



COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN MEDELLÍN

INFORME DE PROCESO SEGUNDO PERIODO 2024

- **GD: GESTIÓN DIRECTIVA**
- **GR: GESTIÓN DE RECURSOS**
- **PE : GESTIÓN EDUCATIVA**



1. COMPROMISOS DEL PERÍODO ANTERIOR

| | |
|--|---|
| Una vez recibido el informe de la auditoría interna realizada el 15 de abril ,trazar el respectivo plan de acción. | Se cumple en fecha del 10 de mayo de 2024 |
| Socializar a la comunidad educativa los resultados de esta evaluación de procesos a través de diversos medios. | Se publicó en la página web |
| Diálogo de la rectora con docentes que viene incumpliendo con algunos compromisos del proceso. | Se da cumplimiento en el transcurso del segundo periodo . |
| Trazar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de cada gestión. | Se da cumplimiento de acuerdo con los aspectos detectados para la mejora. |

2. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL PROCESO- GESTIÓN DEL CAMBIO



FOGD4

GD

PE

GR

No se gestionan cambios nuevos en el segundo periodo.

Identifique y analice los cambios en tecnología, infraestructura, personal, documentación que podrían afectar la calidad del servicio y que se han detectado desde la última reunión. Si es necesario regístrelo en el formato GESTIÓN DEL CAMBIO, FOGD4

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1 INSTRUMENTOS O MEDIOS PARA LA MEDICIÓN.

**FOGD18-
RETROALIMENTACIÓN
DEL CLIENTE.**

9



67

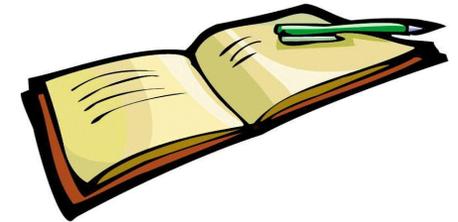
MENSAJERÍA



Master2000
Gestión académica

58

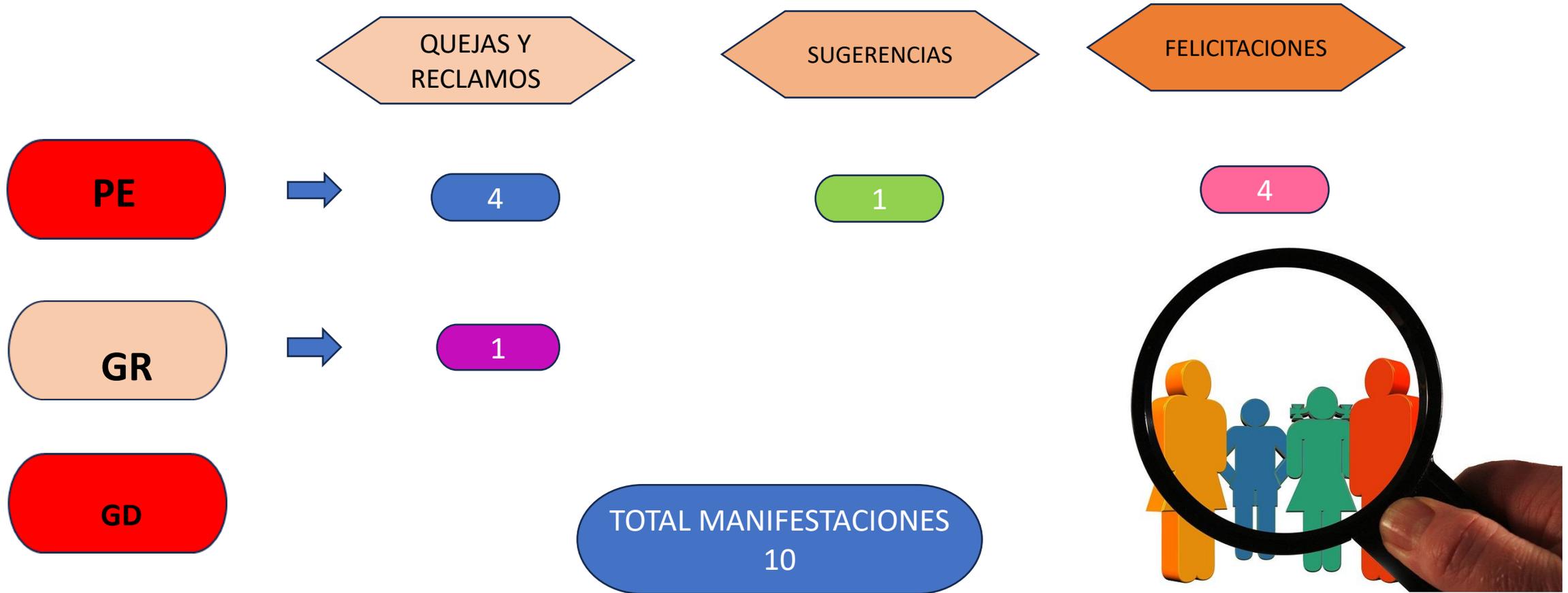
COMUNIQUEMOS.



A través del módulo de comunicaciones del software Master 2000 se aplicó encuesta de satisfacción de 57 padres de familia.

Predomina la atención personalizada para dar respuesta a las manifestaciones de los padres de familia.

3.2 CLASIFICACIÓN DE LAS MANIFESTACIONES. POR GESTIÓN



3.3 ANÁLISIS DE LAS MANIFESTACIONES.

| TOTAL PII | 10 | | | Tiempo de respuesta | 10 |
|----------------|----------|--------------|------------------------|---------------------|----|
| | | | | Tiempo Máx | 20 |
| | | | | Tiempo Mín | 0 |
| | | | | Promedio | 7 |
| Tipo | Cantidad | Satisfacción | Pendiente Satisfacción | | |
| Sugerencias | 1 | | | 10% | |
| Felicitaciones | 4 | | | 40% | |
| Quejas | 5 | 5 | 0 | 50% | |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | | |
| Otros | 0 | | | | |



QUEJAS: Contenido área tecnología e informática(1)
 servicio enfermería (1)
 manejo área ed. física (2)
 Uso del celular de los niños y manejo de los profesores (1)

FELICITACIONES:
 Por el acompañamiento de los docentes y(4)
 orientación de la coordinación académica

SUGERENCIA: Peso de los libros para los estudiantes (rotación)

No se cumple con el mínimo de tiempo para dar respuesta debido a que no se hizo entrega oportuna de la manifestación por parte de la docente que la recibió a través del formato FOGD18.

