

**RESULTADOS DEL
SEGUIMIENTO AL
PROCESO – FOGD11
PRIMER PERIODO 2022**

1. COMPROMISOS PENDIENTES

COMUNES:

- Retomar los resultados de la Autoevaluación Institucional, para propiciar la mejora y fortalecimiento del proceso
- Apoyar las decisiones de mejora, resultantes de la Revisión por la Dirección 2021

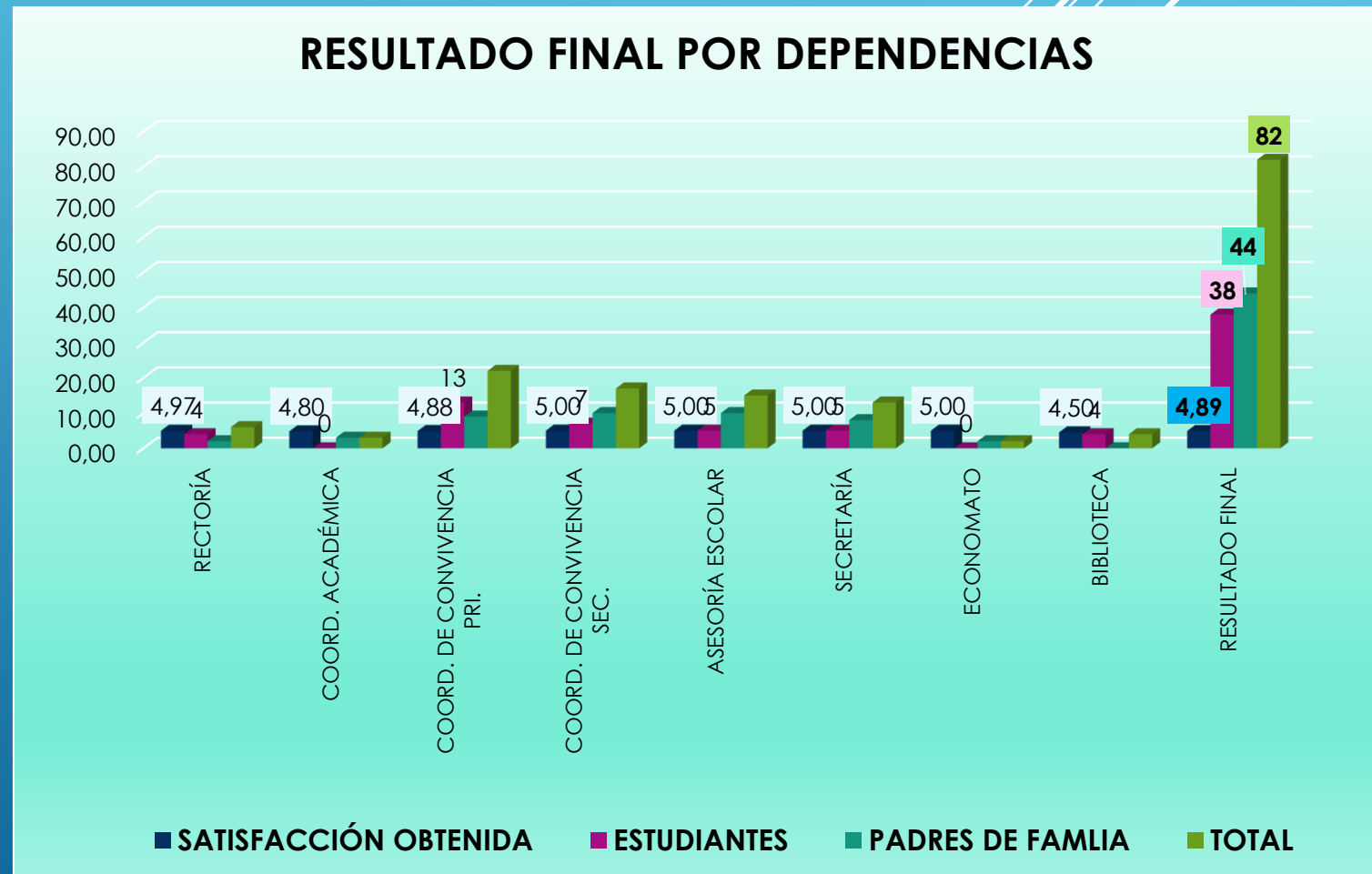
2. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL PROCESO

