

# **Diseño de una ruta de gestión preventiva para el fortalecimiento del proceso de permanencia escolar en la Institución Educativa Ciudadela del Sur, desde el enfoque de la Gerencia Pública.**

|                               |                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Trabajo final presentado por: | Melissa Cristina Molina Delgado<br>Andrés Felipe Ruiz Avilez |
| Programa:                     | Especialización en Gerencia Pública                          |
| Docente:                      | Helga Ofelia Dworaczek Conde                                 |
| Fecha:                        | 28/07/2026                                                   |

# Índice de contenidos

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN.....                                                                       | 4  |
| Abstract .....                                                                     | 4  |
| 1. Introducción .....                                                              | 6  |
| 1.1.    Objetivo General.....                                                      | 7  |
| 1.2.    Objetivos Específicos .....                                                | 7  |
| 1.3.    Metodología .....                                                          | 7  |
| 1.3.1.    Matriz Metodológica del Proyecto.....                                    | 8  |
| 1.3.2.    Recolección de Información y Fuentes.....                                | 9  |
| 1.3.3.    Criterios de Selección de los Actores Participantes .....                | 9  |
| 1.3.4.    Consideraciones Éticas y Tratamiento de Datos .....                      | 10 |
| 1.3.5.    Procedimiento de Análisis de Datos.....                                  | 10 |
| 1.3.6.    Identificación y Análisis del Problema.....                              | 10 |
| 1.3.7.    Planificación de la Solución .....                                       | 12 |
| 1.3.8.    Definición de Alcance y Recursos .....                                   | 15 |
| 2. Identificación y descripción de un problema al interior de la organización..... | 15 |
| 2.1.    Descripción de la institución objeto de intervención.....                  | 17 |
| 2.1.1.    Misión .....                                                             | 19 |
| 2.1.2.    Visión .....                                                             | 20 |
| 2.1.3.    Estructura Jerárquica, mapa de procesos, flujograma.....                 | 20 |
| 2.1.3.1.    Análisis de puntos críticos del proceso de permanencia.....            | 23 |
| 2.1.4.    Descripción del proceso a intervenir.....                                | 24 |
| 2.1.5.    Descripción del problema que presenta el proceso.....                    | 28 |

|        |                                                                                        |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.     | Establecimiento de planes de acción para la solución del problema .....                | 35 |
| 3.1.   | Establecimiento de objetivos .....                                                     | 38 |
| 3.2.   | Descripción de la solución .....                                                       | 40 |
| 3.2.1. | Protocolo de Alerta Temprana .....                                                     | 40 |
| 3.2.2. | Matriz de Seguimiento Estudiantil y Semaforización del Riesgo .....                    | 41 |
| 3.2.3. | Variables obligatorias de la matriz: .....                                             | 42 |
| 3.2.4. | Variables de Protección de Datos (Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Hábeas Data):<br>42   |    |
| 3.2.5. | Tablero de Indicadores y Cuadro de Mando .....                                         | 42 |
| 3.2.6. | Articulación entre SIMAT, Matriz Interna y SIMPADE .....                               | 43 |
| 3.2.7. | Anexos de la Solución .....                                                            | 44 |
| 3.3.   | Secuencia de actividades para ejecución de la solución .....                           | 44 |
| 3.4.   | Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución .....              | 47 |
| 4.     | Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos . | 50 |
| 4.1.   | Alcance final de la solución .....                                                     | 51 |
| 4.1.1. | Entregables de la propuesta .....                                                      | 51 |
| 4.1.2. | Resultados esperados .....                                                             | 52 |
| 4.2    | Identificación de responsables de las actividades para ejecución .....                 | 52 |
| 4.2.   | Cronograma de ejecución .....                                                          | 54 |
| 4.3.   | Presupuesto .....                                                                      | 55 |
| 4.3.1. | Recursos en especie .....                                                              | 56 |
| 4.3.2. | Viabilidad financiera .....                                                            | 56 |
| 5.     | Referencias .....                                                                      | 57 |
| 6.     | anexos .....                                                                           | 60 |

## RESUMEN

La Institución Educativa Ciudadela del Sur muestra que contiene deficiencias en el proceso de gestión de la permanencia escolar, que se hacen visibles en la ausencia de un procedimiento estandarizado que identifique, haga seguimiento y reporte de manera oportuna a los estudiantes en riesgo de deserción, así mismo como el uso reactivo del sistema SIMPADE. El diagnóstico institucional se basa en la información correspondiente a las vigencias 2024 y 2025, donde se evidencia una reducción de la tasa de deserción del 8,3% al 2,1% pasando de 186 a 43 estudiantes desertores; no obstante, persistieron debilidades en la articulación del proceso administrativo y en los mecanismos de seguimiento. El objetivo de este proyecto consiste en crear una ruta de gestión preventiva que ayude a fortalecer el proceso institucional de permanencia escolar por medio de la estructuración de la información entre docentes, coordinación académica, orientación escolar, secretaría y SIMPADE. La propuesta se desarrollará bajo la metodología de investigación-acción, constituida por las fases de diagnóstico, diseño de la propuesta, y planificación de la implementación. Como resultado, se planteará una ruta de gestión preventiva, un protocolo de alertas tempranas, una matriz de seguimiento, tablero de indicadores, un cronograma de reportes y un plan de implementación, orientados a fortalecer la trazabilidad de la información, mejorar la toma de decisiones y contribuir a una gestión pública educativa más eficiente.

*Palabras clave:* deserción escolar; permanencia escolar; gerencia pública; ruta de gestión preventiva; SIMPADE.

## ABSTRACT

The Ciudadela del Sur Educational Institution presents deficiencies in its student retention management process, reflected in the absence of a standardized procedure to identify, monitor, and report students at risk of dropping out in a timely manner, as well as in the reactive use of the SIMPADE information system. The institutional diagnosis is based on data

from the 2024 and 2025 academic years, which show a reduction in the dropout rate from 8.3% to 2.1%, representing a decrease from 186 to 43 students who dropped out. Despite this improvement, weaknesses persisted in the coordination of the administrative process and in the institutional monitoring mechanisms.

The objective of this project is to develop a preventive student retention management pathway aimed at strengthening the institution's student retention process through improved coordination and information management among teachers, academic coordination, school counseling, the administrative office, and the SIMPADE system. The proposal will be developed using an action research methodology, consisting of the phases of diagnosis, proposal design, and implementation planning. As its main outcomes, the project will produce a preventive management pathway, an early warning protocol, a student monitoring matrix, a performance indicator dashboard, a reporting schedule, and an implementation plan. These tools are intended to strengthen information traceability, improve decision-making, and contribute to a more efficient system of educational public management.

*Keywords:* school dropout; school retention; public management; preventive management route; SIMPADE.

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de intervención se desarrolla bajo una metodología de investigación-acción, con el propósito de diseñar una ruta de gestión preventiva para mejorar el flujo de información entre docentes, coordinación académica, orientación escolar y secretaría, fortaleciendo el proceso institucional de permanencia escolar y la toma de decisiones basada en evidencias. La deserción escolar no representa únicamente un indicador individual de fracaso académico, sino un problema crítico de gestión pública educativa que afecta la eficiencia administrativa, la asignación de recursos y el derecho fundamental a la educación. Como señalan Segovia-García y Said-Hung (2021), la optimización de los procesos institucionales y el seguimiento sistemático son factores determinantes para garantizar la continuidad y satisfacción en las trayectorias formativas.

La permanencia escolar constituye un componente estratégico de la gestión pública que permite asegurar la continuidad de las trayectorias académicas y fortalece la capacidad de respuesta institucional. Durante la vigencia de 2025, la Institución Educativa Ciudadela del Sur registró un total de 43 estudiantes desertores sobre una matrícula consolidada de 2.033 educandos, lo que arroja una tasa de deserción validada del 2,1%. Ante esta realidad, se evidencia la necesidad de superar los esquemas reactivos mediante la implementación de mecanismos preventivos articulados con el Sistema de Información para el Monitoreo, Prevención y Análisis de la Deserción Escolar (SIMPADE).

El alcance de este trabajo comprende el diseño formal de la propuesta de intervención y su planificación gerencial, abarcando el diagnóstico institucional, la estructuración de una ruta de gestión preventiva, un protocolo de alertas tempranas, una matriz de seguimiento de estudiantes, un tablero de indicadores de gestión, un modelo de despliegue piloto proyectado y el plan de implementación detallado. Estas herramientas están orientadas a fortalecer la coordinación entre los actores responsables, asegurar la trazabilidad de los datos y cooperar en una gestión pública eficiente.

Finalmente, el documento se estructura en cinco secciones principales. En primer lugar, la introducción delimita el propósito, el contexto y el alcance del proyecto. En segundo lugar, la identificación y descripción del problema aborda la caracterización de la institución, su mapa

de procesos y el diagnóstico causal mediante el árbol de problemas, Ishikawa y los cinco porqués. En tercer lugar, el establecimiento del plan de acción define los objetivos SMART, la descripción técnica de la solución y la secuencia de actividades con sus recursos. En cuarto lugar, se detalla el alcance final, los responsables, el cronograma y el presupuesto de la propuesta. Por último, se incorporan las referencias bibliográficas que sustentan el rigor académico del trabajo.

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una ruta de gestión preventiva orientada a la trazabilidad y atención oportuna de estudiantes en riesgo de deserción en la Institución Educativa Ciudadela del Sur, mediante la articulación del flujo de información institucional y los sistemas de reporte, para fortalecer los procedimientos de permanencia escolar.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el cumplimiento con el objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el proceso administrativo de permanencia estudiantil en la Institución Educativa Ciudadela del Sur, mediante la identificación de los factores críticos de abandono escolar y el contraste con los registros de los sistemas SIMAT y SIMPADE.
- Diseñar la ruta de gestión preventiva que integre el protocolo de alerta temprana, la matriz RACI de roles, el flujo de información estandarizado y los formatos de seguimiento escolar.
- Formular los indicadores de gestión y el plan de implementación orientados a evaluar la eficacia operativa de la ruta propuesta y facilitar la toma de decisiones institucionales basadas en evidencias.

### 1.3. METODOLOGÍA

El presente proyecto de intervención se desarrollará bajo una metodología de investigación-acción, orientada a comprender una problemática organizacional real para transformarla mediante la formulación de una solución gerencial estructurada. El estudio adoptará un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), combinando el análisis estadístico de los registros

institucionales de matrícula y deserción con la revisión documental de procesos y la consulta a actores clave de la comunidad educativa. Dado que el proyecto abarca desde la evaluación diagnóstica hasta la planificación de la propuesta, la metodología se organiza de manera secuencial en tres fases operativas: diagnóstico institucional, diseño de la propuesta de intervención y planificación de la implementación.

### 1.3.1. Matriz Metodológica del Proyecto

Para garantizar la coherencia metodológica y la trazabilidad entre los propósitos de la investigación y su ejecución, se presenta a continuación la matriz que articula los objetivos específicos, las técnicas, los instrumentos, las fuentes, los participantes y los productos esperados:

**Tabla 1.Matriz metodológica para el desarrollo del proyecto de intervención**

| Objetivo Específico                                                                           | Técnica de Investigación                                  | Instrumento de Recolección                                                                         | Fuente de Información                                                                    | Participantes Clave                                                    | Producto Esperado                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. <b>Diagnosticar</b> el proceso administrativo y los factores críticos de abandono escolar. | Análisis documental y estadística descriptiva.            | Matriz de extracción de datos, fichas de revisión de registros y cuestionarios de análisis causal. | Registros históricos SIMAT, SIMPADE (2024-2025), actas del Consejo Directivo y PEI.      | Rectoría, Secretaría Académica, Coordinación y Orientación Escolar.    | Diagnóstico institucional y análisis comparativo de tasas de deserción.           |
| 2. <b>Diseñar</b> la ruta de gestión preventiva y sus componentes operativos.                 | Reingeniería de procesos y modelado gerencial.            | Diagramas de flujo, flujogramas operativos y formatos estandarizados.                              | Lineamientos del Ministerio de Educación Nacional (MEN) y normatividad de permanencia.   | Docentes, Directores de grupo, Coordinación, Orientación y Secretaría. | Protocolo de alerta temprana, matriz RACI, flujogramas y formatos de seguimiento. |
| 3. <b>Formular</b> los indicadores de gestión y el plan de implementación.                    | Planificación estratégica y diseño de indicadores (KPIs). | Cuadros de mando, matrices de planificación SMART y cronogramas operacionales.                     | Matriz de seguimiento interno, tableros de control y plan de mejoramiento institucional. | Equipo Directivo, Comité de Convivencia y Secretaría.                  | Tablero de indicadores, plan de implementación y cronograma a 9 meses.            |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la estructuración metodológica de la I.E. Ciudadela del Sur.

### **1.3.2. Recolección de Información y Fuentes**

La información que fundamenta este estudio se recolectará a través de fuentes secundarias y oficiales de la institución. El procedimiento específico abarcó:

- Plataformas SIMAT y SIMPADE: Extracción de los reportes oficiales de matrícula total, caracterización de la población estudiantil y consolidados de deserciones correspondientes a los bienios 2024 y 2025, permitiendo contrastar la realidad operativa con los reportes ministeriales.
- Documentación Institucional: Revisión detallada del Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Manual de Convivencia vigente, las actas del Consejo Directivo (como el Acta No. 08 de 2025) y los reportes internos de inasistencia elaborados por la secretaría académica.
- Informes de Deserción: Consolidación de los archivos de control de retiro voluntario y traslado de estudiantes, insumo vital para el cálculo de las tasas de variación anual.

### **1.3.3. Criterios de Selección de los Actores Participantes**

La vinculación de los actores institucionales en el desarrollo de la metodología no responde al azar, sino a un criterio de pertinencia funcional dentro de la estructura jerárquica y operativa de la Institución Educativa Ciudadela del Sur:

- Docentes y Directores de Grupo: Seleccionados por ser los detectores primarios de la inasistencia en el aula y los responsables del primer filtro de alerta.
- Coordinación Académica: Incluida por su rol validador en la consistencia de las novedades de matrícula y la supervisión del rendimiento escolar.
- Orientación Escolar: Seleccionados por su competencia directa en la mediación psicosocial y el contacto con las familias de los estudiantes en riesgo.
- Secretaría Académica: Incorporada debido a su manejo técnico de los sistemas de información oficial (SIMAT y SIMPADE) y la administración de bases de datos.
- Rectoría y Comité de Convivencia: Seleccionados como máximas instancias decisorias encargadas de aprobar la ruta, garantizar la sostenibilidad directiva y liderar el seguimiento institucional.

#### **1.3.4. Consideraciones Éticas y Tratamiento de Datos**

Dado que la intervención aborda información nominal de estudiantes —quienes en su mayoría son menores de edad—, el proyecto se acogerá estrictamente a los principios éticos de confidencialidad y protección de datos consagrados en la normatividad colombiana (Ley Estatutaria 1581 de 2012). Los registros de inasistencia, nombres y causas de riesgo utilizadas en el diagnóstico y en las matrices de seguimiento se manejan bajo estricta reserva institucional, anonimizando los reportes analíticos y garantizando que el tratamiento de la información escolar se destine exclusivamente a fines de mejora pedagógica, protección de trayectorias vitales y gestión preventiva interna de la institución.