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES.

MEDICIÓN PERIÓDICA

GD

META

❖ Efectividad en quejas y reclamos

95%

62.50%

PI

100%

PII

❖ Satisfacción de padres de familia/ acudientes

95%

60.0%

PI

92.98%

PII

PE

❖ Aprobación de estudiantes

90%

94.04%

PI

85%

PII

❖ Ambiente escolar

4.0

4.41

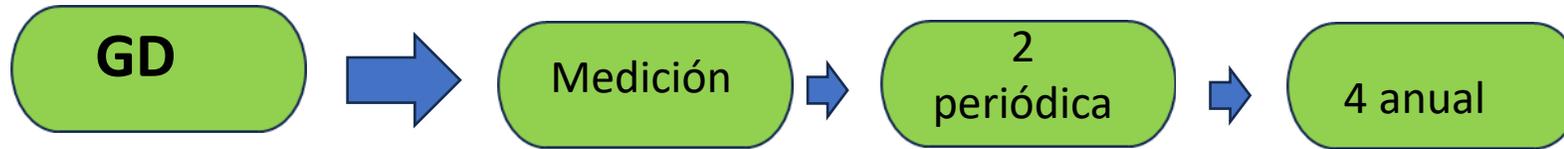
SE MIDE UNA VEZ AL AÑO



DARUMA

4. ANÁLISIS A INDICADORES.

MEDICIÓN PERIÓDICA

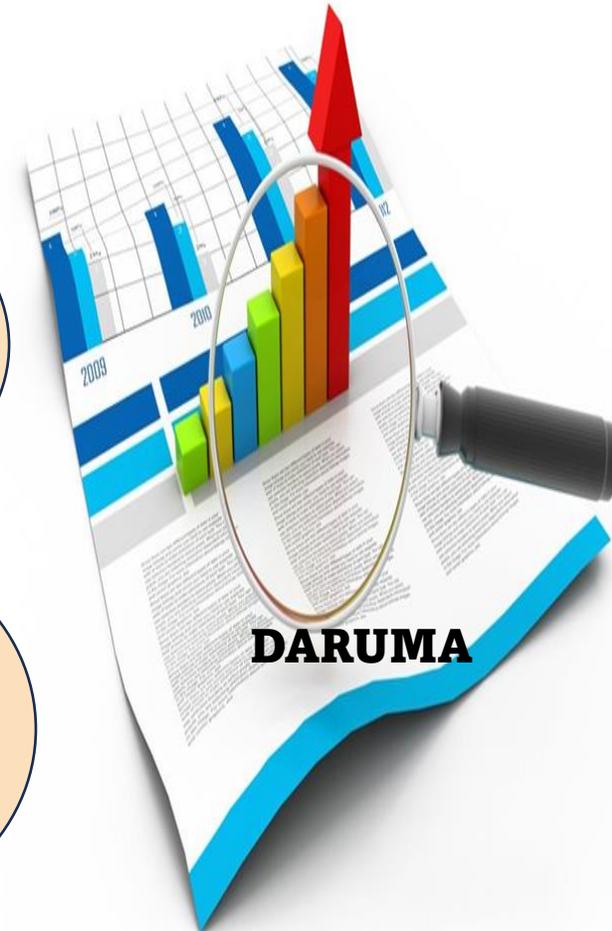


- ❖ Efectividad en quejas y reclamos
- ❖ Se logra la meta

Para el segundo periodo se atendieron un total de 10 manifestaciones de las cuales 5 fueron clasificadas como quejas ,las cuales se centraron específicamente en la labor de los docentes de las áreas de educación física y tecnología e informática , la atención en la enfermería y el uso de celulares para registrar a través de fotos las tareas. Una vez se direcciona a la persona responsable de dar respuesta se les hace la respectiva retroalimentación a los padres a través de diálogo personal , vía telefónica o respuesta a través del correo electrónico . Se hizo el respectivo seguimiento encontrando que además de agradecer por el acompañamiento y respuesta a su manifestación hubo satisfacción .

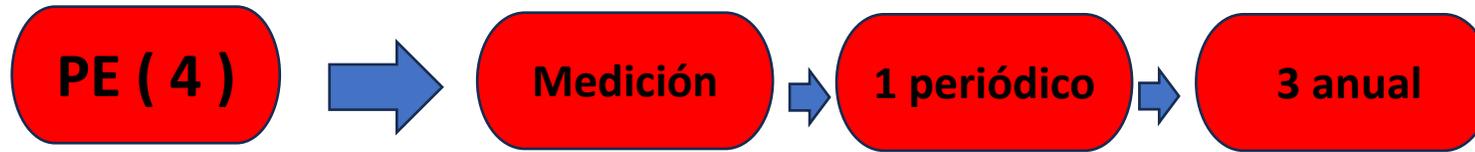
- ❖ Satisfacción de padres de familia/ acudientes
- ❖ No se logra la meta

Durante el segundo periodo se aplicó encuesta de satisfacción por el servicio ofrecido a los padres de familia de todos los grados a través del módulo de comunicaciones de la plataforma académica Master 2000, recibiendo respuesta de 57 Padres de familia así: 27 de bachillerato y 30 de primaria ; de los cuales el 92.98%(53), manifiestan estar satisfechos con el servicio ofrecido por la institución y el 7,01%(4) evidencian una satisfacción aceptable con valoración de 3.0. Los aspectos que más destacan los padres en la prestación del servicio educativo es la formación en valores y el nivel académico. También destacan la formación y calidad humana del personal directivo, administrativos y docentes, la metodología, las lúdicas entre otros aspectos . Los padres que nos calificaron en 3 ,no manifiestan inconformidad específica con el servicio . Es de anotar que aumento el número de padres que dio respuesta a las encuestas con relación al periodo anterior, pero debe seguirse motivando a que den respuesta a esta encuesta ,insumo que nos servirá de referente para trazar acciones de mejora.



