

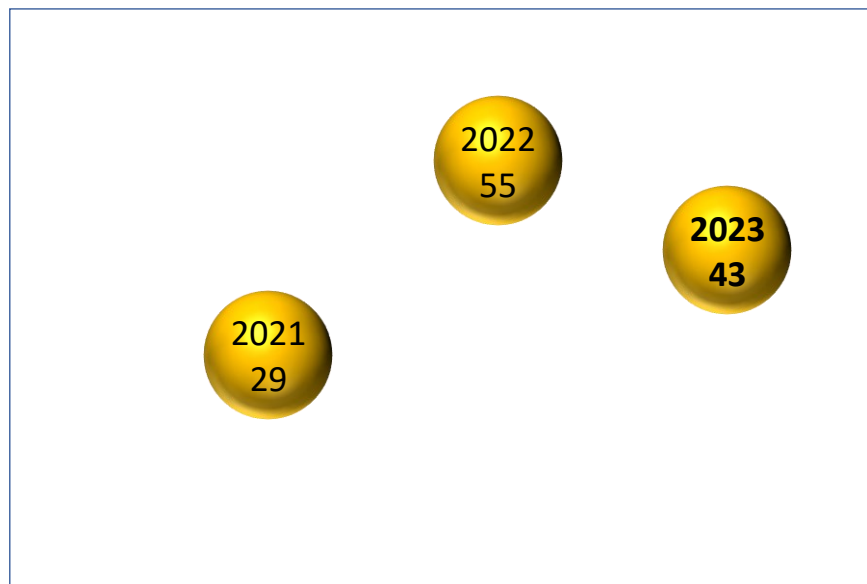
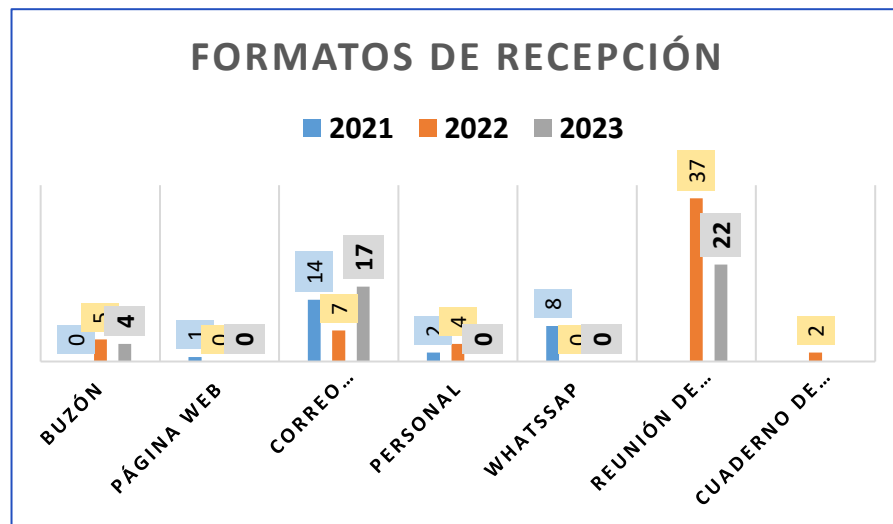
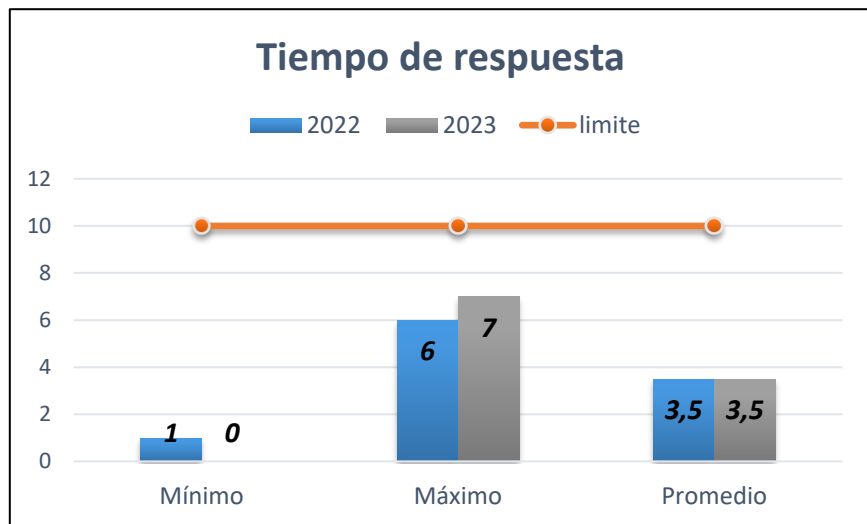


