

# SOCIALIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTRA COMUNIDAD BOLIVARIANA

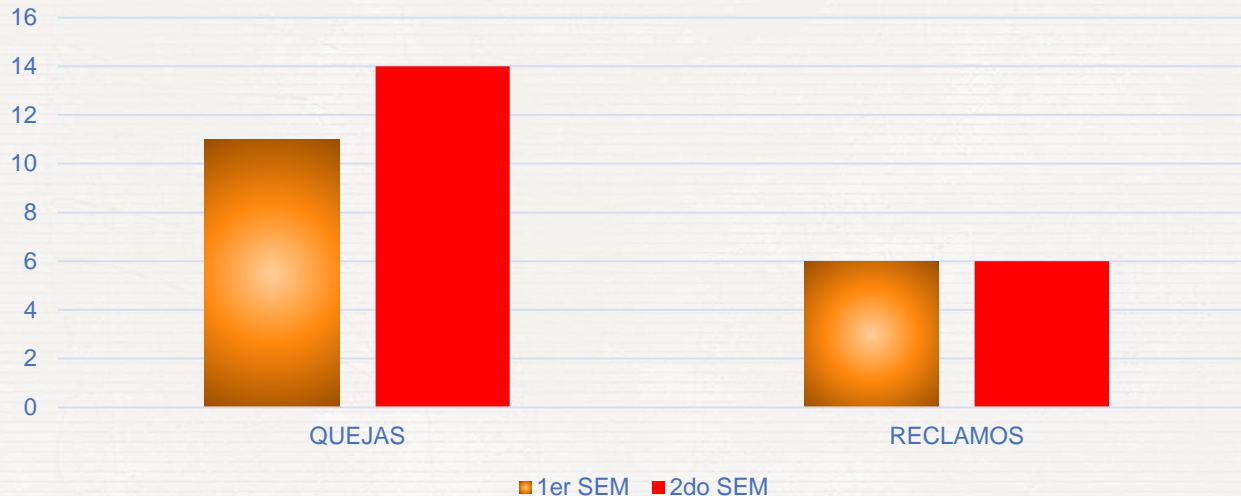
PROCESO : ANÁLISIS Y MEJORA

AÑO 2020





## QUEJAS Y RECLAMOS 2020



• Los aspectos asociados a las quejas y reclamos fueron :

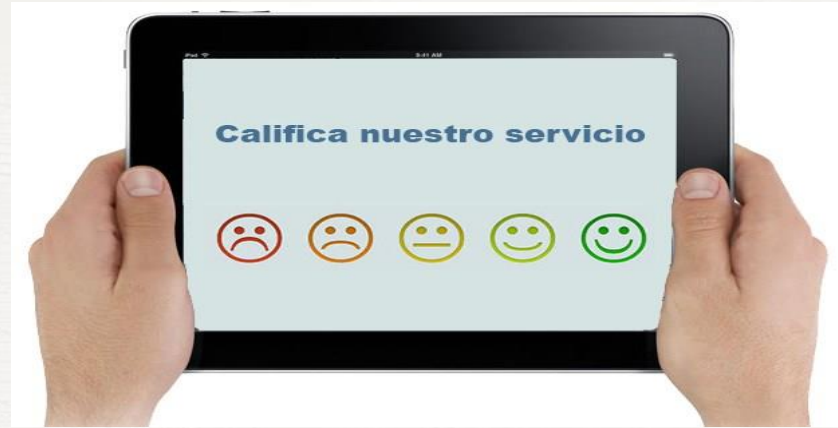
**Otros: 9 ( asuntos variados y particulares para cada usuario).**

**Trato inadecuado: 7.**

**Metodología: 12.**

**Evaluación: 9.**





Las encuestas son herramientas de recogida de datos que ayudan a la Institución Educativa a conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de la comunidad. También permiten analizar otros aspectos como el servicio prestado, para saber que se hace bien y potenciarlo y en que hay mejorar.