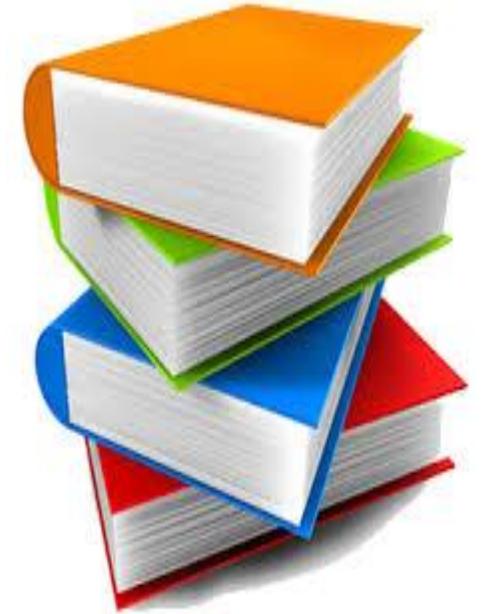
4. SEGUIMIENTO A INDICADORES.

MEDICIÓN PERIÓDICA



❖ Aprobación de estudiantes
No se logra la meta

La meta se alcanza con un 5% más a la mínima. Disminuyendo con relación al periodo anterior. Muestra que la mayoría de los estudiantes están logrando aprobar todas las áreas, lo cual es un logro significativo. Un estudiante del grado once no fue evaluado. Este resultado refleja calidad en la enseñanza por parte de los maestros, el compromiso de los estudiantes, y el apoyo familiar, además que las estrategias de aprendizaje implementadas están dando los resultados esperados. Con los estudiantes que han presentado dificultades se ha establecido diálogo personal, citación a sus familias y correos electrónicos, como medida de alerta para considerar los aspectos relevantes del proceso y poder superar las dificultades. Los grados en que se presenta mayor pérdida de áreas es séptimo y octavo, algunas de las razones, aducen a su falta de interés, dificultad en la convivencia, y dispersión en clase. Las áreas que presentan mayor reprobación fueron: Matemáticas (16), Ética (15) Humanidades (12). Dentro del proceso 7 estudiantes realizarán firma de compromiso académico, lo cual requiere de mayor seguimiento nuestro durante el III periodo y acompañamiento familiar. Es importante que los estudiantes afiancen la autonomía y responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes y mayor preparación para las evaluaciones, además que los docentes potencien el trabajo en clase.



4. SEGUIMIENTO A INDICADORES.

MEDICIÓN ANUAL

❖ Ambiente escolar

Se supera la meta

La encuesta se aplicó del 4 al 6 de junio a los estudiantes de transición a 11º. en total 256 estudiantes lo que corresponde al 83.1% del total de la población. La encuesta fue aplicada a través de la aplicación del máster 2000, en las salas de sistemas. Con los estudiantes de preescolar a 2º, se adecuaron las preguntas y se les explicaba una a una para que pudieran dar respuesta a las mismas, pero realmente no hubo ningún inconveniente con la herramienta. Lo que garantizó este año que toda la población estudiantil tuviera la oportunidad de expresarse.

Los resultados obtenidos evidencian eficacia en las estrategias aplicadas para mantener un ambiente escolar adecuado y satisfactorio pues se supera el promedio con relación al año anterior obteniendo una calificación general de 4.41 aumentando en 0.31 con relación al puntaje del 2023 (4.10).

En cuanto a las preguntas, las que obtuvieron más bajo promedio, aunque se superó la meta, pero en relación con los resultados estuvieron con un puntaje inferior a 4.5 fueron las siguientes: con 4.05 "En el colegio los estudiantes pueden expresar sus puntos de vista y sus opiniones"

Con un promedio de 4.32: "En el colegio se forman personas responsables, respetuosas, solidarias y autónomas y Encuentro en mi colegio personas que me ayuden a resolver conflictos y/o cualquier otra situación y con un promedio de 4.37" La relación entre los estudiantes y los profesores es respetuosa y cordial".

El anterior resultado coincide con las respuestas dadas a las preguntas abiertas "sugerencias para mejorar el ambiente escolar del colegio y la descripción que hacen de la situación que afectan el ambiente escolar donde es necesario trazar acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos de comunicación y buen trato entre pares, solicitan charlas para mejorar las relaciones, el buen trato y respeto entre todos. evitar los gritos, las palabras soeces y el descuido con el aseo y el orden al no disponer en los recipientes las basuras, además de que se debe fortalecer el tema del reciclaje y el uso adecuado de los recursos como el agua. El cuidado de las plantas.

Se insiste en el cumplimiento de las normas establecidas a través del manual de convivencia. Y de parte de directivas y docentes ser más pacientes y mejorar la capacidad de escucha y la intervención oportuna ante conflictos entre estudiantes.

Es de anotar que ante las expresiones y solicitudes de los estudiantes son escuchados, pero no siempre se pueda dar una respuesta favorable a su solicitud o necesidad lo que se interpreta como desatención que genera insatisfacción.

Desde la coordinación de convivencia y asesoría escolar, se hacen las intervenciones que se requieren, tanto a nivel grupal, como individual. Se debe tener presente que muchas veces hay conflictos que solo se conocen cuando se salen de las manos o no aceptan o acuden a estas instancias.

