RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – PRIMER PERIODO 2019

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

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

En este proceso no se registran resultados de la satisfacción del cliente FOGD12, debido a que no hay dependencias que hagan parte de él.

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.

En este periodo no se presentaron quejas, ni reclamos que impactaran el proceso.

Sugerencias, felicitaciones y otros.

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

No se presentaron sugerencias, ni felicitaciones, ni otras manifestaciones para el proceso.

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.
DESEMPEÑO DE DOCENTES ≥ 2.5	**100% (Anual)**	---------			
DESEMPEÑO DE DOCENTES – NIVEL ALTO	**100% (Anual)**	---------			
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	**100% (Anual)**	---------			
COBERTURA DE CAPACITACIÓN	**100% (Perio.)**	100%			
COBERTURA DE LA CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN A EMERGENCIAS	**100% (Perio.)**	100%			
SIMULACRO DE EMERGENCIAS	**100% (Anual)**	---------			

PLANES DE MEJORAMIENTO

Acciones de auditorias

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 continúa dando respuesta a acciones de auditoría, desde compromisos en el numeral 1 y acciones puntuales.

Se espera el informe de la Auditoría Interna realizada el 28 de marzo, para implementar las acciones requeridas, ante los hallazgos registrados por las auditoras (Natalia Higuita y Ana María.

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 retoma el PLAN PADRINO por la cantidad de personal nuevo. Como ACCIÓN PREVENTIVA (Con 4 acciones puntuales). El cual ha sido un éxito y se verifica como primera instancia a través de los resultados en la evaluación de desempeño.
- Se implementan otros dos como compromiso y respuesta a las acciones planteadas desde Revisión por la Dirección: NO FALTO NO AFECTO como ACCIÓN CORRECTIVA (con 5 acciones puntuales) y MI VALOR AGREGADO como ACCIÓN DE MEJORA (con 3 acciones). Planes que fortalecen y mejoran el desempeño y el trabajo en equipo.

- en el momento se retoman 2 riesgos, para continuar trabajando en este año, con la visión de que si se identifican otros se anexarán.

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
TH1 La falta de adaptación y asimilación de los requisitos institucionales y del SG, por el personal nuevo	PERSONAL: Falta de reinducción MÉTODOS: Falta de planeación de acompañamiento permanente, no seguimiento del proceso	PREVENIR	* Realización de la inducción oportuna al personal * Entrega de las responsabilidades del cargo ANTH2 * Implementación de un plan de acción para el acompañamiento permanente * Asesorías para el desempeño del cargo	* Revisión del proceso de contratación * Diálogos * Incumplimiento de responsabilidades asignadas	Abril 5 de 2019 Se han realizado las acciones oportunamente, teniendo presente las capacitaciones, reinducciones programadas, entrega de las responsabilidades y conocimiento de las mismas, el desarrollo del Plan Padrino el cual ha favorecido la adaptación y asimilación de información institucional, por parte del personal nuevo. La disponibilidad de todo el personal antiguo y directivas, ha sido permanente, notoria y efectiva.
TH2 La desmotivación del personal por el aumento de horario laboral, propiciando renuncias y	MÉTODOS: el no visualizar la Gestión del cambio con las actividades implicadas RECURSOS Ausencia, baja	REDUCIR	* Respeto por parte de las directivas del tiempo estipulado para trabajo personal * Cumplimiento	* Diálogos *Incumplimientos de actividades programadas o fechas de planeación * Falta de atención y poca	Abril 5 de 2019 Hasta el momento se ha dado cumplimiento en el respeto del tiempo de trabajo organizado para los docentes: Trabajo personal, de áreas… y

cansancio permanente	disponibilidad CONTROLES: No se realizan a tiempo.		en el horario de salida * Reconocimientos y estímulos	participación en las jornadas	en el cumplimiento del horario de salida, sin provocar insatisfacción en el personal docente. Lo que expresan es cansancio porque aún no se han podido adaptar a este cambio.
TH3 **No reportar a tiempo actos y condiciones inseguras**	PERSONAL: Falta de interés y compromiso en el autocuidado y cuidado del otro CONTROLES: No diligenciar responsablemente el formato de condiciones y actos inseguros FOTH45	ELIMINAR	* Momentos yo te cuido frente al tema de reporte de actos y condiciones inseguras * Sensibilización al personal de la importancia de los reportes	*Reportes estadístico de accidentalidad e incidentalidad, por actos y condiciones inseguras * Lecciones aprendidas	Abril 5 de 2019 En el primer periodo (Febrero 28), se realizó el momento YO TE CUIDO, frente al tema de Actos y condiciones inseguras, entre otros; con el fin de sensibilizar al personal en la importancia de registrarlos y reportarlos, como compromiso conmigo mismo y con el otro. Es un tema de cultura y apropiación.