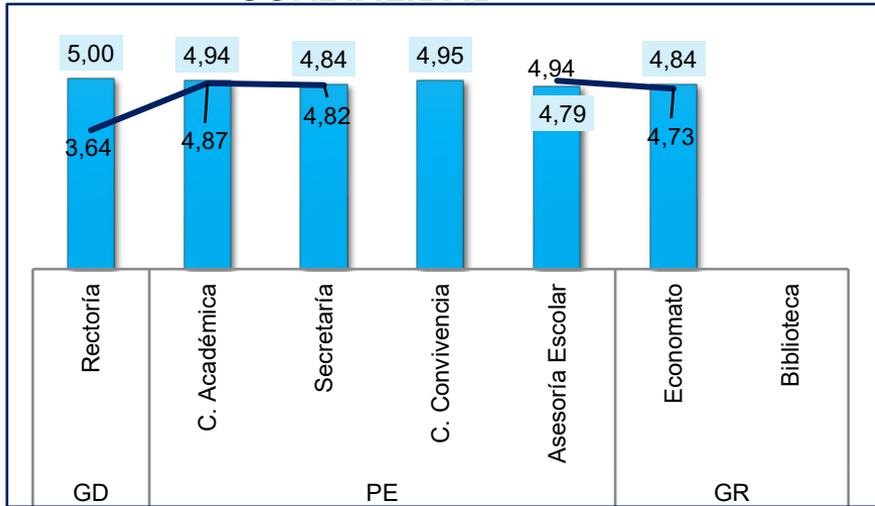


3.7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

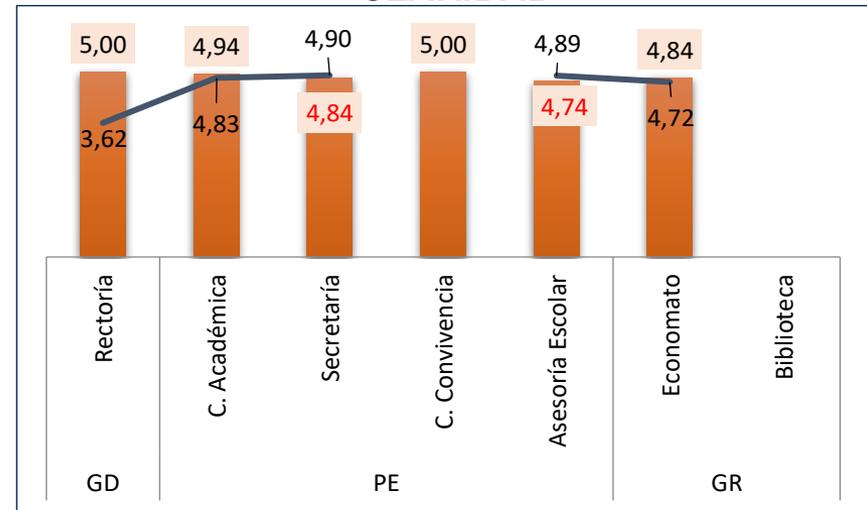
3.7.1 RESULTADOS GENERALES FOGD12 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados