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

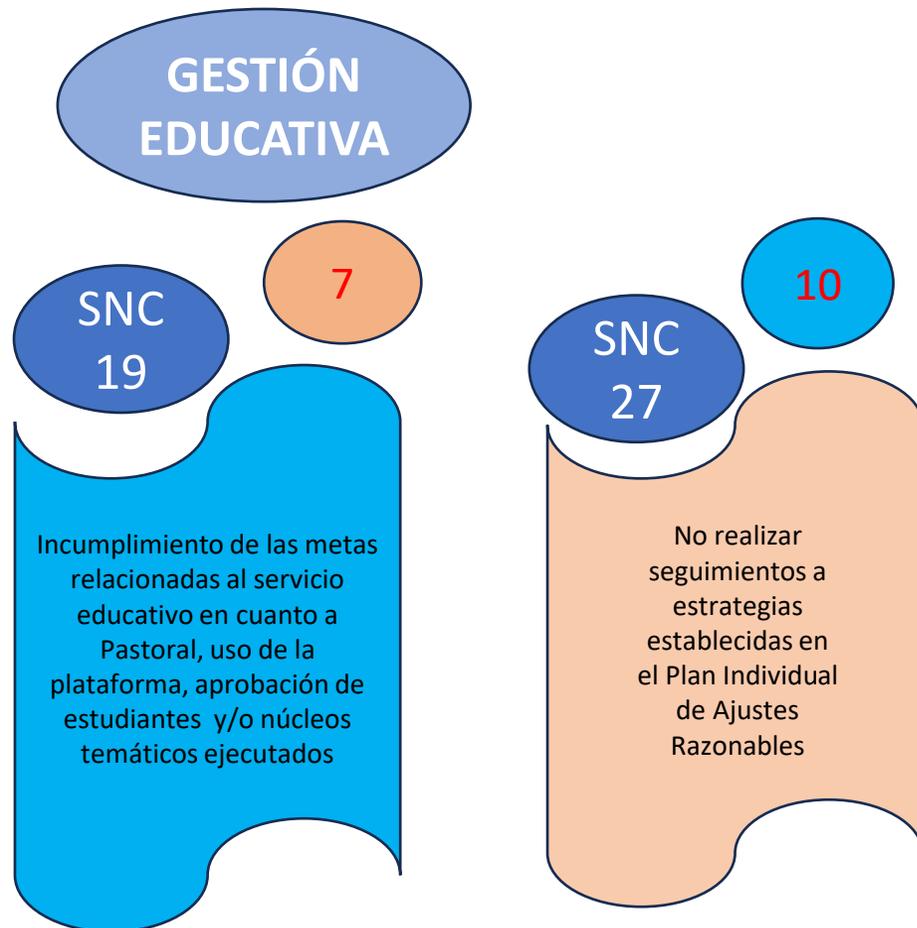
5.1. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.



Reporte la información registrada en el **FOGD10 SALIDAS NO CONFORMES** indicando cuáles son los servicios educativos no conformes más comunes y de mayor impacto. Defina cuándo se debe iniciar una acción correctiva de acuerdo con su recurrencia.

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

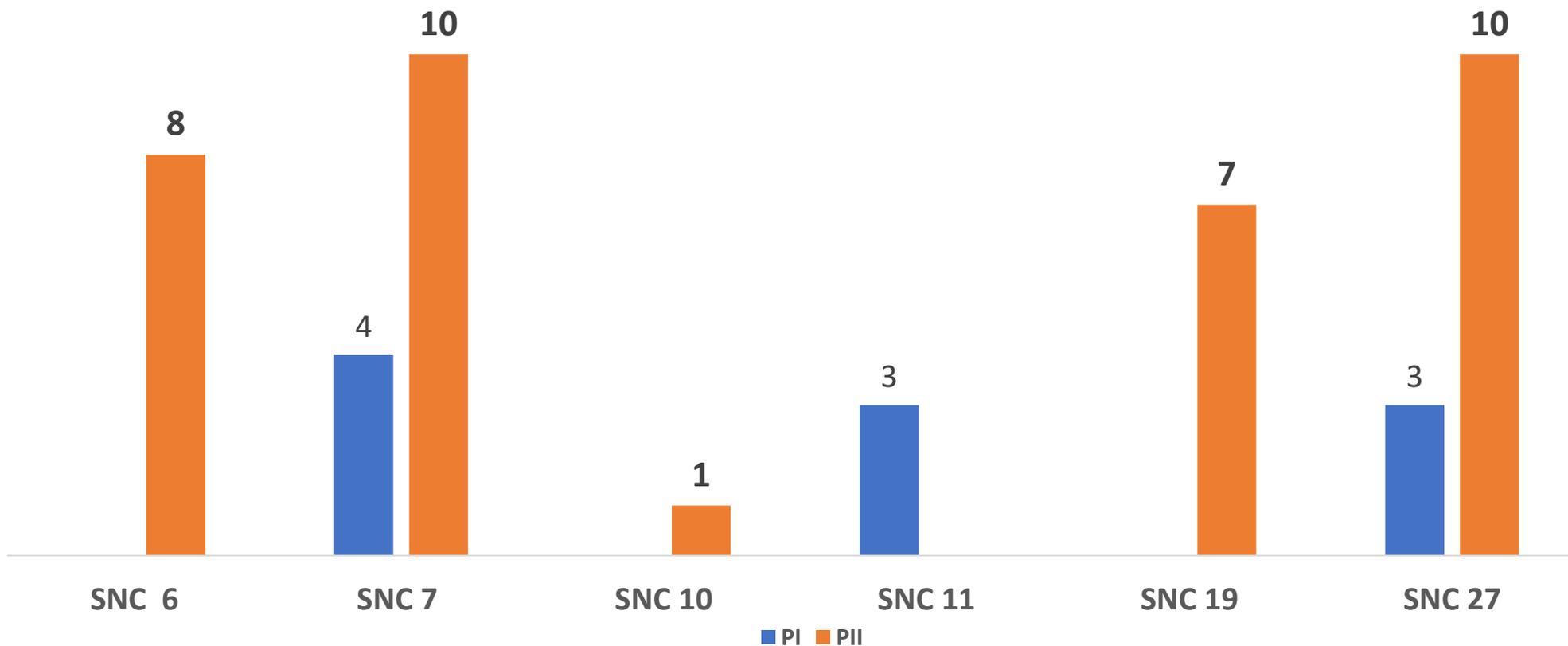
5.1. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.



