

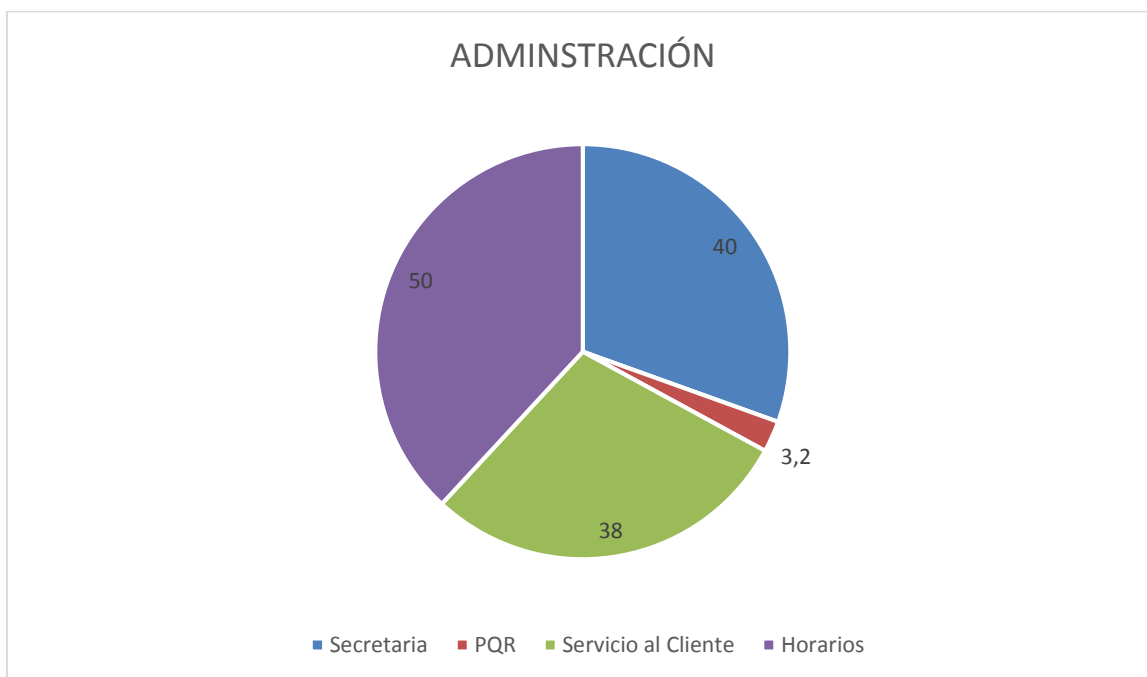
Resultados de la auto evaluación Institucional para la vigencia año 2017.

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes se realizaron las siguientes mediciones

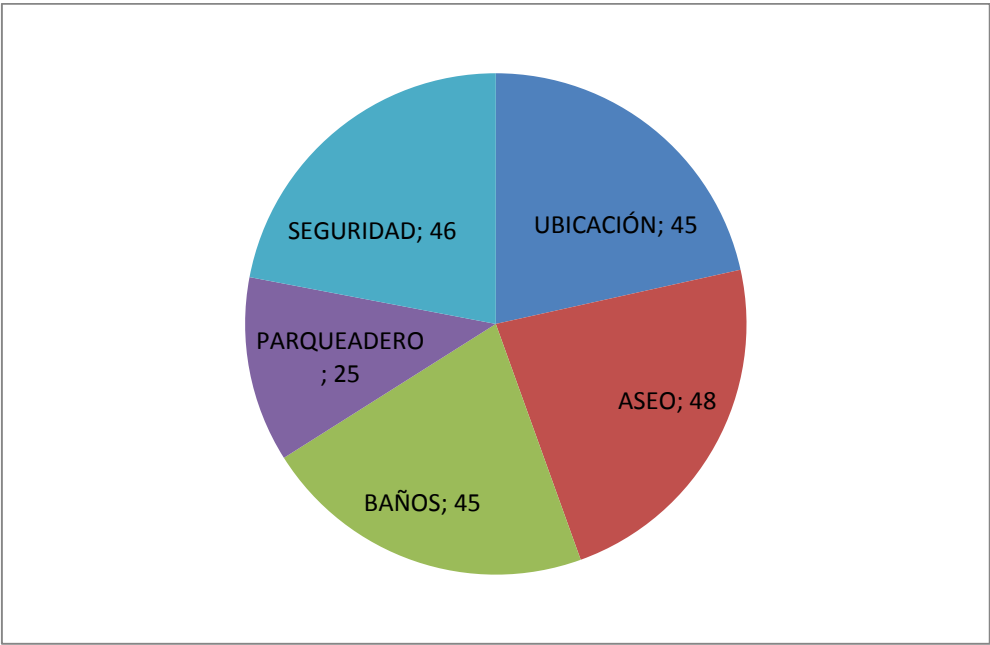
- a) Se aplicó encuesta de satisfacción a los estudiantes la respondieron 103 estudiantes
- b) Se aplicó entrevista al personal docentes 4, administrativos 3, servicios generales 1
- c) Se aplicó evaluación de desempeño a los estudiantes vinculados a práctica empresarial para medir el grado de satisfacción del sector productivo. 4