#### **1.3.5. Procedimiento de Análisis de Datos**

El análisis de la información recopilada se ejecutará mediante un procedimiento estructurado en cuatro etapas analíticas:

- Cálculo de tasas y comparación anual: Procesamiento de los datos cuantitativos de matrícula y deserción de los años 2024 y 2025 mediante fórmulas estándar de gestión educativa, evaluando la variación absoluta y porcentual del fenómeno.
- Identificación de causas raíz: Aplicación de herramientas de calidad administrativa, tales como el árbol de problemas, el Diagrama de Ishikawa (clasificado en método, personal, sistemas y entorno) y la metodología de los cinco porqués.
- Análisis de brechas (Gap Analysis): Contraste entre el proceso reactivo actual y el modelo gerencial propuesto, identificando los vacíos de tiempo, la falta de protocolos y la confusión en el uso de los sistemas de información.

Priorización de acciones: Jerarquización de las soluciones bajo criterios de inmediatez, viabilidad técnica e impacto institucional, estructurando el plan de acción bajo el ciclo PHVA

#### **1.3.6. Identificación y Análisis del Problema**

En esta fase se realizará un diagnóstico al proceso de permanencia escolar por medio de un análisis de los registros institucionales correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, la información de los sistemas SIMPADE y SIMAT, además de los reportes que tiene la institución de deserción e inasistencias.

En esta etapa se hará un diagnóstico del proceso de permanencia escolar basado en los análisis de registros institucionales del año 2024 y 2025, la información objetiva de SIMPADE y SIMAT y los reportes de deserción e inasistencia.

**Tabla 2. Resumen comparativo de matrícula y deserción escolar (2024–2025)**

| Indicador              | 2024  | 2025  | Variación |
|------------------------|-------|-------|-----------|
| Matrícula              | 2.232 | 2.033 | -199      |
| Estudiantes desertores | 186   | 43    | -143      |
| Tasa de deserción      | 8,3%  | 2,1%  | -6.2      |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en los registros oficiales de matrícula del SIMAT y los informes presentados al Consejo Directivo de la I.E. Ciudadela del Sur (2024-2025).

Para el análisis de la problemática se aplicarán herramientas como la técnica de los cinco porqués, árbol de problemas y el diagrama Ishikawa, que nos permitieron identificar la causa raíz, al haber ausencia de un protocolo institucional de alertas tempranas, ausencia de indicadores de seguimiento, ninguna relación entre actores responsables y el uso de SIMPADE como herramienta de reporte administrativo. En consecuencia, se estableció una necesidad que conlleva a la estructuración de la ruta de gestión preventiva que ayude a fortalecer la identificación, seguimiento y trazabilidad de los casos antes de que se presente la deserción escolar.

Clasificamos las causas identificadas en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Categorización multidimensional de causas identificadas**

| DIMENSIÓN        | CAUSAS IDENTIFICADAS                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Método           | Ausencia de protocolo de alertas tempranas, procedimientos sin estandarizar y tiempos de respuesta sin definir.                       |
| Personal         | Desarticulación entre la relación de docentes, coordinación, orientación y secretaria; falta designación de roles a cada responsable. |
| Sistemas y datos | Dar uso a SIMPADE para el reporte de casos; inexistencia de indicadores y seguimiento de la información.                              |
| Entorno familiar | Factores familiares y socioeconómicos que afectan directamente a la permanencia y necesitan seguimiento institucional.                |

|                            |                                                                                          |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión directiva          | Carencia de mecanismos de control y evaluación del proceso de permanencia.               |
| Comunicación institucional | Método de información informal, limitada trazabilidad entre dependencias y responsables. |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el diagnóstico cualitativo y las sesiones de análisis con el equipo docente y directivo de la I.E. Ciudadela del Sur.

El análisis nos evidenciará que el proceso institucional se inicia con la identificación de inasistencia por parte del docente, no obstante, el registro en SIMPADE se realiza prioritariamente cuando el caso ha sido confirmado, por ello el sistema cumple una función de reporte oficial y no de alerta temprana interna. Como respuesta, la propuesta incorporará un protocolo de alertas tempranas que faciliten la intervención oportuna a esos casos antes del registro definitivo en la plataforma.

### 1.3.7. Planificación de la Solución

La propuesta tiene como estructuración el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), con el fin de fortalecer el proceso de permanencia escolar por medio de una ruta de gestión preventiva que se basa en alertas tempranas internas seguimiento oportuno y el control de la información. Esta misma propuesta conlleva un protocolo de alerta temprana, matriz de seguimiento, cronograma de reporte, tablero de indicadores y la actualización de los registros que tiene la institución.

**Tabla 4. Matriz de planificación bajo el ciclo PHVA**

| FASE DEL CICLO | ACTIVIDAD PARA REALIZAR                                                                                                                                              | RESPONSABLE DE LA FASE                                                         | PRODUCTOS                                                                     | INDICADORES                                                                               | METAS                                                 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Planear</b> | Definir el protocolo de alertas tempranas, criterios de riesgo, responsables, formatos, cronograma y piloto.                                                         | Rectoría, coordinación académica, orientación escolar y secretaria.            | Ruta preventiva, protocolo y formatos institucionales.                        | Protocolo aprobado; responsables designados; formatos adoptados.                          | 100 % de los instrumentos definidos antes del piloto. |
| <b>Hacer</b>   | Implementar la ruta preventiva, registrar alertas internas, realizar seguimiento a estudiantes en riesgo y consolidar la información en la matriz de seguimiento. El | Docentes, directores de grupo, coordinación, orientación escolar y secretaria. | Matriz de seguimiento, casos intervenidos y registros oficiales actualizados. | Porcentaje de alertas registradas; porcentaje de casos intervenidos; tiempo de respuesta. | Atender al menos el 90 % de las alertas generadas.    |

|                  |                                                                                                                                                                           |                                                           |                                                  |                                                                                                                               |                                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                  | registro en SIMPADE se realizará únicamente cuando se configure el reporte oficial de deserción, conforme a la normativa vigente.                                         |                                                           |                                                  |                                                                                                                               |                                                                       |
| <b>Verificar</b> | Controlar mensualmente los reportes, revisar el cumplimiento del protocolo, evaluar los indicadores y verificar la trazabilidad entre la matriz interna, SIMAT y SIMPADE. | Coordinación académica, comité de convivencia y rectoría. | Informe de seguimiento y tablero de indicadores. | Porcentaje de casos con seguimiento; porcentaje de reportes oportunos; tiempo promedio de respuesta; cumplimiento del comité. | 90 % de reportes oportunos y 100 % de reuniones mensuales realizadas. |
| <b>Actuar</b>    | Ajustar el protocolo, actualizar formatos, fortalecer la capacitación y establecer acciones de mejora continua.                                                           | Rectoría, coordinación académica y comité de convivencia. | Plan de mejora actualizado.                      | Acciones implementadas; reducción de reportes tardíos; actualización documental.                                              | Reducir en un 20 % los reportes tardíos durante el periodo piloto.    |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la metodología de mejora continua (PHVA) aplicada a la gestión institucional de la permanencia escolar.

## Relación matriz interna, SIMAT Y SIMPADE

**Tabla 5. Articulación funcional entre Matriz Interna, SIMAT y SIMPADE**

| HERRAMIENTA                   | FUNCIÓN                                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Matriz interna de seguimiento | Realizar control de las alertas tempranas, registrar las actuaciones realizadas y hacer seguimiento a los estudiantes en riesgo.           |
| SIMAT                         | Verificar el estado de matrícula y la información oficial del estudiante.                                                                  |
| SIMPADE                       | Registrar oficialmente los casos de deserción una vez agotadas las acciones de seguimiento y confirmada la pérdida de permanencia escolar. |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en los lineamientos técnicos del Ministerio de Educación Nacional (MEN) y el modelo de seguimiento interno de la I.E. Ciudadela del Sur.

## Aplicación piloto

**Tabla 6. Caracterización y elementos de la prueba piloto**

| ELEMENTO                | DEFINICIÓN                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grados priorizados      | Grados con mayor número de inasistencias y riesgo de deserción según el diagnóstico institucional.                                                          |
| Sede                    | Sede principal y las que se tengan que priorizar por rectoría.                                                                                              |
| Duración                | Un periodo académico.                                                                                                                                       |
| Responsables            | Rectoría, coordinación académica, orientación escolar, secretaría, docentes y directores de grupo.                                                          |
| Criterios de evaluación | Cumplimiento de tiempos de reporte, porcentaje de casos intervenidos, seguimiento documentado, reducción de reportes tardíos y cumplimiento de indicadores. |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la focalización de grados y sedes con mayor incidencia de inasistencia en la I.E. Ciudadela del Sur.

Riesgos y acciones de mitigación

**Tabla 7. Matriz de riesgos operativos y acciones de mitigación**

| RIESGO                          | ACCIÓN DE MITIGACIÓN                                                                                             |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Poca participación del personal | Se designarán a responsables, se socializan sus funciones y se realiza seguimiento desde rectoría.               |
| Ausencia de capacitaciones      | Se capacita desde el inicio y se van realizando jornadas semestrales de actualización.                           |
| Sobrecarga a la administración  | Simplificación de formatos, se distribuyen mejor las responsabilidades y se usa una matriz única de seguimiento. |
| Fallas en conectividad          | Formatos temporales fuera de línea y carga posterior de la información en SIMPADE.                               |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el análisis de vulnerabilidad gerencial del proceso de permanencia estudiantil.

Sostenibilidad

**Tabla 8. Acciones e indicadores para la sostenibilidad del proyecto**

| ACCIÓN                                     | INDICADOR                           | META       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------|------------|
| Reunión mensual del comité de permanencia. | Porcentaje de reuniones realizadas. | 100%       |
| Actualización de formatos institucionales. | Número de formatos actualizados.    | 100% anual |

|                                     |                                                      |                     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|
| Capacitación semestral al personal. | Porcentaje de personal capacitado.                   | 100%                |
| Seguimiento mensual a indicadores.  | Informes emitidos.                                   | 12 informes anuales |
| Reducción de reportes tardíos.      | Porcentaje de reportes fuera del tiempo establecido. | Reducción de un 20% |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el esquema de seguimiento del Comité de Permanencia Escolar de la I.E. Ciudadela del Sur.

### 1.3.8. Definición de Alcance y Recursos

En la tercera etapa, se delimitó el alcance operativo de la propuesta de intervención dentro de la Institución Educativa Ciudadela del Sur, definiendo con precisión los límites de acción para la ruta de atención preventiva contra la deserción escolar. Esta fase involucró la asignación formal de roles y responsabilidades para los actores institucionales involucrados, garantizando una ejecución coordinada y fluida. Asimismo, se estructuró un cronograma de actividades para el monitoreo sistemático de los avances y se consolidó un presupuesto estimado, el cual permitió optimizar el uso de los recursos públicos disponibles. Este ejercicio de planificación resultó fundamental para asegurar la viabilidad técnica de la estrategia y la alineación de todas las variables críticas, mitigando riesgos operativos durante la implementación del plan de mejora.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

La Institución Educativa Ciudadela del Sur, como establecimiento oficial del sector educativo, tiene la función misional de garantizar un servicio de calidad que asegure trayectorias escolares completas para niños, niñas y adolescentes. No obstante, el cumplimiento de este mandato se ve obstaculizado por deficiencias operativas que afectan de manera directa la retención de los educandos. El problema central que motiva esta intervención —la deficiencia en la gestión preventiva, la trazabilidad documental y el reporte oportuno de estudiantes en riesgo de deserción— no constituye una simple apreciación subjetiva, sino una problemática respaldada por la evidencia documental de los registros de matrícula y deserción de los años 2024-2025, donde se constata la pérdida de continuidad de 186 estudiantes en 2024 y 43 en

2025, cuyos procesos de alerta se activaron de manera tardía o carecieron de un seguimiento unificado entre las dependencias.

### **Marco Normativo de la Permanencia Escolar**

La gestión de la permanencia escolar en Colombia no es una opción administrativa, sino un deber legal obligatorio para los directivos y docentes de los establecimientos oficiales. El marco jurídico nacional exige la implementación de mecanismos de control y prevención del abandono escolar, fundamentándose principalmente en:

- **Constitución Política de Colombia (1991):** Artículo 67, que consagra la educación como un derecho fundamental y un servicio público que tiene una función social, obligando al Estado, a la sociedad y a la familia a garantizar la permanencia del menor en el sistema educativo.
- **Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación):** Define la responsabilidad de las instituciones en la prestación del servicio educativo con calidad y eficiencia, promoviendo la permanencia de los educandos en los niveles de preescolar, básica y media.
- **Decreto 1075 de 2025 (Decreto Único Reglamentario del Sector Educación):** Establece los lineamientos para la administración de matrículas, la gestión de la cobertura y la obligación de reportar las novedades de los estudiantes a través de los sistemas oficiales de información (SIMAT y SIMPADE).

### **Relación entre la Misión Institucional y la Problemática de Deserción**

La misión de la I.E. Ciudadela del Sur, consagrada en su Proyecto Educativo Institucional (PEI), establece el compromiso de formar ciudadanos líderes, honestos, emprendedores, participativos e investigativos con capacidad de transformar positivamente la sociedad. La deserción escolar trunca de manera directa este propósito misional, pues el abandono de las aulas interrumpe la formación integral y expone a los menores a riesgos psicosociales y vulnerabilidades externas. Cuando la institución pierde a un estudiante, no solo se afecta la estadística de cobertura, sino que se incumple el pacto social de transformar su realidad a través de la educación. Por lo tanto, resolver la deficiencia en la gestión preventiva se

convierte en un habilitador indispensable para que la misión institucional pase del discurso documental a la realidad de las trayectorias completas.

### **Evidencia Diagnóstica del Problema y su Conexión con el Plan de Acción**

Los hallazgos del diagnóstico institucional, analizados mediante el árbol de problemas, el diagrama de Ishikawa y la metodología de los cinco porqués, demuestran que la falla radica en la **ausencia de un protocolo estandarizado de alertas tempranas**, la falta de plazos máximos para que el docente reporte la inasistencia y la confusión en el uso del sistema SIMPADE, el cual se empleaba únicamente como un registro ex post de deserción a los 30 días y no como un tablero dinámico de control interno.

Esta problemática descrita no queda aislada en el diagnóstico, sino que se traduce directamente en las acciones de mejora estructuradas en el plan de acción del proyecto (capítulo 3), de la siguiente manera:

1. A la **inexistencia de un protocolo de comunicación** le corresponde la actividad directa *de diseñar y formalizar el protocolo institucional de alertas tempranas*.
2. A la **desarticulación operativa entre dependencias** le responde la implementación de la *matriz RACI* para clarificar roles entre docentes, orientación y secretaría.
3. A la **debilidad en la cultura del dato preventivo** se le da respuesta con la *configuración del tablero de indicadores y el uso correcto de la matriz de seguimiento interno*.

De este modo, cada causa raíz identificada en el análisis del problema encuentra una solución metodológica y operativa concreta dentro de la ruta gerencial propuesta para la institución.

