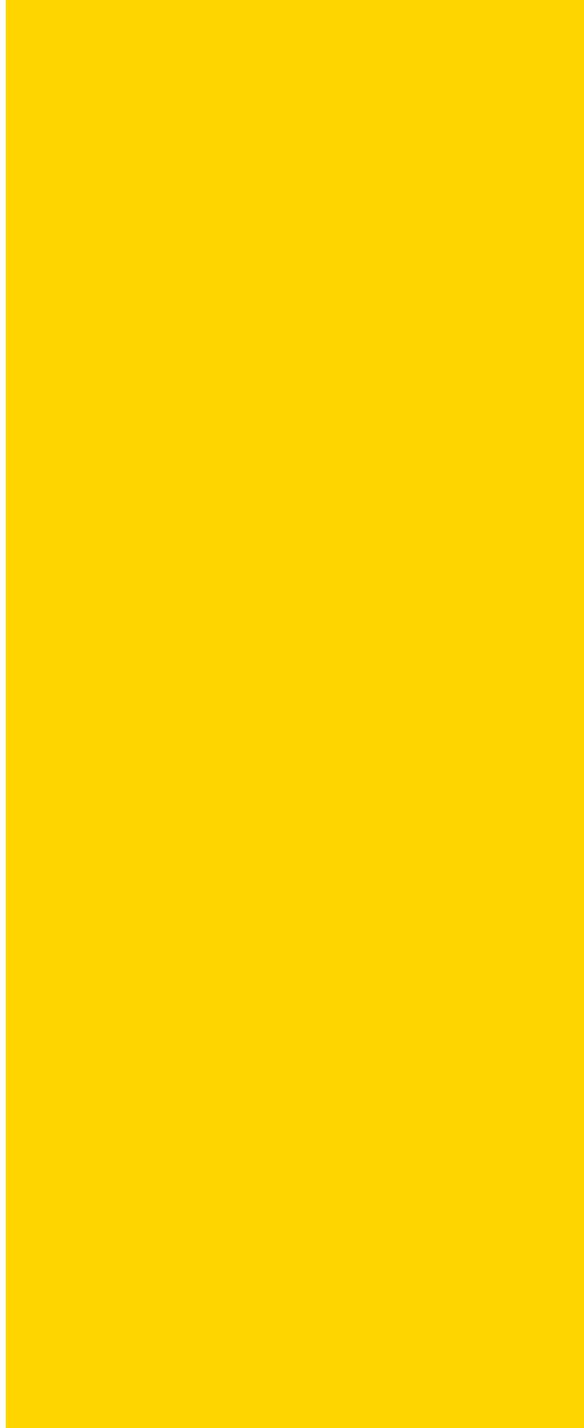
Cundinamarca

- Bogotá D.C.





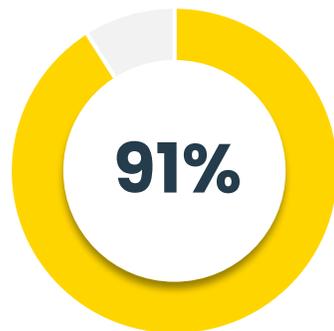
Satisfacción por pregunta y categoría



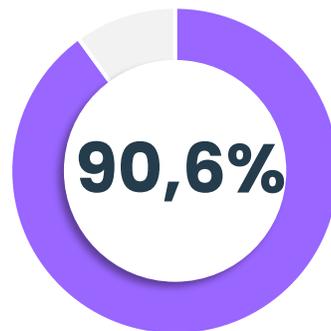
TITULARES						
Categoría	Pregunta	% N/A	% NO	% PARCIALMENTE	% SI	Satisfacción
Cumplimiento de objetivos	¿Considera que el proyecto o las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios, cumplieron con los objetivos planteados?	0%	1%	6%	93%	91%
	¿Considera que podría poner en práctica lo aprendido con las acciones desarrolladas por PLAN y sus socios?	0%	2%	9%	89%	
Inclusión, Género, Derechos	¿El personal PLAN o sus socios promovieron que en todas las actividades las personas participantes se sintieran incluidas sin importar su edad, sexo, su origen o cultura, etc.?	0%	2%	5%	93%	90,6%
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la Salvaguarda de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes?	0%	4%	6%	90%	
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la igualdad de género e inclusión?	0%	4%	7%	89%	
Accesibilidad	¿Considera que cualquier persona que esté interesada podría participar en las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios?	0%	1%	0%	99%	98,5%
	¿Considera que los espacios (presenciales o virtuales) a través de los cuales se llevaron a cabo las acciones implementadas por parte de PLAN y sus socios fueron de fácil acceso?	0%	2%	0%	98%	
Oportunidad	¿Considera que PLAN o sus socios cumplieron con los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades? (cumplimiento de horarios, tiempos, etc..)	0%	1%	0%	99%	99,5%
	¿Considera que la respuesta de PLAN y sus socios fue oportuna? (respondió a sus intereses y necesidades)	0%	0%	0%	100%	
Seguridad	¿El personal de PLAN o sus socios le hicieron sentir seguro(a) y protegido(a) en todo momento durante el desarrollo de las acciones?	0%	0%	8%	92%	96%
	¿Considera que el trato recibido por parte del personal PLAN o sus socios fue adecuado (amable, cordial, respetuoso)?	0%	0%	0%	100%	
	¿Considera que las acciones llevadas a cabo por PLAN y sus socios podrían poner en riesgo la seguridad de las personas participantes?	0%	96%	0%	4%	
Pertinencia	¿Las temáticas y acciones desarrolladas por PLAN y sus socios, respondieron a la necesidad del grupo de personas participantes?	0%	0%	2%	98%	98%
Satisfacción	¿Considera que las acciones desarrolladas durante el proyecto cumplieron con sus expectativas?	0%	1%	0%	99%	98,5%
	¿Si tuviera la oportunidad de participar en otro proyecto o acciones de PLAN participaría?	0%	2%	0%	98%	

