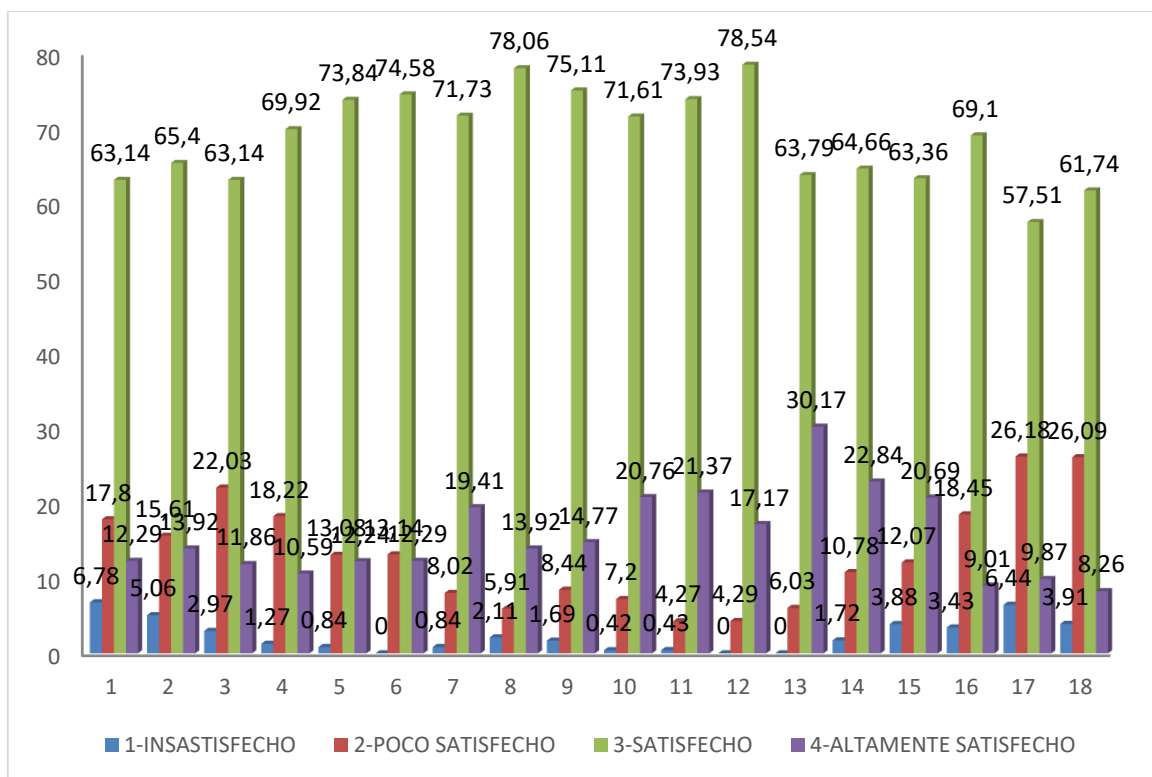


## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2019



Ítem	Pregunta	1-Insatisfecho	2-Poco Satisfecho	3-Satisfecho	4-Altamente Satisfecho
1	¿Se siente Usted satisfecho con la atención y solución que dan los directivos (Dirección General, Dirección de Formación y la coordinación académica) a las diferentes situaciones que se presentan en la institución?	6.78%	17.80%	63.14%	12.29%
2	¿Se siente satisfecho con el trato que le ofrecen los directivos cuando presenta alguna solicitud, sugerencia o inquietud?	5.06%	15.61%	65.40%	13.92%
3	Indique si se siente satisfecho o no con la capacidad de escucha que tienen los directivos.	2.97%	22.03%	63.14%	11.86%

4	¿Se siente Usted satisfecho con la atención y solución que dan los docentes a las diferentes situaciones que se presentan con estudiantes y padres?	1.27%	18.22%	69.92%	10.59%
5	¿Se siente satisfecho con el trato que le ofrecen los docentes cuando presenta alguna solicitud, queja, sugerencia o inquietud?	0.84%	13.08%	73.84%	12.24%
6	Indique si se siente satisfecho o no con la capacidad de escucha que tienen los docentes	0.00%	13.14%	74.58%	12.29%
7	¿Se siente Usted satisfecho con la atención y solución que presta el personal administrativo y de apoyo (Secretarias y fisioterapeuta)?	0.84%	8.02%	71.73%	19.41%
8	¿Se siente satisfecho con el trato que le ofrece el personal administrativo y de apoyo cuando presenta alguna solicitud, sugerencia o inquietud?	2.11%	5.91%	78.06%	13.92%
9	Indique si se siente satisfecho o no con la capacidad de escucha que tiene el personal administrativo y de apoyo.	1.69%	8.44%	75.11%	14.77%
10	¿Se siente Usted satisfecho con la atención y solución que presta el personal de servicios (aseadores, vigilantes y auxiliares de mantenimiento)?	0.42%	7.20%	71.61%	20.76%
11	El personal de servicios atienden con cortesía y amabilidad.	0.43%	4.27%	73.93%	21.37%
12	Indique si se siente satisfecho o no con la capacidad de escucha que tiene el personal de servicios.	0.00%	4.29%	78.54%	17.17%
13	¿Se siente Usted satisfecho con la formación artística y académica recibida en Incolballet?	0.00%	6.03%	63.79%	30.17%
14	¿Se siente Usted satisfecho con la formación en valores recibida en Incolballet?	1.72%	10.78%	64.66%	22.84%
15	¿Se siente Usted satisfecho con los servicios de fisioterapia y convivencia recibidos en Incolballet?	3.88%	12.07%	63.36%	20.69%

16	¿Se encuentra Usted satisfecho con la limpieza de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música)?	3.43%	18.45%	69.10%	9.01%
17	Indique si se siente satisfecho o no con la capacidad de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música, kiosko).	6.44%	26.18%	57.51%	9.87%
18	Indique si se siente satisfecho o no con la dotación de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música, kiosko).	3.91%	26.09%	61.74%	8.26%

**Muestra:**

- 236 encuestados.
- 74.68 % de la población escolar.

**Análisis de la encuesta 2019:**

El proceso de formación realiza la identificación de satisfacción al cliente mediante encuestas realizadas a los padres de familia de los cuales el 94% manifiesta que se siente satisfecho con la formación artística y académica; el 88% considera satisfactoria la formación en valores recibida en INCOLBALLET.

El 87% y se sienten satisfechos con la capacidad de escucha que tienen los directivos, docentes, administrativos y personal de servicios.

El 85% manifiesta satisfacción respecto a la atención y solución ofrecida por parte de los directivos, docentes, administrativos y personal de servicios.

El 88% se siente satisfecho con el trato, cortesía y amabilidad que le ofrecen los directivos, docentes, administrativos y personal de servicios.

El 84% se siente satisfecho con los servicios recibidos por parte de fisioterapia y convivencia.

El 78% calificó satisfactoriamente la limpieza de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música)

El 67% se siente satisfecho con la capacidad de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música, quiosco).

El 70% se siente satisfecho con la dotación de todas las áreas académicas y artísticas utilizadas por estudiantes y padres (salas, salones de clase, baños, restaurante, tienda escolar, sala de sistemas y salón de música, quiosco).

Nota. El análisis se realiza con los promedios por cada componente evaluado.