



PROCESO: GESTIÓN DIRECTIVA	AÑO: 2018	PERÍODO: TERCER (Julio 4 – Septiembre 7)
--------------------------------------	---------------------	--

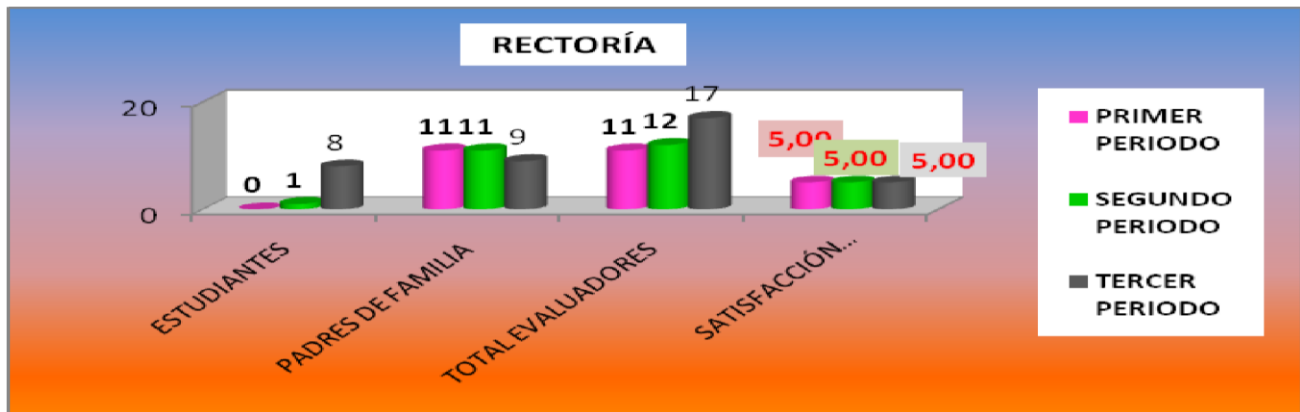
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

RECTORÍA

COMPARATIVO DE VOLÚMEN DE EVALUADORES Y PROMEDIO EN CALIFICACION:

	PRIMER PERIODO	SEGUNDO PERIODO	TERCER PERIODO
ESTUDIANTES	0	1	8
PADRES DE FAMILIA	11	11	9
TOTAL EVALUADORES	11	12	17
SATISFACCIÓN OBTENIDA	5,00	5,00	5,00



La participación de los evaluadores está con estudiantes y padres de familia, los cuales continúan valorando la prestación del servicio en la Rectoría.

COMPARATIVO DE LA TENDENCIA POR PERIODO EN ASPECTOS

	PERIODO I	PERIODO II	PERIODO III
Cordialidad	5,00	5,00	5,00
Claridad	5,00	5,00	5,00

Respuesta	5,00	5,00	5,00
Cumplimiento horario	5,00	5,00	5,00
Agilidad	5,00	5,00	5,00
PROMEDIO	5,00	5,00	5,00



ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS 3º PERIODO

Manifestaciones

■ Cantidad ■ Acogida ■ No Acogidas ■ Satisfacción ■ Insatisfacción ■ Pendiente Satisfacción



Las calificaciones en 5,00 de los aspectos en cada periodo, demuestran el compromiso de la Rectora en la atención a los beneficiarios.

SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS 3º PERIODO

En este periodo no se presentaron sugerencias, ni otras manifestaciones para el proceso

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO 1ºP.	RESULTADO 2ºP.	RESULTADO 3ºP.	RESULTADO 4ºP.
GESTIÓN DEL RIESGO	El 50% de los riesgos minimizados en cada proceso	An ual			
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	El 95% de los clientes estarán satisfechos después del correspondiente seguimiento	100% (1Q)	100% (5)	100% (1)	

PLANES DE MEJORAMIENTO



SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

- El Plan de Mejoramiento llamado: NUESTRA NUEVA SEDE, para conocimiento de la Institución. En proceso.

Nombres de los responsables del proceso

Hna. Amparo Santamaría Ortiz