Es reiterada la falta de responsabilidad de los docentes en el diligenciamiento de los documentos. De manera frecuente se dialoga con ellos y se han creado estrategias que les permita recordar sus responsabilidades, tales como: uso de calendario de google, anotaciones en la sala de maestros, recordatorios verbales, sin embargo, se sigue presentando. Para el III periodo se espera una mayor gestión adecuada del tiempo.

5. COMPARATIVO SALIDAS NO CONFORMES.

SALIDAS NO CONFORMES COMPARATIVO PI-PII



ACCIÓN CORRECTIVA : CON LAS SNC DE MAYOR RECURRENCIA.

5.2. ACCIONES DE AUDITORIAS.

ACCIONES DE AUDITORIA EXTERNA

- Enviar por correo electrónico a las familias de los estudiantes admitidos, la información correspondiente a la preadmisión. [Se esta dando cumplimiento](#)
- Elaborar un derrotero que dé cuenta de la información que se debe proporcionar a las familias en el proceso de preadmisión . [Se dio cumplimiento](#)
- Modificar la actividad N°4 de la llamada “Informar sobre los requisitos de preadmisión caracterización de [la Gestión Educativa](#) n”, de manera que incluya los responsables y tiempos para dar a conocer toda la información relacionada a este tema.
- Definir el mecanismo de comunicación de esta información
- Incluir en el formato Entrevista de Ingreso [FOPE15](#) , en la parte de la Rectora, un cuadro informativo dónde se evidencia, los temas abordados relacionados con la preadmisión. [Se dio cumplimiento](#) .



Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma[®]4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.

5.2. ACCIONES DE AUDITORIAS.

PLAN CORRECTIVO PA 230020 –

- ❖ Programar estudio del anexo A de primera infancia con docentes de preescolar
- ❖ Verificar cumplimiento de implementación de la estrategia que evidencie el requisito establecido en el anexo A y apropiación del manual de primera infancia.
- ❖ Realizar lectura y estudio del requisito 9.1.2.2 de la norma NTC ISO 21001
- ❖ Revisar y realizar actualización documental relacionada con la retroalimentación del cliente
- ❖ Reinducción del procedimiento de la Gestión Educativa, con todo el personal implicado
- ❖ Verificar cumplimiento de implementación de las observaciones en momentos de **verdad**.



Se da cumplimiento a las acciones

Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma®4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.

5.2. ACCIONES DE AUDITORIAS.

ACCIONES DE AUDITORIA EXTERNA

Conviene armonizar en el manual de convivencia los derechos de los niños, de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Concluir el proceso actual de migración de la información de los PIAR al sistema Máster 2000, de modo que se facilite su trazabilidad. **Se da cumplimiento**

Revisar y ajustar la matriz de las posibles salidas no conformes para incluir en ella las asociadas al trabajo realizado con los estudiantes con discapacidad **Se da cumplimiento**



Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma[®]4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.

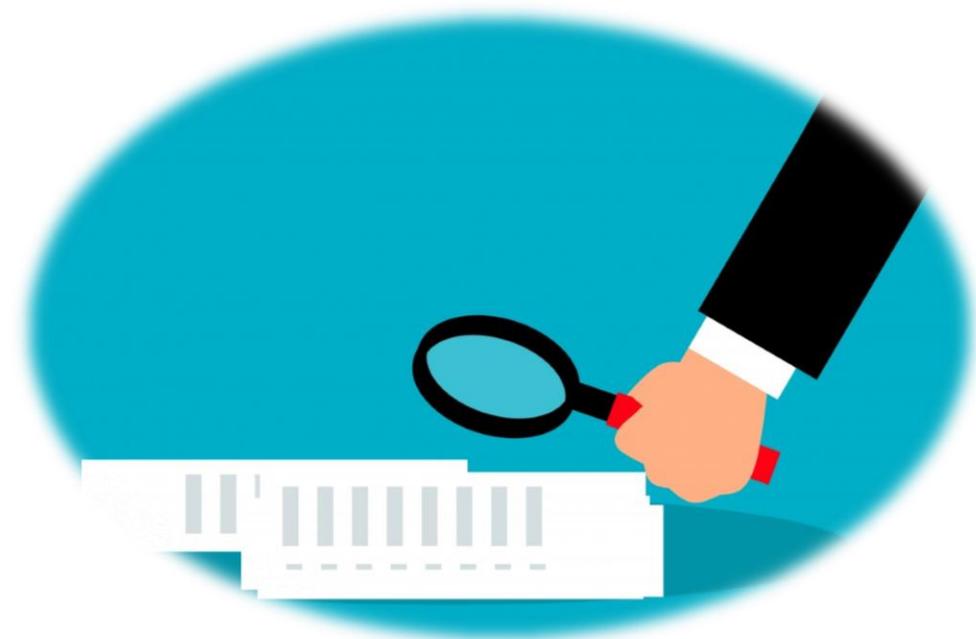
5.2. ACCIONES DE AUDITORIAS. ACCIONES DE AUDITORIA EXTERNA .

Descripción de la no conformidad:

Los objetivos de calidad de los Colegios de la Presentación no son medibles.

Incluir en el informe de RxD 2023, mediciones que den cuenta del alcance de los objetivos mencionados. (18 diciembre – 2023)

Incluir dentro del plan operativo 2024, los indicadores que den cuenta del alcance de los objetivos- se cumple cuadro [de control de cumplimiento](#)



Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma[®]4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.

