



INSTITUCIÓN EDUCATIVA DIEGO ECHAVARRÍA MISAS

CONSOLIDADO DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

REALIZADA POR: PADRES DE FAMILIA Y ESTUDIANTES

FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME: 19 de noviembre de 2021

1561 Muestra

Nº	ITEMS		Muy satisfecho		Satisfecho		Parcialmente satisfecho		Insatisfecho		COND. ÍTEM	SEM II 2021
			F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Con las acciones desarrolladas, para el alcance de la visión, la misión, los principios institucionales ¿Usted se encuentra? La misión	Gestión Directiva	565	36,83%	820	53,46%	134	8,74%	15	0,96%	Fortaleza	90,29%
2	Con las acciones desarrolladas, para el alcance de la visión, la misión, los principios institucionales ¿Usted se encuentra? La visión	Gestión Directiva	513	36,20%	767	54,13%	125	8,82%	12	0,77%	Fortaleza	90,33%
3	Con las acciones desarrolladas, para el alcance de la visión, la misión, los principios institucionales ¿Usted se encuentra? Los principios institucionales	Gestión Directiva	568	40,03%	715	50,39%	121	8,53%	15	0,96%	Fortaleza	90,42%
4	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Página web institucional	Gestión Directiva	530	40,30%	628	47,76%	125	9,51%	32	2,05%	Por Mejorar	88,06%
5	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Plataforma Máster 2000	Gestión Directiva	520	40,91%	567	44,61%	148	11,64%	36	2,31%	Por Mejorar	85,52%
6	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Plataforma Classroom	Gestión Directiva	616	46,00%	567	42,35%	105	7,84%	51	3,27%	Por Mejorar	88,35%
7	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Correo electrónico	Gestión Directiva	533	42,57%	541	43,21%	133	10,62%	45	2,88%	Por Mejorar	85,78%
8	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? WhatsApp director de grupo	Gestión Directiva	794	57,00%	414	29,72%	134	9,62%	51	3,27%	Por Mejorar	86,72%
9	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Facebook	Gestión Directiva	253	22,25%	531	46,70%	252	22,16%	101	6,47%	Por Mejorar	68,95%
10	De los medios de comunicación que la institución brinda a la comunidad, ¿con cuales se encuentra más satisfecho por su utilidad? Instagram	Gestión Directiva	210	18,99%	487	44,03%	281	25,41%	128	8,20%	Por Mejorar	63,02%

11	El proceso de reporte y atención a quejas de los usuarios usted lo evalúa:	Gestión Directiva	403	26,00%	839	54,13%	241	15,55%	67	4,29%	Por Mejorar	80,13%
12	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Rectoría	Gestión Administrativa	567	40,01%	742	52,36%	94	6,63%	14	0,90%	Fortaleza	92,38%
13	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Preescolar, primero, segundo y tercero (Ana Luz)	Gestión Administrativa	146	46,95%	153	49,20%	10	3,22%	2	0,13%	Fortaleza	96,14%
14	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Cuarto, quinto, educación adultos noche (Pedro)	Gestión Administrativa	110	48,67%	106	46,90%	9	3,98%	1	0,06%	Fortaleza	95,58%
15	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Sexto, séptimo, octavo (Flor)	Gestión Administrativa	125	31,02%	201	49,88%	74	18,36%	3	0,19%	Por Mejorar	80,89%
16	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Noveno (Olga Patricia)	Gestión Administrativa	29	29,59%	58	59,18%	11	11,22%	0	0,00%	Por Mejorar	88,78%
17	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Décimo, undécimo, adultos dominical (Saul)	Gestión Administrativa	106	32,62%	184	56,62%	32	9,85%	3	0,19%	Por Mejorar	89,23%
18	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Los docentes	Gestión Administrativa	675	45,82%	643	43,65%	135	9,16%	20	1,28%	Por Mejorar	89,48%
19	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Orientación escolar	Gestión Comunidad	520	38,15%	692	50,77%	133	9,76%	18	1,15%	Por Mejorar	88,92%
20	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) La biblioteca	Gestión Comunidad	429	32,95%	746	57,30%	118	9,06%	9	0,58%	Fortaleza	90,25%
21	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Secretaría	Gestión Administrativa	542	39,91%	717	52,80%	94	6,92%	5	0,32%	Fortaleza	92,71%
22	Con el servicio prestado al usuario en las diferentes dependencias de la institución usted se encuentra (seleccione 1 opción en cada ítem) Portería	Gestión Administrativa	601	43,30%	692	49,86%	83	5,98%	12	0,77%	Fortaleza	93,16%
23	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: Método de enseñanza por los profesores	Gestión Formativa	626	41,27%	657	43,31%	188	12,39%	46	2,95%	Por Mejorar	84,57%
24	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: Evaluación del aprendizaje desarrollado en la institución	Gestión Formativa	552	37,78%	707	48,39%	157	10,75%	45	2,88%	Por Mejorar	86,17%