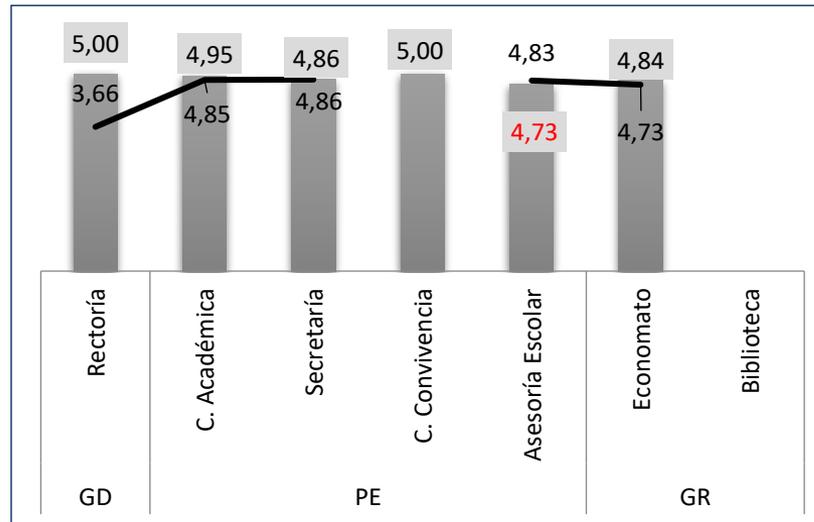
CORDIALIDAD



CLARIDAD



RESPUESTA



3.7.1 RESULTADOS GENERALES FOGD12 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Análisis

Durante este año se continuó con la aplicación de la satisfacción del cliente FOGD12, de manera virtual, evaluando los tres (3) aspectos que son pertinentes en la virtualidad: Cordialidad, Claridad y Respuesta. Aunque después del tercer periodo se encontraban en modalidad de presencialidad y virtualidad, la atención seguía prestándose de manera inmediata sin citas, e igualmente los padres de familia no se atendían presencialmente.

A nivel general los resultados en los ítems evaluados oscilaron entre 4,73 y 5,00, demostrando la satisfacción de los usuarios frente a las necesidades presentadas.

Se implementó también el formato en físico en Rectoría y Coordinación de Convivencia, para registrar las calificaciones de la atención inmediata, con el fin de asegurar la evaluación en algunos de los usuarios.