3

DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.1. Estadística de manifestaciones del año

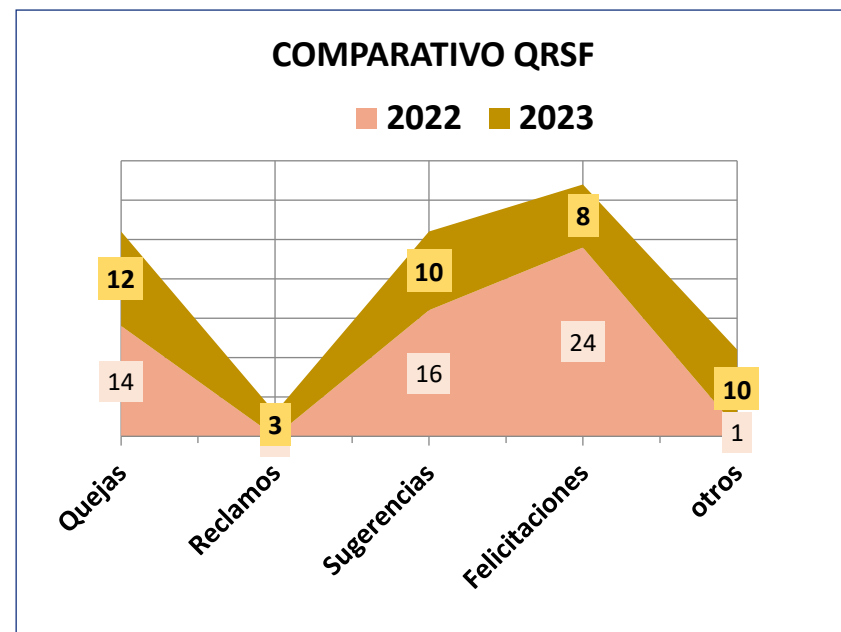


. Durante el año se registraron 43 manifestaciones, a través de los diferentes mecanismos que se tienen en la Institución, siendo efectivos: el correo y las reuniones de padres de familia.

El tiempo de respuesta estipulado en comité de gestión de 10 días, fue optimizado al máximo, lo que demuestra por parte de los responsables, interés y exigencia en las respuestas rápidas y oportunas

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.1. Estadística de manifestaciones del año



Durante el año se presentaron manifestaciones de todo tipo, obteniéndose aportes para la mejora del servicio educativo y para el desempeño del personal.

En comparación del volumen con el año anterior, no se presentó disminución significativa en los registros, sin embargo, se continuará con la sensibilización al personal frente al compromiso de dar a conocer las manifestaciones de los padres de familia y estudiantes, expresadas de manera verbal, para dar respuesta oportuna a sus necesidades.

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.1. Estadística de manifestaciones del año



El mayor volumen de registros se presentó en el proceso de Gestión Educativa, siendo en su mayoría quejas, obteniéndose la satisfacción por parte de los beneficiarios, al recibir respuestas y soluciones pertinentes ante sus manifestaciones, se evidenció al realizar el seguimiento a cada una de ellas.

Seguidamente se registran con mayor volumen en el proceso de Gestión de recursos, en otros aspectos, expresando reconocimientos hacia el recurso humano, por la labor realizada en la institución.