# ¿A QUIÉNES SE APLICA UNA ENCUESTA?



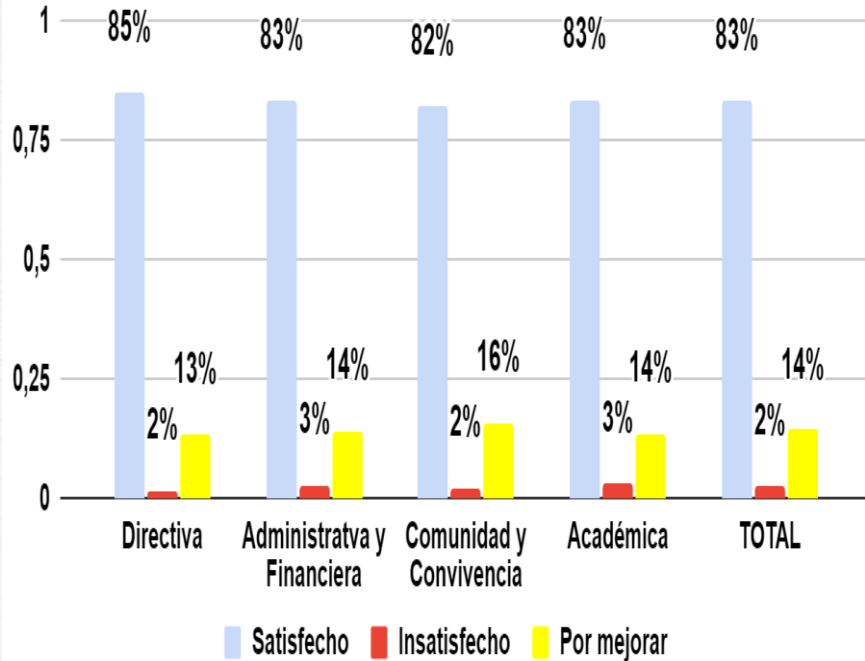
Las encuestas se aplican a Padres, Acudientes y Estudiantes 1 al año, cuando se acerca la finalización de cada año escolar.





# SATISFACCIÓN DE ACUDIENTES

## Satisfacción Acudientes

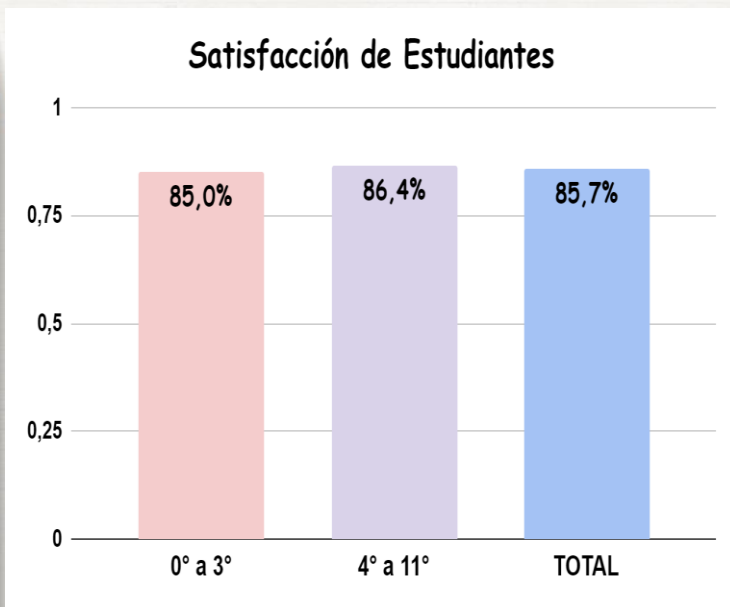


Los ítems que se calificaron con menor satisfacción fueron:

- Los mecanismos para el conocimiento y la participación en los estamentos del gobierno escolar como: Consejo Directivo, Comité de Convivencia, PAE, Consejo de Padres, Consejo Estudiantil y Personero (G. Directiva)
- El proceso de atención y solución de Quejas y Reclamos desarrollado por la Institución.
- El manejo de los conflictos escolares a partir de la apropiación y cumplimiento del Manual de Convivencia. (G. Comunidad y Convivencia).
- Las metodologías y estrategias de enseñanza de los docentes.(G. Académica).



# SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES



Los ítems con menor satisfacción fueron:

- Estar en el colegio virtual. (académico)
- Lo que has aprendido en este año.(académico)
- El proceso de atención y solución de quejas y reclamos desarrollado por la institución.(Direccionamiento est)
- El manejo que se da a los conflictos escolares.(convivencia)
- Las metodologías de enseñanza a través de la plataforma Teams y/o guías de aprendizaje.(académica).
- Los canales de comunicación para el intercambio permanente de información, por ejemplo: Whatsapp, página web y teams.(direccionamiento estratégico)



