



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA – PRIMER PERIODO 2019

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

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

RECTORÍA

ESTUDIANTES: 2

PADRES DE FAMILIA: 0

GENERAL: 2



El volumen de formatos entregados en Rectoría no es significativo, el motivo se debe a que la responsable olvidaba entregar el formato a quienes atendía. Sin embargo las dos estudiantes la evalúan con calificaciones de 5,00.

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.

Durante el periodo no hubo manifestaciones de quejas, reclamos para el proceso..

Sugerencias, felicitaciones y otros.

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

Durante el periodo se registra una sugerencia con una felicitación sobre el jardín exterior, por bonito y para enmallarlo, lo cual no era posible hacerlo.



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA – PRIMER PERIODO 2019

SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO 1°P.	RESULTADO 2°P.	RESULTADO 3°P.	RESULTADO 4°P.
GESTIÓN DEL RIESGO	El 50% de los riesgos minimizados en cada proceso	anual			
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	El 95% de los clientes estarán satisfechos después del correspondiente seguimiento	100			

El análisis se encuentra en Daruma.

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.

Se registran nuevamente los hallazgos con las acciones de Auditoría Externa 2018, que dependen de GD. Igualmente los aspectos por mejorar para implementar las acciones propuestas.

HALLAZGOS	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
* Los objetivos de calidad del Colegio no son coherentes con la política de gestión.	* Hacer la revisión de la política de gestión ODGD6 – Versión 1 para el desglose de todos los elementos, incluyendo sobre todo el de “cuidado del medio ambiente. <u>Evidencias:</u> Planes Operativos y estratégicos relacionados a medio ambiente (Enero 31 de 2019)	Estudio del horizonte institucional para la revisión y despliegue de los objetivos del sistema de gestión, teniendo en cuenta todos los aspectos de la política de gestión y toma de decisiones de la forma de medición <u>Evidencia:</u> Planes Operativos y estratégicos de los colegios evidenciando su inclusión (Marzo 30 de 2019)
* El Colegio no se asegura de que las personas tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de	Publicar puntualmente la información relevante del SG para la comunidad educativa (por periodo) y destinar un espacio en reunión de docentes y	* Planear desde el comité de gestión las socializaciones de las actividades de evaluación teniendo en cuenta definir el mecanismo para medir su eficacia.



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA – PRIMER PERIODO 2019

calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	administrativos para indagar sobre la lectura de esta información. <u>Evidencia:</u> Publicación en el medio destinado y acta de reunión (Diciembre de 2018 – final de periodos de 2019)	<u>Evidencia:</u> Actas del comité de gestión y anexos.
--	---	---

ASPECTOS POR MEJORAR: Se retoman como oportunidades

- * **LA MATRIZ DE COMUNICACIÓN**, que sea más específica en cuanto a la información que se requiere comunicar a los estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia, entre otros. Conviene además evaluar si la comunicación si está siendo eficaz, para que se asegure que la información que se genera por distintos medios si sea clara para quienes la deben conocer.
- * **LAS QUEJAS Y RECLAMOS**, para que el tratamiento dado a cada una de ellas se registre en la respectiva base de datos, facilitando con ello el acceso a la información y su consulta para los diferentes propósitos previstos.
- * **LOS RIESGOS**, gestionados en los Colegios, para asegurar coherencia de éstos con los retos que se tienen en los procesos y que se plantean desde los objetivos de los mismos.
- * **LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**, Profundizar en el análisis de la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a partir de las conclusiones obtenidas en el comité de gestión en el cual se hace seguimiento de los resultados arrojados en el ejercicio denominado “El Colegio que soñamos”.

- **Se esperarán los resultados de la Auditoría Interna a realizar el 26 de abril**

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.

- * Después de haberse conformado cada uno de los Organismos de participación, se registra un Plan de Mejoramiento Preventivo llamado: “**CONOZCAMOS LOS ORGANISMOS DE PARTICIPACIÓN**”, para ser trabajado a partir del segundo periodo.

- * Se hace seguimiento al riesgo con el que se continuó en este año y se identifican otros dos uno de la Matriz de Contexto:



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA – PRIMER PERIODO 2019

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
GD1 Desconocimiento del PEI, por tardanza en la actualización	Personal: Demora en la realización de los ajustes. Método: Aprobación del tiempo tan extenso para realizar los ajustes.	PREVENIR	* Trabajar con un equipo de apoyo para agilizar la revisión del PEI * Socializar los ajustes al PEI, a través de diferentes mecanismos.	Ejecución de las actividades Resultados de la Autoevaluación Institucional	Considero que se hace necesario realizar los ajustes al PEI, en menos tiempo, debido a que es el horizonte de toda la Institución y debe ser el inicio del trabajo institucional. Para que el riesgo no se materialice se fortalecerán las acciones para su conocimiento y asimilación. Abril 5 de 2019
GD2 Poco conocimiento de la Matriz de Comunicación	PERSONAL: La falta de toma de conciencia frente a la importancia de la Matriz de comunicación	PREVENIR	* Ajustes a la Matriz de comunicación, según aspecto por mejorar de Auditoría Externa. * Socialización de la Matriz de comunicación. * Exposición de la Matriz de comunicación en lugares visibles * Invitación al personal para un mayor acercamiento a ella a través del PEI	Retomar los hallazgos de Auditoría Interna La realización de las actividades propuestas en el Análisis de Contexto	Se realizan ajustes frente a las especificaciones de lo deseado en la comunicación, según Auditoría Externa. Abril 5 de 2019
GD3 No identificar en las sugerencias registradas por los clientes, quejas y/o	PERSONAL: Porque no se analiza detalladamente la inquietud registrada. Por que nos conformamos con la	PREVENIR	* Analizar en detalle lo expresado por el cliente * Asumir con compromiso las inquietudes, cambiando el detalle de sugerencia por	* Las respuestas dadas a los clientes * El seguimiento realizado, verificando la satisfacción	En el momento se estudian detalladamente las sugerencias. Abril 5 de 2019



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DIRECTIVA – PRIMER PERIODO 2019

reclamos	forma de expresar la inquietud el cliente.		queja, reclamo, según lo analizado		
----------	--	--	------------------------------------	--	--