3.7.1 RESULTADOS GENERALES FOGD12 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados

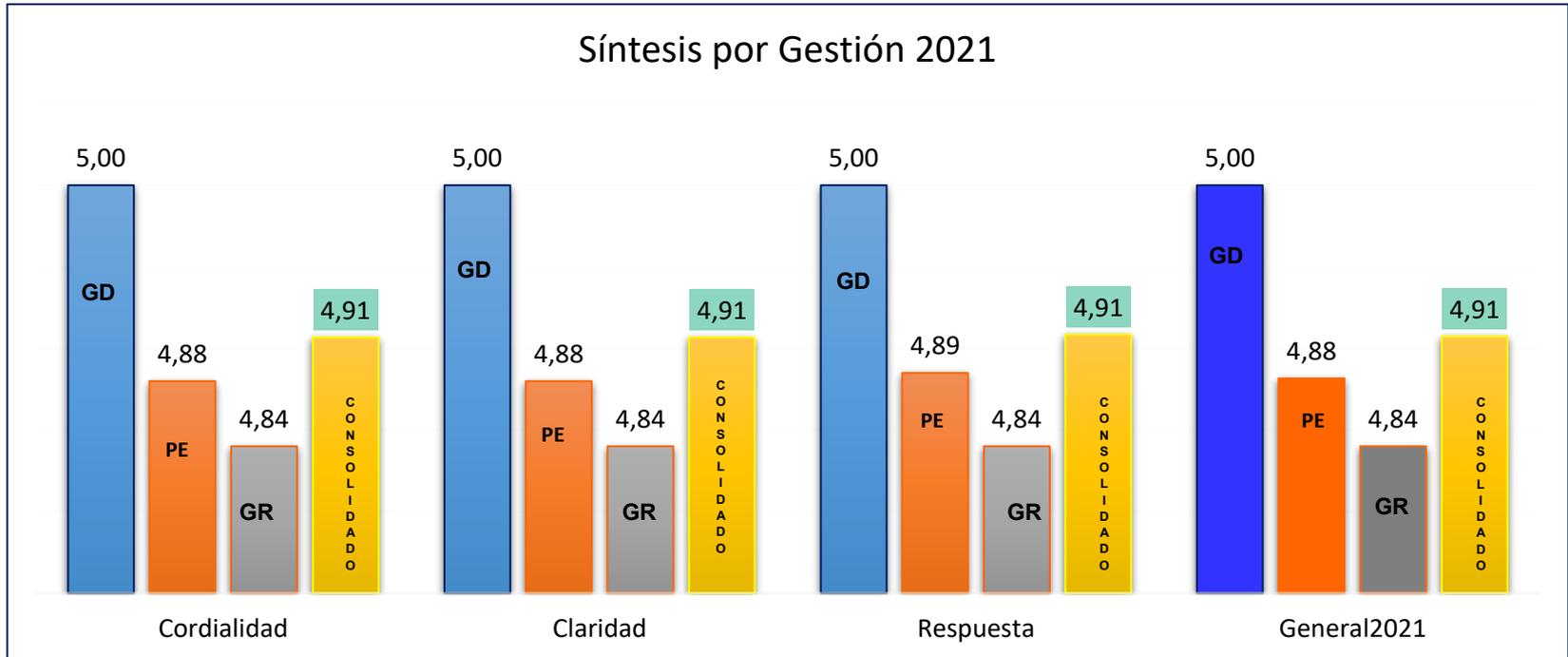


Análisis

En comparación con el año anterior se evidenció mejora en las calificaciones y compromiso de los responsables en la entrega del link, enviándolo de manera oportuna a los usuarios correspondientes. Sin embargo se identificó dificultad en el economato para recopilar la información, debido a que hubo muchas atenciones y pocas respuestas en las evaluaciones.