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN OBJETO DE INTERVENCIÓN

La Institución Educativa Ciudadela del Sur, ubicada en Armenia, Quindío, es una institución educativa oficial que presta el servicio en los niveles de preescolar, básica y media técnica. Su operatividad se distribuye en cuatro sedes (Central, Puerto Espejo, La Fachada y Santa Rita), funcionando principalmente en jornadas diurna (mañana y tarde), única y sabatina. Actualmente, cuenta con una matrícula consolidada de 2.033 estudiantes.

Caracterización socioeconómica y su relación con el riesgo: La institución atiende una población predominantemente de estratos 1, 2 y 3. Esta condición no es solo un dato demográfico, sino un factor de alta sensibilidad para la deserción: la inestabilidad económica de las familias en estos estratos genera vulnerabilidad ante situaciones de crisis, lo que a menudo se traduce en inasistencias prolongadas que no son reportadas a tiempo. Es importante señalar que esta condición socioeconómica no opera de manera determinista; sin embargo, cuando la institución no detecta estas inasistencias de manera temprana, la brecha de riesgo se amplía, convirtiendo situaciones superables en abandonos definitivos del sistema educativo.

Dinámica del proceso de permanencia: Dentro de la estructura institucional, el proceso de permanencia escolar funciona como un mecanismo transversal de apoyo. Este proceso debe articular a los docentes de aula (quienes detectan la inasistencia), los directores de grupo, la orientación escolar y la secretaría académica (quienes cargan la información en SIMAT/SIMPADE). Actualmente, este flujo presenta una interrupción técnica: el proceso se activa con lentitud, convirtiendo al sistema SIMPADE en una herramienta de registro ex post (cuando ya ocurrió la deserción) en lugar de una herramienta de alerta temprana.

Evidencia cuantitativa y consistencia de datos: La urgencia de esta intervención se sustenta en la fluctuación de los indicadores de deserción. Durante el año 2024, la institución registró una matrícula de 2.232 estudiantes con una deserción del 8,3% (186 casos). Para el año 2025, con una matrícula de 2.033 estudiantes, se reportaron 43 deserciones (2,1%) según el informe presentado al Consejo Directivo. Aunque la cifra porcentual muestra una reducción, estos 43 casos de 2025 representan una pérdida de cobertura que pudo ser mitigada con una gestión preventiva oportuna, tal como se detalla en los reportes de desertores institucionales.

Actores responsables de la permanencia escolar: El proceso de permanencia no es responsabilidad exclusiva de un área; requiere la articulación operativa de:

- Docentes de aula: Detectores primarios de inasistencia.
- Directores de grupo: Gestores del seguimiento inicial.
- Coordinación académica: Validadora de novedades y soportes.

- Orientación escolar: Mediadores con la familia.
- Secretaría administrativa: Responsable técnica del cargue de información en los sistemas oficiales (SIMAT y SIMPADE).

La estructura administrativa de la institución, definida bajo los preceptos de la Ley 115 de 1994, cuenta con las capacidades instaladas para gestionar la permanencia. Sin embargo, se requiere una reingeniería en la comunicación entre actores responsables para que los datos de inasistencia se conviertan efectivamente en acciones de retención estudiantil, garantizando que el uso de los sistemas oficiales responda a una estrategia preventiva y no solo administrativa.

#### 2.1.1. Misión

La misión de la Institución Educativa Ciudadela del Sur, establecida en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), se define textualmente de la siguiente manera:

"Somos una institución educativa de carácter oficial de la ciudad de Armenia que ofrece los niveles de preescolar, básica y media técnica de alta calidad, comprometida con la formación de ciudadanos: líderes, honestos, emprendedores, participativos, responsables, respetuosos, innovadores, investigativos y con conciencia ambiental para transformar positivamente la sociedad". (Institución Educativa Ciudadela del Sur, 2024, p. 37).

**Análisis de la deserción frente a la misión:** La misión institucional postula la formación de ciudadanos integrales como el vehículo para la transformación social de la comunidad. No obstante, este propósito pierde viabilidad cuando las trayectorias formativas se interrumpen antes de culminar los ciclos escolares. En el marco de la gerencia pública, el servicio educativo genera valor público en la medida en que garantiza que cada niña, niño y adolescente permanezca en el sistema, desarrolle las competencias ciudadanas e investigativas proyectadas y logre su graduación. La deserción representa una quiebra en la cadena de valor institucional, reduciendo el impacto social del colegio en la Comuna 2 de Armenia.

En este contexto, la ruta de gestión preventiva actúa como un mecanismo habilitador del mandato misional. Al articular la detección temprana del ausentismo con el flujo oportuno de información entre docentes, orientación y directivas, la propuesta evita que las

vulnerabilidades del entorno deriven en el retiro definitivo del estudiante. De esta manera, el modelo preventivo no solo protege la matrícula activa, sino que asegura las condiciones operativas necesarias para que la institución cumpla su promesa de entregar a la sociedad ciudadanos líderes y éticamente comprometidos con su entorno.

### 2.1.2. Visión

La visión institucional, proyectada al año 2027, establece textualmente:

"Para el año 2027 seremos líderes en la región en formación integral e inclusiva, privilegiando el fortalecimiento socioemocional, académico, deportivo y cultural de nuestros estudiantes. Para ello implementamos un enfoque constructivista y el modelo de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABPr) que mediado por la metodología STEM, posibilita la formación para el trabajo, la investigación, la ciencia, la tecnología, el bilingüismo y el cuidado del medio ambiente" (Institución Educativa Ciudadela del Sur, 2024, p. 37)".

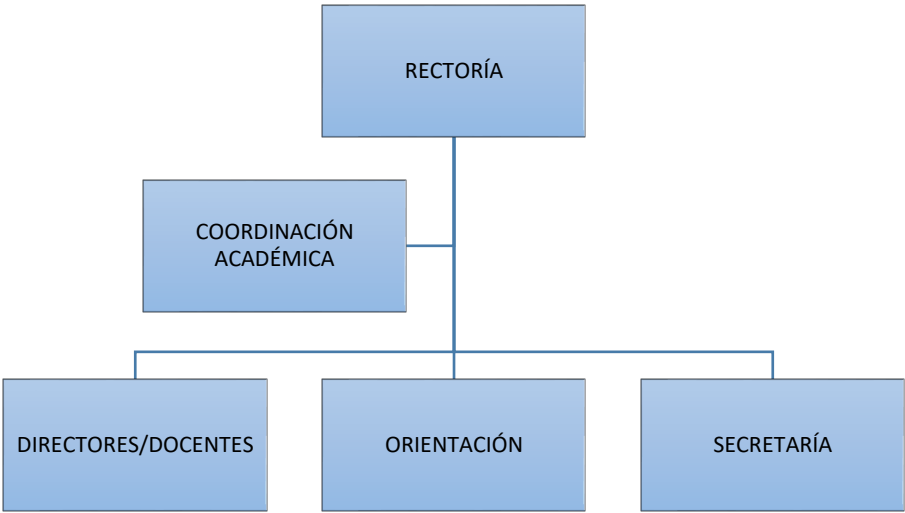
**Contribución de la ruta preventiva a la visión:** El alcance de esta visión estratégica al año 2027 depende de la consolidación de indicadores institucionales concretos, tales como las tasas de permanencia escolar (sostener la deserción por debajo del 2,0%), los índices de inclusión efectiva (caracterización del 100% de la población con barreras para el aprendizaje) y la calidad en la continuidad de la trayectoria escolar de preescolar a media. La deserción escolar representa una interrupción en el desarrollo de estas metas de excelencia. A través del fortalecimiento del protocolo de alertas tempranas, la matriz de seguimiento y los flujos de información, la propuesta de intervención contribuye a mitigar el riesgo de abandono y apoya la retención de los estudiantes, convirtiéndose en un soporte técnico que facilita el desarrollo de las dimensiones socioemocional, académica y cultural del estudiantado proyectadas hacia el 2027.

### 2.1.3. Estructura Jerárquica, mapa de procesos, flujograma

Para comprender el marco de autoridad, la distribución de funciones y las líneas de mando bajo las cuales opera la Institución Educativa Ciudadela del Sur, se presenta en la **Figura 1** su organigrama institucional. Esta estructura ilustra cómo se organiza el gobierno escolar y las dependencias de apoyo administrativo y académico, elementos fundamentales para la

governabilidad del plantel y la articulación jerárquica entre Rectoría, Coordinación y unidades operativas.

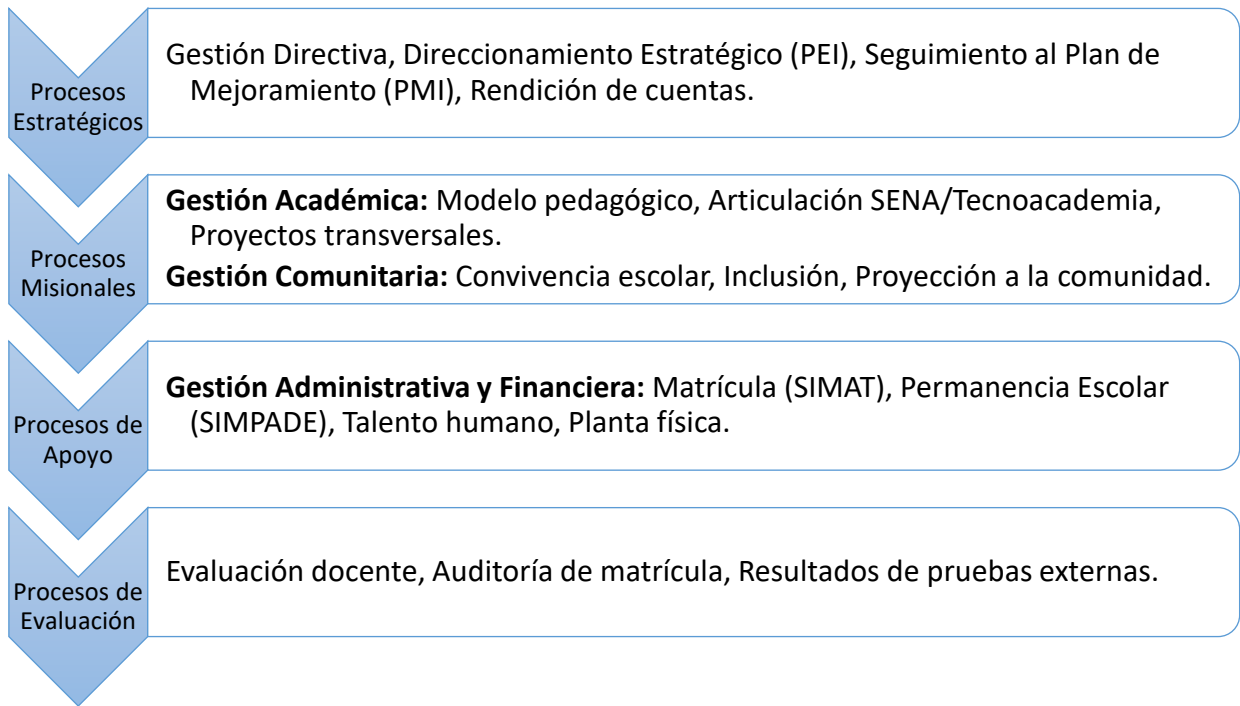
**Ilustración 1. Estructura jerárquica de actores clave en la permanencia escolar.**



*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la estructura operativa de la I.E. Ciudadela del Sur.

A diferencia de la estructura jerárquica descrita, el Mapa de Procesos que se detalla a continuación representa la dinámica operativa y la interacción técnica necesaria para ejecutar la Gestión de Permanencia Escolar. Este esquema despliega las entradas, actividades, responsables y salidas, permitiendo visualizar el flujo de datos desde la detección de la inasistencia por parte del docente hasta el reporte oficial y la toma de decisiones en el sistema SIMPADE. A través de esta representación, se hace evidente la ruta de seguimiento al estudiante y los puntos críticos del proceso actual, permitiendo identificar las brechas procedimentales que esta intervención busca mitigar.

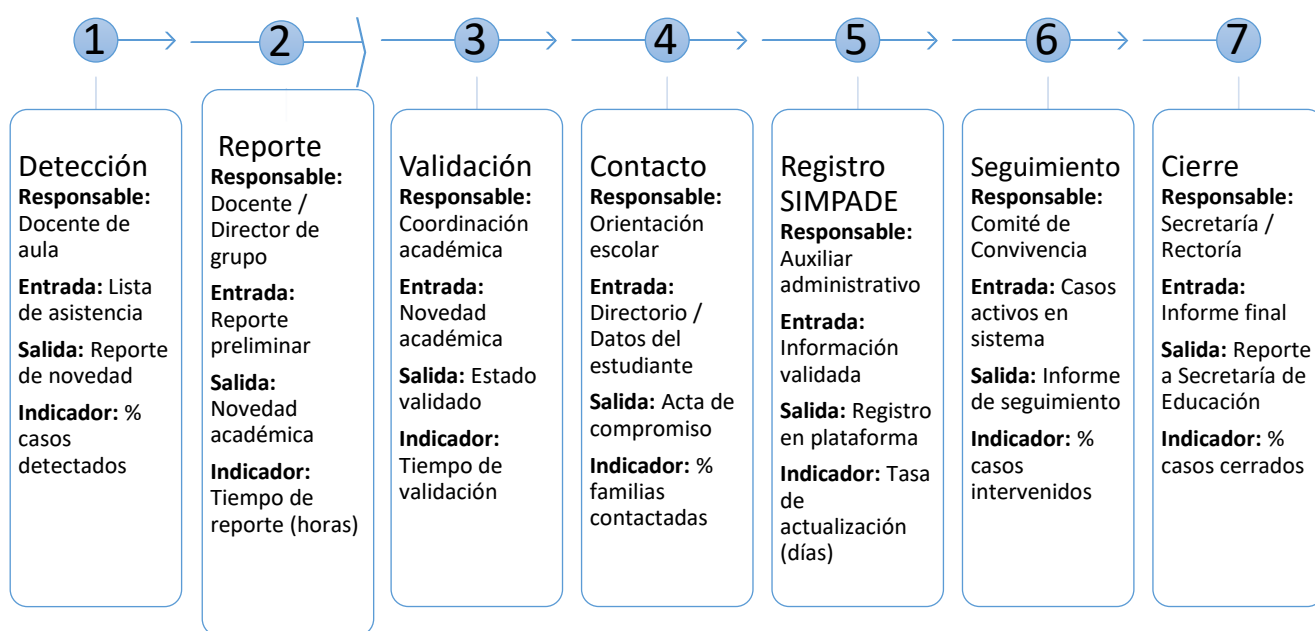
**Ilustración 2. Mapa de procesos institucionales de la I.E. Ciudadela del Sur.**



**Nota.** Elaboración propia con base en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) 2024-2027 de la I.E. Ciudadela del Sur.

La Ilustración 2 presenta el mapa de procesos de la I.E. Ciudadela del Sur, estructurado bajo un enfoque sistémico. Este modelo articula las necesidades de la comunidad educativa como entrada, transformándolas a través de procesos estratégicos (dirección), misionales (formación integral) y de apoyo (gestión administrativa), para entregar como resultado un servicio educativo de calidad. En este esquema, el proceso de 'Matrícula y Permanencia Escolar' se sitúa como un proceso de apoyo crítico, dado que constituye la base para la operatividad de los sistemas SIMAT y SIMPADE, siendo esencial para la sostenibilidad y cumplimiento misional de la institución.

