

**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
COORDINACIÓN DE GESTIÓN
FOGD12 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS A EVALUAR**

Para Padres de Familia y/o acudientes

Respetuoso saludo

Desde Coordinación de Gestión del colegio me dirijo a Ustedes para precisar información referente a la atención que se presta en las diversas dependencias.

Se consideran 5 aspectos, que aparecen relacionados a continuación

1. CORDIALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Prestar el servicio educativo en un clima de respeto y amabilidad; no excluye correcciones, llamadas de atención ni aplicación del manual de convivencia.

2. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA

- La información recibida es clara cuando se despejan las dudas que se tienen y no se crea confusión con lo que se expresa, ya sea de manera verbal o escrita

3. RESPUESTAS Y/O SOLUCIONES FRENTE A LO SOLICITADO

- Explicación clara a sus dudas o inquietudes.



4. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Hace referencia al cumplimiento del horario de atención establecido por la Institución por parte de la persona que atiende la dependencia.

5. AGILIDAD EN EL SERVICIO

- Rapidez y eficacia con las cuales fue atendido.

FOGD12

SATISFACCIÓN

DEL CLIENTE

	HERMANAS DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN - PROVINCIA DE MEDELLÍN	
SISTEMA DE GESTIÓN COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO		
CÓDIGO: FOGD12	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSIÓN: 6

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Apreciado miembro de la comunidad educativa:
Para la institución es muy importante conocer su opinión frente al servicio prestado. Tenga en cuenta que haya sido usuario de este servicio.

Indique a que grupo de la comunidad educativa pertenece usted:

Grupo	
Padre de familia	Estudiante

SERVICIO PRESTADO	
Rectoría	Coordinación de convivencia
Coordinación de primaria	Asesoría escolar
Coordinación académica	Secretaría
Economato	Biblioteca
Otro _____	Bibliobanco

Solicitamos comedidamente lea con atención los siguientes aspectos y asigne una calificación de 1 a 5 marcando con una X en las casillas que usted considere pertinente, teniendo en cuenta que el concepto 1 es el más bajo y 5 el más alto.

ASPECTO	1	2	3	4	5
Cordialidad en la prestación del servicio					
Claridad en la información entregada					
Respuestas y/o soluciones frente a lo solicitado					
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio					
Agilidad en el servicio					

Nota: Cuando su calificación sea menor a 4, por favor escriba en este espacio la razón (es).

INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL FOGD12

- 1. Seleccione el grupo. Bien sea padre de familia o estudiante. (Marque X)
- 2. Seleccione el servicio prestado. Escogiendo del listado de dependencias. (Marque X)
- 3. Califique de 1 a 5 los aspectos citados. Sólo 1 calificación por aspecto; pues de lo contrario, el formato es anulado.
- 4. Si la calificación de alguno de los aspectos es inferior a 4, explique las razones. (De esta manera podremos cualificar nuestro servicio)
- 5. Registre la fecha de diligenciamiento.

• **TODOS SE DEBE DILIGENCIAR CON LAPICERO Y SIN TACHONES.**

- Si requiere alguna explicación adicional me puede contactar y con gusto lo atenderé.

- Atentamente,

Hna. Amparo Jurado Franco.

HNA. AMPARO JURADO FRANCO
COORDINADORA DE GESTIÓN
Teléfono: 561-23-45 extensión 107