Nivel de Satisfacción por categoría - Titulares

**CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS**



**INCLUSIÓN, GÉNERO,
DERECHOS**



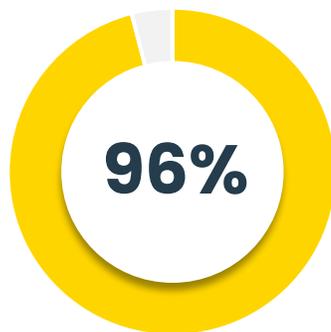
ACCESIBILIDAD



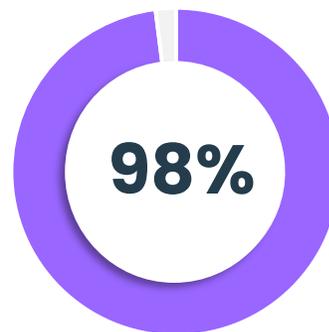
OPORTUNIDAD



SEGURIDAD



PERTINENCIA



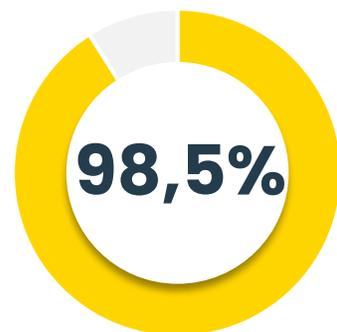
SATISFACCIÓN



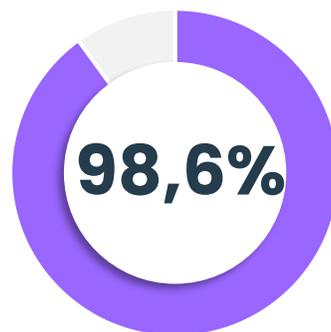
CORRESPONSABLES						
Categoría	Pregunta	N/A	NO	PARCIALMENTE	SI	Satisfacción
Cumplimiento de objetivos	¿Considera que el proyecto o las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios, cumplieron con los objetivos planteados?	0%	0%	2%	98%	98,5%
	¿Considera que podría poner en práctica lo aprendido con las acciones desarrolladas por PLAN y sus socios?	0%	0%	1%	99%	
Inclusión, Género, Derechos	¿El personal PLAN o sus socios promovieron que en todas las actividades las personas participantes se sintieran incluidas sin importar su edad, sexo, su origen o cultura, etc.?	0%	0%	0%	100%	98,6%
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la Salvaguarda de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes?	0%	1%	1%	98%	
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la igualdad de género e inclusión?	0%	1%	2%	98%	
Accesibilidad	¿Considera que cualquier persona que esté interesada podría participar en las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios?	0%	2%	0%	98%	98%
	¿Considera que los espacios (presenciales o virtuales) a través de los cuales se llevaron a cabo las acciones implementadas por parte de PLAN y sus socios fueron de fácil acceso?	0%	2%	0%	98%	
Oportunidad	¿Considera que PLAN o sus socios cumplieron con los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades? (cumplimiento de horarios, tiempos, etc..)	0%	0%	0%	100%	100%
	¿Considera que la respuesta de PLAN y sus socios fue oportuna? (respondió a sus intereses y necesidades)	0%	0%	0%	100%	
Seguridad	¿El personal de PLAN o sus socios le hicieron sentir seguro(a) y protegido(a) en todo momento durante el desarrollo de las acciones?	0%	0%	0%	100%	100%
	¿Considera que el trato recibido por parte del personal PLAN o sus socios fue adecuado (amable, cordial, respetuoso)?	0%	0%	0%	100%	
	¿Considera que las acciones llevadas a cabo por PLAN y sus socios podrían poner en riesgo la seguridad de las personas participantes?	0%	99%	0%	1%	
Pertinencia	¿Las temáticas y acciones desarrolladas por PLAN y sus socios, respondieron a la necesidad del grupo de personas participantes?	0%	0%	0%	100%	100%
Satisfacción	¿Considera que las acciones desarrolladas durante el proyecto cumplieron con sus expectativas?	0%	0%	0%	100%	100%
	¿Si tuviera la oportunidad de participar en otro proyecto o acciones de PLAN participaría?	0%	0%	0%	100%	