**Ilustración 3. Mapa secuencial y flujograma detallado del proceso de permanencia escolar.**



*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el flujo operativo de la I.E. Ciudadela del Sur.

#### 2.1.3.1. Análisis de puntos críticos del proceso de permanencia

El flujograma presentado en la Ilustración 3 ilustra la secuencia operativa del proceso de permanencia escolar, el cual se sustenta en siete hitos críticos que garantizan la trazabilidad de la información, integrando las variables de responsabilidad, entradas, salidas e indicadores de desempeño:

1. **Detección de inasistencia:** Fase inicial donde el docente de aula identifica la ausencia del estudiante (3 días o más), siendo el primer filtro de alerta.
2. **Reporte docente:** Canalización formal de la novedad hacia el director de grupo para evitar la pérdida de información en comunicaciones informales.
3. **Validación:** Instancia donde la coordinación académica valida la pertinencia del reporte y el estado de la matrícula, descartando errores administrativos.
4. **Contacto con familia:** Etapa de intervención social liderada por orientación escolar, crucial para identificar las causas socioeconómicas del riesgo.
5. **Registro SIMPADE:** Etapa de cumplimiento normativo y técnico; el auxiliar administrativo consolida la información validada en la plataforma oficial.

6. **Seguimiento:** Mesa de casos donde el Comité de Convivencia define el plan de mejora pedagógica, diferenciando este proceso de un simple reporte administrativo.
7. **Cierre:** Resolución final del caso, que culmina con el reintegro exitoso del estudiante o, en última instancia, el reporte definitivo de deserción a la Secretaría de Educación.

Esta secuencia asegura que la institución no actúe de forma reactiva, sino que cada etapa cuente con un responsable definido, minimizando los tiempos muertos y asegurando que la información sea la base para la toma de decisiones técnicas.

#### 2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso de Gestión de Permanencia Escolar en la I.E. Ciudadela del Sur constituye una actividad fundamental para el cumplimiento de las metas de cobertura y la mitigación del abandono escolar. A continuación, se detalla el flujo operativo específico del proceso, el cual ha sido estandarizado mediante la definición de tiempos máximos de respuesta por fase, la incorporación de evidencias documentales obligatorias y una clara delimitación de responsabilidades. Cabe destacar que, dentro de este modelo, las acciones preventivas se ejecutan a través de un sistema de alertas tempranas internas, reservando el registro en la plataforma SIMPADE como la instancia técnica final para el reporte de retiro una vez se confirma la deserción institucional.

**Tabla 9. Flujo operativo del proceso de permanencia escolar.**

| Fase del Proceso | Responsable     | Tiempos Máximos                                                                                                                                                                    | Entradas            | Salidas         | Evidencia Documental        | Indicador de Gestión           |
|------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Detección     | Docente de aula | 24 horas, después de cumplirse los 3 días de ausencia.<br><i>Justificación:</i><br>Permite capturar el riesgo en tiempo real antes de que la falta de rutina escolar se consolide. | Lista de asistencia | Reporte interno | Lista de asistencia firmada | % de casos detectados a tiempo |

|                        |                         |                                                                                                                                                                               |                      |                                 |                                       |                                         |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>2. Notificación</b> | Director de grupo       | 24 horas adicionales.<br><i>Justificación:</i><br>Evita que la alerta se quede en comunicación verbal y la formaliza en el sistema de control institucional.                  | Reporte interno      | Novedad académica               | Formato de alerta temprana            | Tiempo medio de notificación            |
| <b>3. Validación</b>   | Coordinación académica  | 48 horas.<br><i>Justificación:</i><br>Garantiza que la directiva verifique la vigencia de la matrícula y descarte traslados no notificados sin dilatar el proceso.            | Novedad académica    | Estado validado                 | Registro de verificación de matrícula | % de alertas validadas                  |
| <b>4. Intervención</b> | Orientación escolar     | 3 a 5 días hábiles (contacto en máx. 10 días).<br><i>Justificación:</i><br>Tiempo requerido para citar a los acudientes, indagar causas socioeconómicas y pactar compromisos. | Directorio y datos   | Familias contactadas y acuerdos | Acta de contacto registro llamadas    | % de familias efectivamente contactadas |
| <b>5. Registro</b>     | Auxiliar administrativo | Quincenal / Mensual (hasta 30 días de ausencia acumulada).<br><i>Justificación:</i><br>Permite evaluar si las acciones de retención surtieron efecto antes                    | Información validada | Registro en plataforma SIMPADE  | Comprobante de registro SIMPADE       | Tasa de actualización en plataforma     |

|                       |                       |                                                                                                                                                           |               |                                   |                                         |                                   |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|
|                       |                       | de declarar el abandono.                                                                                                                                  |               |                                   |                                         |                                   |
| <b>6. Seguimiento</b> | Comité de Convivencia | 24 a 48 horas post-validación directiva (o a los 30 días de deserción).<br><i>Justificación:</i><br>Cumplimiento estricto del estándar normativo del MEN. | Casos activos | Plan de mejora pedagógica         | Informe de seguimiento                  | % de casos con seguimiento activo |
| <b>7. Cierre</b>      | Rectoría / Secretaría | Según resolución del caso (Máx. 5 días post-informe).<br><i>Justificación:</i><br>Formaliza legalmente el reintegro exitoso o el retiro definitivo.       | Informe final | Reporte a Secretaría de Educación | Acto administrativo o informe de cierre | % de casos cerrados con éxito     |

**Nota.** Elaboración propia (2026), basada en el diagnóstico institucional, la matriz de procesos y los lineamientos del ciclo PHVA.

### Asignación de responsabilidades mediante Matriz RACI

Para garantizar una adecuada gobernanza operativa y evitar vacíos o duplicidad de funciones en la I.E. Ciudadela del Sur, se establece la siguiente matriz RACI. Esta herramienta metodológica define con precisión el nivel de participación de cada actor clave en las diferentes fases del proceso de permanencia escolar, estructurándose bajo cuatro criterios de responsabilidad:

- **R** (Responsable de ejecutar la acción)
- **A** (Aprobador o máxima autoridad responsable del resultado)
- **C** (Consultado como apoyo técnico o asesor)
- **I** (Informado sobre el estado del proceso).

**Tabla 10. Matriz RACI para la gestión del proceso de permanencia escolar.**

| Fases del Proceso                   | Docente /<br>Director de<br>Grupo | Coordinación<br>Académica | Orientación<br>Escolar | Auxiliar<br>Administrativo | Rectoría /<br>Comité de<br>Convivencia |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
| 1. Detección de inasistencia        | R                                 | I                         | C                      | I                          | I                                      |
| 2. Registro en Matriz Interna       | R                                 | A                         | C                      | I                          | I                                      |
| 3. Validación del riesgo            | C                                 | R / A                     | I                      | I                          | I                                      |
| 4. Contacto e Intervención Familiar | I                                 | C                         | R / A                  | I                          | I                                      |
| 5. Seguimiento y Plan de Apoyo      | C                                 | C                         | R                      | I                          | A                                      |
| 6. Cargue Oficial SIMPADE           | I                                 | I                         | C                      | R                          | A                                      |
| 7. Cierre de Caso                   | I                                 | C                         | I                      | I                          | R / A                                  |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la distribución de roles operativos de la I.E. Ciudadela del Sur.

#### **Análisis comparativo: Proceso actual vs. Proceso propuesto**

Con el fin de evidenciar el valor agregado de la intervención gerencial, se presenta un análisis comparativo entre la situación operativa actual de la I.E. Ciudadela del Sur y el proceso propuesto. Esta contrastación permite observar la evolución desde un esquema reactivo y desarticulado hacia un modelo preventivo, estandarizado y basado en evidencias técnicas y tiempos de respuesta definidos.

**Tabla 11. Diagrama comparativo entre el proceso actual y el proceso propuesto de permanencia escolar.**

| <b>Dimensiones de Análisis</b>            | <b>Proceso Actual (Situación Reactiva)</b>                           | <b>Proceso Propuesto (Modelo Gerencial)</b>                                                     | <b>Indicador Antes vs. Después</b>                                                  | <b>Beneficios e Impactos Esperados</b>                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Enfoque de gestión</b>                 | Reactivo e informal; se actúa cuando la deserción se ha consumado.   | Preventivo, estructurado e integrado bajo el ciclo PHVA.                                        | Oportunidad de atención: Pasa del 20% al 95% de casos intervenidos a tiempo.        | Disminución de la deserción mediante la intervención oportuna en el entorno familiar. |
| <b>Uso de Herramientas de Información</b> | Confusión normativa; uso del SIMPADE como "alerta temprana" interna. | Uso de la Matriz Interna de Alertas para el día a día y SIMPADE para el registro oficial final. | Calidad del Dato: 100% de coherencia entre planillas de aula y bases oficiales.     | Trazabilidad completa por estudiante y eliminación de datos inconsistentes.           |
| <b>Tiempos de respuesta</b>               | Indefinidos o extemporáneos (reportes tras semanas de ausencia).     | Estandarizados y con plazos obligatorios (24h, 48h, 3 y 5 días máx.).                           | Tiempo de Notificación: Reducción de 15 días promedio a menos de 48 horas.          | Reacción rápida institucional para detener el desenganche escolar.                    |
| <b>Articulación de Actores</b>            | Acciones aisladas; sobrecarga sin roles definidos.                   | Gobernanza clara mediante Matriz RACI ajustada.                                                 | Cumplimiento de Roles: Cobertura del 100% del equipo capacitado en sus funciones.   | Trabajo en equipo eficiente, eliminando vacíos y duplicidad de funciones.             |
| <b>Trazabilidad Documental</b>            | Predominio de comunicaciones verbales sin evidencias.                | Expediente físico/digital unificado con formatos estandarizados.                                | Soporte Documental: Pasa del 15% al 100% de casos con actas y evidencias guardadas. | Soporte legal riguroso antes de control y garantía del debido proceso al menor.       |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el diagnóstico institucional y las metas de mejoramiento gerencial.

#### 2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

El problema central que justifica esta intervención se define como una “deficiencia en la gestión preventiva, trazabilidad y reporte oportuno de estudiantes en riesgo de deserción” en la I.E. Ciudadela del Sur.

Para dimensionar esta problemática en la I.E. Ciudadela del Sur, es necesario analizar el comportamiento histórico de la matrícula y la deserción escolar durante el bienio 2024-2025. Los registros oficiales evidencian una variación significativa que justifica la urgencia de optimizar los mecanismos de control:

Verificación de los Cálculos:

La fórmula estándar para hallar la tasa de deserción es:

$$\text{Tasa de Deserción} = \left( \frac{\text{Número de Desertores}}{\text{Matrícula Total}} \right) \times 100$$

**Año 2024:**

$$\left( \frac{186}{2232} \right) \times 100 = 8.33\% \rightarrow \mathbf{8.3\%}$$

**Año 2025:**

$$\left( \frac{43}{2032} \right) \times 100 = 2.12\% \rightarrow \mathbf{2.1\%}$$

Tabla Comparativa 2024–2025

Tabla 12. Evolución de la matrícula y la deserción escolar en la I.E. Ciudadela del Sur (2024-2025).

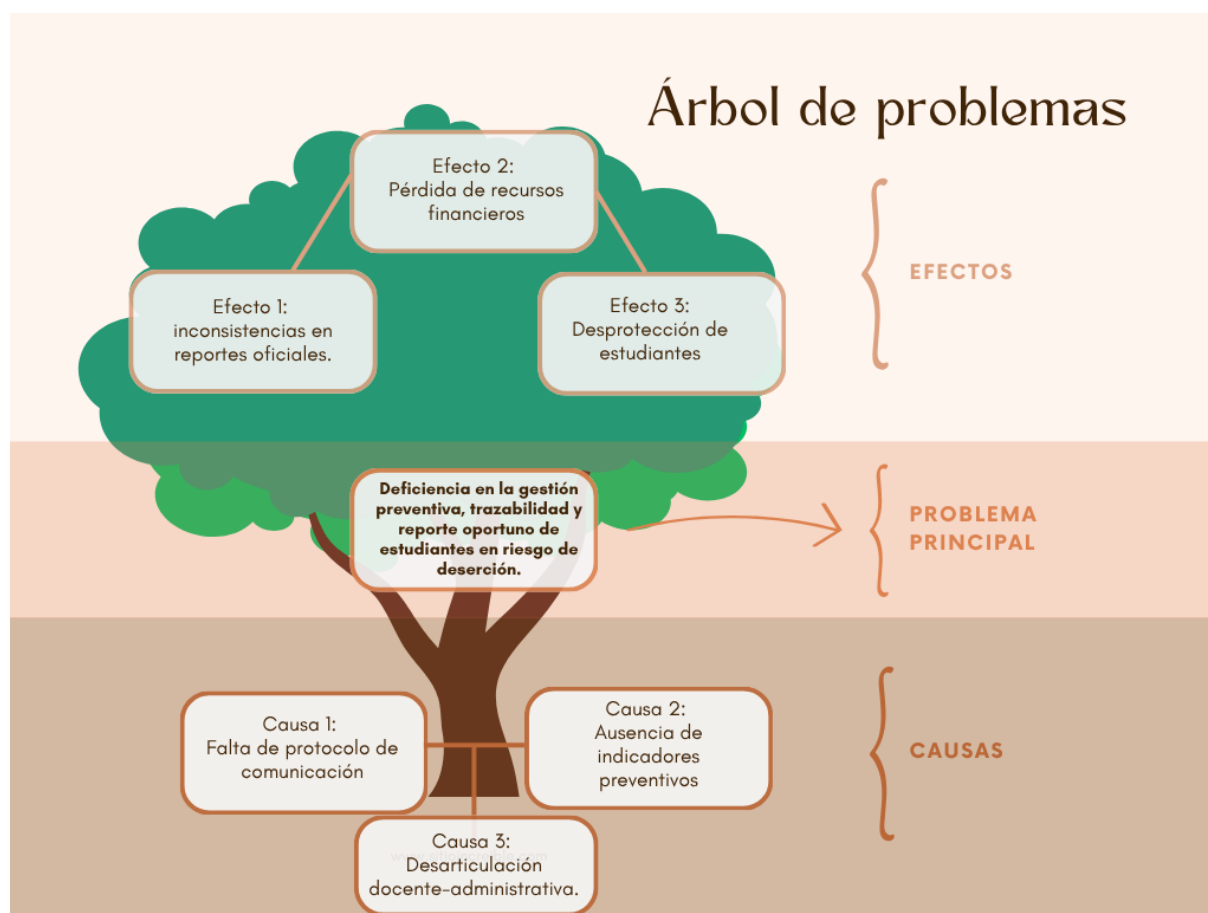
| Indicador              | Año 2024 | Año 2025 | Variación Absoluta       | Variación Porcentual |
|------------------------|----------|----------|--------------------------|----------------------|
| Matrícula Total        | 2.232    | 2.033    | -199 estudiantes         | -8.91%               |
| Estudiantes Desertores | 186      | 43       | -143 desertores          | -76.88%              |
| Tasa de Deserción (%)  | 8.3%     | 2.1%     | -6.2 puntos porcentuales | -74.70%              |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en los registros de matrícula y el sistema SIMAT/SIMPADE de la I.E. Ciudadela del Sur.