- * La Coordinación de Convivencia para Primaria, con la llegada de la Hna. Vanessa Villalobos De León, delegada por la Hna. Amparo y con la continuidad de Nora Liliana, asumiendo sólo la Coordinación de Convivencia de Secundaria.
- * La inclusión de la temática sobre robótica, dando respuesta a los retos del momento
 - La asignación del rol como coordinadores de grupo, al personal masculino.
- * La contratación constante y renuncia del personal de servicios generales, afectando los recursos económicos y la planeación realizada para las labores correspondientes.
 - La activación de la cafetería
 - La contratación de vigilancia privada

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1. Resultados de encuestas FOGD12

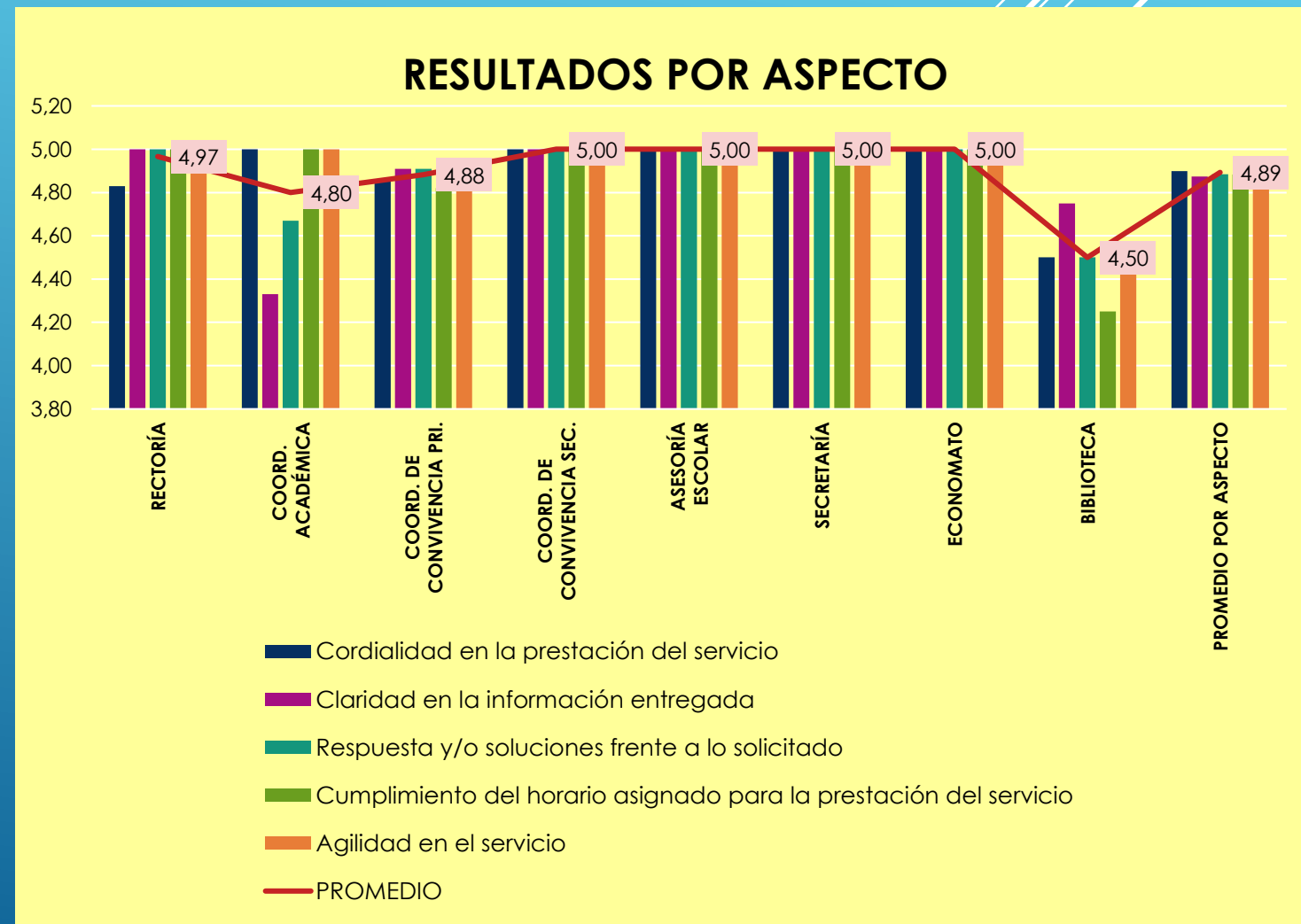
| DEPENDENCIA | SATISFACCIÓN OBTENIDA | ESTUDIANTES | PADRES DE FAMILIA | TOTAL |
|----------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|-----------|
| RECTORÍA | 4,97 | 4 | 2 | 6 |
| COORD. ACADÉMICA | 4,80 | 0 | 3 | 3 |
| COORD. DE CONVIVENCIA PRI. | 4,88 | 13 | 9 | 22 |
| COORD. DE CONVIVENCIA SEC. | 5,00 | 7 | 10 | 17 |
| ASESORÍA ESCOLAR | 5,00 | 5 | 10 | 15 |
| SECRETARÍA | 5,00 | 5 | 8 | 13 |
| ECONOMATO | 5,00 | 0 | 2 | 2 |
| BIBLIOTECA | 4,50 | 4 | 0 | 4 |
| RESULTADO FINAL | 4,89 | 38 | 44 | 82 |