Grado de satisfacción del estudiante

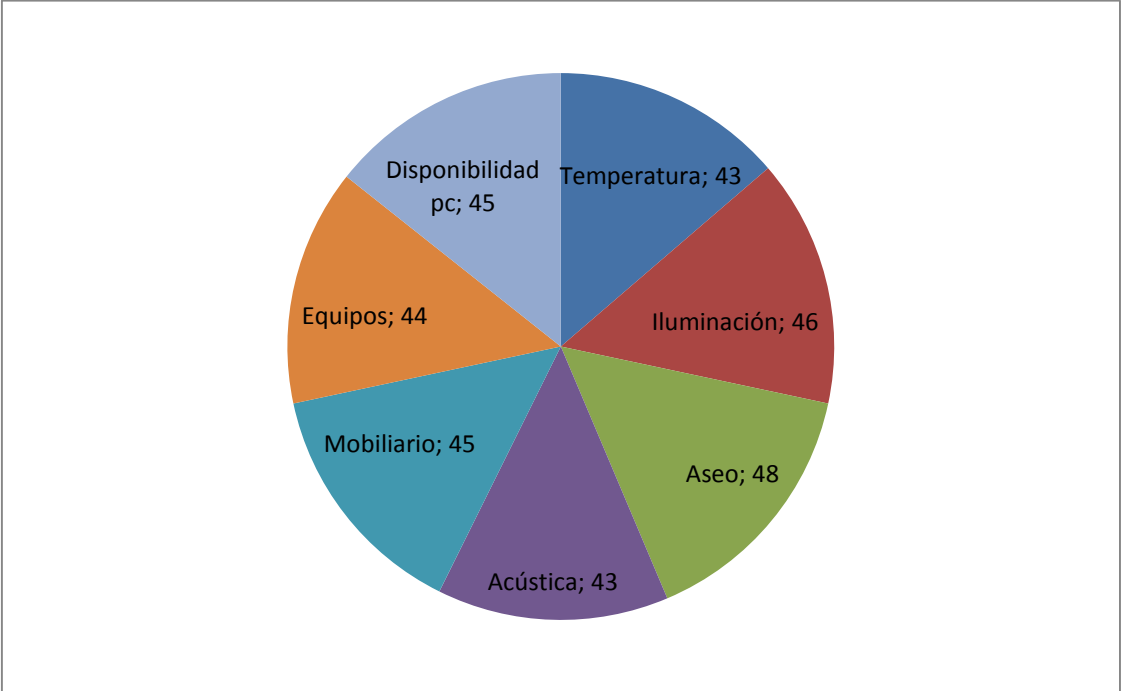
Promedio Administración servicio al cliente con un 3.8



Planta Física Promedio 41,8 sobre 50



Ambientes de Aprendizaje: Promedio 44,8 sobre 5



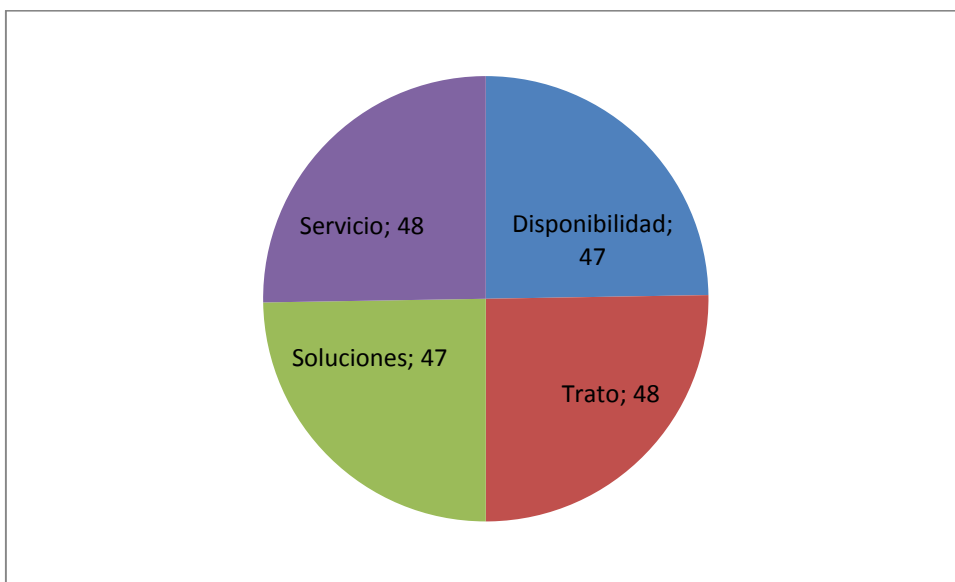
Docentes: Promedio 48,8 sobre 50



Contenidos promedio 47,7



Coordinador: promedio obtenido 47,5



De acuerdo a la evaluación aplicada a los estudiantes se encuentra en un promedio de satisfacción de: 4,7 lo que demuestra que nuestros estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido.

