

1. COMPROMISOS PENDIENTES

Retomar los resultados de la Autoevaluación Institucional, para propiciar la mejora y fortalecimiento del proceso

Planear auditoría complementaria a las actividades de los procesos

Actividades de conocimiento del PEI, por la comunidad educativa

Hacer seguimiento a los riesgos Estratégicos

Retomar los resultados de la Autoevaluación Institucional, para propiciar la mejora y fortalecimiento del proceso

Buscar estrategias para obtener el diligenciamiento del formato o link de la satisfacción del cliente de los usuarios, que solicitan el servicio en Coordinación Académica

Retomar los resultados de la Autoevaluación Institucional, para propiciar la mejora y fortalecimiento del proceso

Buscar estrategias para obtener el diligenciamiento del formato o link de la satisfacción del cliente de los usuarios, que solicitan el servicio en Economato y Biblioteca

Planear auditoría complementaria a las actividades de selección y contratación

Analizar el informe de Auditoría Externa y retomar los hallazgos que impacten el proceso

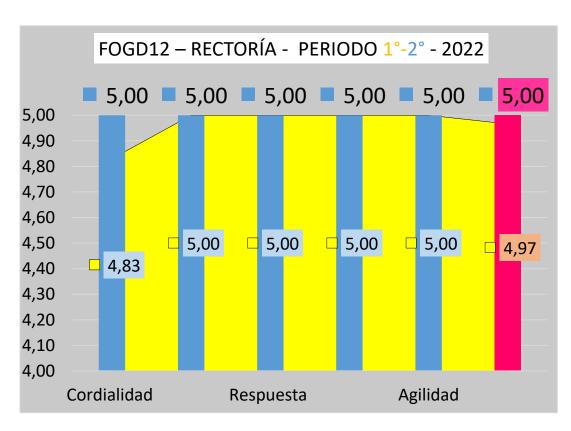


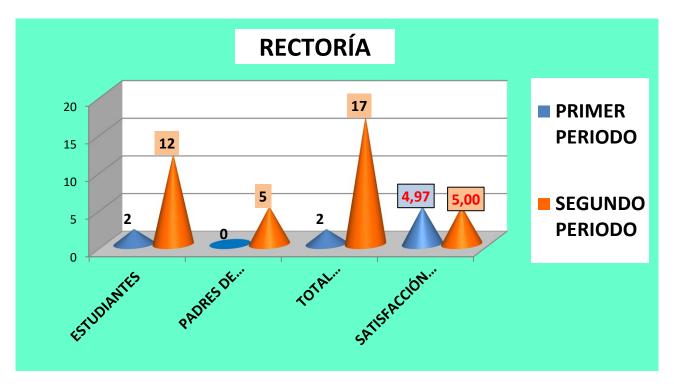
2. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL PROCESO

- "Protocolo para prevenir el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes de las Instituciones Educativas de las Provincias de Colombia", lo cual implica implementar acciones para su conocimiento. Se da como primer acercamiento a los padres de familia el 10 de junio, en reunión.
- Los cambios presentados que afectan el proceso y que se encuentran registrados en la Gestión del cambio FOGD4: Coordinación de Primaria, Robótica, Coordinadores de grupo masculinos, entre otros. Se han llevado a cabo sin dificultades mayores, con los acompañamientos pertinentes y acciones de mejora. Sin embargo, se hace necesario reforzar aspectos como el manejo de grupo, para fortalecer el trabajo del aula de clase en los dos docentes masculinos coordinadores de
- ❖ La contratación de la auxiliar contable: Lina Marcela Henao Zapata, dando respuesta a la necesidad presentada en el economato y fortaleciendo el proceso. Se realiza la inducción y se acompaña en las responsabilidades asignadas.



3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS



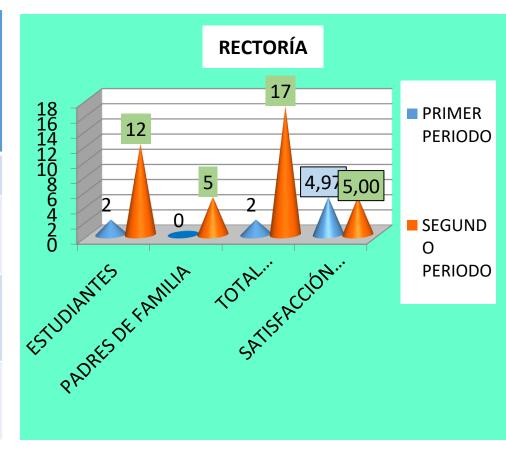


Los resultados obtenidos en este periodo son satisfactorios y significativos, la calificación en cada uno de los aspectos fue de 5,00, evidenciándose la satisfacción de los usuarios por la atención y solución dada a las diferentes necesidades manifestadas.