3.7.1 RESULTADOS GENERALES FOGD12 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados



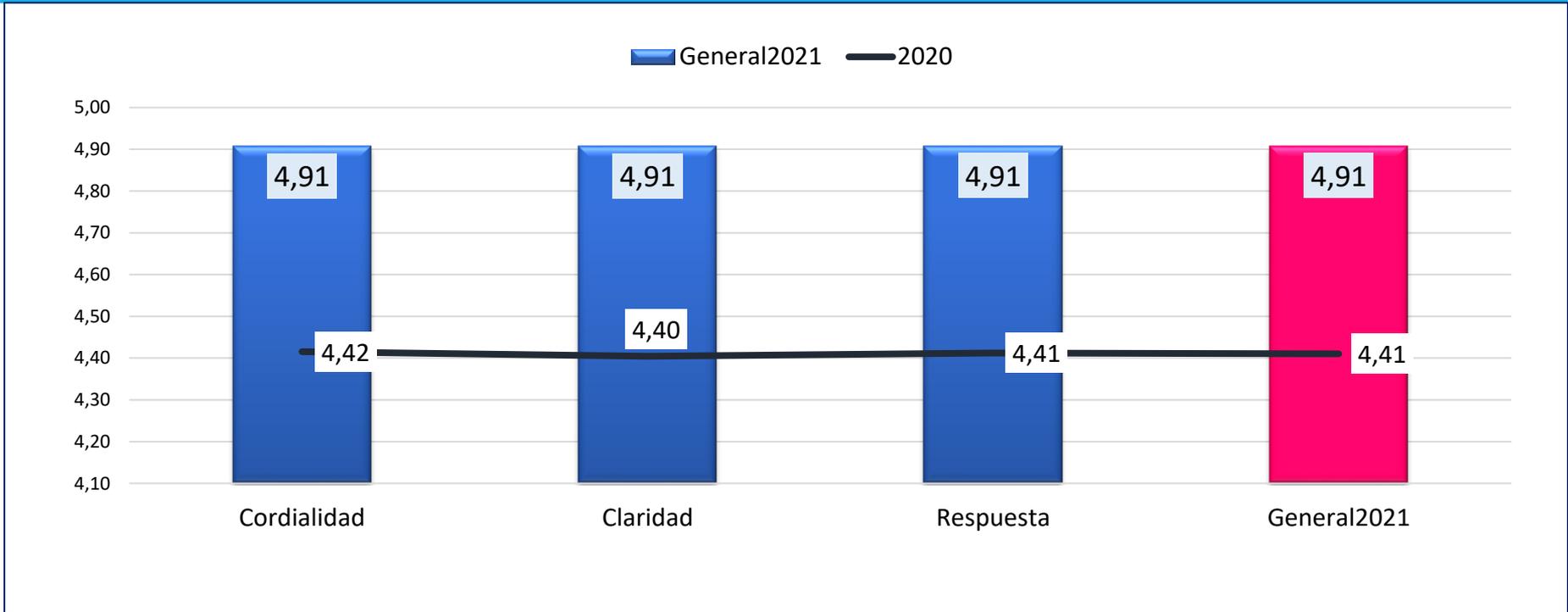
Análisis

En la Gestión Directiva, se obtiene la mayor calificación en todos los ítems, por la atención inmediata y oportuna de la Rectora y las soluciones brindadas a las necesidades presentadas por los usuarios.

Se considera que aunque 4,84 no es un resultado bajo obtenido en Gestión de Recursos. Es importante buscar estrategias para lograr una mayor participación por parte de los usuarios, aunque la presencialidad de este año, facilitará esta acción.

3.7.1 RESULTADOS GENERALES FOGD12 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados



Análisis

El resultado obtenido en los diferentes ítems, demuestra la mejora, el interés y compromiso de los responsables de las dependencias, para dar respuesta a las necesidades presentadas por los usuarios, propiciando la satisfacción ante el servicio.

3.7.2 ANÁLISIS DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS

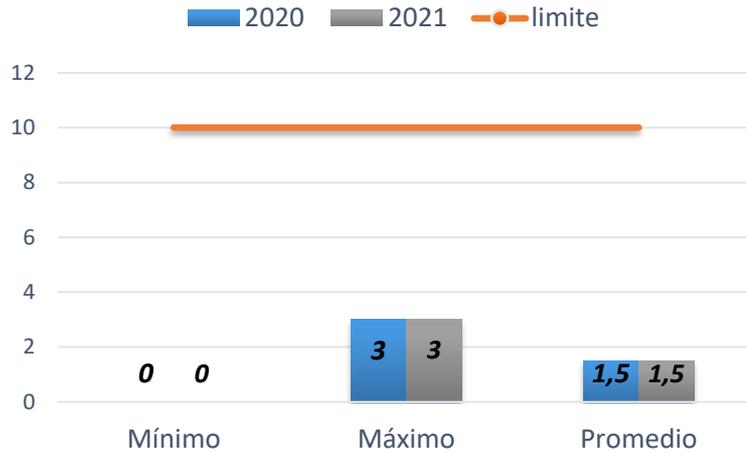
Análisis

PARTES INTERESADAS	SEGUIMIENTOS	CONCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> * Directivos Docentes * Empleados: Docentes, Administrativos, Servicios Generales * Ministerio y Secretaría de Educación y Ministerio de trabajo * Icontec * Otras instituciones educativas * Estudiantes - Padres de familia * Conaced * ARL * Aliados para la prestación del servicio (Sislenguas) * Comunidad de Hermanas – Superiora Provincial * Proveedores 	<p>La Matriz de partes interesadas Semestralmente</p> <p>El Análisis de Contexto, anual</p>	<p>El análisis de contexto permite dar respuesta a las necesidades presentadas por las partes interesadas e identificar en detalle cuáles son las temáticas que realmente se requieren, para lograr el impacto de satisfacción en los miembros de la comunidad y entes externos.</p> <p>Se logró mantener el ambiente laboral adecuado, las relaciones interpersonales, la atención permanente a los usuarios y el cumplimiento a nivel general de requisitos de norma e internos.</p>

