

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I.E. EL ROSARIO 2021

Socialización de análisis y resultados
Gestión de Evaluación y Mejoras

Encuesta de satisfacción

Criterios generales

- ▶ Instrumento para sondear la satisfacción de los grupos de interés (**estudiantes, acudientes, docentes**), de acuerdo a una batería de criterios agrupados por las gestiones del sistema.
- ▶ **Generalidades técnicas**
 - ▶ Se asume una distribución de **probabilidad normal** para los resultados.
 - ▶ Las muestras planeadas responden a un nivel de confianza esperado del 95% y un margen de error asociado de 5%.

Encuesta de satisfacción

Criterios generales

- ▶ La **meta de satisfacción para el 2021 es del 91%** (satisfacción promedio general del 2020) con una cota inferior mínima de aprobación del 85%.
- ▶ La batería de criterios se propuso desde la gestión de EyM **y se ajustó diligente, oportuna y rigurosamente considerando los aportes de los demás líderes de gestión.**

Análisis por grupo de interés

ACUDIENTES

- ▶ *(Muestra planeada: 289 - Muestra alcanzada: 188)*
- ▶ Entre los acudientes se obtuvo una **satisfacción promedio del 92%**, aumentando un punto con relación al resultado del año inmediatamente anterior.
- ▶ Se presentaron en este grupo de interés **tres criterios por debajo de la cota mínima**, 2 pertenecientes a la gestión de diseño y desarrollo y 1 de la sección de otros aspectos, con niveles de satisfacción del 78%, 84% y 78%, respectivamente.
- ▶ Con relación al año anterior, se obtuvo una **muestra menor**, lo cual se atribuye a los cambios inevitables en la estrategia para la aplicación del instrumento. Sin embargo, **la confiabilidad se mantiene por encima del 90%**, según el modelo de cálculo basado en la distribución de probabilidad normal.

Análisis por grupo de interés

ESTUDIANTES

- ▶ *(Muestra planeada: 289 - Muestra alcanzada: 298)*
- ▶ Para este grupo de interés, la **satisfacción promedio llegó al 88%**, disminuyendo 3 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2020.
- ▶ Para este grupo se presentaron **7 criterios por debajo de la cota mínima** de satisfacción del 85%, distribuidos por gestiones así:
 - ▶ Comunidad: 1
 - ▶ Convivencia: 1
 - ▶ Diseño y desarrollo curricular: 2
 - ▶ Administrativa: 1
 - ▶ Cobertura: 1
 - ▶ Otros aspectos: 1
- ▶ Persiste con respecto a los resultados de la encuesta del año pasado la calificación por debajo de la meta en el criterio que tiene que ver con el **acceso a la plataforma Máster**

Análisis por grupo de interés

DOCENTES

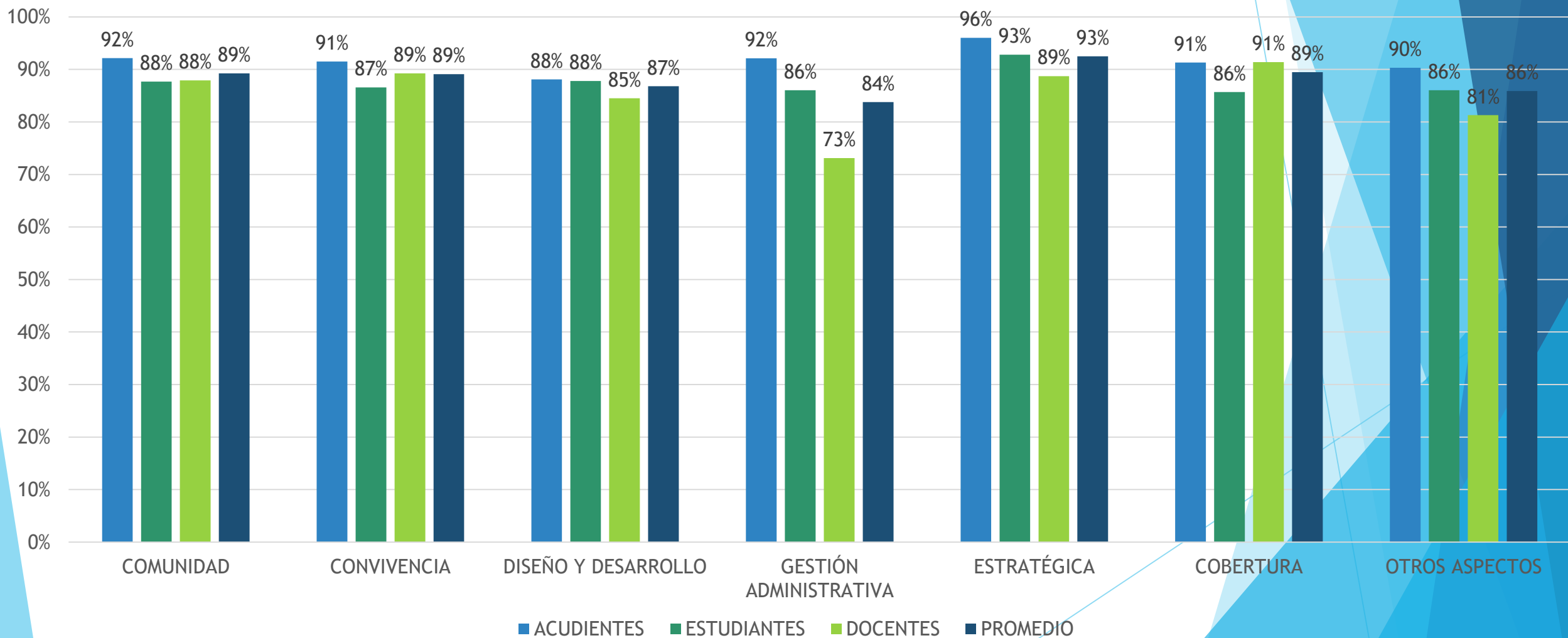
- ▶ (Muestra planeada: 37 - Muestra real: 31)
- ▶ Entre los grupos encuestados, los docentes son los que presentan la **satisfacción promedio** más baja, con un valor del **85%**, 6 puntos por debajo de lo alcanzado en el año 2020.
- ▶ Para este grupo se presentaron **11 criterios por debajo de la cota mínima** de satisfacción, por gestiones, así:
 - ▶ Comunidad: 1
 - ▶ Diseño y desarrollo curricular: 2
 - ▶ Administrativa: 4
 - ▶ Estratégica: 1
 - ▶ Otros aspectos: 3