3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1. Resultados de encuestas FOGD12

| ASPECTOS | RECTO RÍA | COORD. D. ACADÉ MICA | COORD. . DE CONVI VENCIA PRI. | COORD. D. DE CONVI VENCIA SEC. | ASESO RÍA ESCOL AR | SECRET ARÍA | ECON OMAT O | BIBLIOT ECA |
|---|--------------|-------------------------------|---|--|-----------------------------|----------------|-------------------|----------------|
| Cordialidad en la prestación del servicio | 4,83 | 5,00 | 4,86 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,5 |
| Claridad en la información entregada | 5,00 | 4,33 | 4,91 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 |
| Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado | 5,00 | 4,67 | 4,91 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,5 |
| Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio | 5,00 | 5,00 | 4,82 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,25 |
| Agilidad en el servicio | 5,00 | 5,00 | 4,91 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,5 |
| PROMEDIO | 4,97 | 4,80 | 4,88 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,50 |



3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.2. Análisis de quejas y reclamos

| No. | Q – R | PADRES DE F. – ESTUD. | FECHA DE ENVÍO | FECHA DE RESPUESTA / DÍAS HÁBILES | TEMÁTICA | MEDIO | ESTADO |
|-----|-------|-----------------------|----------------|-----------------------------------|--|-------------------|------------|
| 4 | Q | Padre de familia | 01-02-2022 | 09-02-2022 | <ul style="list-style-type: none">• Exceso de actividades. Al finalizar la jornada• Acompañamiento a estudiantes que faltan a clases• Silla en mal estado• Permisos para ir al baño | Formato (Reunión) | Satisfecho |

Las quejas presentadas fueron atendidas dentro del tiempo estipulado, propiciando satisfacción en los padres de familia. Por las respuestas, soluciones efectivas y atención.

No se presentaron reclamos.