Como se observa en la tabla anterior, aunque la tasa de deserción se redujo del 8.3% en 2024 al 2.1% en 2025 (con 43 casos registrados), la disminución de la matrícula total (-199

estudiantes) evidencia que la pérdida de continuidad escolar sigue afectando la estabilidad institucional. Esta realidad cuantitativa constituye el núcleo que da origen a las causas estructurales representadas en el siguiente árbol de problemas, donde se desglosan los factores críticos de gestión preventiva y trazabilidad.

**Ilustración 4. Árbol de problemas de la gestión de permanencia escolar.**



**Nota.** Elaboración propia con base en el diagnóstico institucional (2026).

Como se observa en la ilustración anterior, el problema central se articula mediante una relación de causalidad directa con factores administrativos, técnicos y pedagógicos. A continuación, se profundiza en el análisis causal mediante la aplicación de herramientas de gestión de calidad.

### **Evidencia Cuantitativa y Cualitativa**

La deserción escolar presenta una fluctuación preocupante que evidencia la falta de un sistema de alerta temprana. Para el año 2024, la institución registró una matrícula de 2.232

estudiantes con 186 deserciones (8,3%); en 2025, la matrícula fue de 2.033 estudiantes con 43 deserciones reportadas (2,1%). Si bien existe una reducción porcentual, los 43 casos de 2025 representan estudiantes cuyo proceso académico se truncó sin que la administración institucional pudiera activar una intervención preventiva eficiente.

Cualitativamente, el proceso administrativo actual presenta una falla estructural: el sistema SIMPADE se emplea como un instrumento de reporte final (cuando el abandono escolar es ya un hecho consumado) y no como un tablero de control preventivo. Esta dinámica impide la trazabilidad de los casos de inasistencia reiterada, resultando en que la administración actúe cuando la pérdida de cobertura compromete severamente la estabilidad institucional, afectando la planeación, la asignación de recursos y el bienestar estudiantil.

### **Análisis Causal Detallado**

La problemática no es un hecho aislado, sino la consecuencia de fallas estructurales en la gestión que se desglosan en las siguientes causas raíz:

- **Inexistencia de un protocolo de comunicación interna y de alertas tempranas:** No existe un canal formal ni tiempos definidos (como plazos máximos por fase) para que el docente de aula reporte a secretaría una inasistencia mayor a 3 días. Esto genera un vacío de información donde el estudiante desaparece temporalmente del radar administrativo antes de ser intervenido.
- **Desarticulación operativa entre dependencias:** Los actores clave (docentes, coordinación, orientación y administración) operaban de manera aislada. La comunicación informal impedía consolidar un historial unificado del estudiante en riesgo, diluyendo las responsabilidades institucionales.
- **Debilidad en la cultura del dato preventivo:** Se carece de indicadores de gestión (KPIs) en tiempo real. Al no tener métricas de "riesgo", la institución trabaja exclusivamente sobre indicadores de "resultado" (deserción acumulada), lo cual anula cualquier posibilidad de acción correctiva a tiempo.
- **Falta de capacitación técnica y estandarización de roles:** Los responsables del área de apoyo administrativo y directivo no contaban con un marco normativo claro que

definiera funciones específicas ante la alerta de inasistencia, derivando en omisiones o duplicidad de funciones.

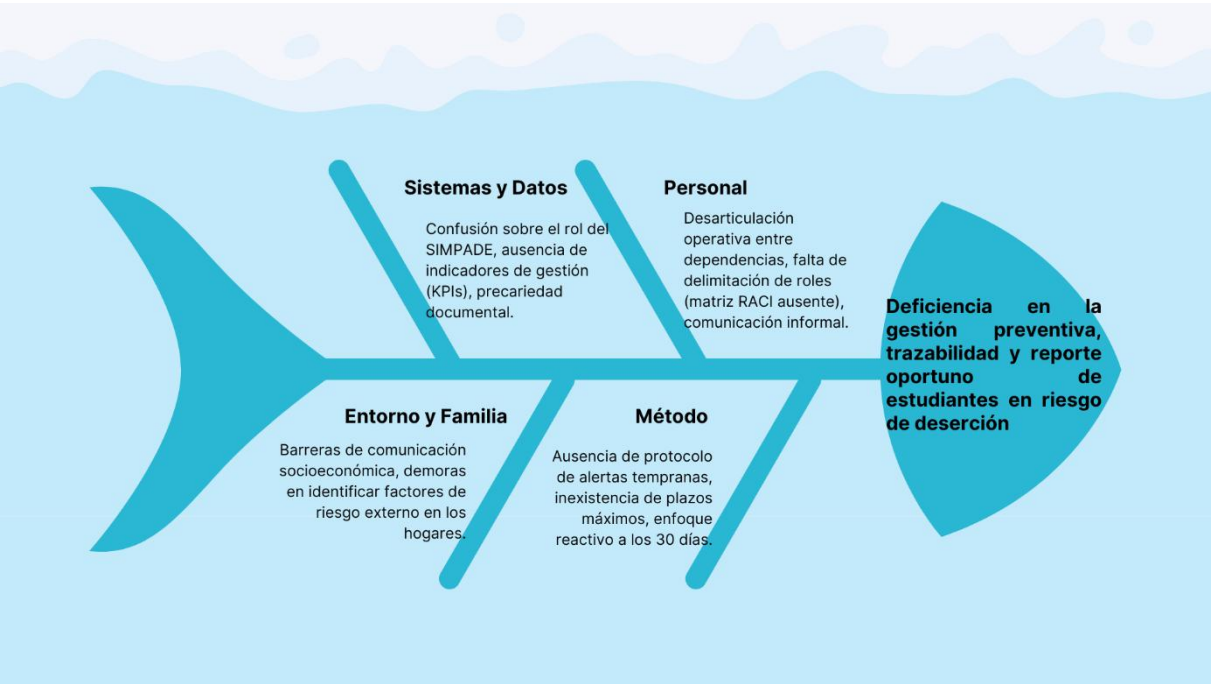
### **Efectos del Problema**

Las deficiencias en la gestión preventiva y en la trazabilidad desencadenan un impacto negativo directo sobre cuatro ejes estratégicos:

- **Cobertura y Finanzas (Recursos Públicos):** Pérdida directa de recursos por concepto de transferencias per cápita (giros del Sistema General de Participaciones) al disminuir el número de estudiantes activos, lo que limita el presupuesto para la operación y el bienestar.
- **Planeación y Toma de Decisiones:** Incoherencia en los datos y ausencia de trazabilidad documental, lo que altera la toma de decisiones directivas al no contar con un panorama operativo real de la permanencia.
- **Bienestar Estudiantil:** Aumento en la exposición de los menores a riesgos sociales externos al abandonar el entorno protector escolar sin una mediación o acompañamiento institucional oportuno.
- **Gestión Institucional:** Sobrecarga administrativa en secretaría y directivas al intentar gestionar reportes tardíos que ya no admiten acciones pedagógicas correctivas, deteriorando los indicadores globales de eficiencia educativa.

Para complementar el análisis estructural del árbol de problemas y desglosar a profundidad los factores causales que inciden en la deficiencia de la gestión preventiva, se aplica a continuación el Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado), organizando las fallas operativas bajo las dimensiones de método, personal, sistemas y entorno:

Ilustración 5. Diagrama de Ishikawa de las causas de la deficiencia en la gestión preventiva



*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el análisis institucional de la I.E. Ciudadela del Sur.

Si bien el Diagrama de Ishikawa permite mapear y categorizar de forma multidimensional los factores que inciden en la deficiencia de la gestión preventiva de la I.E. Ciudadela del Sur, resulta indispensable aislar la secuencia lógica que origina dichas fallas. Para complementar este análisis y determinar el origen estructural de la problemática, se aplica a continuación la metodología de los Cinco Porqués:

Tabla 13. Aplicación de la metodología de los Cinco Porqués al problema de permanencia escolar.

| Nivel de Análisis | Pregunta / Cuestionamiento                                                                                                              | Hallazgo / Causa Identificada                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problema Inicial  | ¿Por qué la I.E. Ciudadela del Sur presenta dificultades para retener a los estudiantes en riesgo antes de que se consume la deserción? | El reporte y la intervención de la inasistencia prolongada se realizan de forma tardía.                                                                         |
| Porqué 1          | ¿Por qué ocurre esto?                                                                                                                   | Porque no existe un tiempo límite estandarizado ni un canal obligatorio para que el docente de aula alerte a las directivas tras los primeros días de ausencia. |

|                                  |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Porqué 2</b>                  | ¿Por qué no existe este canal obligatorio? | Porque la institución carecía de un protocolo operativo formal de alertas tempranas y de una asignación clara de roles institucionales.                                                                                                                |
| <b>Porqué 3</b>                  | ¿Por qué faltaba este protocolo?           | Porque los procesos de apoyo administrativo se manejaban de forma aislada y reactiva, sin un modelo gerencial de trazabilidad documental.                                                                                                              |
| <b>Porqué 4</b>                  | ¿Por qué se manejaban de forma aislada?    | Porque los sistemas de información y los roles del personal no estaban articulados bajo una gobernanza unificada de procesos.                                                                                                                          |
| <b>Porqué 5<br/>(Causa Raíz)</b> | ¿Cuál es la causa raíz de todo el proceso? | La inexistencia de un procedimiento institucional estandarizado con un formato unificado de registro interno, lo que impedía consolidar el historial de inasistencias y limitaba la actuación del colegio al reporte final de deserción en el SIMPADE. |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el diagnóstico administrativo de la I.E. Ciudadela del Sur.

### **Implicaciones sistémicas de la deserción en la gestión pública educativa**

La salida anticipada de un estudiante de la I.E. Ciudadela del Sur no constituye únicamente una estadística de cobertura, sino un factor que vulnera de manera directa el bienestar estudiantil y compromete la sostenibilidad financiera de la institución. Dado que los recursos públicos transferidos a los colegios oficiales (a través del Sistema General de Participaciones) se calculan con base en la permanencia de la matrícula activa, la pérdida sistemática de educandos reduce el presupuesto per cápita. Esta reducción presupuestal limita la capacidad de la institución para invertir en programas de apoyo alimentario, dotación tecnológica y acompañamiento psicosocial, generando un círculo vicioso donde la falta de recursos debilita el entorno protector del colegio. En consecuencia, la toma de decisiones institucionales se ve distorsionada al operar sin tableros de control preventivos, evidenciando que una gestión eficiente de la permanencia no es solo un asunto pedagógico, sino un pilar fundamental de la gobernanza y la eficiencia fiscal en la administración pública educativa

### 3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

El plan de acción se estructura a partir de los hallazgos del diagnóstico institucional y ataca de forma directa las causas raíz identificadas: la ausencia de un protocolo formal, la falta de indicadores preventivos, la desarticulación entre dependencias, la baja capacitación técnica y la debilidad en la trazabilidad documental. La estrategia se organiza operativamente bajo la lógica de la mejora continua del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

**Tabla 14. Plan de acción estructurado para la optimización de la gestión preventiva de la deserción escolar.**

| Objetivo Específico                                   | Actividad Propuesta                                                                                                                  | Fase PHVA | Causa Raíz Atendida                       | Responsable Concreto                      | Plazo | Recursos Requeridos                 | Indicador de Gestión                                                              | Meta Esperada (Realista)                              | Evidencia de Cumplimiento                                                  |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.Normalizar los tiempos de respuesta y procedimiento | Diseño, aprobación y formalización del Protocolo Institucional de Alertas Tempranas con tiempos máximos por fase (24h, 48h, 3 días). | Planear   | Inexistencia de protocolo de comunicación | Rectoría y Coordinación Académica de Sede | Mes 1 | Normatividad MEN, PEI institucional | $\frac{\text{Protocolos formalizados}}{\text{Protocolos proyectados}} \times 100$ | 100% de adopción e institucionalización del protocolo | Circular directiva emitida por Rectoría y documento del protocolo aprobado |

|                                                     |                                                                                                                                  |         |                                          |                                                      |             |                                                     |                                                                                 |                                                             |                                                                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2. Definir métricas de control en tiempo real       | Configuración de la batería de indicadores (KPIs) y diseño del tablero de control gerencial para el seguimiento a inasistencias. | Planear | Ausencia de indicadores preventivos      | Equipo Directivo y Auxiliar de Sistemas / Secretaría | Mes 1       | Plantilla en Excel/PowerBI, equipos institucionales | $\frac{\text{Indicadores diseñados}}{\text{Indicadores requeridos}} \times 100$ | Tablero de control estructurado y funcional al 100%         | Documento del tablero de mando con fórmulas y rangos de alerta           |
| 3. Clarificar funciones operativas del equipo       | Socialización e implementación de la Matriz RACI para delimitar las competencias de ejecución y aprobación entre los actores.    | Hacer   | Desarticulación docente-administrativa   | Coordinación Académica y Orientación Escolar         | Meses 1 y 2 | Matriz RACI impresas, talleres por sedes            | $\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total personal clave}} \times 100$     | 90% del personal directivo y docente alineado con sus roles | Actas de socialización firmadas y matriz RACI publicada en cartelera/web |
| 4. Desarrollar competencias técnicas en el personal | Jornadas de capacitación práctica en el diligenciamiento de la Matriz Interna y articulación preventiva con el sistema SIMPADE.  | Hacer   | Baja capacitación y confusión en SIMPADE | Auxiliar Administrativo de SIMPADE y Coordinación    | Mes 2       | Computadores, plataforma SIMPADE, guía de usuario   | $\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres programados}} \times 100$     | 100% de los docentes directores de grupo capacitados        | Listados de asistencia, fotos y material pedagógico de capacitación      |

|                                                   |                                                                                                                                           |           |                                             |                                                |              |                                                   |                                                                                            |                                                                  |                                                                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 5.Estandarizar la trazabilidad y mediación        | Creación e implementación de formatos unificados para actas de contacto familiar, registro de llamadas y carpeta de seguimiento por caso. | Hacer     | Debilidad en la trazabilidad documental     | Orientación Escolar y Directores de Grupo      | Meses 2 y 3  | Formatos físicos/digitales , papelería FSE        | $\frac{\text{Alertas con expediente completo}}{\text{Total alertas generadas}} \times 100$ | Cobertura del 85% de las alertas con soporte documental completo | Carpetas físicas/digitales de expedientes y actas de compromiso firmadas |
| 6.Auditar la calidad de los registros y respuesta | Verificación mensual del diligenciamiento de la matriz interna, cumplimiento de plazos y contraste con reportes del SIMPADE.              | Verificar | Reportes tardíos e inconsistencias de datos | Comité de Convivencia y Coordinación Académica | Meses 3 al 8 | Matriz de seguimiento, reportes mensuales SIMPADE | $\frac{\text{Casos atendidos a tiempo}}{\text{Total casos reportados}} \times 100$         | 85% de oportunidad en el reporte e intervención de inasistencias | Informes mensuales de auditoría del dato presentados a Rectoría          |
| 7.Realizar ajustes y planes de mejora continua    | Evaluación trimestral del flujo de información, identificación de cuellos de botella y reajuste de la ruta preventiva.                    | Actuar    | Falta de retroalimentación de procesos      | Rectoría y Comité de Permanencia Escolar       | Meses 6 y 9  | Informes de auditoría, mesas de trabajo           | $\frac{\text{Acciones de mejora ejecutadas}}{\text{Acciones propuestas}} \times 100$       | 90% de cumplimiento en la ejecución de los planes de ajuste      | Actas del Comité de Convivencia/Directivo con planes de mejora aprobados |

**Nota.** Elaboración propia (2026), basada en el diagnóstico de la I.E. Ciudadela del Sur y los lineamientos del ciclo PHVA.