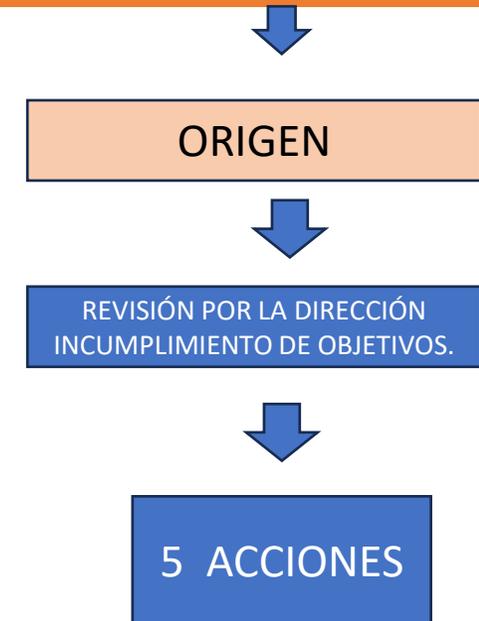
5.3. OTROS PLANES DE MEJORAMIENTO.



PLAN ESTRATÉGICO PA 240007



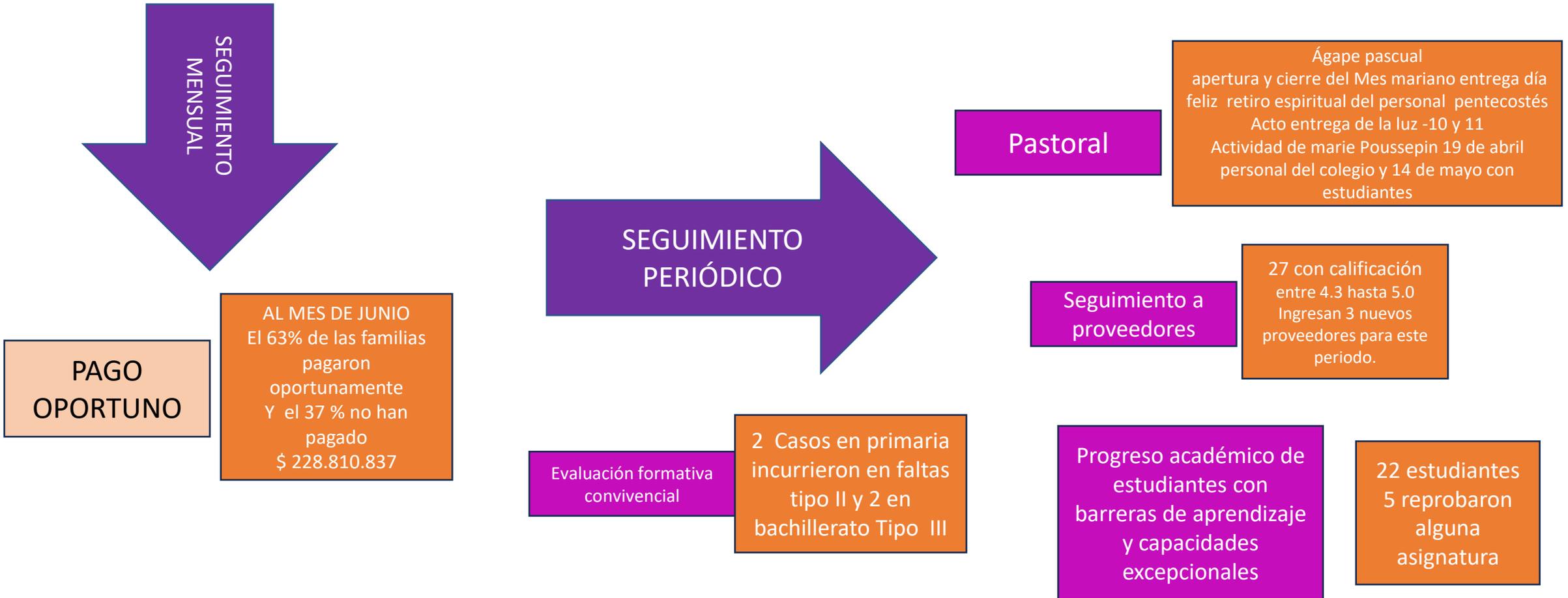
PLAN CORRECTIVO PA 240021



EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES SE REALIZA A TRAVÉS DEL SOFTWARE DARUMA.

6. GENERALIDADES .

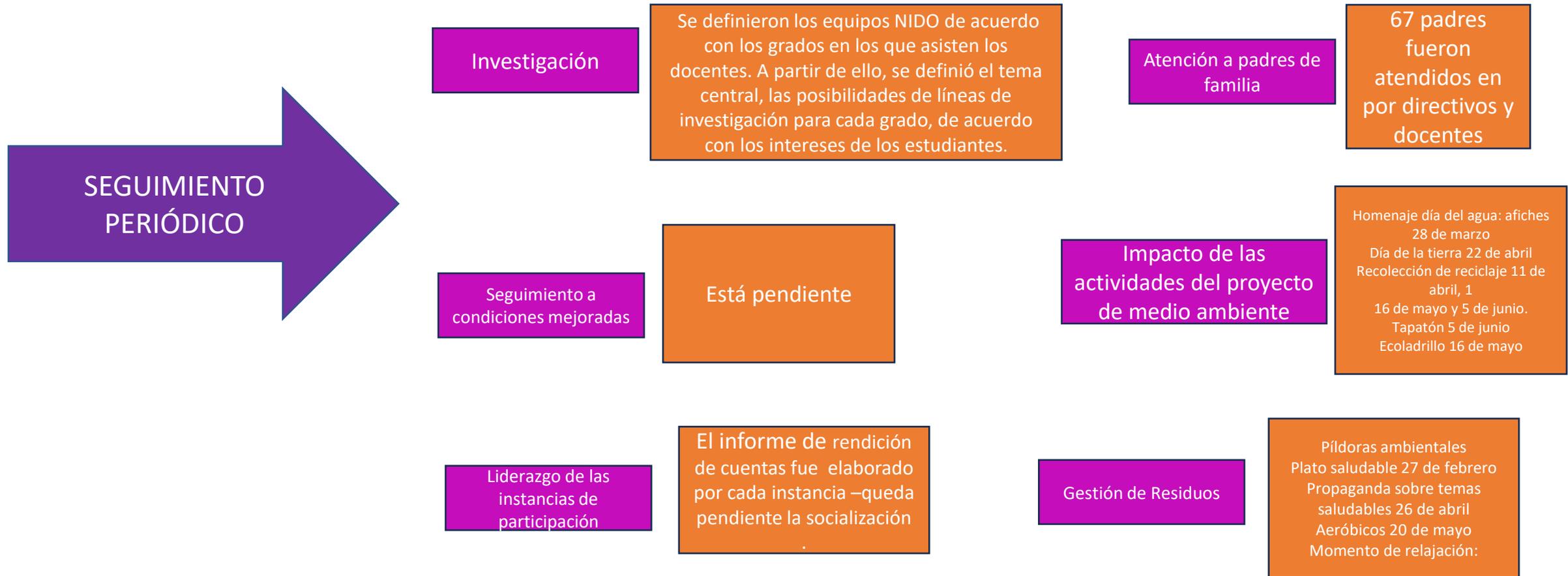
6.1 CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