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.3. Sugerencias, felicitaciones y otros

| No. | Q – R | PADRES DE F. – ESTUD. | FECHA DE ENVÍO | FECHA DE RESPUESTA / DÍAS HÁBILES | TEMÁTICA | MEDIO | ESTADO |
|-----|-------|-----------------------|----------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|--|
| 12 | S | Padre de familia | 01-02-2022 | 09-02-2022 (6 días) | Diferentes aspectos a los que se les dio respuesta | Formato (Reunión) | ACOGIDAS: 9 NO ACOGIDAS: 3 (clases virtuales, habilitar microhondas, sobre la adquisición de los uniformes) |
| 12 | A - F | Padre de familia | 01-02-2022 | 09-02-2022 (6 días) | Agradecer por el esmero y dedicación para con los alumnos. El compromiso, la labor, acompañamiento y labor realizada por todo el personal | Formato (Reunión) Pág. web | ----- |
| 1 | OTRO | Padre de familia | 01-02-2022 | 09-02-2022 (6 días) | Cómo desatrasar a los estudiantes, cuando faltan a clases | Formato (Reunión) | ----- |

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

INDICADORES DE GD

| <input type="checkbox"/> | Id | Tipo | Nombre ▾ | Abr ⇅ | Áreas | Procesos | Tendencia | Meta nominal | Último valor capturado | Valor consolidado |
|--------------------------|-----|------|--|------------------|-------|----------|-----------|--------------|------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 94 | Ef | EFFECTIVIDAD EN QUEJAS Y RECLAMOS | BELGDefecqr | | 1 | ↑ | 96,00 | 100,00 | 100,00 |
| <input type="checkbox"/> | 93 | E | GESTION DEL RIESGO | BELGDriesgos | | 3 | ↑ | 85,00 | 100,00 | 100,00 |
| <input type="checkbox"/> | 437 | Imp | IMPACTO DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL | BELGDcomunicacio | | 1 | ↑ | 4,80 | 4,75 | 4,75 |
| <input type="checkbox"/> | 485 | Imp | SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA/ACUDIENTES | BELGDsatisfaccio | | 1 | ↑ | 93,00 | 100,00 | 100,00 |
| <input type="checkbox"/> | 484 | Ef | SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES | BELGDseguimiento | | 3 | ↑ | 92,00 | 85,00 | 85,00 |

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

INDICADORES DE PE

| <input type="checkbox"/> | Id | Tipo | Nombre | Abr | Áreas | Procesos | Tendencia | Meta nominal | Último valor capturado | Valor consolidado |
|--------------------------|-----|------|---|-----------------|-------|----------|-----------|--------------|------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 534 | Imp | AMBIENTE ESCOLAR | BELPEambesc | | 1 | ↑ | 4,50 | 4,49 | 4,49 |
| <input type="checkbox"/> | 98 | Ef | APROBACION DE ESTUDIANTES | BELPEaprobacion | 1 | 1 | ↑ | 90,00 | 87,48 | 87,48 |
| <input type="checkbox"/> | 440 | Ef | DESEMPEÑO ALTO Y SUPERIOR | BELPEdesempeño | | 1 | ↑ | 95,00 | 92,37 | 92,37 |
| <input type="checkbox"/> | 488 | Ef | DESEMPEÑO LECTURA CRITICA | BELPElectura | | 1 | ↑ | 71,00 | 93,75 | 93,75 |
| <input type="checkbox"/> | 442 | Ef | DESEMPEÑO PENSAMIENTO LOGICO-MATEMATICO | BELPElogico | | 1 | ↑ | 56,00 | 84,38 | 84,38 |
| <input type="checkbox"/> | 441 | Imp | EXCELENCIA COMPORTAMENTAL | BELPEexcelencia | | 1 | ↓ | 3,00 | 12,00 | 12,00 |
| <input type="checkbox"/> | 439 | Ef | PASTORAL | BELPEpastoral20 | | 1 | ↑ | 96,00 | 89,47 | 89,47 |
| <input type="checkbox"/> | 528 | Ef | PROMOCION DE ESTUDIANTES | BELPEpromocion | | 1 | ↑ | 99,00 | 99,57 | 99,57 |
| <input type="checkbox"/> | 96 | Ef | PUNTAJE GLOBAL PRUEBAS SABER 11 | BELPEpruebas11 | | 1 | ↑ | 55,00 | 34,38 | 34,38 |
| <input type="checkbox"/> | 445 | Ef | RENOVACION DE MATRICULA | BELPEmatricula | | 1 | ↑ | 91,00 | 89,18 | 89,18 |
| <input type="checkbox"/> | 487 | Ef | RESULTADOS INGLES EN PRUEBAS EXTERNAS | BELPEingles | | 1 | ↑ | 41,00 | 56,25 | 56,25 |