EVALUACIÓN SECTOR PRODUCTIVO

Para medir la satisfacción del servicio se aplicó cuestionario el cual fue respondido telefónicamente arrojando los siguientes resultados:

SECTOR PRODUCTIVO

| Empresa | Andrés Carne de Res | Ayurá SAS | Universidad Sergio Arboleda | Fundación Senderos de Verdad y Vida | Colegio Julio Fontan | PREMEDIO |
|---|---------------------|-----------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------|----------|
| 1- Agilidad en la atención recibida | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,6 |
| 2-Cordialidad, amabilidad y respeto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3-Horarios de atención | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4-Asesoría en la solución de inquietudes | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,6 |
| 5- Interés por satisfacer las necesidades de los clientes | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4,4 |
| 6-Cumplimiento en los acuerdos del servicio | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,6 |
| 7-Claridad en la información suministrada | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,8 |

CLIENTES EXTERNOS

| Empresa | Sumicol (Corona) | Mexhichen Derivados Colombia S.A | Alpa Colombia | Pam Colombia | Aida Garrido Bonill | PREMEDIO |
|---|------------------|----------------------------------|---------------|--------------|---------------------|----------|
| 1- Agilidad en la atención recibida | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,8 |
| 2-Cordialidad, amabilidad y respeto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3-Horarios de atención | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 |
| 4-Asesoría en la solución de inquietudes | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5- Interés por satisfacer las necesidades de los clientes | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6-Cumplimiento en los acuerdos del servicio | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7-Claridad en la información suministrada | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

CONCLUSIONES

1. Se ve la necesidad en mejorar en la fase de la fidelización al cliente en este caso de los estudiantes de los diferentes programas y cursos.
2. Se requiere mejorar en cuanto a la planta física en buscar convenios para parqueaderos, por lo demás los miembros de la ENI ven con un promedio de 4.18 de 5.0 en un buen manejo las instalaciones.
3. Frente a la auto evolución de los Ambientes de Aprendizaje con un promedio 44,8 sobre 5, siendo muy favorable para la ENI, ya que se cumple a satisfacción, por el nivel de los contenidos de cada uno de los módulos para cumplir con los estándares establecidos por el Ministerio de Educación frente a las competencias.
4. Frente a la evaluación a los docentes con un porcentaje de 48,8 sobre 50, siendo muy favorable para la ENI, ya que estos cumplen con las expectativas de estrategias académicas y pedagógicas para que se de un verdadero proceso de aprendizaje por competencias que es el principal objetivo en la ENI.
5. Cuando se hace la pregunta frente a los contenidos de los módulos de los programas por carreras técnicas laborales por competencias el promedio 47,7, de notándose un nivel alto en su aprobación frente a las necesidades de conocimiento requerido por los estudiantes, para ser aptos en el mundo laboral.
6. Todo este proceso se ve reflejado en el manejo de sus funciones y actividades frente a la coordinación académica por lo cual el promedio obtenido 47,5 para el coordinador.
7. De acuerdo a la evaluación aplicada a los estudiantes se encuentra en un promedio de satisfacción de: 4,7 lo que demuestra que nuestros estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido.

Elaborado por: Gerente General Escuela Nacional de Informática

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

POLÍTICA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con nuestra Política de Calidad la evaluación del mejoramiento continuo de todos nuestros procesos garantiza la revisión del programa Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar Administrativo, definiendo revisiones semestrales en las que se incluyen los contenidos, los recursos, los instrumentos de evaluación aplicables, etc., realizadas en primera instancia por el Coordinador Académico en conjunto con los Docentes de Planta encargados de dictar las clases, quienes conforman un COMITÉ ACADÉMICO del programa en cuestión.

Estas revisiones están enmarcadas dentro de los parámetros establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, y se inician desde la revisión de la Norma de Competencia Laboral pertinente, pasando por los Conocimientos esenciales, Criterios de desempeño, Evidencias requeridas y Rangos de aplicación, verificando que todos estos componentes normativos se encuentren cubiertos en el Módulo de Formación correspondiente por los Saberes, Los

Instrumentos de Evaluación correspondientes, los Criterios de Evaluación y demás componentes del Módulo.

Junto con una encuesta que se realiza a los estudiantes de todos los semestres y programas el cual hace referencia a cada una de las áreas de las que está compuesta la ESCUELA NACIONAL DE INFORMATICA. Esta se lleva acabo a mitad de cada semestre con el objetivo de encontrar las no conformidades y realizar un plan de mejoramiento.