



INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR
PARTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

CÓDIGO:
PC-P-02

VERSIÓN:
1

FECHA: 07-01-2014
PÁGINA: 1 DE 2

1. PROPÓSITO

Describir las actividades a realizar para la evaluación que la Comunidad Educativa hace del servicio educativo prestado por la Institución Educativa Jorge Robledo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el diseño y la ejecución de instrumento de recolección de información que se aplican a la Comunidad Educativa con el fin de evaluar el servicio educativo prestado por la Institución Educativa Jorge Robledo

3. DEFINICIONES

N/A

4. METODOLOGÍA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	EVALUACIÓN REALIZADA POR VISITANTES PERMANENTES U OCASIONALES	Las personas que visitan ocasional o permanentemente la Institución Educativa, podrán diligenciar el formato PC-F-01 VISITAS INSTITUCIONALES con la finalidad de dar a conocer la opinión que tienen respecto del Ambiente Escolar y la atención observada en la IE. Los formatos estarán ubicados en la Secretaría de la Institución Educativa y serán regresados al Buzón de sugerencias o a la Rectoría.	Porteros, Secretarías
2	SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	Diversos usuarios podrán dar a conocer de manera espontánea y a petición de parte, algunos puntos de vista del desempeño funcional de la Institución Educativa en general o de algún empleado en particular a través del formato PC-F-03 PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS . Los formatos estarán ubicados en la Portería y en la Secretaría de la Institución Educativa y ser regresados al Buzón de sugerencias o a la Rectoría.	Porteros, Secretarías
3	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Durante el cuarto período del Calendario Escolar se aplicará a diversos estamentos de la Comunidad Educativa el formato PC-F-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN , con el fin de conocer su opinión sobre los aspectos generales del servicio educativo prestado por la Institución Educativa Jorge Robledo	Coordinadores



INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR
PARTE DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

CÓDIGO:
PC-P-02

VERSIÓN:
1

FECHA: 07-01-2014
PÁGINA: 2 DE 2

4	SUGERENCIA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	En la dirección electrónica www.iejorgerobledo.edu.co la comunidad educativa podrá hacer sugerencias, quejas y reclamos utilizando el link CONTÁCTENOS . 2 veces por semana el Rector o quien el asigne, deberá hacer seguimiento a las mismas y reportarlas a quien corresponda.	Rector Secretarías
	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	Mensualmente el Comité de calidad se reunirá con el propósito de revisar la información contenida en los diferentes registros generados en este proceso, con el fin de definir acciones correctivas y de mejora.	Rector y Comité de Calidad
		Inicia de nuevo etapa 1	

5. REGISTROS

- 5.1 PC-F-05 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS
- 5.2 PC-F-04 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- 5.3 PC-F-03 VISITAS INSTITUCIONALES

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- 6.1 Ley General de Educación
- 6.2 Encuesta Municipal de Percepción de Ambiente Escolar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
COORDINADOR DE CALIDAD	LÍDER DE PROCESO	JUAN GUILLERMO BASTIDAS M