Activar Windows

Ver información sobre Windows

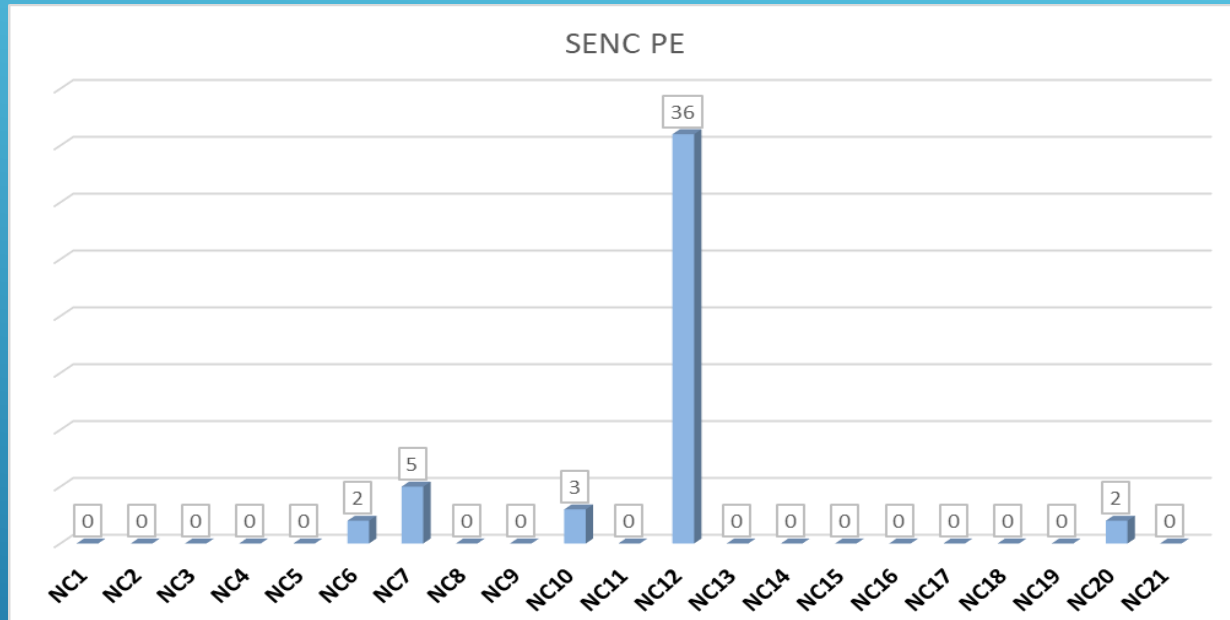
4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