25	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: Aprendizajes obtenidos por los estudiantes	Gestión Formativa	495	34,35%	665	46,15%	210	%	71	4,55%	Por Mejorar	80,50%
26	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: Los recursos didácticos y tecnológicos que el maestro aplica en sus clases	Gestión Formativa	588	40,36%	652	44,75%	171	11,74%	46	2,95%	Por Mejorar	85,11%
27	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: La exigencia académica	Gestión Formativa	546	38,08%	648	45,19%	177	12,34%	63	4,04%	Por Mejorar	83,26%
28	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: La funcionalidad de la cartilla física	Gestión Formativa	481	34,51%	610	43,76%	221	15,85%	82	5,25%	Por Mejorar	78,26%
29	Frente a los siguientes procesos académicos que la institución ofrece, su nivel de satisfacción es: La funcionalidad de la virtualidad	Gestión Formativa	509	35,57%	615	42,98%	210	14,68%	97	6,21%	Por Mejorar	78,55%
30	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Cartillas físicas	Gestión Formativa	477	38,44%	564	45,45%	155	12,49%	45	2,88%	Por Mejorar	83,88%
31	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Classroom	Gestión Formativa	589	42,77%	597	43,36%	150	10,89%	41	2,63%	Por Mejorar	86,13%
32	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Encuentros sincrónicos google meet	Gestión Formativa	564	41,17%	571	41,68%	180	13,14%	55	3,52%	Por Mejorar	82,85%
33	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Alternancia	Gestión Formativa	596	45,64%	523	40,05%	145	11,10%	42	2,69%	Por Mejorar	85,68%
34	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Reunión con padres de familia	Gestión Formativa	480	35,42%	677	49,96%	155	11,44%	43	2,75%	Por Mejorar	85,39%
35	Frente a los recursos utilizados en tiempo de pandemia usted se encuentra Intervenciones de orientación escolar	Gestión Comunidad	456	34,92%	665	50,92%	149	11,41%	36	2,31%	Por Mejorar	85,83%
36	Frente a los siguientes procesos, relacionados con la convivencia escolar, usted se encuentra: Fortalecimiento en valores que desarrolla la institución	Gestión Formativa	597	39,38%	783	51,65%	118	7,78%	18	1,15%	Fortaleza	91,03%
37	Frente a los siguientes procesos, relacionados con la convivencia escolar, usted se encuentra: El manejo que se da en la institución a los diferentes conflictos escolares	Gestión Formativa	524	36,06%	746	51,34%	145	9,98%	38	2,43%	Por Mejorar	87,41%
38	Frente a los siguientes procesos, relacionados con la convivencia escolar, usted se encuentra: El clima o ambiente escolar que se vive en la institución	Gestión Formativa	571	39,74%	731	50,87%	119	8,28%	16	1,02%	Fortaleza	90,61%
39	Con los procesos administrativos que la institución ofrece considera se encuentra: Transparencia recursos financieros	Gestión Administrativa	467	32,39%	825	57,21%	126	8,74%	24	1,54%	Por Mejorar	89,60%
40	Con los procesos administrativos que la institución ofrece considera se encuentra: La presentación de la plata física	Gestión Administrativa	569	39,30%	748	51,66%	113	7,80%	18	1,15%	Fortaleza	90,95%

41	Con los procesos administrativos que la institución ofrece considera se encuentra: El proceso de matrícula	Gestión Administrativa	654	44,67%	742	50,68%	62	4,23%	6	0,38%	Fortaleza	95,36%
42	Con los procesos de comunidad que la institución ofrece considera se encuentra: Las actividades programadas por la institución	Gestión Directiva	553	37,72%	795	54,23%	104	7,09%	14	0,90%	Fortaleza	91,95%
43	Con los procesos de comunidad que la institución ofrece considera se encuentra: Los servicios complementarios como extracurriculares, tertulias familiares, semilleros	Gestión Comunidad	470	33,86%	767	55,26%	136	9,80%	15	0,96%	Por Mejorar	89,12%
44	Con los procesos de comunidad que la institución ofrece considera se encuentra: La participación de la comunidad educativa en procesos institucionales	Gestión Comunidad	480	34,09%	791	56,18%	117	8,31%	20	1,28%	Fortaleza	90,27%
45	Con los procesos de comunidad que la institución ofrece considera se encuentra: El acompañamiento y apoyo educativo que se brinda a la población en situación de discapacidad	Gestión Comunidad	483	35,80%	749	55,52%	101	7,49%	16	1,02%	Fortaleza	91,33%
46	Con los procesos de comunidad que la institución ofrece considera se encuentra: El acompañamiento y apoyo educativo que se brinda a la población en situación de vulnerabilidad (migrantes, población desplazada, LGBTIQ...	Gestión Comunidad	513	37,39%	744	54,23%	100	7,29%	15	0,96%	Fortaleza	91,62%
47	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: Biblioteca	Gestión Comunidad	303	39,87%	406	53,42%	47	6,18%	4	0,26%	Fortaleza	93,29%
48	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: Tienda Escolar	Gestión Comunidad	340	43,37%	386	49,23%	50	6,38%	8	0,51%	Fortaleza	92,60%
49	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: Restaurante PAE	Gestión Comunidad	341	45,47%	344	45,87%	55	7,33%	10	0,64%	Fortaleza	91,33%
50	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: Papelería	Gestión Comunidad	355	44,82%	364	45,96%	57	7,20%	16	1,02%	Fortaleza	90,78%
51	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: UAI	Gestión Comunidad	234	35,51%	367	55,69%	53	8,04%	5	0,32%	Fortaleza	91,20%
52	Con la atención prestada al usuario en los diferentes servicios complementarios de bienestar institucional: Semilleros	Gestión Comunidad	237	35,16%	379	56,23%	54	8,01%	4	0,26%	Fortaleza	91,39%