Nivel de Satisfacción por categoría - Corresponsables

CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS



INCLUSIÓN, GÉNERO,
DERECHOS



ACCESIBILIDAD



OPORTUNIDAD



SEGURIDAD



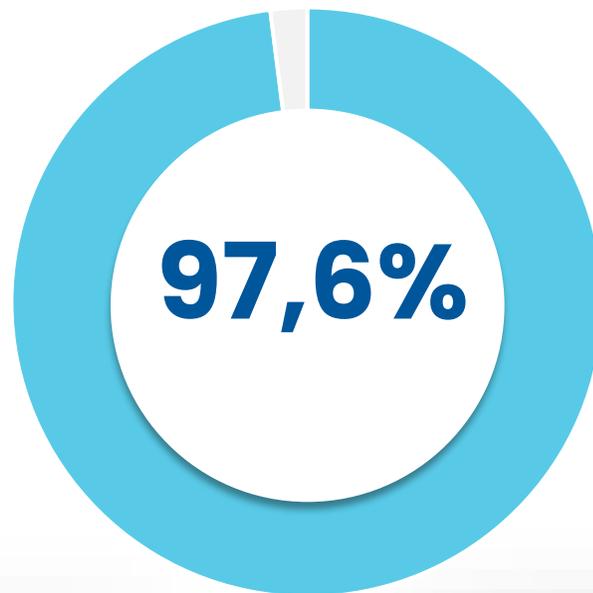
PERTINENCIA



SATISFACCIÓN



Satisfacción General FY24



Titulares



Corresponsables



¿Qué cosas le gusta de PLAN?

Según Titulares y Corresponsables de Derechos



TEMÁTICAS

- Variedad y relevancia de temas: Las personas valoran los temas y aprendizajes abordados, especialmente aquellos que les brindan mayor seguridad y conocimiento personal.
- Calidad en la enseñanza: Se menciona la buena disposición, organización y seguridad de quienes facilitan las sesiones, resaltando su rol positivo en la experiencia educativa.
- Impacto en la autoconfianza: Algunos temas, como el de la menstruación, han generado un impacto positivo en la autopercepción y seguridad de quienes participan, fomentando un sentido de confianza en ellas mismas.

TALLERES Y ENCUENTROS

- Calidad de atención y motivación: Las personas valoran la atención y dedicación de quienes facilitan los talleres, así como las dinámicas empleadas, que promueven la motivación para aprender y participar activamente.
- Enfoque cultural: Los talleres son percibidos como agradables debido a su enfoque en el arte y la cultura, lo cual contribuye a que las y los participantes se sientan bien y disfruten la experiencia.

¿Qué cosas le gusta de PLAN?

Según Titulares y Corresponsables de Derechos



RECURSO HUMANO

- Capacitación del personal : Se reconoce que las y los funcionarios están bien capacitados en diversos aspectos, lo cual genera confianza en quienes participan.
- Inclusión y respeto: Se valora el enfoque inclusivo y respetuoso del equipo, que trata con amabilidad y genera un ambiente positivo.
- Ambiente agradable y entretenido: Las actividades se perciben como divertidas, y quienes las facilitan contribuyen a una experiencia agradable y enriquecedora.

ACTIVIDADES

- Diversidad de actividades: Se valora la variedad de experiencias ofrecidas, como jugar, bailar y realizar actividades novedosas, lo cual enriquece el aprendizaje y la diversión.
- Participación y aprendizaje sobre derechos: Se menciona que las actividades permiten que niños y niñas participen activamente, fomentando su comprensión sobre el autocuidado y sus derechos.

¿Qué cree que podría hacer mejor PLAN?

Según Titulares y Corresponsables de Derechos



- Mayor alcance y frecuencia: Se sugiere expandir las actividades a más comunidades y realizar los programas con mayor frecuencia, asegurando continuidad en los territorios.
- Tiempo y recursos en las actividades: Las personas desean más tiempo para desarrollar las actividades y contar con materiales de recreación para niñas y niños.
- Ampliación de la convocatoria: Se propone aumentar la participación, ampliando las convocatorias para que más personas puedan beneficiarse de los talleres.
- Inclusión y accesibilidad: Se menciona la necesidad de integrar a niñas y niños con condiciones de discapacidad y de tener espacios adecuados, como áreas cerradas y suficiente mobiliario.
- Atención a temas específicos: Hay un interés en que el personal esté más sensibilizado hacia los temas de los adolescentes y en realizar más capacitaciones sobre inclusión de género.
- Normas de participación: Se sugiere implementar normas para mejorar el orden y compromiso de quienes asisten a las actividades, facilitando el aprendizaje para todos.
- Refrigerios: También se propone mejorar la calidad y cantidad de los refrigeradores proporcionados.