### 3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos formulados para este plan de acción representan las metas operativas e institucionales que la Institución Educativa Ciudadela del Sur alcanzará mediante la implementación de la ruta propuesta. A diferencia de los objetivos generales de la investigación, estas metas están estructuradas bajo la metodología SMART.

Para garantizar un control gerencial efectivo, los objetivos se diferencian en dos categorías: Objetivos Operativos (orientados a la estandarización de tiempos, canales y reportes del día a día) y Metas de Gestión (orientadas a la trazabilidad, capacitación y articulación institucional). Además, cada indicador parte de una línea base extraída del diagnóstico institucional, lo que permitirá medir de manera objetiva los avances de la intervención.

**Tabla 15. Matriz de Objetivos SMART del Plan de Acción**

| <b>Dimensión / Tipo</b>         | <b>Objetivo SMART (Institucional)</b>                                                                                                     | <b>Línea Base (Diagnóstico)</b> | <b>Meta Esperada (Realista)</b> | <b>Frecuencia de Medición y Plazo</b>   | <b>Responsable del Indicador</b>             | <b>Evidencia de Cumplimiento</b>                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tiempo de Respuesta (Operativo) | Reducir el tiempo promedio de respuesta institucional desde la detección de inasistencia (3 días) hasta la primera intervención familiar. | 15 días calendario promedio     | Máximo 5 días hábiles promedio  | Mensual / Primer trimestre de ejecución | Coordinación Académica y Orientación Escolar | Matriz interna de seguimiento con fechas de entrada y primera intervención registradas |

|                                                 |                                                                                                                            |                                            |                                                    |                                |                                                 |                                                                         |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Oportunidad del Reporte (Operativo)             | Aumentar el reporte oportuno de inasistencias de los docentes a la matriz interna tras cumplirse las 72 horas de ausencia. | 25% de reportes dentro del plazo           | 85% de cumplimiento oportuno                       | Mensual / Primer semestre      | Directores de Grupo y Coordinación Académica    | Formatos de alerta temprana ingresados a la Matriz Interna              |
| Intervención Familiar (Gestión)                 | Incrementar la mediación y contacto efectivo con los acudientes de estudiantes en riesgo de deserción.                     | 40% de cobertura en contacto               | 90% de cobertura de los casos validados            | Bimensual / Vigencia del plan  | Orientación Escolar                             | Actas de contacto familiar, registro de llamadas y compromisos firmados |
| Trazabilidad Documental (Gestión)               | Consolidar expedientes unificados físicos y digitales para el seguimiento preventivo en la Matriz Interna.                 | 15% de trazabilidad estructurada           | 90% de expedientes con evidencias completas        | Mensual / A partir del Mes 2   | Coordinación Académica y Orientación            | Carpetas físicas/digitales de expedientes y matriz interna consolidada  |
| Reporte Oficial SIMPADE (Operativo / Normativo) | Estandarizar el registro oportuno en el SIMPADE de los retiros confirmados a los 30 días de                                | 50% de reportes dentro del marco normativo | 95% de actualización oportuna de casos confirmados | Trimestral / Vigencia del plan | Auxiliar Administrativo de SIMPADE y Secretaría | Comprobante oficial de reporte y certificación de cargue en SIMPADE     |

|                                      |                                                                                                                    |                                         |                                            |                     |                             |                                                                               |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | inasistencia o al agotar la ruta preventiva.                                                                       |                                         |                                            |                     |                             |                                                                               |
| Capacitación Institucional (Gestión) | Formar y evaluar al personal directivo, docente y administrativo en el funcionamiento de la ruta y matriz interna. | 0% de personal formado en la nueva ruta | 90% del personal clave alineado y evaluado | Única / Meses 1 y 2 | Rectoría y Equipo Directivo | Listados de asistencia firmados, formato de evaluación de aprendizaje y actas |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la estructuración de metas SMART para la I.E. Ciudadela del Sur.

### 3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta se estructura como un modelo gerencial de gestión integral para la permanencia escolar en la Institución Educativa Ciudadela del Sur. Su propósito es superar el enfoque reactivo del pasado y avanzar hacia una gestión preventiva de la información escolar, entendida concretamente como la garantía del uso oportuno de los datos, la trazabilidad documental de cada caso, la asignación clara de responsabilidades, el aseguramiento de la calidad de la información y la toma de decisiones directivas basadas en evidencias en tiempo real.

A continuación, se detalla el funcionamiento técnico, operativo y conceptual de los componentes que integran la ruta:

#### 3.2.1. Protocolo de Alerta Temprana

El protocolo constituye el eje procedimental de la ruta y establece la hoja de ruta obligatoria ante el riesgo de abandono escolar:

- Criterios de activación: Se activa de manera automática al alcanzarse el umbral de tres (3) días hábiles de inasistencia injustificada de un estudiante, ya sean días continuos o acumulados/discontinuos dentro de un mismo período académico.
- Justificación técnica del umbral: El umbral de tres días hábiles se justifica técnicamente porque constituye el lapso crítico en el que la falta de rutina pedagógica empieza a debilitar el vínculo del estudiante con el aula, permitiendo una retención oportuna antes de que la falta circunstancial devenga en ausentismo crónico o deserción definitiva (alineado con los estándares de monitoreo escolar del MEN).
- Tiempos unificados: El docente de aula cuenta con un plazo máximo de 24 horas hábiles (inmediatamente alcanzada la tercera inasistencia) para registrar la alerta y notificar al director de grupo y a coordinación. Posteriormente, la citación y contacto formal con la familia por parte de Orientación Escolar se realizará en un periodo de 3 a 5 días hábiles, sin exceder los 10 días calendario para la firma del acuerdo de mediación.
- Evidencias obligatorias: Formatos diligenciados de notificación de inasistencia, actas de mediación familiar firmadas, registros de llamadas telefónicas y constancias de citaciones o correos institucionales.

### 3.2.2. Matriz de Seguimiento Estudiantil y Semaforización del Riesgo

Para garantizar el control nominal de los casos y la protección de la información, se implementará una matriz centralizada de seguimiento que estructurará el riesgo mediante semaforización:

- **Verde (Riesgo Bajo):** Estudiantes con 1 a 2 días hábiles de inasistencia injustificada. *Acción:* Registro preventivo e indagación inicial por parte del docente de aula.
- **Amarillo (Riesgo Medio):** Estudiantes con 3 a 5 días hábiles de inasistencia acumulados o continuos. *Acción:* Activación formal de la alerta, notificación a Coordinación y citación a la familia por Orientación Escolar.

- **Rojo (Riesgo Alto):** Estudiantes con más de 5 días hábiles de inasistencia o incumplimiento de acuerdos familiares. *Acción:* Intervención del Comité de Convivencia, visita domiciliaria y activación de rutas interinstitucionales (ICBF, Comisaría o Salud).

### 3.2.3. Variables obligatorias de la matriz:

- Nombre completo del estudiante y documento de identidad.
- Grado, grupo y sede institucional.
- Días hábiles de inasistencia acumulada y nivel de semaforización (Verde, Amarillo, Rojo).
- Datos de contacto familiar (acudiente y teléfono).
- Causa probable del riesgo (socioeconómica, familiar, pedagógica o de salud).
- Acción institucional realizada y profesional responsable del seguimiento.
- Estado del caso (En seguimiento, Intervenido, Cerrado con éxito o Desertado).
- Fecha de cierre definitivo del caso.

### 3.2.4. Variables de Protección de Datos (Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Hábeas Data):

- Responsable de la custodia: Auxiliar Administrativo de Secretaría Académica u Orientador Escolar designado por Rectoría.
- Fecha de última actualización: Registro de la última modificación en el sistema.
- Estado de consentimiento informado: Confirmación del consentimiento firmado por el acudiente para el tratamiento de datos sensibles del menor.
- Nivel de reserva: Clasificación de la información bajo estricta reserva institucional, con acceso restringido mediante credenciales individuales al personal autorizado.

### 3.2.5. Tablero de Indicadores y Cuadro de Mando

El tablero de indicadores funcionará como la herramienta gerencial de control en tiempo real para la toma de decisiones directivas:

- Indicadores principales: Mide la oportunidad del reporte docente (porcentaje de casos notificados dentro de las 24 horas), la tasa de cobertura de familias contactadas, el tiempo promedio de respuesta institucional y el porcentaje de casos cerrados satisfactoriamente.
- Responsable de actualización: El Auxiliar Administrativo de SIMPADE / Sistemas asignado por Rectoría.
- Revisión y gobernanza directiva: El tablero será revisado de forma mensual por el Rector, los Coordinadores Académicos y el Comité de Permanencia Escolar / Comité de Convivencia en sus sesiones ordinarias.

**Decisiones gerenciales a tomar:**

1. Reasignación de profesionales de Orientación Escolar a las sedes o grados con mayor concentración de alertas amarillas o rojas.
2. Modificación de estrategias pedagógicas flexibles (guías o PIAR) para estudiantes con inasistencias justificadas por salud o crisis familiares.
3. Remisión prioritaria de casos recurrentes en semáforo rojo a entidades externas de protección social.
4. Ajuste de los planes de mejoramiento institucional si se detectan cuellos de botella en la fase de notificación.

**3.2.6. Articulación entre SIMAT, Matriz Interna y SIMPADE**

La ruta establece una diferenciación clara y funcional entre los registros de control interno y los sistemas oficiales de reporte:

- **El SIMAT:** Se mantiene como la base oficial de control de la matrícula activa y asignación de recursos presupuestales per cápita.
- **La Matriz Interna de Seguimiento:** Es el instrumento dinámico y preventivo de la institución donde se consignan las alertas diarias, el estado del semáforo y las intervenciones familiares en un plazo máximo de 24 a 48 horas tras cada novedad.

- **El SIMPADE:** Conserva su naturaleza como plataforma oficial del Estado para el registro definitivo de las novedades de deserción una vez consumado el ausentismo mayor a 30 días calendario o agotada la búsqueda activa, garantizando reportes veraces e irreversibles ante el MEN.

### 3.2.7. Anexos de la Solución

Como parte integral de la propuesta, se incorporan en la sección de Anexos del documento los instrumentos y formatos estandarizados diseñados para la puesta en marcha de la ruta:

- **Anexo 1:** Formato Estandarizado de Alerta Temprana de Inasistencia.
- **Anexo 2:** Acta de Contacto, Compromiso y Mediación Familiar.
- **Anexo 3:** Plantilla Estructurada de la Matriz Interna de Seguimiento Estudiantil (con Semaforización y Hábeas Data).

### 3.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La ejecución de la ruta de gestión preventiva para la permanencia escolar en la I.E. Ciudadela del Sur se planifica mediante un despliegue gradual y controlado. Para resolver la discrepancia de temporalidad entre apartados y garantizar la coherencia gerencial del proyecto, la planificación se articula en dos niveles complementarios:

1. **Cronograma Operativo de la Prueba Piloto (Fase I - Meses 1 a 3 / 12 semanas):**  
Enfocado en la validación práctica del protocolo, la capacitación previa, la recolección de evidencias en el aula y la evaluación de resultados en una muestra focalizada de grados y sedes.
2. **Cronograma General de Institucionalización (Fases I a IV - Meses 1 a 9):** Abarca el ciclo completo de adopción institucional, el escalado al 100% de las sedes (Central, La Fachada, Puerto Espejo y Santa Rita), las auditorías de seguimiento y la sostenibilidad del modelo a lo largo del año lectivo.

A continuación, se presenta la secuencia detallada de actividades, responsables concretos, criterios de evaluación y productos verificables por cada etapa:

**Tabla 16. Secuencia de actividades para la ejecución y despliegue del proyecto (Piloto e Institucionalización).**

| <b>Fase / Etapa</b>                                               | <b>Actividad Específica</b>                                                                                                                                              | <b>Plazo / Duración</b>     | <b>Responsable Concreto</b>                              | <b>Criterios de Evaluación / Operación</b>                                                                             | <b>Producto Verificable / Entregable</b>                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 1: Preparación e Institucionalización</b>                 | 1.1. Aprobación institucional de la ruta:<br><br>Presentación y formalización de la propuesta preventiva ante los órganos de gobierno escolar.                           | Mes 1 (Semana 1)            | Rectoría y Comité de Convivencia Escolar                 | Conformidad legal con la Ley 1620 de 2013 y aprobación por unanimidad del equipo directivo.                            | Resolución Rectoral y Acta del Consejo Directivo de adopción de la ruta.                      |
| <b>Fase 1: Preparación e Institucionalización</b>                 | 1.2. Capacitación técnica previa:<br>Taller práctico de formación a docentes y administrativos sobre el uso del protocolo, matriz interna y diligenciamiento de alertas. | Mes 1 (Semanas 2 y 3)       | Auxiliar Administrativo de SIMPADE y Orientación Escolar | Mínimo 90% de participación del personal citado y aprobación de la evaluación de comprensión del protocolo.            | Listados de asistencia firmados, Evaluaciones de aprendizaje y material pedagógico entregado. |
| <b>Fase 2: Despliegue de la Prueba Piloto (Operativo 3 Meses)</b> | 2.1. Puesta en marcha del piloto: Aplicación de la ruta en grados focalizados (6°, 7° y 8° de las sedes Central y La Fachada).                                           | Meses 2 y 3 (Semana 4 a 10) | Directores de Grupo focalizados y Coordinación Académica | Notificación de inasistencias en \$\\le 24\$ horas y cumplimiento de citaciones a familias en \$\\le 5\$ días hábiles. | Matriz Interna de Alertas iniciada con semaforización en tiempo real.                         |

|                                                                   |                                                                                                                                                        |                               |                                                            |                                                                                                                             |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 2: Despliegue de la Prueba Piloto (Operativo 3 Meses)</b> | 2.2. Recolección activa de evidencias: Compilación sistemática de soportes documentales de cada caso intervenido durante el piloto.                    | Meses 2 y 3 (Semana 4 a 12)   | Orientación Escolar y Auxiliar Administrativo              | Cobertura del 100% de los casos atendidos con expediente físico y digital respaldado.                                       | Dossier de evidencias: Formatos de alerta, actas de mediación familiar y registro de llamadas/visitas. |
| <b>Fase 3: Evaluación y Ajuste del Protocolo</b>                  | 3.1. Evaluación de resultados del piloto: Medición de indicadores de oportunidad, cobertura de familias y tiempos de respuesta frente a la línea base. | Mes 4 (Semana 13 y 14)        | Coordinación Académica y Equipo Auditor de Matrícula       | Reducción del tiempo promedio de atención a \$\\le 5\$ días hábiles y aumento de satisfacción del equipo en \$\\ge 80\\%\$. | Informe de Evaluación de la Prueba Piloto con métricas del tablero de control.                         |
| <b>Fase 3: Evaluación y Ajuste del Protocolo</b>                  | 3.2. Calibración y ajuste del protocolo: Introducción de mejoras operativas, ajuste de formatos y corrección de cuellos de botella detectados.         | Mes 4 (Semana 15 y 16)        | Rectoría y Comité de Convivencia Escolar                   | Incorporación del 100% de las recomendaciones viables surgidas en la evaluación del piloto.                                 | Protocolo Institucional Ajustado y versión final de los formatos de seguimiento.                       |
| <b>Fase 4: Escalado e Institucionalización Total</b>              | 4.1. Despliegue en el 100% de sedes: Extensión del modelo ajustado a todos los grados de las sedes Central, La                                         | Meses 5 a 8 (Semanas 17 a 32) | Todos los Directores de Grupo, Coordinadores y Orientación | Cobertura total de la matrícula oficial (2.033 estudiantes) operando bajo la matriz interna unificada.                      | Matriz de Seguimiento Institucional consolidada para la totalidad de la institución.                   |

|                                               |                                                                                                                                     |                               |                                                     |                                                                                                |                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Fachada, Puerto Espejo y Santa Rita.                                                                                                |                               |                                                     |                                                                                                |                                                                                 |
| Fase 4: Escalado e Institucionalización Total | 4.2. Auditoría continua y articulación SIMPADE: Verificación mensual del dato y cargue oportuno de novedades oficiales confirmadas. | Meses 6 a 9 (Semanas 21 a 36) | Comité de Permanencia Escolar y Auxiliar de SIMPADE | Coincidencia del 100% entre expedientes de aula y novedades registradas en el SIMPADE oficial. | Informes trimestrales de auditoría y Certificados de actualización del SIMPADE. |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el diseño gerencial por procesos para la I.E. Ciudadela del Sur.