INDICADORES DE GR

| <input type="checkbox"/> | Id | Tipo | Nombre | Abr | Áreas | Procesos | Tendencia | Meta nominal | Último valor capturado | Valor consolidado |
|--------------------------|-----|------|--|------------------|-------|----------|-----------|--------------|------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 489 | Imp | BIENESTAR LABORAL | BELGRbienestar | | 1 | ↑ | 98,00 | 100,00 | 100,00 |
| <input type="checkbox"/> | 221 | Ef | CAPACITACION AL PERSONAL | BELGRcapacitacio | | 1 | ↑ | 95,00 | 66,67 | 66,67 |
| <input type="checkbox"/> | 220 | Ef | COBERTURA DE CAPACITACION EN PREVENCIÓN DE RIESGOS | BELGRcobriesgos | | 1 | ↑ | 90,00 | 100,00 | 100,00 |
| <input type="checkbox"/> | 222 | Ef | CONDICIONES MEJORADAS | BELGRcondiciones | | 1 | ↑ | 91,00 | N.A. | N.A. |
| <input type="checkbox"/> | 446 | E | CUBRIMIENTO DE CUPOS | BELGRcupos | | 1 | ↑ | 96,00 | 93,94 | 93,94 |
| <input type="checkbox"/> | 99 | E | DESEMPEÑO HABILIDAD | BELGRhabilidad | | 1 | ↑ | 99,00 | 96,88 | 96,88 |
| <input type="checkbox"/> | 100 | E | DESEMPEÑO NIVEL | BELGRnivel | | 1 | ↑ | 93,00 | 90,63 | 90,63 |
| <input type="checkbox"/> | 447 | Imp | DISMINUCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS-AGUA | BELGRagua | | 1 | ↓ | N.A. | 184,00 | 184,00 |
| <input type="checkbox"/> | 448 | Imp | DISMINUCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS-ENERGIA | BELGRenergia | | 1 | ↓ | N.A. | 3.060,00 | 3.060,00 |
| <input type="checkbox"/> | 443 | E | FORMACION CONTINUA | BELGRformacion | | 1 | ↑ | 68,00 | 48,65 | 48,65 |
| <input type="checkbox"/> | 444 | E | PAGO OPORTUNO | BELGRpago | | 1 | ↑ | 64,00 | 81,72 | 81,72 |
| <input type="checkbox"/> | 325 | Ef | VACANTES CUBIERTAS-ADMINISTRATIVOS | BELGRvacanteadm | | 1 | ↑ | 100,00 | 0,00 | 0,00 |
| <input type="checkbox"/> | 323 | Ef | VACANTES CUBIERTAS-DIRECTIVOS | BELGRvacantedd | | 1 | ↑ | 100,00 | N.A. | N.A. |
| <input type="checkbox"/> | 324 | Ef | VACANTES CUBIERTAS-DOCENTES | BELGRvacantedoc | | 1 | ↑ | 100,00 | N.A. | N.A. |
| <input type="checkbox"/> | 326 | Ef | VACANTES CUBIERTAS-SERVICIOS GENERALES | BELGRvacantesg | | 1 | ↑ | 100,00 | 66,67 | 66,67 |

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

5.1. Control del servicio educativo no conforme



| Código | Naturaleza del SENC | Cantidad |
|--------|---|----------|
| 12 | Inasistencia del docente a la Institución | 36 |
| 7 | Inconsistencia y/o ausencia de datos en el diligenciamiento de registros (asistencia de la estudiante, informe parcial, boletines) | 5 |
| 10 | Impuntualidad para digitar las notas en el Sistema Académico | 3 |
| 6 | Incumplimiento en la entrega de información académica (comunicados, listados de asistencias de padres y/o estudiantes) | 2 |
| 20 | Incumplimiento de las metas relacionadas al servicio educativo en cuanto a Pastoral, uso de la plataforma, aprobación de estudiantes y/o núcleos temáticos ejecutados | 2 |

El SENC más recurrente es la inasistencia de los docentes a la institución, lo cual afecta directamente el servicio educativo, porque los estudiantes aunque reciben su clase y están acompañados por un adulto, no aprecien con el mismo interés los ámbitos conceptuales abordados y las actividades desarrolladas.

Los SENC relacionados con la impuntualidad para registrar notas, incumplimiento en la entrega de información e inconsistencia o ausencia de datos, no son recurrentes en su frecuencia, pero si son recurrentes en el docente que los propicia, lo cual retrasa la consolidación de la información para elaborar análisis e informes por parte de coordinación académica y entregar a los estudiantes y padres de familia la información requerida.

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

5.2. Acciones de Auditoría

Se esperan los resultados de la Auditoría Externa realizada del 21 de febrero al 23, para realizar las acciones pertinentes, si se requiere.

5.3. Otros planes de mejoramiento

- Se tienen 2 planes de mejoramiento uno en **GD: De Mejora - “APOYEMOS LOS ORGANISMOS DE PARTICIPACIÓN”** y otro en **GR: Correctivo - “FORTALEZCAMOS EL PLAN DE FORMACIÓN Y REINDUCCIÓN**
- Todos los procesos aportan al **Plan Estratégico de Revisión por la Dirección**, con el seguimiento a aquellas actividades que comprometen al proceso.