Resultados Encuesta de satisfacción cliente Externo FY24



Garantes

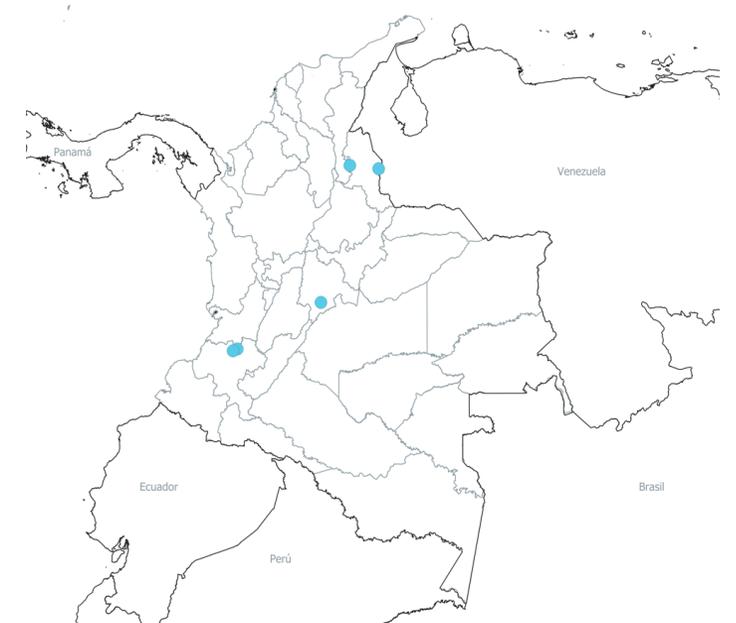
Garantes



■ Mujer ■ Hombre

Cobertura geográfica

- Bogotá, D.C.
- Buenos Aires
- Suárez
- Cúcuta
- Ocaña



EmpoderArte por la Paz

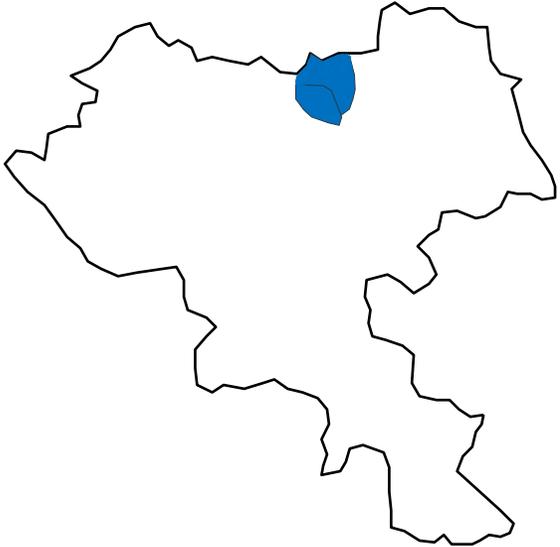
FAD 803