### 3.4. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La viabilidad técnica, operativa y financiera de la propuesta de intervención en la I.E. Ciudadela del Sur se fundamenta en la optimización de la capacidad instalada y la infraestructura existente en sus cuatro sedes (Central, La Fachada, Puerto Espejo y Santa Rita). Para evitar supuestos irrealizables, la asignación de recursos parte de una verificación directa de la disponibilidad real de equipos informáticos, conectividad a internet y talento humano institucional.

La estrategia de implementación adopta un modelo de operación con **formatos mixtos**:

- **Formatos Digitales:** Utilizados para la Matriz Interna de Seguimiento, el Tablero de Indicadores gerencial y los reportes oficiales en el SIMPADE, alojados en servidores institucionales protegidos.

- **Formatos Físicos:** Utilizados para la recolección de firmas autógrafas en las actas de compromiso familiar, las circulares rectorales y los expedientes físicos de custodia bajo reserva (Ley 1581 de 2012).

Desde la perspectiva presupuestal, el costo del tiempo de los profesionales de la institución (docentes, coordinadores, orientadores y administrativos) no se registra como "\$0", sino que se valora técnicamente como **costo en especie**. Por su parte, los insumos de papelería, impresiones, carpetas de archivo y materiales pedagógicos de capacitación se financian a través del **Fondo de Servicios Educativos (FSE)** bajo los rubros de material didáctico y mantenimiento administrativo aprobados por el Consejo Directivo.

**Tabla 17. Matriz detallada de recursos para la ejecución de la solución.**

| Actividad Asociada (Plan de Acción)   | Tipo de Recurso        | Categoría de Disponibilidad | Descripción del Recurso y Modalidad (Físico / Digital / Mixto)                                                                                        | Disponibilidad Real / Verificable                                         | Valoración Económica / Costo Estimado                                     |
|---------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Act. 1: Formalización del Protocolo   | Humano / Normativo     | Disponible                  | Tiempo institucional de Rectoría y Coordinación para redactar y revisar el protocolo (Doc. Digital y Circular Física).                                | Asignación académica y directiva vigente (Decreto 1278 / 2277).           | Costo en Especie: \$450.000 (15 horas directivas).                        |
| Act. 2: Tablero de Indicadores (KPIs) | Tecnológico / Software | Disponible                  | Equipo de cómputo, hoja de cálculo estructurada (Excel/PowerBI) y almacenamiento en la nube institucional con acceso restringido por clave (Digital). | Aulas de sistemas de la Sede Central y licencias institucionales activas. | Costo en Especie: \$300.000 (Sistemas) + \$0 (Software libre/existente).  |
| Act. 3: Socialización Matriz RACI     | Físico / Logístico     | Disponible                  | Impresión de afiches pedagógicos de la Matriz RACI para carteleros de docentes en las 4 sedes y publicación en la web institucional (Mixto).          | Carteleros institucionales e impresoras multifuncionales de secretaría.   | FSE (Fondo de Servicios Educativos): \$120.000 (Papelería e impresiones). |

|                                               |                           |               |                                                                                                                                                                                          |                                                                             |                                                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Act. 4:<br>Capacitación en Matriz y SIMPADE   | Pedagógico / Capacitación | Por Gestionar | Salón múltiple, video beam, guías de usuario impresas y refrigerios para 2 jornadas de taller con directores de grupo (Mixto).                                                           | Aulas múltiples de Sede Central / La Fachada y conexión a internet estable. | FSE: \$350.000 (Insumos/refrigerios) + Costo en Especie: \$600.000 (Horas tallerista.). |
| Act. 5:<br>Trazabilidad y Custodia Documental | Materiales / Hábeas Data  | Adicional     | Carpetas de archivo individual, legajadores, actas de compromiso impresas, archivador metálico con cerradura para custodia física y módulo de consentimiento informado Ley 1581 (Mixto). | Archivo de Secretaría Académica y papelería adquirida por FSE.              | FSE: \$480.000 (Carpetas, papelería y cerraduras de seguridad).                         |
| Act. 6:<br>Auditoría Mensual del Dato         | Control Humano            | Disponible    | Tiempo de sesión mensual del Comité de Convivencia y Coordinación para auditar carpetas físicas y contrastar con la matriz digital (Mixto).                                              | Agenda mensual ordinaria del Comité de Convivencia Escolar.                 | Costo en Especie: \$400.000 (Horas de sesión del comité).                               |
| Act. 7:<br>Evaluación y Ajuste PHVA           | Administrativo            | Disponible    | Reunión trimestral de evaluación directiva, consolidación de informes de gestión y redacción de planes de mejora (Digital).                                                              | Espacios institucionales de consejo académico y directivo.                  | Costo en Especie: \$250.000 (Horas de evaluación directiva).                            |

**Nota.** Elaboración propia (2026), basada en el inventario de bienes, personal de la I.E. Ciudadela del Sur y la programación presupuestal del Fondo de Servicios Educativos (FSE).

## 4. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS

La solución propuesta comprende el diseño de una ruta de gestión preventiva que fortalezca el proceso institucional de permanencia escolar en la institución y la planificación de la implementación por medio de un piloto institucional. Esta propuesta incluirá la formulación del protocolo de alertas tempranas, matriz de seguimiento, flujo de información estandarizado, tablero de indicadores, cronograma de ejecución y el presupuesto que se estimará para su desarrollo. El alcance se limitará al diseño de la propuesta y a la planificación de un piloto institucional, es por esto, que no contempla la implementación definitiva ni modificaciones del funcionamiento del sistema SIMPADE, el cual seguirá utilizándose como herramienta del registro oficial, en cambio que la identificación y el seguimiento preventivo de estudiantes en riesgo se realizará mediante la matriz interna y el protocolo de alertas tempranas.

Los entregables finales corresponderán a la ruta de gestión preventiva, el protocolo de alertas tempranas, la matriz de seguimiento, el flujo estandarizado de información, el tablero de indicadores, el plan de implementación, el cronograma de ejecución y el presupuesto. Las actividades de implementación comprenden la socialización de la propuesta, la capacitación del personal, la ejecución del piloto institucional, el seguimiento de indicadores y la evaluación de la propuesta. Como resultados esperados, se espera disponer de un procedimiento estandarizado para la identificación y seguimiento de estudiantes en riesgo, mejorar la articulación entre docentes, coordinación académica, orientación escolar y secretaría, y fortalecer la trazabilidad de la información para la toma de decisiones institucionales.

**Tabla 18. Matriz de análisis de partes interesadas (Stakeholders)**

| ACTOR                  | INTERÉS                                       | INFLUENCIA | RESPONSABILIDAD                          | EXPECTATIVA                     | ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN                     |
|------------------------|-----------------------------------------------|------------|------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
| Rectoría               | Garantizar la implementación de la propuesta. | Alta       | Aprobar y hacer seguimiento.             | Mejorar la permanencia escolar. | Informes mensuales y reuniones de seguimiento. |
| Coordinación académica | Coordinar la ejecución del proceso.           | Alta       | Liderar la implementación y seguimiento. | Estandarizar el proceso.        | Reuniones periódicas y tablero de indicadores. |

|                                |                                               |       |                                                        |                                              |                                              |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Docentes y directores de grupo | Detectar oportunamente estudiantes en riesgo. | Media | Generar alertas y realizar reportes.                   | Contar con un procedimiento claro.           | Capacitaciones y comunicación institucional. |
| Orientación escolar            | Realizar el seguimiento de los casos.         | Media | Ejecutar intervenciones y acompañamiento.              | Mejorar la atención a estudiantes.           | Reuniones de seguimiento.                    |
| Secretaría                     | Gestionar los registros institucionales.      | Media | Consolidar la información y registrar casos oficiales. | Optimizar la trazabilidad de la información. | Informes periódicos.                         |
| Comité de Permanencia Escolar  | Evaluar el desempeño de la propuesta.         | Alta  | Revisar indicadores y proponer mejoras.                | Garantizar la mejora continua.               | Reuniones mensuales e informes de gestión.   |
| Secretaría de Educación        | Supervisar el cumplimiento institucional.     | Alta  | Seguimiento normativo.                                 | Información confiable y oportuna.            | Reportes oficiales.                          |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en el mapeo de actores clave y la estructura de la I.E. Ciudadela del Sur.

#### 4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

La propuesta consta del diseño de una ruta de gestión preventiva para fortalecer el proceso de permanencia escolar en la institución y la planificación de un piloto institucional. Este piloto se proyecta para desarrollarse en la sede principal, priorizando a los grados que tengan mayor incidencia de inasistencia o riesgo de deserción basado en el diagnóstico institucional durante el período académico. Tendrán participación los docentes, directores de grupo, coordinación académica, orientación escolar, secretaria, rectoría, comité de permanencia escolar y comité de convivencia, donde se usarán las herramientas como la matriz interna de seguimiento, SIMAT Y SIMPADE.

La propuesta no hará reemplazo de las políticas públicas de permanencia escolar establecidas por la Secretaría de Educación, no obstruye el funcionamiento del sistema SIMPADE y por si sola, no garantizará la reducción de la deserción escolar.

##### 4.1.1. Entregables de la propuesta

**Tabla 19. Matriz de entregables y productos verificables del proyecto**

| ENTREGABLE                     | PRODUCTO VERIFICABLE                                                                    |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Ruta de gestión preventiva     | Documento institucional con el procedimiento de seguimiento.                            |
| Protocolo de alertas tempranas | Procedimiento estandarizado para la identificación y atención de estudiantes en riesgo. |

|                        |                                                                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flujo de información   | Flujo <b>estandarizado</b> entre docentes, coordinación, orientación escolar y secretaría. |
| Matriz de seguimiento  | Formato institucional para el registro y control de estudiantes priorizados.               |
| Tablero de indicadores | Instrumento para el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones.                     |
| Plan de implementación | Documento con actividades, responsables, cronograma y recursos.                            |
| Presupuesto            | Estimación de los recursos financieros requeridos para la implementación.                  |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la delimitación de alcance y productos del proyecto de intervención gerencial

#### 4.1.2. Resultados esperados

**Tabla 20. Indicadores de resultados esperados**

| INDICADOR                                           | META                 |
|-----------------------------------------------------|----------------------|
| Estudiantes en riesgo con seguimiento documentado   | Mayor o igual al 90% |
| Reportes oportunos de alertas tempranas             | Mayor o igual al 90% |
| Actualización de la matriz de seguimiento           | 100%                 |
| Cumplimiento de reuniones del Comité de Permanencia | 100% mensual         |
| Actualización del tablero de indicadores            | 100% mensual         |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en las metas de gestión del plan de mejoramiento de la I.E. Ciudadela del Sur.

#### Criterios de éxito

- Implementación del protocolo de alertas tempranas basado al procedimiento definido.
- Flujo de información actualizado entre los actores responsables.
- Seguimiento y documentación de los estudiantes priorizados.
- Indicadores de gestión actualizados de forma periódica.
- Cumplimiento del cronograma y del plan de implementación del piloto.

#### 4.2 IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

La implementación de la ruta de gestión preventiva necesita de la participación coordinada de los responsables vinculados al proceso de permanencia escolar. La asignación de

responsabilidades se implementará de acuerdo con las funciones institucionales de cada dependencia, con el fin de fortalecer la articulación entre áreas académicas, administrativas y de orientación escolar. Se garantizaría la trazabilidad de la información y evitar la duplicidad de funciones durante el seguimiento de estudiantes en riesgo de deserción.

**Tabla 21. Matriz de asignación de responsabilidades operativas**

| ACTIVIDAD                               | RESPONSABLE                   | APOYO                  | PRODUCTO                          | PLAZO            | INDICADOR                            |
|-----------------------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------------------------|
| Revisión de registros institucionales   | Coordinación Académica        | Secretaría Académica   | Diagnóstico actualizado           | Mensual          | Porcentaje de registros revisados    |
| Identificación de estudiantes en riesgo | Docentes                      | Orientación Escolar    | Alertas tempranas registradas     | Permanente       | Alertas generadas                    |
| Validación de casos reportados          | Coordinación Académica        | Orientación Escolar    | Casos priorizados                 | Semanal          | Porcentaje de casos validados        |
| Seguimiento a estudiantes priorizados   | Orientación Escolar           | Docentes               | Matriz de seguimiento actualizada | Permanente       | Porcentaje de casos con seguimiento  |
| Actualización de registros en SIMPADE   | Secretaría Académica          | Coordinación Académica | Registros oficiales actualizados  | Según cronograma | Porcentaje de registros actualizados |
| Consolidación de indicadores de gestión | Coordinación Académica        | Rectoría               | Tablero de indicadores            | Mensual          | Indicadores actualizados             |
| Seguimiento al cumplimiento de la ruta  | Comité de Permanencia Escolar | Rectoría               | Informe de seguimiento            | Mensual          | Informes emitidos                    |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la estructuración cronológica y asignación de responsabilidades para la I.E. Ciudadela del Sur.

La rectoría tendrá a su poder la aprobación de la propuesta, la emisión de directrices institucionales, el seguimiento al cumplimiento de la ruta de gestión preventiva y la evaluación de los resultados obtenidos. El Comité de Permanencia Escolar tendrá la responsabilidad del seguimiento periódico a los indicadores, la revisión de los casos priorizados y la formulación de acciones de mejora. Adicionalmente, el Comité de Convivencia hará intervenciones únicamente en los casos que involucren situaciones relacionadas con la convivencia escolar, de acuerdo con las disposiciones institucionales vigentes.