3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS



	PRIMER PERIODO	SEGUNDO PERIODO
ESTUDIANTES	2	12
PADRES DE FAMILIA	0	5
TOTAL EVALUADORES	2	17
SATISFACCIÓN OBTENIDA	4,97	5,00



El volumen de registros 17 fue relevante en comparación con el periodo anterior 2, se resalta el compromiso de la Rectora para brindar la evaluación en los momentos de verdad.



3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS

DEPENDENCIA		SATISFACCIÓN OBTENIDA		ESTUDIANTES		S DE .IA	TOTAL	
	1 °	1° 2°		2 °	1 °	2 °	1 °	2 °
COORD. ACADÉMICA	4,80	4,98	0	2	3	8	3	10
COORD. DE CONVIVENCIA PRIM.	4,88	4,94	13	7	9	7	22	14
COORD. DE CONVIVENCIA SEC.	5,00	4,95	7	5	10	17	17	22
ASESORÍA ESCOLAR	5,00	4,87	5	3	10	6	15	9
SECRETARÍA	5,00	5,00	5	2	8	9	13	11
SATISFACCIÓN TOTAL	4,94	4,95	30	19	40	47	70	66

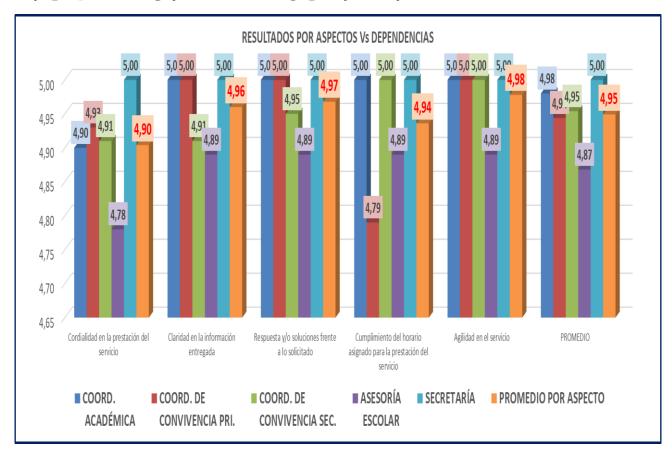
En la dependencia de Coordinación Académica se observa un mayor volumen de registros aplicados, observándose respuesta positiva ante el llamado realizado a los usuarios a responder la encuesta y resultado eficaz por parte de la responsable, ante el compromiso registrado.

Hubo mayor respuesta de los padres de familia, valorando el servicio y aplicación de la encuesta oportuna, en los momentos de verdad.



3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS

ASPECTOS	COORD. ACADÉMI CA	COORD. DE CONVIVEN CIA PRI.	COORD. DE CONVIVEN CIA SEC.	ASESO RÍA ESCOL AR	SECRETA RÍA	PROME DIO POR ASPECT O
Cordialidad en la prestación del servicio	4,90	4,93	4,91	4,78	5,00	4,90
Claridad en la información entregada	5,00	5,00	4,91	4,89	5,00	4,96
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	5,00	5,00	4,95	4,89	5,00	4,97
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	5,00	4,79	5,00	4,89	5,00	4,94
Agilidad en el servicio	5,00	5,00	5,00	4,89	5,00	4,98
PROMEDIO	4,98	4,94	4,95	4,87	5,00	4,95



Las calificaciones en los diferentes aspectos y dependencias de la encuesta, se encuentran por encima de 4,7 y los promedios por encima de 4,9, lo que demuestra las valoraciones satisfactorias de los usuarios al evaluar la atención desde cada una de ellas. Es importante prestar atención al aspecto: **Cordialidad en la prestación del servicio**, debido a que obtuvo la calificación de 4,90, la más baja en comparación con las demás, sin dejar de reconocer que su calificación es significativa.