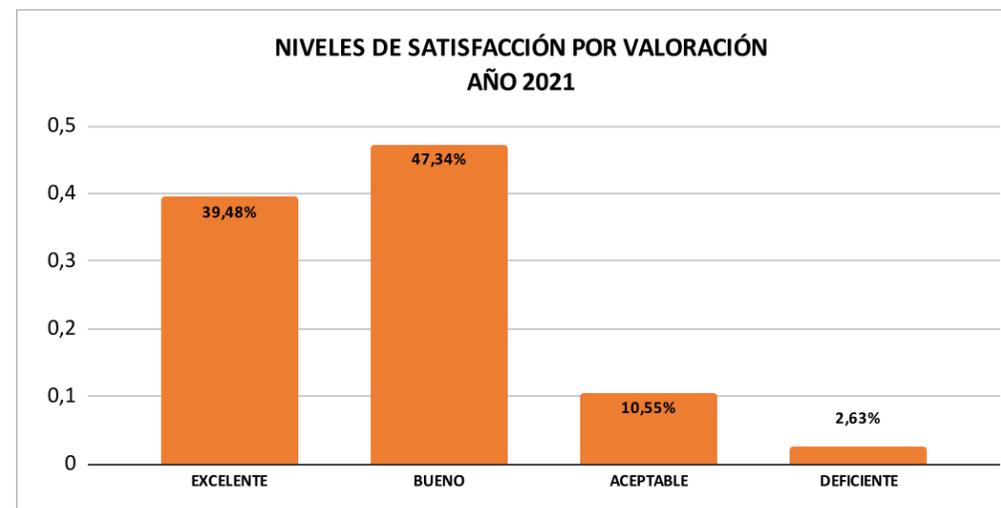
24005	28788	6417	1599	60809
39,48%	47,34%	10,55%	2,63%	100%

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	
P. Familia/Estudiantes Satisfechos	86,82%

P. Familia/Estudiantes No Satisfechos	13,18%
---------------------------------------	--------

RESULTADOS SECUENCIALES DE SATISFACCIÓN	ÍNDICE SATISFACCIÓN	ÍNDICE INSATIS	META
AÑO 2021	86,82%	13,18%	90%

NIVELES DE SATISFACCIÓN POR VALORACIÓN AÑO 2021	
EXCELENTE	39,48%
BUENO	47,34%
ACEPTABLE	10,55%
DEFICIENTE	2,63%



#### ANÁLISIS:

La encuesta fue aplicada en ambos semestres a 1561 usuarios entre padres de familia y estudiantes, evidenciando a nivel general una satisfacción del 86,82% en la prestación de los servicios durante el año 2021. Los resultados están centrados en bueno con un 47,34%, seguido de excelente con 39,48%. La meta no fue cumplida, puesto que se estableció en un 90%.

Los aspectos calificados más altos fueron: "La prestación del servicio educativo, por parte de la coordinadora de los grados preescolar, 1°, 2° y 3°" con un 96,14%, seguido de "La prestación del servicio educativo, por parte del coordinador de los grados 4°, 5° y adultos nocturnos" con un 95,58% y finalmente el "Proceso de matrícula" con un 95,36%.

Los aspectos calificados más bajos fueron: "El medio de comunicación de instagram" con 63,02%, seguido del "medio de comunicación facebook" con 68,95%, la "Funcionalidad de la cartilla física" con un 78,26% y finalmente la "Funcionalidad de la virtualidad" con un 78,55%.

En comité de calidad del 16 de julio de 2021 se estableció que los resultados que se encuentran en rojo hacer acciones correctivas y los que se encuentran en amarillo definir con el líder de procesos cuales se harán acciones correctivas que permitan mejorar los demás resultados.