[Ver Tabla de Controles adicionales al cumplimiento de objetivos](#)

6. GENERALIDADES .

6.1 CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



[Ver Tabla de Controles adicionales al cumplimiento de objetivos](#)

• OTROS ASPECTOS

Con el apoyo de la bibliotecaria se desarrollaron varias actividades en el día del idioma fue la ocasión perfecta para incentivar a la lectura, por medio de las siguientes actividades:

*Transición: recorrido por el patio salón conociendo a Mafalda y sus amigos. En la biblioteca se da a conocer al autor José Eustasio Rivera Salas, con su obra de la Vorágine y una actividad lúdica con Mafalda.

*Con los grados primero, segundo y tercero; se da a conocer al autor con su biografía y la sinopsis del libro la Vorágine. Se realiza el juego concéntrese referente a los amigos de Mafalda.

*Se realiza la carrera de observación con los grados de 4º a 11º, referente a los videos vistos en los salones de clase de la biografía del autor José Eustasio Rivera Salas y sobre el personaje de Quino, Mafalda.

*Para la semana de la Educación Vial, se realizan desde la biblioteca actividades de lectura sobre las señales de tránsito, actividades lúdicas y de comprensión lectora sobre este tema a los estudiantes de Transición a 3º.

Ya como actividad para incentivar a la lectura en este segundo período, se realizarán las siguientes actividades:

*Grado 3º Símil cuento de “Las mil y una noche”. Lectura del cuento y dramatización del personaje principal.

.

Registre (opcional).cualquier aspecto que considere relevante para su proceso y que no esté contemplada en ninguno de los numerales anteriores.

• OTROS ASPECTOS

- Se Inicia con la motivación del periódico voces utilizando tic toc para motivar a la mejor convivencia.
- Se destaca la feria universitaria por la organización y el número de instituciones universitarias y tecnológicas que dieron a conocer a nuestros estudiantes de 10º y 11º todas las opciones en educación superior. La metodología por panel con la participación de 8 universidades y la charla de orientación profesional fueron actividades destacadas por los estudiantes.

Registre (opcional) cualquier aspecto que considere relevante para su proceso y que no esté contemplada en ninguno de los numerales anteriores.

7. ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

Socializar a la comunidad educativa los resultados de la evaluación de ambiente escolar y definir acciones para la mejora

Diálogo de la rectora con docentes que viene incumpliendo con algunos compromisos del proceso.

Trazar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de cada gestión.



