



## RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA – PRIMER PERIODO 2019

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### Resultados de encuestas

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

#### ECONOMATO:

**ESTUDIANTES: 0**

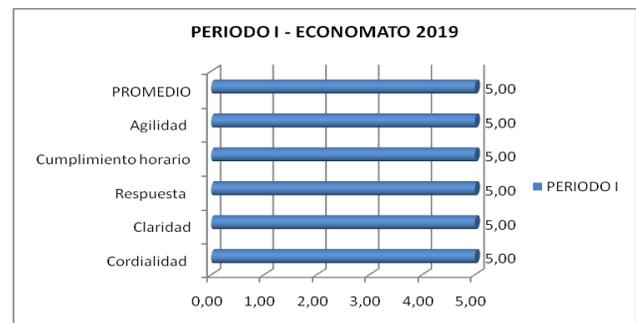
**PADRES DE FAMILIA: 6**

**GENERAL: 6**



#### **POR ASPECTO y POR PERIODO**

	<b>PERIODO I</b>
<b>Cordialidad</b>	<b>5,00</b>
<b>Claridad</b>	<b>5,00</b>
<b>Respuesta</b>	<b>5,00</b>
<b>Cumplimiento horario</b>	<b>5,00</b>
<b>Agilidad</b>	<b>5,00</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>5,00</b>



En este periodo sólo evaluaron en el economato los padres de familia con calificación en todos los aspectos de 5,00, valorando el servicio prestado en la dependencia.

#### BIBLIOTECA:

**ESTUDIANTES: 14**

**PADRES DE FAMILIA: 6**





## RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA – PRIMER PERIODO 2019

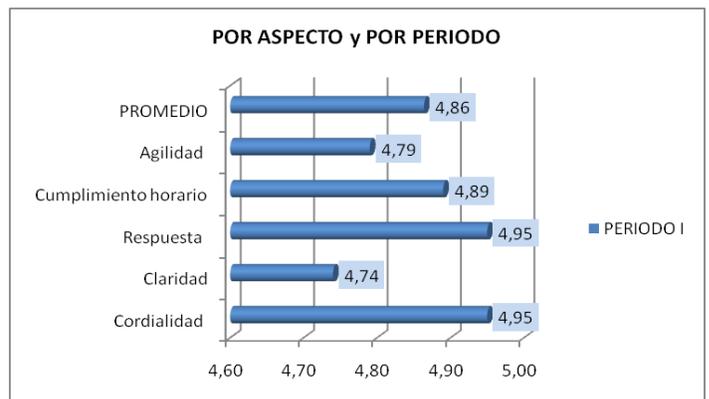
### GENERAL:19



En este periodo hubo participación de estudiantes y padres de familia, al evaluar el servicio de la Biblioteca, con resultados satisfactorios, demostrando valoración de la gestión realizada.

#### POR ASPECTO y POR PERIODO

	PERIODO I
<b>Cordialidad</b>	<b>4,95</b>
<b>Claridad</b>	<b>4,74</b>
<b>Respuesta</b>	<b>4,95</b>
<b>Cumplimiento horario</b>	<b>4,89</b>
<b>Agilidad</b>	<b>4,79</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,86</b>



Como se observa los aspectos son evaluados con satisfacción, aunque se debe reforzar el aspecto de la claridad, tratando de obtener resultados más eficaces y de mejora.

#### 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.*

Se presentó reclamo acerca de los olores de los baños en el segundo piso de los .olores, la cual fue atendida y realizada la acción, propiciando satisfacción en los estudiantes.

#### Sugerencias, felicitaciones y otros.

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



## RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA – PRIMER PERIODO 2019

Se registran dos sugerencias las cuales fueron acogidas, una sobre los precios de la cafetería y la otra para comprar hornos microhondas.

### SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

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

INDICADOR	META	RESULTADO PRIMER PERIODO	RESULTADO SEGUNDO PERIODO	RESULTADO TERCER PERIODO	RESULTADO CUARTO PERIODO
CONCIENCIA EN EL REPORTE DE INCIDENTES DE TRABAJO	RESULTADO DEL MES ANTERIOR	0%			
CONDICIONES MEJORADAS	EL 30% DE LAS CONDICIONES MEJORADAS PLANTEADAS FUERON REALIZADAS	0%			
RECAUDO DE PENSIONES	30% periodo 15% anual	30,72%			

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.

\* En la auditoría externa se registra una No Conformidad, sobre las cotizaciones en las compras, lo cual se tiene presente para realizarse con eficacia. Se dio cumplimiento a la corrección (3 cotizaciones) y acción correctiva (Estudio del PD)

El Colegio no aplica criterios para la selección y seguimiento del desempeño de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos.

Para dar respuesta a ella, se plantean la Corrección y la Acción Correctiva.

Se espera la realización de las auditorías internas.

#### 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.

Se tiene propuesto un plan de mejoramiento sobre la Biblioteca, para ser más optimizada, el cual se desarrollará en el segundo periodo.



## RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA – PRIMER PERIODO 2019

Frente a los riesgos:

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
<b>RF1 INESTABILIDAD DEL INTERNES</b>	RECURSOS: falta de mantenimiento preventivo	<b>MITIGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sensibilizar al personal para que reporten a tiempo la inestabilidad del internet</li> <li>* Planear mantenimientos preventivos del internet y la red eléctrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reportes realizados por los usuarios</li> </ul>	<p>Abril 2 de 2019</p> <p>Durante el periodo se identificó que el internet fue inestable lo cual requirió llamar en varias ocasiones al tecnico que encontro: En un primer momento que la red habia sido jakeada lo que exigió cambio de claves y direcciones IP de las redes, en otra ocasion encontro una falla electrica la cual genera la intermitencia del internet, por lo cual en el momento el tecnico va a realizar las acciones pertinentes para el mejoramiento y optimización del recurso con el fin de favorecer la gestión de los procesos. ( Esta en curso)</p>
<b>RF2 INCUMPLIMIEN TO DE LOS PAGOS POR PARTE DE LOS PADRES DE FAMILIA</b>	Control: Falta Gestión para el recaudo efectivo por parte del departamento de Cartera de la Casa Provincial.	<b>EXTREMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acompañamiento por la empresa COBI</li> <li>* Diálogos con los padres de familia atrasados</li> </ul>	Resultados del indicador - histórico	<p>Abril 2 de 2019</p> <p>La cartera morosa es notoria, los padres de familia aún no demuestran compromiso en el pago de las pensiones</p>
<b>RF3 LA INSATISFACCIÓN DE LOS VECINOS DEL ENTORNO</b>	RECURSOS: Porque no se han adaptado a la existencia de la Institución y su remodelación	<b>MODERADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realización de la actividad de puertas abiertas</li> <li>* Análisis y respuestas a algunas de las sugerencias expresadas</li> <li>* Invitación a los</li> </ul>	Quejas expresadas y problemas expuestos sin argumentos	<p>Abril 2 de 2019</p> <p>En el primer periodo se contempló este riesgo debido a que algunos de los vecinos se quejaban por los ruidos de los estudiantes, a lo que se continúa en diálogos, con el fin de sensibilizarlos ante</p>



## RESULTADOS GESTIÓN FINANCIERA – PRIMER PERIODO 2019

			vecinos a conocer la Institución		las actividades que se realizan como institución educativa.
--	--	--	--	--	---

Se continúan con los riesgos de finalización de año.