

SISTEMA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

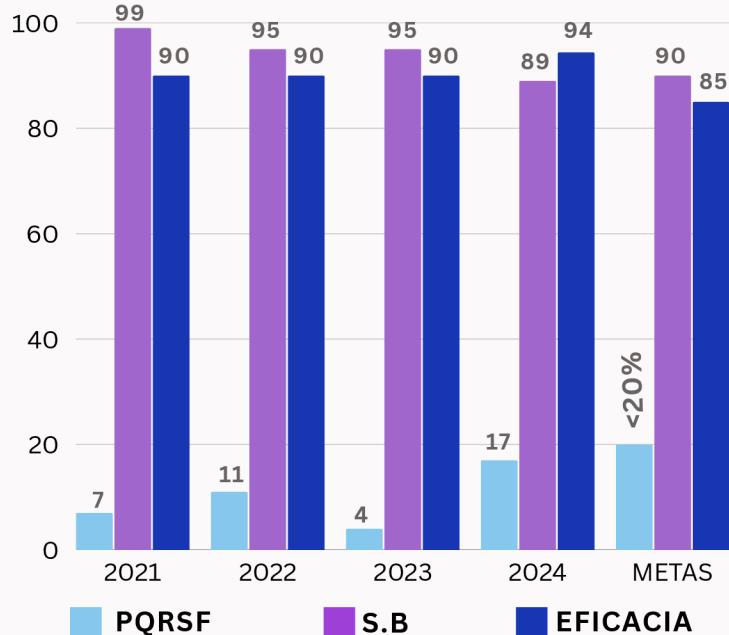
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL AÑO 2024

ANÁLISIS GENERAL DE INDICADORES

Durante el primer semestre de 2024 se recibieron un total de 75 comunicados de PQRSF; las cuales fueron atendidos de forma oportuna y eficaz. Se encuentra que el total de quejas en comparación con el total de PQRFS fue 17%, lo cual es un resultado significativamente positivo, debido a que este tipo de comunicados se mantiene por debajo del 20%, lográndose la meta del primer indicador (<20%) - EFICACIA.

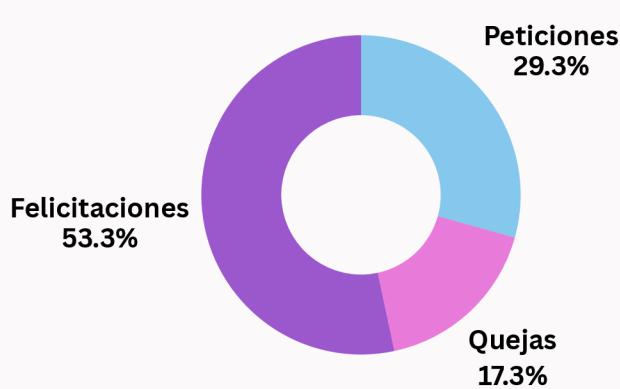
Por otro lado, el indicador de Satisfacción del beneficiario (SB) alcanzó un resultado del 89%, estando en un punto porcentual por debajo de la meta (90% para este indicador).

En el tercer indicador (Impacto de las acciones correctivas y de mejora), se obtuvo un resultado del 94,4% lográndose superar la meta del 90% establecido. (EFECTIVIDAD)



Proveedores y externos

Según la encuesta realizada a los proveedores externos que realizaron actividades dentro de la institución durante el primer semestre del 2024, consideran que el punto a fortalecer son los espacios físicos, ya que si bien es una institución pequeña con una población de 1210 estudiantes, ellos consideran que se puede optimizar mejor los espacios para el desarrollo de actividades. Respecto a esto se aclara que la Institución ha venido gestionando acciones para mejorar el espacio físico y la experiencia en el aula con mobiliario y adecuación de entornos.



53%

Se evidenció un alto índice de felicitaciones que se relacionan con la prestación del servicio eficiente y direccionado a la excelencia.

29%

Muchos de los comunicados fueron peticiones relacionadas con procesos académicos como permisos, novedades y papelería escolar

17%

Las quejas representaron un 17% de todos los comunicados recibidos durante el año 2024. Muchas de estas ligadas a situaciones en el aula a las cuales se les dio el tratamiento correspondiente