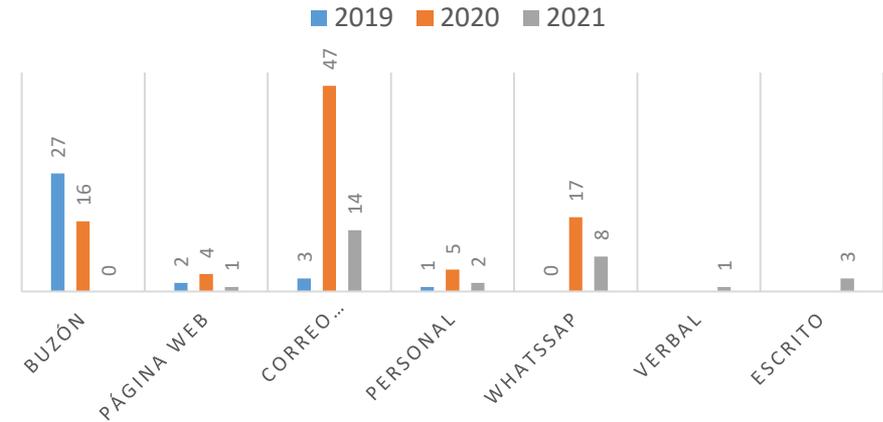
3.7.3 ESTADÍSTICA MANIFESTACIONES DEL AÑO POR PERIODO

Resultados

Tiempo de respuesta



FORMATOS DE RECEPCIÓN



Se resalta el compromiso para dar respuesta oportuna a los usuarios en el menor tiempo posible, logrando la satisfacción ante las soluciones brindadas.

Se recibieron principalmente las manifestaciones, por medio de correo electrónico y del WhatsApp



3.7.3 ESTADÍSTICA MANIFESTACIONES DEL AÑO POR PERIODO

Resultados

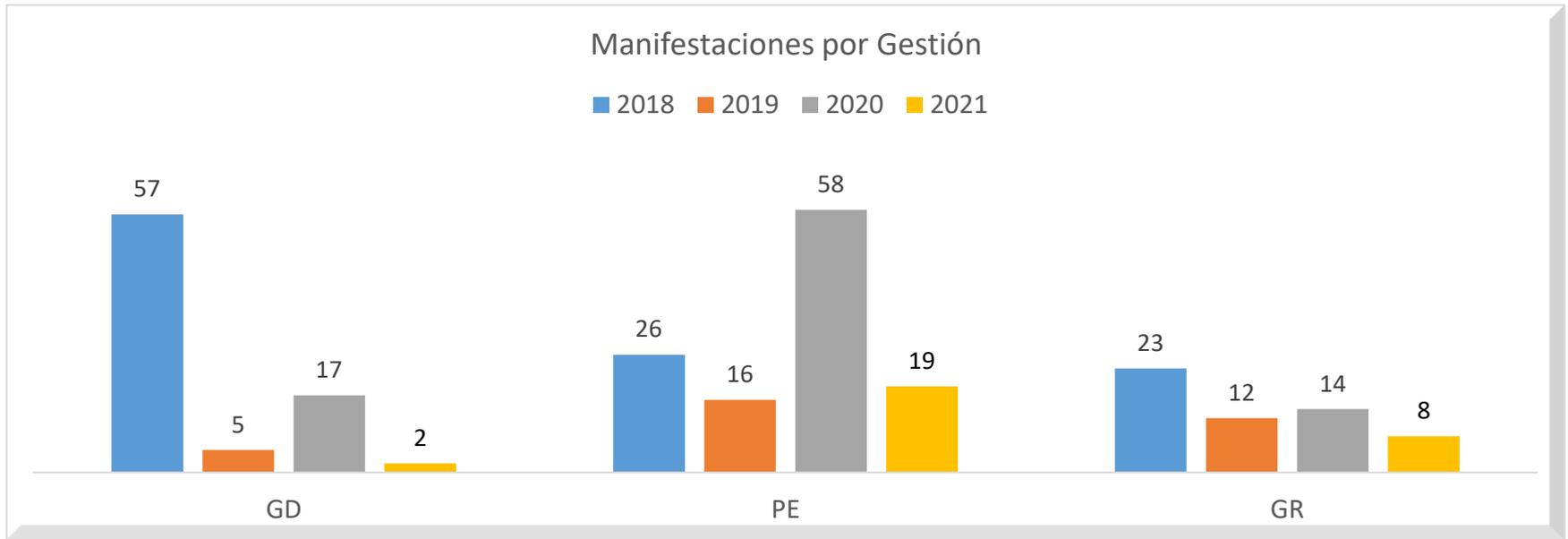


Análisis

En este año la cantidad de manifestaciones presentadas bajó, en comparación al año anterior, tema analizado con el personal de la institución, identificándose la necesidad de continuar con el compromiso de registrar las recibidas por cualquier medio, con el fin de no perder información valiosa para la mejora.