7. OTROS INFORMES

- ✓ **DATOS MATRÍCULA Y RETIROS**
- ✓ **PRE ADMISIONES**

DATOS ESTADÍSTICOS PRIMER SEMESTRE

MATRICULADOS

313

CANCELADOS

5

1º-2º-3º-
6º-8º

1.59%

NUEVOS

51

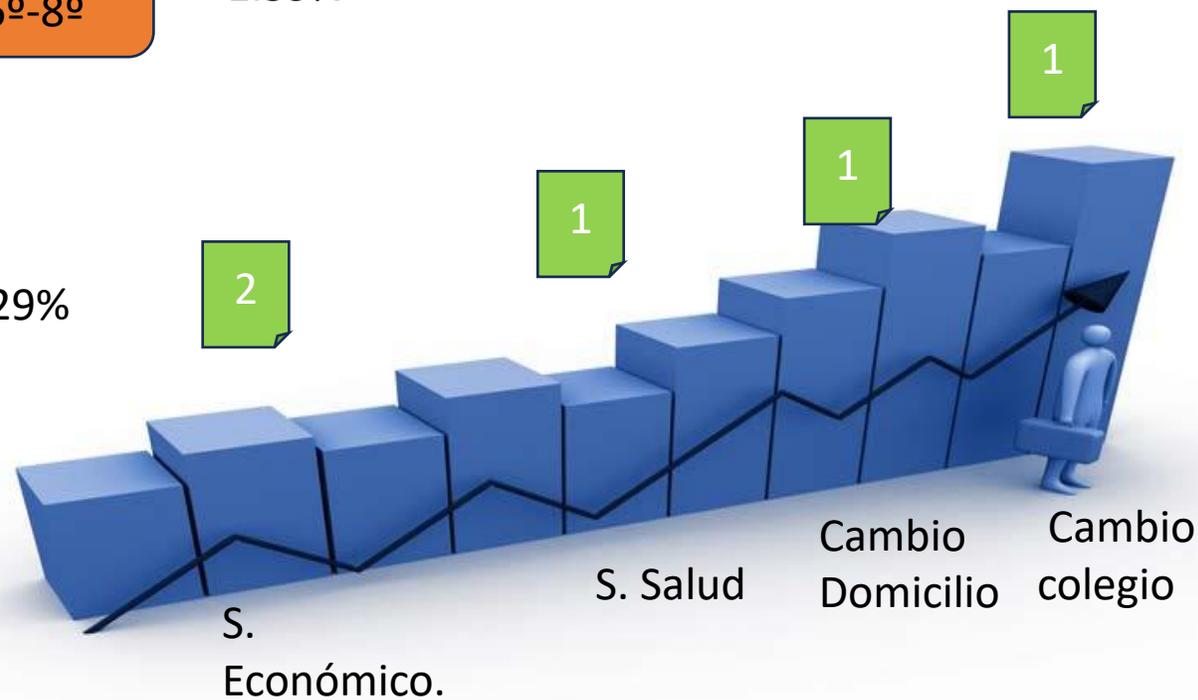
16.29%

**MATRÍCULA
ACTUAL**

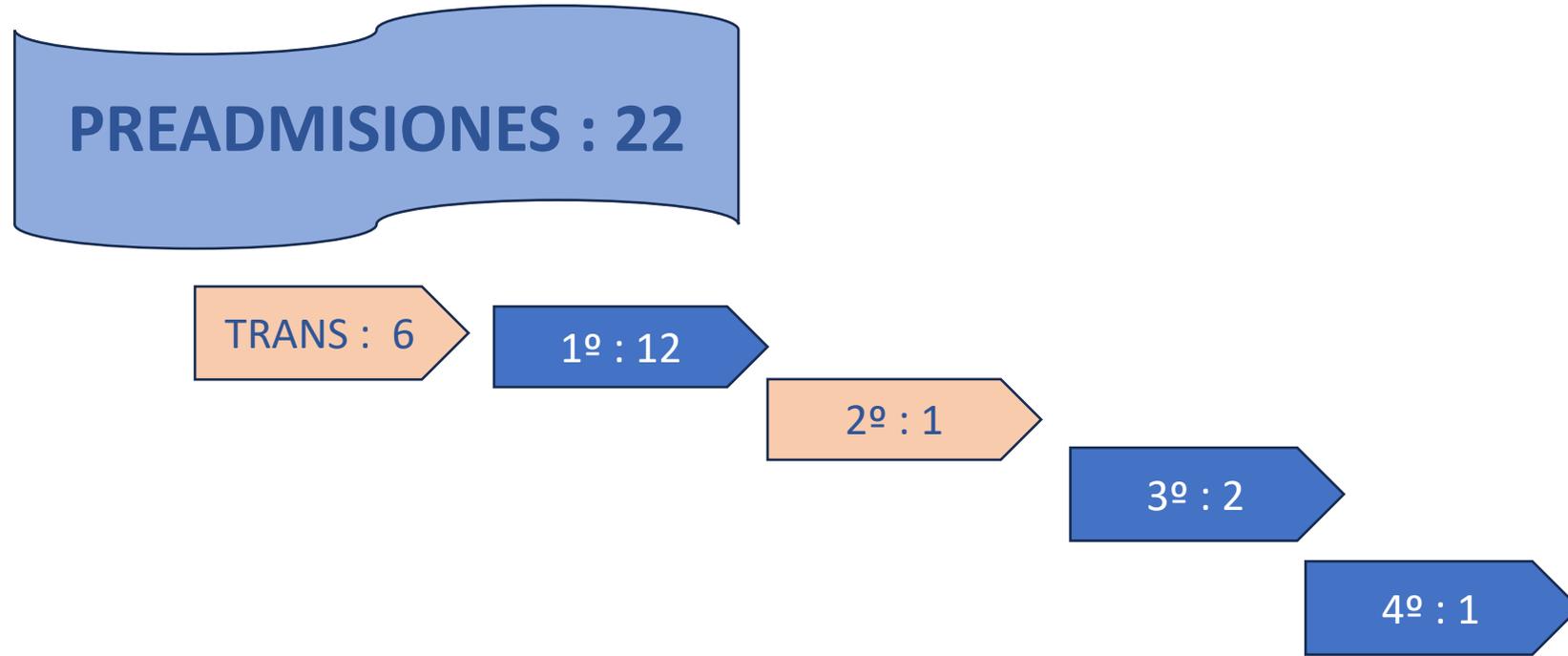
308

98.40%

MOTIVOS DE RETIRO



ESTADÍSTICA PROCESO DE ADMISIONES PARA EL AÑO 2025.



Aceptados: 4, 1 para transición 3 para 1º
No admitido 1 (9º)

SEGUIMIENTO RIESGOS ESTRATÉGICOS

Disminución en el número de estudiantes matriculados(antiguos - nuevos) Se presenta baja cantidad de matrículas.

ES 1

Aumento de cartera morosa por incumplimiento en el pago oportuno de las pensiones por parte de los padres de familia afectando el presupuesto institucional..

ES 2

Fallas en el cumplimiento de requisitos legales, contractuales, internos y de norma .

ES 3

Renuncia del personal docente, directivo, administrativo en el transcurso del año.

ES 4

Fallas en el manejo y control de la información documentada

ES 5

Fallas en la atención de estudiantes con trastornos específicos en su aprendizaje

ES 6

SEGUIMIENTO RIESGOS OPERACIONALES.

Incumplimiento de funciones del gobierno escolar e instancias de participación

GD1

Generar y entregar facturas con tarifas sin la Resolución de aprobación de Secretaria de Educación.

GRD2

Ausencia de padres de familia en actividades escolares.

GD3

SEGUIMIENTO RIESGOS OPERACIONALES.



SEGUIMIENTO RIESGOS OPERACIONALES.

Continua latente la amenaza de disminuir promedios de nuestros estudiantes en los resultados pruebas saber con un impacto negativo en relación a los objetivos del proceso y de la institución de mantenernos en categoría A+. (Pruebas de Estado o internacionales)

PE 1

Renuncia voluntaria y constante de los docentes

PE2

El Incumplimiento de directrices establecidas en el manual de convivencia y/o SIEE

PE3

Uso indebido del celular de parte de los estudiantes

PE4

El Fracaso escolar derivado de la inadecuada aplicación de los PIAR

PE5

ANÁLISIS DE CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS.

Gracias