3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS



ASPECTOS	COC	ORD. ÉMICA		RD. DE INCIA PRI.		RD. DE ENCIA SEC.		SORÍA SOLAR	SECRE	ETARÍA		MEDIO POR SPECTO
	1 °	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °
Cordialidad en la prestación del servicio	5,00	4,90	4,86	4,93	5,00	4,91	5,00	4,78	5,00	5,00	4,97	4,90
Claridad en la información entregada	4,33	5,00	4,91	5,00	5,00	4,91	5,00	4,89	5,00	5,00	4,85	4,96
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	4,67	5,00	4,91	5,00	5,00	4,95	5,00	4,89	5,00	5,00	4,92	4,97
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	5,00	5,00	4,82	4,79	5,00	5,00	5,00	4,89	5,00	5,00	4,96	4,94
Agilidad en el servicio	5,00	5,00	4,91	5,00	5,00	5,00	5,00	4,89	5,00	5,00	4,98	4,98
PROMEDIO	4,80	4,98	4,88	4,94	5,00	4,95	5,00	4,87	54,98 ,00	5,00	4,94	4,95

Haciendo el comparativo, se encuentra:

- En dos (2) de las dependencias: Coord. Académica: de 4,80 a 4,98 y Coord. de Convivencia Primaria de 4,88 a 4,94, aumento en su promedio de calificación.
- En Coord. de Convivencia Secundaria de 5,00 a 4,95 y Asesoría Escolar de 5,00 a 4,87, disminución en su calificación promedio, sin identificarse los motivos específicos, porque los usuarios no los registran, por el contrario, hay una observación donde expresan que la coordinadora de convivencia de secundaria, es una de las mejores personas que tiene el establecimiento.
- Secretaría se mantiene en su calificación de 5,00

Es importante resaltar el aspecto de la agilidad en el servicio, con una calificación alta de 4,98, que es reiterativa con el periodo anterior y el aumento en su calificación a nivel general de los aspectos: Claridad en la información y respuesta y/o soluciones a lo solicitado.

Se trabajará sobre: la Cordialidad en la prestación del servicio y el cumplimiento del horario, con el propósito de mejora o de no disminuir la calificación. Sin descuidar los demás aspectos.



3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS

ESTADÍSTICA GENERAL DE LA SATISFACCIÓN FOGD12 2°P. - GR - 2022

DEPENDEN CIA	SATISF ACCIÓ N OBTEN IDA	ESTUD IANTE S	PADRES DE FAMLIA	TOT AL
ECONOMAT O	4,90	0	12	12
BIBLIOTECA	4,73	6	0	6
SATISFACCI ÓN TOTAL	4,82	6	12	18



En este periodo hubo mayor participación de los usuarios, principalmente en la dependencia del Economato, lo que evidencia compromiso por parte de los responsables de la atención y de los usuarios, al dar respuesta oportuna en la evaluación del servicio.

ASPECTOS	ECONOMATO	BIBLIOTECA	PROMEDIO POR ASPECTO
Cordialidad en la prestación del servicio	4,92	5,00	4,96
Claridad en la información entregada	4,83	4,67	4,75
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	4,92	4,50	4,71
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	4,92	4,50	4,71
Agilidad en el servicio	4,92	5,00	4,96
PROMEDIO	4,90	4,73	4,82

Los aspectos fueron evaluados con calificaciones por encima de 4,50 lo que demuestra que los usuarios valoran y se encuentran satisfechos con el servicio. Los resultados promedios en las dos dependencias, son satisfactorios y significativos.



3.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS

DEPENDENCIA	SATISFACCIÓ N OBTENIDA		ESTUDIAN TES		PADRES DE FAMLIA		TOTAL	
	1° 2°		1 °	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °
ECONOMATO	5,00	4,90	0	0	2	12	2	12
BIBLIOTECA	4,50	4,73	4	6	0	0	4	6
SATISFACCIÓN TOTAL	4,75	4,82	4	6	2	12	6	18

Haciendo el comparativo entre el primer y segundo periodo, se evidencia a nivel general respuestas más significativas y aumento en la evaluación de la satisfacción y en la participación de los usuarios. Compromiso eficaz adquirido por las responsables de las dependencias.