■ Mujer ■ Hombre

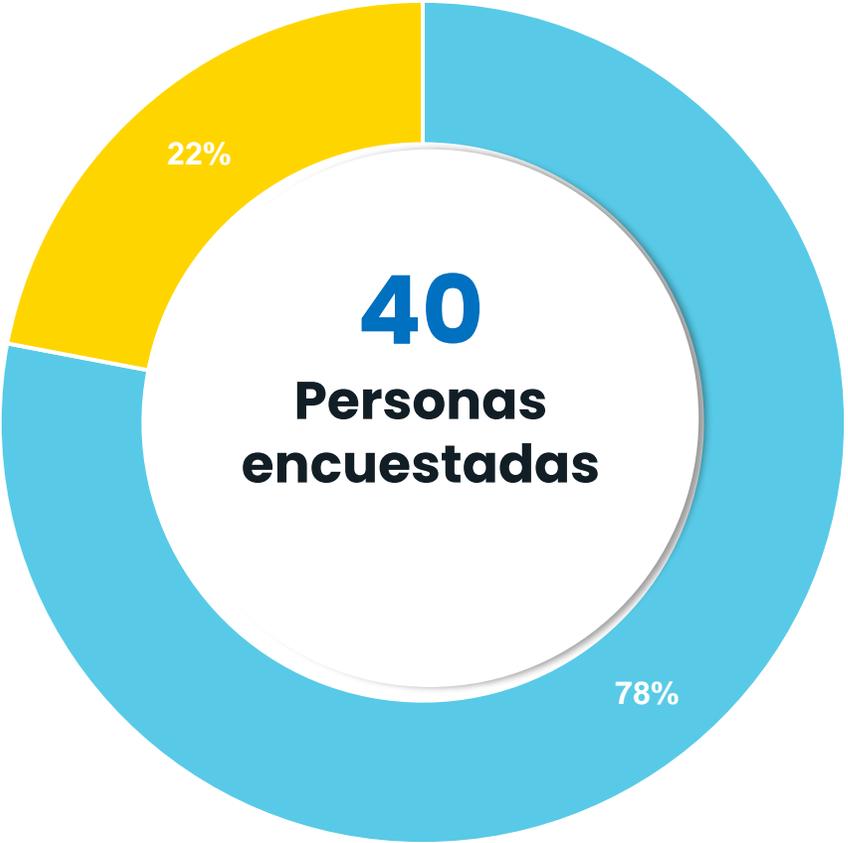
Cauca

- Buenos aires
- Suárez



Programa de Salud Joven

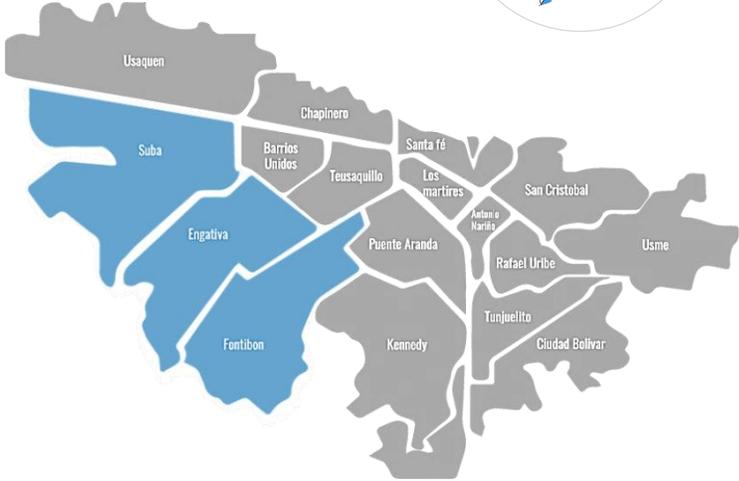
FAD 932



■ Mujer ■ Hombre

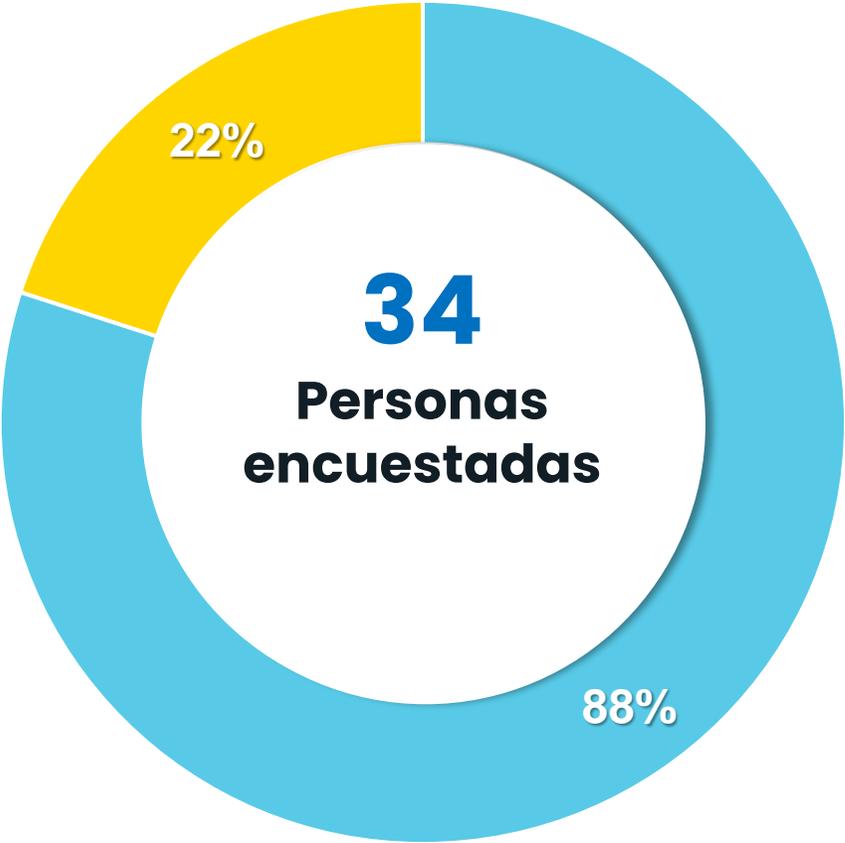
Cundinamarca

- Bogotá (localidades: Suba, Engativá y Fontibón)