El seguimiento de la propuesta se realizará por medio de informes mensuales, actas del Comité de Permanencia Escolar y la revisión periódica del tablero de indicadores, garantizando la rendición de cuentas, la trazabilidad de la información y el control del cumplimiento de las actividades establecidas.

## 4.2. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma organizará las actividades necesarias para el diseño de la propuesta y que se planifique su implementación mediante un piloto institucional. Las actividades se distribuyen en un horizonte de nueve meses, donde iniciaría con el diagnóstico y finalizaría con la formulación de la versión definitiva de la propuesta. Esta secuencia incluye controles que permiten verificar el cumplimiento de los indicadores establecidos y el avance de cada fase.

**Tabla 22. Cronograma de actividades a 9 meses**

| Actividad                                         | Responsable            | Producto evidencia              | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 |
|---------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Revisión documental y análisis del proceso        | Coordinación Académica | Diagnóstico institucional       | •  | •  |    |    |    |    |    |    |    |
| Diseño de la ruta de gestión preventiva           | Equipo investigador    | Ruta de gestión preventiva      |    | •  | •  |    |    |    |    |    |    |
| Elaboración del protocolo de alertas tempranas    | Coordinación Académica | Protocolo elaborado             |    |    | •  | •  |    |    |    |    |    |
| Planificación de formatos y matriz de seguimiento | Secretaría Académica   | Formatos y matriz institucional |    |    | •  | •  |    |    |    |    |    |
| Definición del tablero de indicadores             | Coordinación Académica | Tablero de indicadores          |    |    |    | •  | •  |    |    |    |    |
| <b>Hito:</b> Aprobación del protocolo             | Rectoría               | Acta de aprobación              |    |    |    | •  |    |    |    |    |    |
| Socialización de la propuesta                     | Coordinación Académica | Registro de asistencia          |    |    |    |    | •  |    |    |    |    |
| Capacitación del personal                         | Orientación Escolar    | Evidencia de capacitación       |    |    |    |    | •  | •  |    |    |    |

|                                              |                                          |                           |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|
| Elaboración del plan de implementación       | Equipo investigador                      | Plan de implementación    |  |  |  |  |  | • | • |   |   |   |
| <b>Hito:</b> Inicio del piloto institucional | Coordinación Académica                   | Acta de inicio del piloto |  |  |  |  |  |   | • |   |   |   |
| <b>Hito:</b> Primer informe mensual          | Comité de Permanencia Escolar            | Informe de seguimiento    |  |  |  |  |  |   |   | • |   |   |
| Revisión y ajustes de la propuesta           | Comité de Permanencia Escolar y Rectoría | Versión ajustada          |  |  |  |  |  |   |   | • | • |   |
| <b>Hito:</b> Evaluación del piloto           | Rectoría                                 | Informe de evaluación     |  |  |  |  |  |   |   |   | • |   |
| Entrega de la propuesta final                | Equipo investigador                      | Documento final           |  |  |  |  |  |   |   |   |   | • |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la valoración económica del tiempo laboral del personal e infraestructura disponible en la I.E. Ciudadela del Sur.

#### 4.3. PRESUPUESTO

El presupuesto presentará una estimación de los recursos que son necesarios para el diseño de la propuesta y la planificación de su implementación piloto. Gran parte de las actividades se desarrollarán utilizando la infraestructura, talento humano y los recursos tecnológicos disponibles en la institución, es por esto, que los costos corresponden principalmente a materiales de apoyo, reproducción de documentos y gastos operativos. Se estima contar de recursos institucionales y del Fondo de Servicios Educativos para que se apoyen las actividades previstas.

**Tabla 23.**Presupuesto estimado para la implementación del proyecto

| Rubro                                          | Cantidad   | Valor unitario | Valor total | Fuente de financiación        |
|------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------------------|
| Impresión de protocolos, formatos y documentos | 350 copias | \$600          | \$210.000   | Fondo de Servicios Educativos |
| Papelería y materiales de apoyo                | 1 lote     | \$100.000      | \$100.000   | Recursos institucionales      |

|                                                                    |                     |           |           |                               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-----------|-------------------------------|
| Material de apoyo para capacitación y socialización                | 1 jornada           | \$250.000 | \$250.000 | Gestión interna               |
| Recursos tecnológicos (equipos, internet institucional y software) | Recursos existentes | \$0       | \$0       | Recursos institucionales      |
| Horas de trabajo del personal institucional                        | Recurso en especie  | \$0       | \$0       | Recursos institucionales      |
| Contingencia (igual al 27 % de los costos operativos)              | 1                   | \$150.000 | \$150.000 | Fondo de Servicios Educativos |
| Total, estimado                                                    |                     |           | \$710.000 |                               |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la valoración económica del tiempo laboral del personal e infraestructura disponible en la I.E. Ciudadela del Sur.

#### 4.3.1. Recursos en especie

**Tabla 24. Matriz de aportes institucionales en especie**

| RECURSO                                                | APORTE                   |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|
| Horas del personal docente, directivo y administrativo | Recursos institucionales |
| Equipos de cómputo                                     | Recursos institucionales |
| Acceso a internet                                      | Recursos institucionales |
| Espacios físicos para reuniones y capacitaciones       | Recursos institucionales |
| Plataforma SIMAT y SIMPADE                             | Recursos institucionales |

*Nota.* Elaboración propia (2026), basada en la valoración económica del tiempo laboral del personal e infraestructura disponible en la I.E. Ciudadela del Sur.

#### 4.3.2. Viabilidad financiera

La propuesta muestra una alta viabilidad financiera, ya que se aprovecha la infraestructura, recursos tecnológicos y el talento humano existentes en la institución. Los costos adicionales corresponden únicamente a materiales de apoyo, reproducción documental y contingencias, lo que permite desarrollar la propuesta con una inversión estimada de \$710.000, sin requerir recursos extraordinarios para su formulación y planificación.

## 5. REFERENCIAS

- Alcaldía de Armenia.* (16 de Abril de 2004). Resolución No. 0332 de 2004: Por la cual se concede reconocimiento oficial de estudios a la Institución Educativa Ciudadela del Sur. Secretaría de Educación Municipal de Armenia.
- Asamblea Nacional Constituyente.* (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional No. 116.
- Congreso de la República de Colombia.* (24 de Abril de 2012). Ley 1523 de 2012: Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.411.
- Congreso de la República de Colombia.* (05 de Julio de 2012). Ley 1549 de 2012: Por la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental en el sistema educativo. Diario Oficial No. 48.482. .
- Congreso de la República de Colombia.* (1994). Por la cual se expide la Ley General de Educación. Diario Oficial No. 41.214.
- Congreso de la República de Colombia.* (21 de Diciembre de 2001). Ley 715 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias.... Diario Oficial No. 44.654.
- Congreso de la República de Colombia.* (17 de Octubre de 2012). Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales (Hábeas Data). Diario Oficial No. 48.583.
- Congreso de la República de Colombia.* (15 de Marzo de 2013). Ley 1620 de 2013: Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Diario Oficial No. 48.733.
- Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (s.f.). Recuperado el 2026, de Portal web institucional.. <https://www.ieciudadeladelsur.edu.co/>

*Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (2024). Proyecto Educativo Institucional (PEI) 2024-2027: Aprendizaje al alcance de todos (Doc. PGD-01-01-R1). Armenia, Quindío: I.E. Ciudadela del Sur.

*Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (Noviembre de 28 de 2024). Acta No. 09 del Consejo Directivo: Presentación de informes varios (Doc. PGD 04 01 R1). Armenia, Quindío: I.E. Ciudadela del Sur.

*Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (2024). Proyecto Educativo Institucional (PEI) 2024-2027: Aprendizaje al alcance de todos (Doc. PGD-01-01-R1). Armenia, Quindío: I.E. Ciudadela del Sur.. <https://www.ieciudadeladelsur.edu.co/>

*Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (27 de Noviembre de 2025). Acta No. 08 del Consejo Directivo: Informe de promoción y deserción escolar 2025 (Doc. PGD 04 01 R1). Armenia, Quindío: I.E. Ciudadela del Sur.

*Institución Educativa Ciudadela del Sur.* (2025). Proyecto Educativo Institucional (PEI).

*Ministerio de Educación Nacional de Colombia.* (2023). Gestión de la permanencia. <https://www.mineduccion.gov.co/portal/>

*Ministerio de Educación Nacional de Colombia.* (2025). Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones de educación superior.. <https://www.mineduccion.gov.co/portal/micrositios-superior/Publicaciones-Educacion-Superior/356272:Guia-para-la-Implementacion-de-Educacion-Superior-del-Modelo-de-Gestion-de-Permanencia-y-Graduacion-Estudiantil-en-Instituciones-de-Educacion-Superior>

*Ministerio de Educación Nacional.* (03 de Agosto de 1994). Decreto 1860 de 1994: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994 en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. Diario Oficial No. 41.473.

*Ministerio de Educación Nacional.* (12 de Septiembre de 1996). Resolución 4210 de 1996: Por la cual se establecen reglas generales para la organización y el funcionamiento del servicio social estudiantil obligatorio.

*Ministerio de Educación Nacional.* (27 de Abril de 2005). Decreto 1286 de 2005: Por el cual se establecen normas sobre la participación de los padres de familia en los procesos educativos de los establecimientos oficiales y privados. Diario Oficial No. 45.893.

*Ministerio de Educación Nacional.* (19 de Diciembre de 2008). Decreto 4791 de 2008: Por el cual se reglamentan los Fondos de Servicios Educativos de los establecimientos educativos oficiales. Diario Oficial No. 47.208.

*Ministerio de Educación Nacional.* (2008). Guía No. 34: Guía para el mejoramiento institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento. MEN.

*Ministerio de Educación Nacional.* (2008). Guía metodológica de evaluación anual del desempeño laboral de docentes y directivos docentes. MEN.

*Ministerio de Educación Nacional.* (09 de Febrero de 2009). Decreto 366 de 2009: Por el cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención de los estudiantes con discapacidad. Diario Oficial No. 47.258.

*Ministerio de Educación Nacional.* (2010). Documento N.º 14: Orientaciones pedagógicas para la filosofía en la educación media. MEN. .

*Ministerio de Educación Nacional.* (26 de Mayo de 2015). Decreto 1075 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Diario Oficial No. 49.523.

*Ministerio de Educación Nacional.* (29 de Agosto de 2017). Decreto 1421 de 2017: Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad. Diario Oficial No. 50.340.

*Segovia-García, N. y Said-Hung, E.M.* (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 26(89), 595-621..  
[https://www.comie.org.mx/v5/sitio/wp-content/uploads/2021/04/RMIE\\_89.pdf](https://www.comie.org.mx/v5/sitio/wp-content/uploads/2021/04/RMIE_89.pdf)

## 6. ANEXOS

### 1. Anexo 1. Formato Estandarizado de Alerta Temprana de Inasistencia

#### INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDADELA DEL SUR

*Sede Central – La Fachada – Puerto Espejo – Santa Rita*

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PERMANENCIA ESCOLAR

#### FORMATO DE NOTIFICACIÓN INICIAL DE INASISTENCIA (24 HÁBILES)

##### 1. DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE Y SEDE

- Fecha de diligenciamiento: DD/MM/AAAA
- Nombre completo del estudiante: \_\_\_\_\_
- Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ Grado/Grupo: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_
- Jornada: ( ) Mañana ( ) Tarde ( ) Única ( ) Sabatina
- Nombre del Docente que reporta: \_\_\_\_\_
- Asignatura / Área: \_\_\_\_\_

##### 2. CARACTERIZACIÓN DE LA INASISTENCIA (UMBRAL: 3 DÍAS HÁBILES)

- Fechas exactas de inasistencia:  
1. Día 1: DD/MM/AAAA 2. Día 2: DD/MM/AAAA 3. Día 3: DD/MM/AAAA
- Tipo de inasistencia: ( ) Continuos (3 días seguidos) ( ) Acumulados / Discontinuos en el periodo
- Justificación médica o familiar previa: ( ) Sí ( ) No ¿Cuál? \_\_\_\_\_

##### 3. ACCIONES PREVIAS DEL DOCENTE EN AULA

- ( ) Indagación inicial con compañeros de clase.
- ( ) Intento de contacto telefónico previo (Fecha/Hora: \_\_\_\_\_ / Resultado: \_\_\_\_\_).
- ( ) Observaciones pedagógicas: \_\_\_\_\_

##### 4. REMISIÓN Y FIRMAS (CONTROL DE TIEMPOS: MÁXIMO 24 HORAS HÁBILES)

- Recibido por Director de Grupo: \_\_\_\_\_ Fecha/Hora: DD/MM/AAAA - HH:MM
- Firma Docente que Reporta: \_\_\_\_\_
- Firma Director de Grupo: \_\_\_\_\_

## 2. Anexo 2. Acta de Contacto, Compromiso y Mediación Familiar

### INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDADELA DEL SUR

Área de Orientación Escolar y Coordinación Académica

### ACTA DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y COMPROMISO DE PERMANENCIA ESCOLAR

ACTA No. \_\_\_\_\_

En la ciudad de Armenia, Quindío, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 202\_\_\_\_, se reúnen en las instalaciones de la I.E. Ciudadela del Sur (Sede: \_\_\_\_\_) los abajo firmantes para atender la situación de inasistencia del estudiante.

#### 1. INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE Y ACUDIENTE

- **Estudiante:** \_\_\_\_\_ **Grado:** \_\_\_\_\_
- **Acudiente / Responsable:** \_\_\_\_\_ **Cédula:** \_\_\_\_\_
- **Parentesco:** \_\_\_\_\_ **Teléfono de contacto:** \_\_\_\_\_
- **Nivel de Alerta Activado:** ( ) Semáforo Amarillo (3 a 5 días) ( ) Semáforo Rojo (> 5 días)

#### 2. CAUSAS IDENTIFICADAS DE LA INASISTENCIA ( ) Socioeconómica / Laboral ( ) Salud física o mental ( ) Dinámica familiar ( ) Desmotivación pedagógica ( ) Otro

Descripción de la situación manifestada por la familia:

#### 3. ACUERDOS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES Y FAMILIARES

1. **Compromiso del Acudiente:** Se compromete a garantizar la asistencia diaria, justificar oportunamente las ausencias por salud y mantener comunicación semanal con el director de grupo.
2. **Compromiso de la Institución:** Se brindará flexibilidad pedagógica para la entrega de actividades pendientes, acompañamiento por Orientación Escolar y seguimiento quincenal.
3. **Fecha de revisión del compromiso:** DD/MM/AAAA

#### 4. REGISTRO DE FIRMAS Y VALIDEZ

\_\_\_\_\_  
Firma del Acudiente / C.C.

\_\_\_\_\_  
Firma del Estudiante

\_\_\_\_\_  
Orientación Escolar / Coordinación

\_\_\_\_\_  
Director de Grupo

## 3. Anexo 3. Matriz Interna de Seguimiento Estudiantil (Con Semaforización y Hábeas Data)

### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS (LEY 1581 DE 2012):

*La información contenida en esta matriz es de uso exclusivo institucional para fines pedagógicos y de protección de la permanencia escolar. Su custodia está a cargo de Secretaría Académica e Orientación Escolar. Queda prohibida su reproducción o divulgación no autorizada.*