3.7.3 ESTADÍSTICA MANIFESTACIONES DEL AÑO POR PERIODO

Resultados



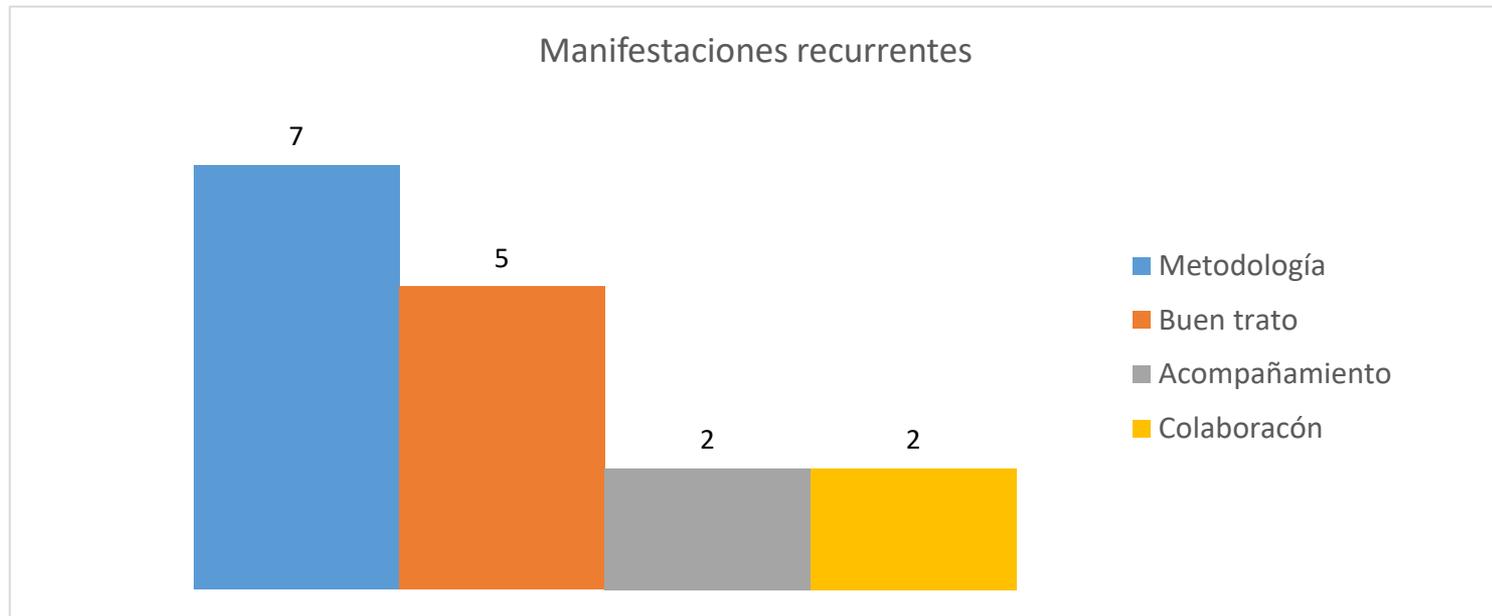
Análisis

En gestión Educativa y en Gestión de recursos donde se registran la mayoría de las manifestaciones, se relacionan con el desempeño del personal.

Los usuarios expresaron estar satisfechos por las respuestas y soluciones brindadas a sus manifestaciones y resaltan el interés de los responsables y la claridad con que se atiende.

