



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD ITAGÜÍ**  
**“Respeto, Ciencia y Armonía, esencia de nuestra formación”**

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2021

COMITÉ DE CALIDAD

ITAGUI, AGOSTO 2021



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD ITAGÜÍ**  
**“Respeto, Ciencia y Armonía, esencia de nuestra formación”**

**INTRODUCCION**

A continuación, se relaciona los resultados obtenidos al aplicar la encuesta de satisfacción a una muestra de padres y estudiantes de la institución educativa en el mes de agosto. El ejercicio se desarrolló a través de un formulario de Google compartido con padres y estudiantes con la orientación de los directores de grupo.

Para la medición de la satisfacción del beneficiario, se estableció como meta el 90%. Los criterios que no alcancen este porcentaje serán sujetos de plan de acción orientado a su mejoramiento.

La encuesta de satisfacción 2021 fue respondida por 948 integrantes de la comunidad educativa, de los cuales el 90,35% manifestó estar satisfecho con los diferentes procesos que se gestionan en la institución, aumentando 0,97 puntos con relación al resultado obtenido el año anterior.

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL</b>	
2020	89,38%
2021	90,35%



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD ITAGÜÍ**  
**“Respeto, Ciencia y Armonía, esencia de nuestra formación”**

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA PADRES DE FAMILIA Y ESTUDIANTES**

Los criterios sobre los cuales se indagó se describen en el siguiente cuadro, para cada uno de ellos los padres y estudiantes debían asignar una valoración de excelente, bueno, aceptable y deficiente.

Nº	ITEMS
1	La comunicación institucional es clara y ágil
2	La oportunidad al brindar información sobre actividades y orientaciones generales
3	La atención del director de grupo, ante las necesidades del estudiante / p. familia
4	Las condiciones brindadas para la prestación del servicio educativo en la modalidad de alternancia, virtual o sin conectividad
5	La capacidad de la institución para brindar información de manera oportuna sobre el proceso académico de los estudiantes (orientaciones de guías, resultados académicos, retroalimentación de actividades, etc.)
6	La metodología empleada por docentes para el desarrollo de competencias de los estudiantes
7	El favorecimiento del proceso formativo, mediante la implementación de nuevas tecnologías
8	La facilidad para ingresar y consultar el seguimiento académico del estudiante en la plataforma Máster 2000
9	El acompañamiento de docentes a estudiantes durante su proceso formativo
10	La promoción de la sana convivencia entre los estudiantes en todos los espacios y momentos
11	El aporte brindado por la institución en el fortalecimiento de valores en los estudiantes
12	La calidad del servicio brindado por el rector
13	La calidad del servicio brindado por la coordinadora académica
14	La calidad del servicio brindado por la coordinadora de convivencia
15	La calidad de servicio brindado por la coordinadora de primaria
16	La calidad del servicio brindado por la docente orientadora
17	La calidad del servicio brindado por la docente de apoyo (UAI)
18	La calidad del servicio brindado por la secretaría
19	La disposición para atender inquietudes y sugerencias de la comunidad educativa
20	El proceso de entrega del PAE - Programa de Alimentación Escolar

En los resultados obtenidos se puede observar que el porcentaje de satisfacción más significativo se encuentra en los criterios relacionados con el proceso de entrega del PAE - Programa de Alimentación Escolar (94,62%), La atención del director de grupo, ante las necesidades del estudiante o padre familia (93,35%), el aporte brindado por la institución en el fortalecimiento de valores en los estudiantes (92,72%), la calidad del servicio brindado por la secretaría (92,30%) y el acompañamiento de docentes a estudiantes durante su proceso formativo (92,09%).

En contraste con lo anterior, se identifica que el criterio con más bajo porcentaje de satisfacción corresponde a la facilidad para ingresar y consultar el seguimiento académico del estudiante en la plataforma Máster 2000 con un resultado de 83,23%, para lo cual se identificaron las posibles causas que generan la dificultad y se definieron acciones que faciliten el acceso a la información académica de los estudiantes por parte de las familias.