ASPECTOS	ECONOMATO		BIBLIOTECA		PROMEDIO POR ASPECTO	
	1°	2 °	1 °	2 °	1 °	2 °
Cordialidad en la prestación del servicio	5,00	4,92	4,50	5,00	4,75	4,96
Claridad en la información entregada	5,00	4,83	4,75	4,67	4,88	4,75
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	5,00	4,92	4,50	4,50	4,75	4,71
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	5,00	4,92	4,25	4,50	4,63	4,71
Agilidad en el servicio	5,00	4,92	4,50	5,00	4,75	4,96
PROMEDIO	5,00	4,90	4,50	4,73	4,75	4,82

Haciendo el comparativo de los ítems se observa resultados a nivel general favorables, oscilan entre 4,71 y 4,96, calificaciones satisfactorias. Los usuarios resaltan la cordialidad y agilidad en el servicio. Sin embargo, vale la pena fortalecer los demás aspectos: Claridad, respuesta y cumplimiento de horario, propiciando una mayor calificación en ellos.

CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE







DEPENDENCIA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMLIA	TOTAL
RECTORÍA	5,00	12	5	17
COORD. ACADÉMICA	4,98	2	8	10
COORD. DE CONVIVENCIA PRI.	4,94	7	7	14
COORD. DE CONVIVENCIA SEC.	4,95	5	17	22
ASESORÍA ESCOLAR	4,87	3	6	9
SECRETARÍA	5,00	2	9	11
ECONOMATO	4,90	0	12	12
BIBLIOTECA	4,73	6	0	6
RESULTADO FINAL	4,92	37	64	101



En este segundo periodo se obtuvo participación significativa de los usuarios 101, para evaluar la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE a través del formato FOGD12. Se evidencia en general mayor participación de los padres de familia, quienes atienden a los llamados y responden a este compromiso.

CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE









ASPECTO S	RECTO RÍA	COORD. ACADÉ MICA	COORD. DE CONVIVE NCIA PRI.	COORD. DE CONVIVE NCIA SEC.	ASESO RÍA ESCOL AR	SECRET ARÍA	ECONOM ATO	BIBLIOTE CA	PROMED IO POR ASPECT O
Cordialida d en la prestación del servicio	5,00	4,90	4,93	4,91	4,78	5,00	4,92	5,00	4,93
Claridad en la informació n entregada	5,00	5,00	5,00	4,91	4,89	5,00	4,83	4,67	4,91
Respuesta y/o solucione s frente a lo solicitado	5,00	5,00	5,00	4,95	4,89	5,00	4,92	4,50	4,91
Cumplimie nto del horario asignado para la prestación del servicio	5,00	5,00	5,00	5,00	4,89	5,00	4,92	4,50	4,91
Agilidad en el servicio	5,00 5,00	5,00 4,98	4,79 4,94	5,00 4,95	4,89 4,87	5,00 5,00	4,92 4,90	5,00 4,73	4,95 4,92

En promedio las calificaciones en los diferentes aspectos son motivadoras, los niveles de satisfacción se encuentran por encima de 4,91, lo que permite percibir que los padres de familia y estudiantes valoran la atención y respuestas a las necesidades presentadas e impulsan a continuar brindando un servicio con calidad y oportuno.

A nivel particular por dependencia, es importante una mayor exigencia frente a lo evaluado en la dependencia de Biblioteca, propiciando en los usuarios valoraciones significativas y relevantes, debido a que se encuentra con una calificación promedio más baja de 4,73, en comparación con las demás dependencias que son fuente de análisis y mejora, en este requisito. Sin dejar de reconocer que los resultados son satisfactorios

3.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS 3.3.SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS

CONSOLIDADO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE FOGD18

	2022										
PROC ESOS	Queja s	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	otros						
GD	0	0	0	1	1						
PE	3	0	2	3	2						
GR	4	0	0	2	1						
TOT AL: 19											
	7	0	2	6	4						



3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 3.2 ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

CONSOLIDADO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE FOGD18

El volumen de las manifestaciones registradas 19, es considerable y aportan a la mejora de los procesos, las más expresadas son quejas siete (7) y felicitaciones seis (6), en los procesos de PE y GR. Fueron atendidas oportunamente, propiciando la satisfacción de los padres de familia y estudiantes.

Las temáticas reiterativas fueron:

- En Quejas: la inconformidad frente al servicio y precios en Cafetería. En Felicitaciones por el proceso de formación, por la excelente institución, por la labor educativa, por el acompañamiento a los estudiantes, entre otros.
- * El promedio en días de respuesta está entre 1 y 2 días, lo que demuestra interés, compromiso y responsabilidad ante las manifestaciones de los padres de familia y estudiantes.



JUNTOS LOGRARÉMOS **METAS EXITOSAS Y** TRABAJARÉMOS **UNIDOS EN LA MEJORA** CONTÍNUA