En común se tienen:

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

5.3. Otros planes de mejoramiento

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA | SEGUIMIENTO |
|--|---|----------------------|-------------|
| 1. Plantear acciones que favorezcan el registro de las manifestaciones de los padres de familia y estudiantes y fortalezcan el registro de la satisfacción del cliente | Docentes – líderes de procesos | Primer semestre 2022 | |
| 2. Retroalimentar el concepto, identificación y registro de Salidas No Conformes. | Coordinadora de Gestión | Primer periodo 2022 | |
| 3. Implementar plan de acción que fortalezca los aspectos técnicos del plan de formación y Reinducción. FOGR3 | Rectora Coordinadora de Gestión | Primer periodo 2022 | |
| 4. Conversatorios de rectoras con la Superiora Provincial y la Coordinadora de Educación | Superiora Provincial - Coordinadora de Educación | Durante el año 2022 | |
| 5. Formaciones y acompañamiento para las coordinadoras de gestión y líderes de procesos | Líder de procesos de Sistemas de Gestión - | Durante el año 2022 | |
| 6. Reinducción a Coordinadora de Gestión en ejecución de auditorías internas y habilidades de auditor | Líder de procesos de Sistemas de Gestión - | Durante el año 2022 | |
| 7. Planeación, desarrollo y seguimiento a las auditorías internas y externas 2022 | Líder de procesos de Sistemas de Gestión - Coordinadora de Gestión | Durante el año 2022 | |
| 8. Trabajo intencionado sobre la familia | Rectora – Directivos Docentes - Docentes | Durante el año 2022 | |
| 9. Capacitación en Gestión del riesgo para líderes de proceso | Líder de procesos de Sistemas de Gestión | Durante el año 2022 | |
| 10. Auditorías Complementarias por áreas, procesos, dependencias, servicio a necesidad institucional y en cada colegio | Coordinadoras de Gestión | Durante el año 2022 | |
| 11. Acompañamiento por parte de la líder de procesos de sistemas de gestión a los Comités de Gestión, en momentos puntuales | Líder de procesos de Sistemas de Gestión | Durante el año 2022 | |
| 12. Seguimiento al plan de formación desde su diseño hasta su ejecución, por parte de calidad y SST | Líder de procesos de Sistemas de Gestión – Responsables de SST | Durante el año 2022 | |
| 13. Trabajo intencionado desde el Pacto Educativo Global | Rectora – Directivos Docentes – Docentes - Administrativos | Durante el año 2022 | |

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

5.3. Otros planes de mejoramiento

- En cuanto a RIESGOS se tienen los seguimientos en cada matriz de los procesos que son los RIESGOS OPERATIVOS y en Gestión Directiva los RIESGOS ESTRATÉGICOS, con el aporte de todos.

6. OTROS ASPECTOS

- Conformación de los Organismos de participación.
- Ajustes al PEI y al Manual de Convivencia y su adopción por el Consejo Directivo.
- Evaluación del proceso de matrícula (Observaciones)
- Retiro de estudiantes: 7 estudiantes

| N° | CAUSA DEL RETIRO | FECHA DE CANCELACIÓN DE MATRÍCULA |
|----|---------------------|-----------------------------------|
| 1 | CAMBIO DE DOMICILIO | ENERO 11/2022 |
| 2 | SALUD | ENERO 13/2022 |
| 3 | CAMBIO DE DOMICILIO | ENERO 18/2022 |
| 4 | CAMBIO DE DOMICILIO | ENERO 28/2022 |
| 5 | SALUD | FEBRERO 9/2022 |
| 6 | CAMBIO DE COLEGIO | MARZO 08/2022 |
| 7 | VOLUNTARIO | MARZO 09/2022 |

- Gestiones realizadas por las Coordinaciones y asesoría escolar.
- Gestión realizada por Sislenguas

7. ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

- Último numeral donde se registran **los compromisos** de cada proceso, a partir de los resultados en cada aspecto contemplado, del Seguimiento al Proceso FOGD11, que requiera de mejora; con su responsable y fecha. Los cuales pasan al periodo siguiente como numeral **1 COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR**, para registrar el seguimiento, acorde a la gestión realizada.

GRACIAS,

TUS APORTES

CONTRIBUYEN A LA

MEJORA