ELLA - GAC Respuesta a crisis migratoria

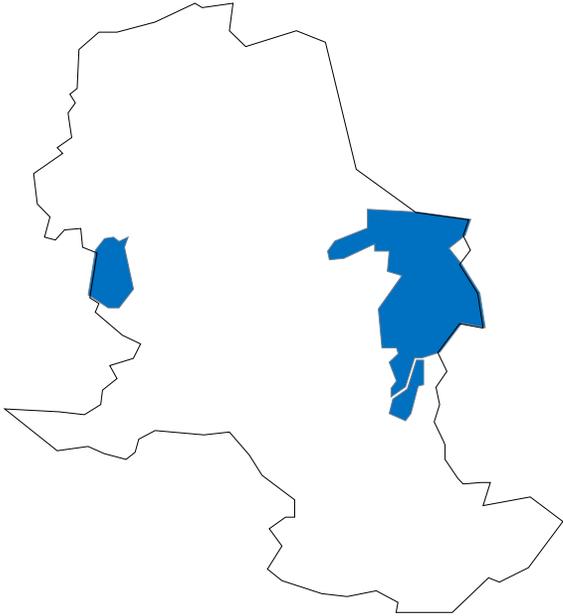
FAD 1022



■ Mujer ■ Hombre

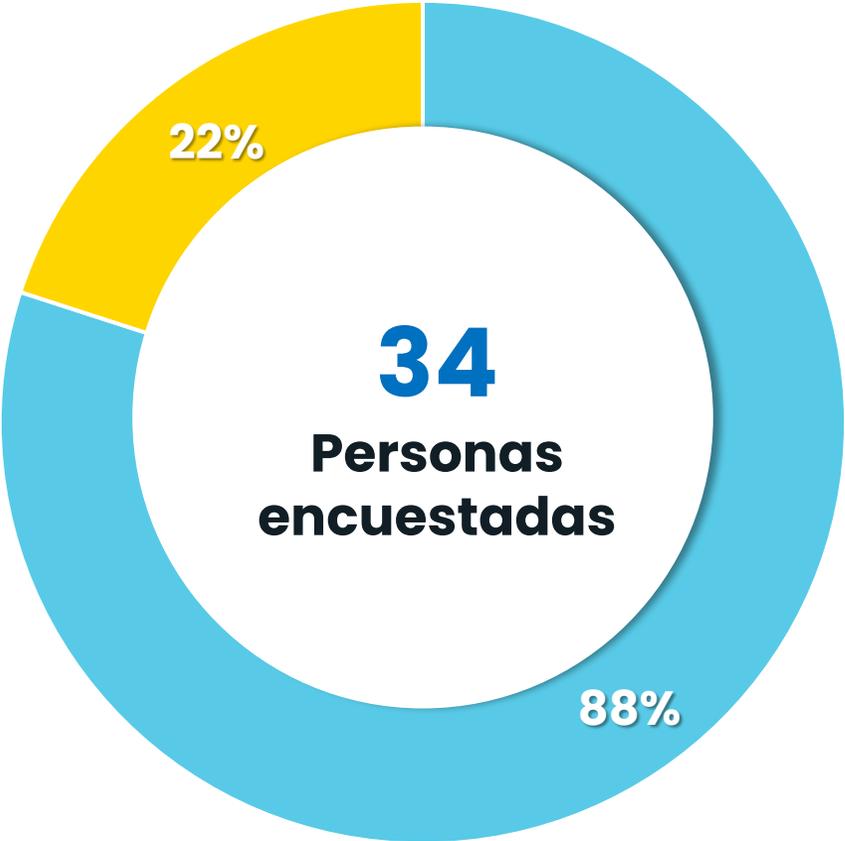
Norte De Santander

- Cúcuta
- Los Patios
- Ocaña



RedConóciate – Learn and Stay Protected phase II

FAD 1080



■ Mujer ■ Hombre

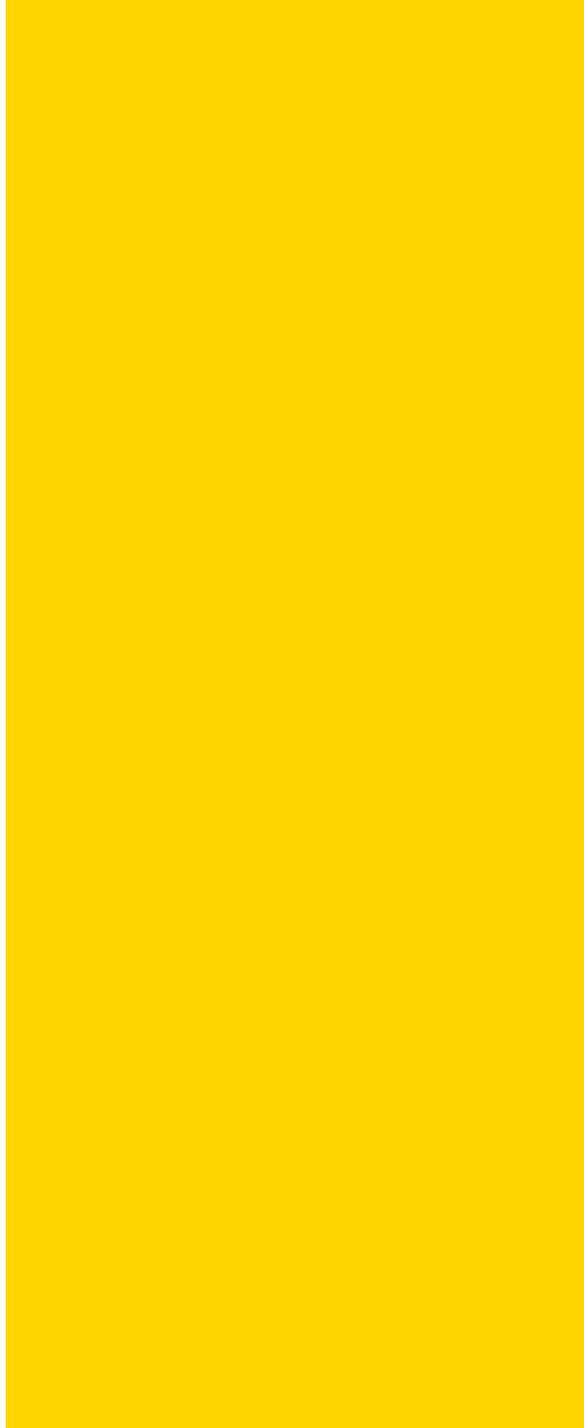
Cundinamarca

- Bogotá D.C.





