



RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

Analice los resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FOGD12 y otros que aplique

ECONOMATO:

ESTUDIANTES: 0

PADRES DE FAMILIA: 3

GENERAL: 3

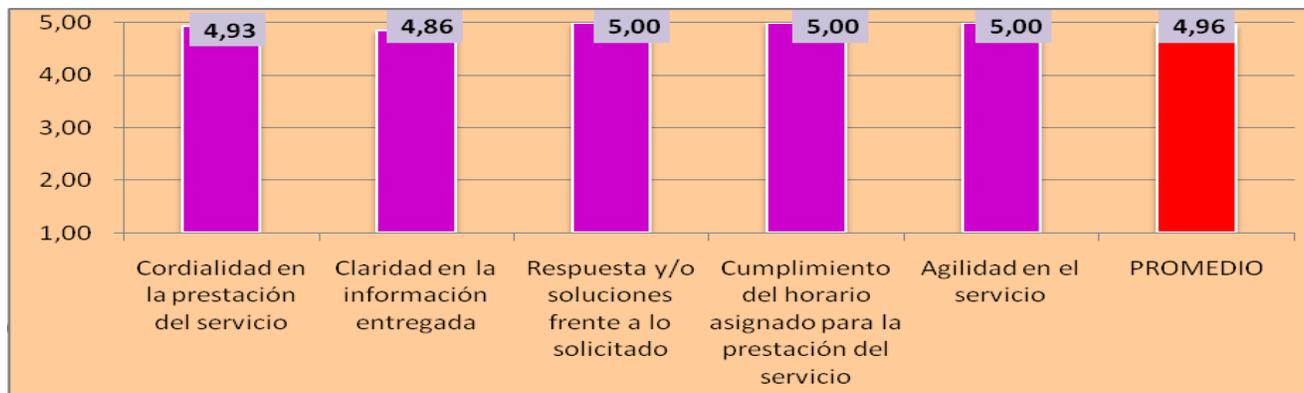


BIBLIOTECA:

ESTUDIANTES: 14

GENERAL: 0

PADRES DE FAMILIA: 0



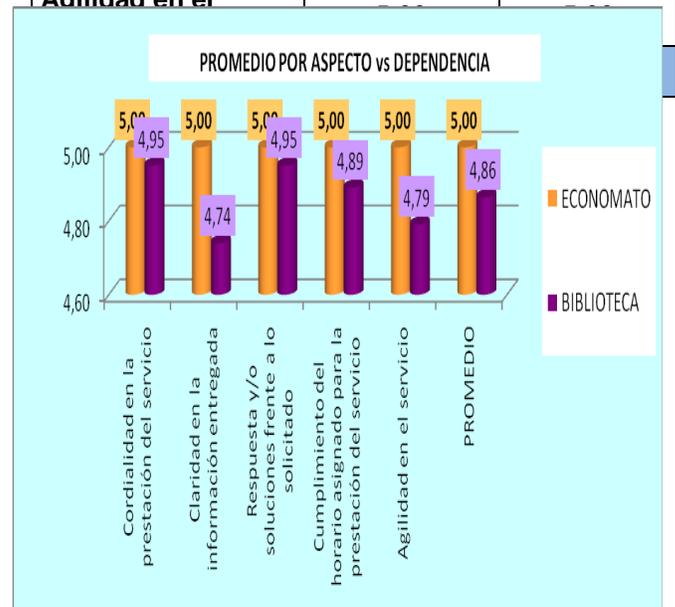
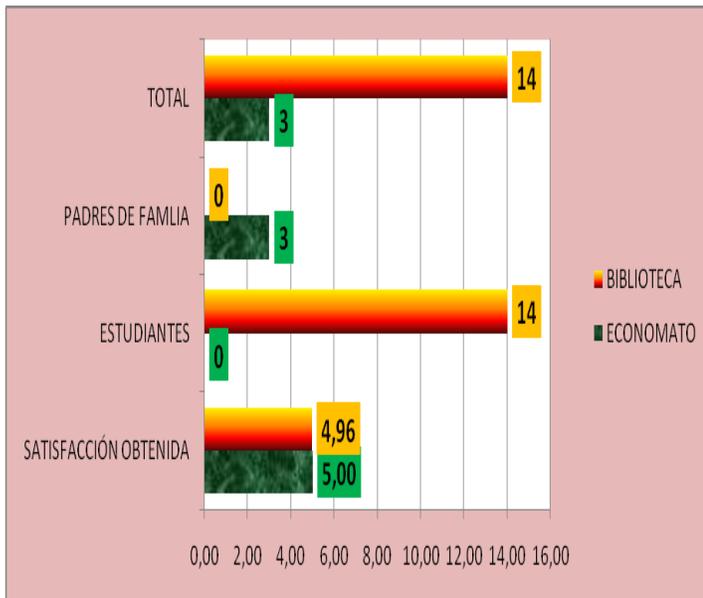


RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

ESTADÍSTICA GENERAL DE LA SATISFACCIÓN FOGD12 - RF - 2019

DEPENDENCIA	SATISFACCIÓN OBTENIDA	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	TOTAL
ECONOMATO	5,00	0	3	3
BIBLIOTECA	4,96	14	0	14

ASPECTOS	ECONOMATO	BIBLIOTECA
Cordialidad en la prestación del servicio	5,00	4,93
Claridad en la información entregada	5,00	4,86
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	5,00	5,00
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	5,00	5,00
Agilidad en el		



Aunque los resultados se ven satisfactorios, no son relevantes, ni significativos comparándolos con el volumen de evaluaciones realizadas. La causa principal es que falta mayor compromiso en la entrega del formato a los usuarios, para que el resultado sea significativo y que sea un dato para el análisis. El compromiso queda para mejorar este aspecto.



RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

Análisis de quejas y reclamos

Destaque las causas más comunes que se han presentado con relación a su proceso, las acciones implementadas para la eliminación o mitigación de las mismas y evalúe el tiempo de respuesta al cliente.

MANIFESTACIÓN	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Usuario	REGISTRO	Días de respuesta	Formato	Acogida/Satisfacción
No. 3 Reclamo	07-05-2019	07-05-2019	Estudiante de 5°B	Puesto dañado, provocando lesión sin pasar a mayores	inmediata	Oral – oficina de Coordinación de Gestión	Sí / Sí

Se evidencia la atención oportuna a las manifestaciones registradas por los clientes y el interés por dar respuesta satisfactoria.

Sugerencias, felicitaciones y otros.

Clasifique las sugerencias e indique cuáles fueron acogidas y cuáles no.

En este periodo no se registraron sugerencias, ni otras manifestaciones

SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

Este informe se encuentra en el módulo INDICADORES de Daruma4® y lo presenta la persona encargada

	META	RESULTADO PRIMER PERIODO	RESULTADO SEGUNDO PERIODO	RESULTADO TERCER PERIODO	RESULTADO CUARTO PERIODO
CONDICIONES MEJORADAS	30%	0%	0%		
RECAUDO DE PENSIONES	30% periodo 15% anual	30,72%	44,91 %		

El análisis se encuentra en Daruma, el indicador CONCIENCIA EN EL REPORTE DE INCIDENTES DE TRABAJO se elimina ya que este cambio por FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD y es medido por las responsables de SST

PLANES DE MEJORAMIENTO

Acciones de auditorías

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

En la Auditoría Interna realizada el 11 de abril y entregado el informe el 22 de mayo se registraron los siguientes hallazgos en el proceso, para la Institución:



RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

NO CONFORMIDADES:

<i>PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</i>			<i>INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUÁREZ DE LA PRESENTACIÓN</i>	
#	<i>Requisito</i>	<i>Descripción del hallazgo</i>	<i>Corrección, Evidencia y fecha de implementación</i>	<i>Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación</i>
1	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	En la verificación de medición y seguimiento a objetivos de gestión, no se registra en el software DARUMA la alimentación de indicadores y se encuentran indicadores desactualizados en el plan operativo.	BEL: Actualizar medición de indicadores de SST, en el Software Daruma. (junio 12 de 2019)	(1) Reinducción por parte de la Coordinadora de Gestión a líder del proceso y auxiliar contable del procedimiento de gestión financiera, registros y responsabilidades asociadas con su cargo. Todos Agosto 2019 (2) La Coordinadora de Gestión debe presentar a la líder de sistemas de gestión cada periodo, la medición de indicadores y planes de acción incluyendo los de auditorías y actas del comité de gestión. TODOS (3) Evidenciar por parte de responsables de SST planificación en la organización de los tiempos destinados a estudio, ajustes y difusión de cambios en la normatividad legal vigente SST. Líder de SST
3	7.4 Comunicación	Al revisar la matriz de comunicación, no se evidencian mecanismos de comunicación del proceso con el proveedor externo, afectando el control en la satisfacción del servicio y/o bien recibido.	BEL: Incluir en la matriz de comunicación al destinatario: Proveedor y sus mecanismos para obtener información. Mayo 30 2019	(7) Revisar la matriz de comunicación articulada con la matriz de relevancia y ajustarla acorde a las partes interesadas contempladas en ella, como destinatarios de la comunicación, dando cumplimiento al PDGD1 Act.3 (Establecer espacios y mecanismos de comunicación con las partes interesadas) BEL junio 2019
9	RF5 Incluir los recursos en el inventario y almacenar	En revisión de inventarios y dependencias, se evidencia de aulas de clase sin actualizar y se verifica espacio de trabajo en condiciones inseguras en laboratorios de química,	BEL: Comprar, instalar e inventariar la ducha de lavado de ojos, para el Laboratorio de Química Noviembre 15 de 2019	(12) Realizar reinducción por parte de SST provincia a coordinadoras de gestión y evidenciar posterior despliegue y seguimiento de la información en pro de la aplicación de normas de seguridad en laboratorios. TODOS Noviembre 2019



RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

	incumpliendo requisito institucional y Directiva Ministerial 67 de diciembre de 2015, literal 5.		
--	--	--	--

ASPECTOS POR MEJORAR:

REQUISITO	ASPECTO POR MEJORAR
6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisar y diligenciar lo relacionado con el análisis de riesgo residual en la matriz correspondiente, dando cumplimiento a la medición de eficacia de las acciones abordadas.
7.1.1 Generalidades de los Recursos	Demostrar la ejecución de lo presupuestado en el rubro asignado para SST, evitando el riesgo de incumplimiento de la gestión integral del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
7.5.3 Control de la información documentada	Adquirir espacio de almacenamiento digital para la protección y preservación de la información documentada, evitando el riesgo de pérdida de integridad, recuperación y conservación de documentos relevantes para la gestión de los procesos.

NO HUBO ASPECTOS RELEVANTES

Todos estos hallazgos se encuentran en Daruma con su seguimiento

Otros planes de mejoramiento

Muestre el seguimiento a las acciones diligenciadas en el módulo PLANES de Daruma®4. Consigne aquí las acciones implementadas según el mapa de riesgos.

En este segundo periodo se implementó el plan de mejoramiento: “ BIBLIOTECA VIAJERA COMFAMA” al cual se le ha realizado seguimiento en DARUMA, dando cumplimiento a las acciones propuestas tales como: Imágenes visuales como motivación, fichas catalográficas de libros, exposición de textos, lecturas en voz alta, en el cual se programaron actividades que llamaron mucho la atención de las estudiantes , teniendo un impacto positivo.

Se continuará con las actividades propuestas en el Plan.

Frente a los riesgos:

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
RF1 INESTABILIDAD DEL INTERNES	RECURSOS: falta de mantenimiento preventivo	MITIGAR	* Sensibilizar al personal para que reporten a tiempo la inestabilidad del internet *Planear	* Reportes realizados por los usuarios	Julio 12 El internet ha mejorado, sin embargo se requiere realizar revisiones y mantenimientos preventivos



RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA – SEGUNDO PERIODO 2019

			mantenimientos preventivos del internet y la red eléctrica		
RF2 INCUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS POR PARTE DE LOS PADRES DE FAMILIA	Control: Falta Gestión para el recaudo efectivo por parte del departamento de Cartera de la Casa Provincial.	EXTREMO	* Acompañamiento por la empresa COBI * Diálogos con los padres de familia atrasados	Resultados del indicador - histórico	Julio 12 de 2019 en este segundo periodo la cartera continúa alta. Se espera el apoyo de la empresa COBI, para el recaudo de la misma.
RF3 LA INSATISFACCIÓN DE LOS VECINOS DEL ENTORNO	RECURSOS: Porque no se han adaptado a la existencia de la Institución y su remodelación	MODERADO	* Realización de la actividad de puertas abiertas * Análisis y respuestas a algunas de las sugerencias expresadas * Invitación a los vecinos a conocer la Institución	Quejas expresadas y problemas expuestos sin argumentos	Julio 12 de 2019 En este segundo periodo no se presentaron quejas, pero la Institución se siente desfavorecida con el ambiente desagradable provocado por los perros del entorno, los cuales sus dueños no respetan el entorno.

Se vuelven a retomar los riesgos, debido a las necesidades que se presentaron en el primer periodo.