3.7.3 ESTADÍSTICA MANIFESTACIONES DEL AÑO POR PERIODO

Resultados



Análisis

Las manifestaciones son encaminadas a reconocer el excelente desempeño del personal en diferentes aspectos y la metodología empleada. Sin embargo también a mejorar la metodología de otros docentes.

Resaltan los valores que el personal en general demuestran en cada acción y comportamiento con los estudiantes, especialmente el buen trato y acompañamiento.

3.7.4 SÍNTESIS DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Resultados



Análisis

En las fechas del 20 de septiembre se envía a los padres de familia y estudiantes de 5° a 11°, la información, invitación y link, para realizar la autoevaluación Institucional y el 21 del mismo mes, se aprovecha la jornada para la participación de los administrativos y docentes.

La socialización se realizó a los miembros de la institución en las jornadas del 16 y 18 de noviembre. Donde se les sugiere proponer estrategias para aumentar la calificación en los aspectos que se requieran y de esta manera cualificar la prestación del servicio educativo, desde los diferentes procesos. Tales como: tener acceso inmediato a los formatos de recepción de manifestaciones, por parte de los miembros de la institución y retroalimentar los medios existentes para el registro de las mismas, entre otros.

3.7.4 SÍNTESIS DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

A n á l i s i s

En la **GESTIÓN DIRECTIVA** Se observa disminución en una décima en el promedio general de 4,76 en el 2020 a 4,75 en el 2021, lo que no refleja una disminución significativa, ni preocupante.. Evidenciándose valoración de los estamentos participantes, frente a la gestión realizada en el proceso.

Dentro de los aspectos relevantes identificados está: **La Misión, Visión y Política de Gestión se ven reflejadas en la vida institucional (Docentes y Padres de familia)**

Y a fortalecer y reiterativos, continúa el de **La Institución motiva y gestiona las manifestaciones (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y otros) para la mejora continua(Estudiantes y Padres de familia).**

En la **GESTIÓN EDUCATIVA** Se observa disminución significativa de 4,78 en el 2020 a 4,72 en el 2021, debido a que ingresan nuevos ítems que se evalúan y hacen parte de los estudiantes, con la temática del **Ambiente Escolar**, viéndose afectado el promedio, tomando no tres (3) resultados, sino cuatro (4). Las calificaciones entre 4,49 y 4,93 demuestran la valoración del personal en las gestiones realizadas.

Los aspectos considerados altos y de impacto son: **El informe académico es claro, coherente y conciso, El informe académico de SISLENGUAS EAFIT, es claro y preciso (Estudiantes - Padres de familia y Docentes).**

Y los bajos considerados en sus calificaciones son: **Los docentes son claros en sus explicaciones, resuelven las dudas de los estudiantes y se preocupan porque todos comprendan los temas (Estudiantes y Padres de familia).**

En la **GESTIÓN DE RECURSOS** Se observa aumento de una décima de 4,75 en el 2020 a 4,76 en el 2021, siendo valorada la gestión por los estamentos implicados en la evaluación (Estudiantes, Docentes y Administrativos). Es importante identificar que los aspectos no evaluados, son aquellos que se relacionan con las dependencias y servicios de apoyo al desarrollo de actividades pedagógicas, las cuales no se habilitaron: Biblioteca, primeros auxilios, laboratorios, fotocopidora, entre otros.

Entre los aspectos relevantes, se considera: **Cuido responsablemente los recursos e informo oportunamente cuando éstos se encuentran en mal estado (Estudiantes y Docentes).**

No se encuentran aspectos calificados bajos en común.

3.7.4 SÍNTESIS DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Año de LA ESPERANZA

Análisis

Al inicio del año, cada empleado de la institución realizó la reflexión sobre el tema de la esperanza, registrando lo que esperaba de este año, para luchar por ello. Igualmente en cada área desde diferentes actividades como carteleras, murales, cartas...se evidenció la vivencia del tema del año.