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.1. Estadística de manifestaciones del año



Las manifestaciones más recurrentes se enfocaron en el reconocimiento a la labor del docente y de la institución, por las gestiones realizadas y acompañamiento a los estudiantes.

Las menos recurrentes se presentaron por temas variados como: Directrices académicas, fortalecimiento de la convivencia, necesidades del estudiante, entre otras. Sin afectar el servicio educativo, pero convirtiéndose en oportunidades para realizar instrucciones y observaciones que llevarán a dar respuesta a necesidades inmediatas de los beneficiarios.

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.2. Resultados generales – Satisfacción del cliente

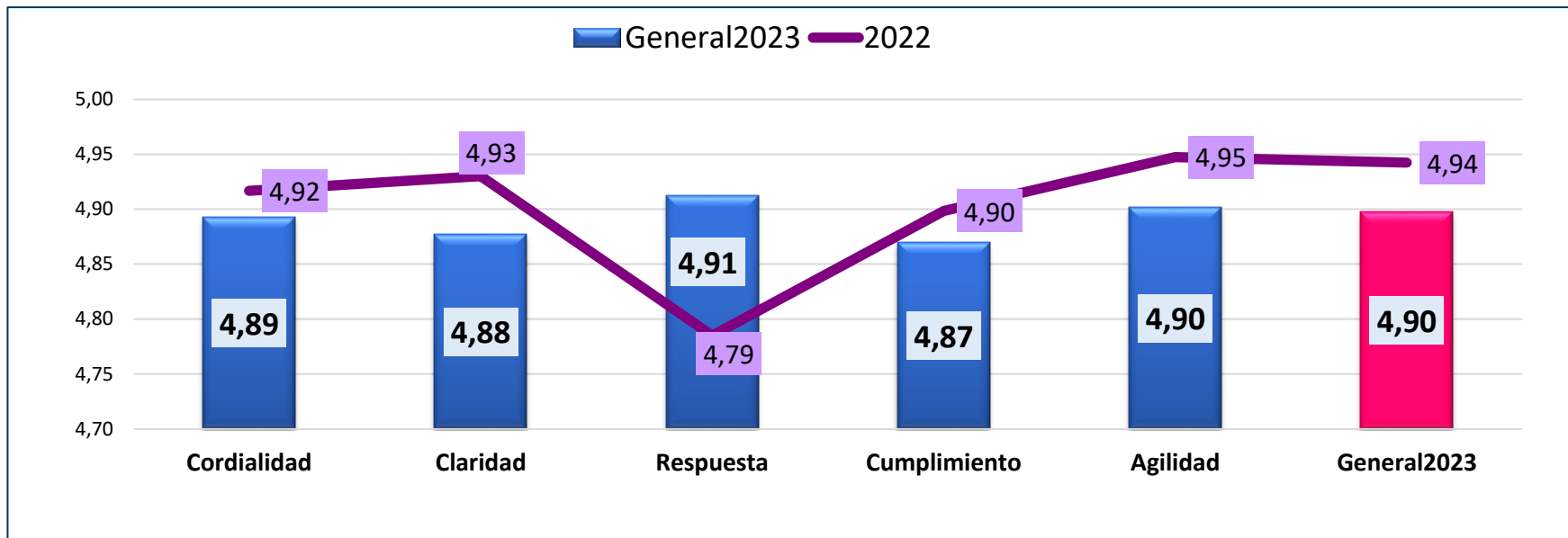


Realizando comparaciones de la satisfacción del cliente frente al servicio en las dependencias entre los tres últimos años, se observa mejoría con el año 2021, cuyos resultados fueron bajos. En el 2023 se obtuvieron resultados eficaces; debido a que ninguna dependencia obtuvo calificaciones por debajo de 4;00 lo que permite visualizar la valoración y satisfacción de los usuarios en las diferentes dependencias, que apoyan la gestión de los procesos.