Satisfacción por pregunta y categoría



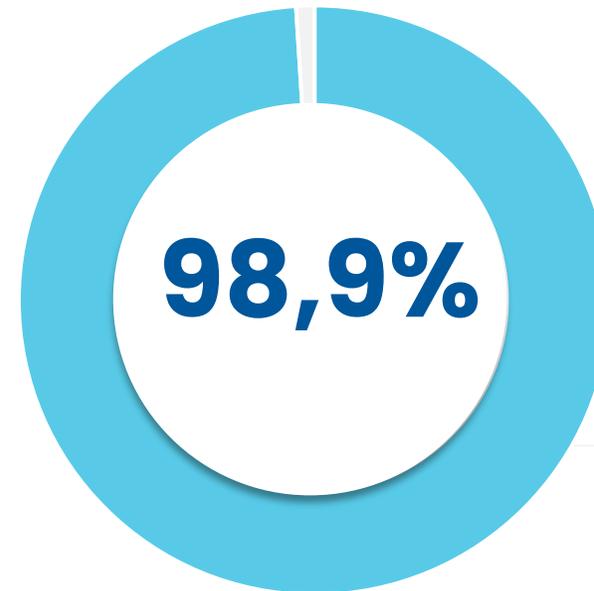
GARANTES						
Categoría	Pregunta	% N/A	% NO	% PARCIALMENTE	% SI	Satisfacción
Cumplimiento de objetivos	¿Considera que el proyecto o las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios, cumplieron con los objetivos planteados?	0%	0%	0%	100%	98,5%
	¿Considera que podría poner en práctica lo aprendido con las acciones desarrolladas por PLAN y sus socios?	0%	0%	3%	97%	
Inclusión, Género, Derechos	¿El personal PLAN o sus socios promovieron que en todas las actividades las personas participantes se sintieran incluidas sin importar su edad, sexo, su origen o cultura, etc.?	0%	1%	0%	99%	98,6%
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la Salvaguarda de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes?	0%	0%	1%	99%	
	¿El personal de PLAN o sus socios le informaron sobre el compromiso que tiene PLAN con la igualdad de género e inclusión?	0%	1%	1%	98%	
Accesibilidad	¿Considera que cualquier persona que esté interesada podría participar en las acciones desarrolladas por PLAN o sus socios?	0%	1%	0%	99%	99,5%
	¿Considera que los espacios (presenciales o virtuales) a través de los cuales se llevaron a cabo las acciones implementadas por parte de PLAN y sus socios fueron de fácil acceso?	0%	0%	0%	100%	
Oportunidad	¿Considera que PLAN o sus socios cumplieron con los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades? (cumplimiento de horarios, tiempos, etc..)	0%	0%	0%	100%	100%
	¿Considera que la respuesta de PLAN y sus socios fue oportuna? (respondió a sus intereses y necesidades)	0%	0%	0%	100%	
Seguridad	¿El personal de PLAN o sus socios le hicieron sentir seguro(a) y protegido(a) en todo momento durante el desarrollo de las acciones?	0%	0%	1%	99%	99,5%
	¿Considera que el trato recibido por parte del personal PLAN o sus socios fue adecuado (amable, cordial, respetuoso)?	0%	0%	0%	100%	
	¿Considera que las acciones llevadas a cabo por PLAN y sus socios podrían poner en riesgo la seguridad de las personas participantes?	0%	99%	0%	1%	
Pertinencia	¿Las temáticas y acciones desarrolladas por PLAN y sus socios, respondieron a la necesidad del grupo de personas participantes?	0%	0%	1%	99%	99%
Satisfacción	¿Considera que las acciones desarrolladas durante el proyecto cumplieron con sus expectativas?	0%	0%	0%	100%	100%
	¿Si tuviera la oportunidad de participar en otro proyecto o acciones de PLAN participaría?	0%	0%	0%	100%	

GARANTES

¿Ha participado de actividades donde PLAN a interactuado con niñas, niños y adolescentes?	% N/A	% NO	% No estoy Segura/o	% SI	Satisfacción
a. Discriminación por raza, género, condición de discapacidad, o cualquier otra condición	0%	95%	2%	3%	95,6%
b. Gritos	0%	95%	2%	3%	
c. Maltrato Verbal	0%	95%	1%	4%	
d. Maltrato físico	0%	97%	2%	1%	
e. Displícencia (Ignora cuando el niño o la niña habla, es indiferente y no le da espacio para participar)	0%	96%	2%	2%	
¿PLAN ha ayudado a mejorar sus conocimientos y sus capacidades para contribuir con su labor de garantizar los derechos de los niños, las niñas, adolescentes y jóvenes?	0%	1%	0%	99%	99%