Análisis por gestiones

- ▶ Todas las gestiones del sistema sobrepasan la cota mínima propuesta para la satisfacción para el año 2021. Sólo la **gestión estratégica** logró superar la meta fijada para el indicador, obteniendo una **satisfacción promedio del 93%**.

| GESTIÓN | ACUDIENTES | ESTUDIANTES | DOCENTES | PROMEDIO | INDICADOR |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------|------------|-----------|
| Comunidad | 92% | 88% | 88% | 89% | 88% |
| Convivencia | 91% | 87% | 89% | 89% | |
| Diseño y desarrollo | 88% | 88% | 85% | 87% | |
| Gestión administrativa | 92% | 86% | 73% | 84% | |
| Estratégica | 96% | 93% | 89% | 93% | |
| Cobertura | 91% | 86% | 91% | 89% | |
| Otros aspectos | 90% | 86% | 81% | 86% | |
| Promedio por grupo de interés | 92% | 88% | 85% | 88% | |

Consolidado gráfico por gestiones y grupos de interés



FQS - ACUDIENTES

- ▶ #Felicitacionesx27
- ▶ #MantenerHorarios
- ▶ #AumentarExigenciasx2
- ▶ #MejóroAseo
- ▶ #MejorarOrdenelInformaciónx3
- ▶ #NoMásSalidaPorAtrásx3
- ▶ #QueremosRefrigeriox6
- ▶ #NoMásGuíasNiPlataformax3
- ▶ #DejenTraerBalón
- ▶ #QueremosPaseo
- ▶ #MásSeguimiento
- ▶ #QueremosInternet
- ▶ #FelicitacionesDeicy
- ▶ #FelicitacionesRector

FQS - ESTUDIANTES

- ▶ #Felicitacionesx39
- ▶ #QueremosInternetx3
- ▶ #MásCapacitaciónSexualidadx2
- ▶ #MásInclusiónLGBTI+Extranjeros
- ▶ #MásAseoenBañosx3
- ▶ #MejoresEquipos
- ▶ #QueremosPaseo
- ▶ #QueremosRefrigeriox60
- ▶ #AbranLaTiendax9
- ▶ #MásDeportex4
- ▶ #FelicitacionesRector
- ▶ #MejorUsoTapabocas
- ▶ #MásExigenciaAcadémica
- ▶ #MejoresAsientos
- ▶ #MeGustóLaEncuestax3

FQS - DOCENTES

- ▶ #Felicitacionesx2
- ▶ #MejorarComunicaciónx2
- ▶ #MejorarGestiónReemplazos
- ▶ #NoMásWappFueradelaJornadaLaboral
- ▶ #CapacitaciónDirectivaTalentoHumano
- ▶ #MuchoEstrésLaboral
- ▶ #MejorarCalidadEducativa

Conclusiones

- ▶ **El criterio** sometido al instrumento con la **calificación más baja** entre los tres grupos de interés es el que tiene que ver con **las actividades y capacitaciones relacionadas con la sexualidad y el consumo de sustancias psicoactivas**.
- ▶ Si bien el valor de **la satisfacción promedio disminuyó 3 puntos** con respecto al año anterior, **pasando de 91% al 88%**, **se interpretan de manera positiva los resultados** obtenidos en general.
- ▶ Es importante **revisar aquellos criterios con bajas valoraciones** de satisfacción, como el que tiene que ver con las actividades de capacitación sobre la sexualidad y el consumo de sustancias, así como lo relacionado con el ingreso al máster.

Conclusiones

- ▶ Es recurrente la **petición entre estudiantes por el refrigerio**, en especial para los estudiantes de secundaria. Así mismo, la **apertura de la tienda**.
- ▶ Se nota la solicitud de las **actividades físicas** dentro de la institución por parte de los estudiantes.
- ▶ Es recurrente entre los grupos de interés la sugerencia de **mejorar los procesos comunicacionales**.
- ▶ Se rescata el pronunciamiento general de la comunidad en términos de **gratitud y felicitación hacia la institución y su personal docente**.

¡GRACIAS!

Especialmente a la docente Olga Cadavid y a los estudiantes Felipe Villa, Valentina Villa, Daniel Ospino y Santiago Valencia, por su amable y generosa colaboración en la aplicación del instrumento.