La dependencia de Coordinación de Convivencia de Primaria, no se evaluó este año, porque no se requirió de ésta, en la Institución.

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

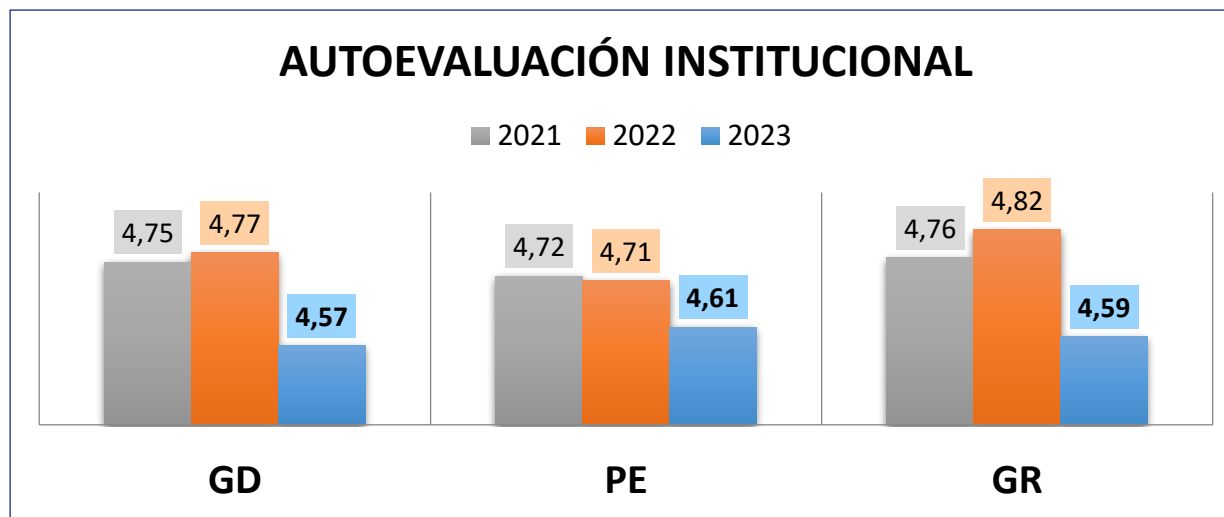
3.1.2. Resultados generales – Satisfacción del cliente



En comparación de los resultados por ítems del 2022 y 2023, la mayoría de ellos se minimizaron, pero no de manera significativa, sin embargo es importante retroalimentar a los responsables de las dependencias en cada uno de los ítems que se contemplan en el formato, para obtener resultados más favorables en la satisfacción, ante la atención presentada a las necesidades de los usuarios. Se resalta el ítems de respuesta con resultados de mayor eficacia con calificación de 4,91.

3. 1. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

3.1.3. Análisis de la Autoevaluación Institucional



En este año se aplica la Autoevaluación Institucional a partir del mes de septiembre por medio del formulario de google Drive a todos los estamentos.

Se realizaron ajustes al instrumento de la Autoevaluación institucional, no se incluyó el aspecto de Ambiente escolar, debido a que ya se había aplicado y analizado en otro momento. Igualmente se incluyó el estamento de Directivos Docentes para evaluar los procesos de GD y GR.

Los resultados consolidados en comparación con los dos años anteriores disminuyeron, pero ninguno con calificaciones por debajo de 4;00, lo que demuestra valoración por parte de la mayoría de los miembros de la comunidad y eficacia en las gestiones y acciones realizadas. Se identifica que de los estamentos que participaron, los resultados más bajos se obtienen de los estudiantes, lo que incide en los promedios.

Se resaltan sólo dos aspectos para implementar acciones:

PE, por los ESTUDIANTES: Los docentes son claros en sus explicaciones, resuelven las dudas de los estudiantes y se preocupan porque todos comprendan los temas. (3,91)

- En GR, por los ADMINISTRATIVOS: Conozco la conformación y responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral. (3,75)