Satisfacción por pregunta y categoría - **Garantes**

Satisfacción General
FY24



Fortalezas de PLAN

Según Garantes



- **Desarrollo y Fortalecimiento Territorial:** Se potencia la capacidad local mediante el uso de talento territorial para tareas de acompañamiento y dinamización de procesos. Se ofrecen espacios de formación para mejorar habilidades de liderazgo y gestión cultural.
- **Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA):** Se garantiza la defensa, protección, participación y cumplimiento de derechos de NNAJ (niños, niñas, adolescentes y jóvenes) a través de actividades planificadas que buscan un objetivo claro.
- **Empoderamiento Comunitario:** Las acciones se enfocan en abordar problemas de la comunidad, acompañar y empoderar a sus miembros, y generar cambios positivos.
- **Prevención de Violencias:** Se promueve la participación comunitaria en actividades formativas para prevenir violencias de todo tipo.
- **Calidad del Equipo Humano:** Destacan habilidades como el liderazgo, el enfoque diferencial, la empatía, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el uso de metodologías vivenciales de aprendizaje. Se proveen materiales y condiciones logísticas adecuadas, facilitando un aprendizaje efectivo.
- **Gestión y Responsabilidad en Recursos de Cooperación:** El equipo tiene la capacidad de canalizar y ejecutar eficientemente recursos de cooperación, respondiendo a las necesidades e inquietudes de las personas participantes.
- **Apoyo Institucional a Alcaldías:** Se brinda apoyo a las alcaldías locales para fortalecer espacios de participación, como las Mesas de Participación, mediante talento humano, herramientas e insumos que favorecen el cumplimiento de objetivos institucionales.

Aspectos para fortalecer Según Garantes

- **Extensión a Nuevas Instituciones y Organizaciones:** Incorporación de más instituciones y organizaciones en los programas para que más personas se beneficien, permitiendo a facilitadoras apoyar temas específicos y fortaleciendo la capacidad instalada en otros actores.
- **Continuidad en Temáticas y Diagnóstico Participativo:** Mantener las temáticas de trabajo por su importancia y seguir realizando diagnósticos participativos para priorizar necesidades a partir de la voz de niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
- **Ampliación de Cobertura Geográfica:** Expansión hacia zonas de frontera y territorios sin oferta social para llegar a más comunidades que carecen de estos servicios.
- **Descentralización de actividades:** Llevar las actividades a territorios diversos y descentralizar la operación para asegurar una mayor inclusión.
- **Recursos Humanos Adicionales:** Incrementar el personal disponible para aumentar el alcance e impacto de las acciones en más comunidades.
- **Potenciación de Liderazgo Juvenil:** Extender el programa a más comunidades para que niñas, niños y jóvenes tengan oportunidades de potenciar sus capacidades de liderazgo.

Aspectos por mejorar

Transparencia

- **Proyectos:** Asegurar que todas las personas estén informadas sobre los proyectos, resultados, actividades y nuevos ingresos para conocer los avances y generar mayor apropiación.
- **Cambios Organizacionales:** Notificaciones oportunas sobre cambios, rotación de personal y actualización de formatos y procesos.
- **Procesos:** Claridad en los procesos y responsabilidades de cada área.
- **Rendición de Cuentas:** Mayor transparencia y rendición de cuentas interna sobre las acciones desarrolladas por las áreas y sus equipos.

Participación y Reconocimiento

- **Involucramiento:** Fomentar la participación de todas las personas en la comunicación, incluyendo reconocimientos y felicitaciones.
- **Interacción entre Áreas:** Crear espacios de interacción y diálogo entre diferentes áreas y equipos para mejorar el clima organizacional.
- **Contenido Interactivo:** Hacer el contenido más interactivo y visual para generar mayor impacto.

Aspectos por mejorar

Canales de comunicación

- **Diversificación:** Uso de más canales (correo, WhatsApp, Teams, intranet) para asegurar que todos reciban la misma información a tiempo.
- **Frecuencia y Periodicidad:** Mejorar la frecuencia y la relevancia de la información enviada, evitando la saturación de correos.
- **Oportunidad:** Mejorar los tiempos de respuesta en los canales de comunicación. Claridad en los procesos y responsabilidades de cada área.
- **Agendas Flexibles:** Ofrecer opciones de programación para capacitaciones y reuniones para ajustarse a las agendas de todas las personas.

Empatía y Buen Trato

- **Comunicación Asertiva:** Fomentar una comunicación asertiva, clara y directa entre áreas y equipos.
- **Sensibilización:** Promover el buen trato y la empatía en la comunicación interna.



Por la niñez en Colombia