



**¿Cómo  
terminamos este  
año?  
Presentamos los  
resultados del  
año 2018**

## RESULTADOS DE INDICADORES

221	Imp	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	BELTHCAP	1	1	↑	100,00	93,75	93,75
220	Imp	COBERTURA DE CAPACITACION	BELTHCDC	1	1	↑	100,00	99,51	99,51
261	Imp	COBERTURA DE LA CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN A EMERGENCIAS	BELTHCCAEMER	1	1	↑	100,00	100,00	100,00
219	Imp	CONCIENCIA EN EL REPORTE DE INCIDENTES DE TRABAJO	BELRECRIT	1	1	↑	N.A.	N.A.	N.A.
222	Imp	CONDICIONES MEJORADAS	BELRCM	1	1	↑	30,00	50,00	50,00
100	Ef	DESEMPEÑO DE DOCENTES: NIVEL ALTO	BELTHNivel Alto	1	1	↑	95,00	85,19	85,19
96	Ef	DESEMPEÑO DE LAS ESTUDIANTES EN LAS PRUEBAS SABER 11°	BELPEPrue.Sab.11	1	1	↑	70,00	56,76	56,76
97	Ef	DESEMPEÑO DE LAS ESTUDIANTES EN LAS PRUEBAS SABER 3°-5°-9°	BELPEP.S.3-5-9	1	1	↑	70,00	75,00	75,00
223	Ef	DESEMPEÑO DE LAS ESTUDIANTES EN MARTES DE PRUEBA	BELPEDDLEEMDP	1	1	↑	70,00	72,30	72,30
99	Ef	DESEMPEÑO DOCENTES CON PROMEDIO > 2,5	BELTHDES.DOC>2,5	1	1	↑	95,00	92,59	92,59
93	E	GESTIÓN DEL RIESGO	BELGDRiesgos	4	4	↑	50,00	87,50	87,50
98	Ef	MEJORAMIENTO ACADÉMICO: APROBACIÓN DE ASIGNATURAS POR PARTE DE LAS ESTUDIANTES	BELPEMAADAPPDLE	1	1	↑	90,00	81,70	81,70
101	Ef	RECAUDO DE PENSIONES	BELRFPensiones	1	1	↓	25,00	69,29	69,29
94	Imp	RETROALIMENTACIÓN DE CLIENTES	BELGDQyR	1	1	↑	95,00	100,00	100,00
262	Imp	SIMULACRO DE EMERGENCIAS	BELTHSIMUEMER	1	1	↑	100,00	100,00	100,00



**GD:** Los dos indicadores: **GESTIÓN DEL RIESGO y RETROALIMENTACIÓN DE CLIENTES**, alcanzaron las metas propuestas, por el compromiso e interés de la líder del proceso en la atención a los usuarios y en ser proactiva ante el servicio.

**PE:** Se midieron 4 indicadores, con un cumplimiento a nivel general parcial: **DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES EN MARTES DE PRUEBA y DESEMPEÑO DE LAS ESTUDIANTES EN LAS PRUEBAS SABER 3°, 5° 9°**. Alcanzaron la meta propuesta, por la responsabilidad y compromiso de los estudiantes y por la toma de conciencia del docente ante el uso de estrategias didácticas que retroalimentan el aprendizaje.

**DESEMPEÑO DE LAS ESTUDIANTES EN LAS PRUEBAS SABER 11° - y MEJORAMIENTO ACADÉMICO** no alcanzaron la meta, debido a que las estudiantes les faltan dedicación y compromiso por mejorar su desempeño académico, demostrando conformismo en las notas obtenidas y a nivel institucional se deben implementar estrategias en cada área, que ayuden a fortalecer los resultados.

**TH:** En este proceso se propusieron 6 indicadores, de los cuales 2 alcanzaron la meta: **COBERTURA DE LA CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN A EMERGENCIAS y SIMULACRO DE EMERGENCIAS**, debido al cumplimiento de las actividades programadas, interés por recibir información y por la responsabilidad ante las funciones asignadas.

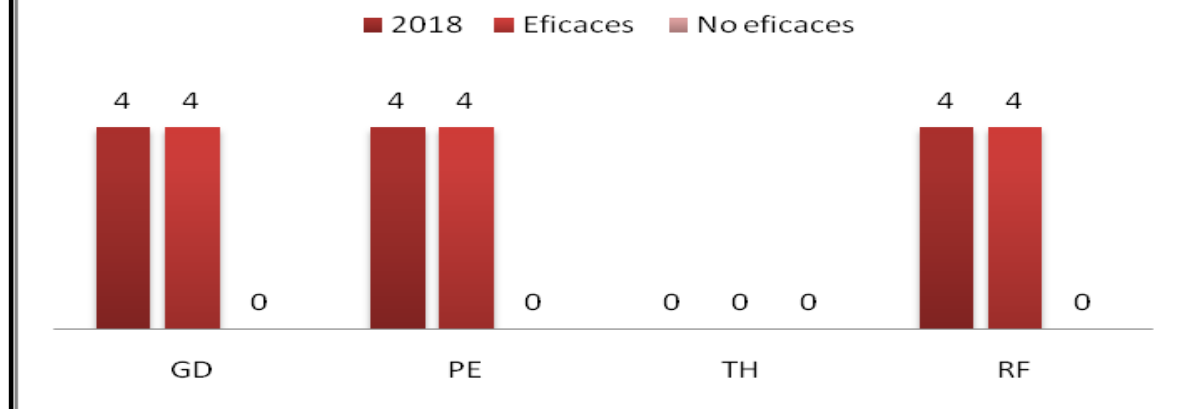
Los 4 indicadores que no alcanzaron la meta: **DESEMPEÑO DOCENTES (Nivel Alto y Cumplimiento de habilidades) - CAPACITACIÓN AL PERSONAL y COBERTURA DE CAPACITACIÓN**, una de las principales causas es el ausentismo, lo cual afecta el ambiente laboral y el desarrollo de las habilidades de los docentes, cuyos resultados se ven reflejados en la evaluación de desempeño. Para integrar al docente en las temáticas tratadas en las jornadas, se les dedicaba otros momentos, con el fin de dar la información pertinente y evitar deterioro en la comunicación.

**RF:** Se registran 3 indicadores: Dos de ellos son: **CONDICIONES MEJORADAS - CONCIENCIA EN EL REPORTE DE INCIDENTES DE TRABAJO**, éstos cumplieron las metas propuestas, debido a que las responsables demostraron apropiación e interés por dar respuesta a necesidades identificadas.

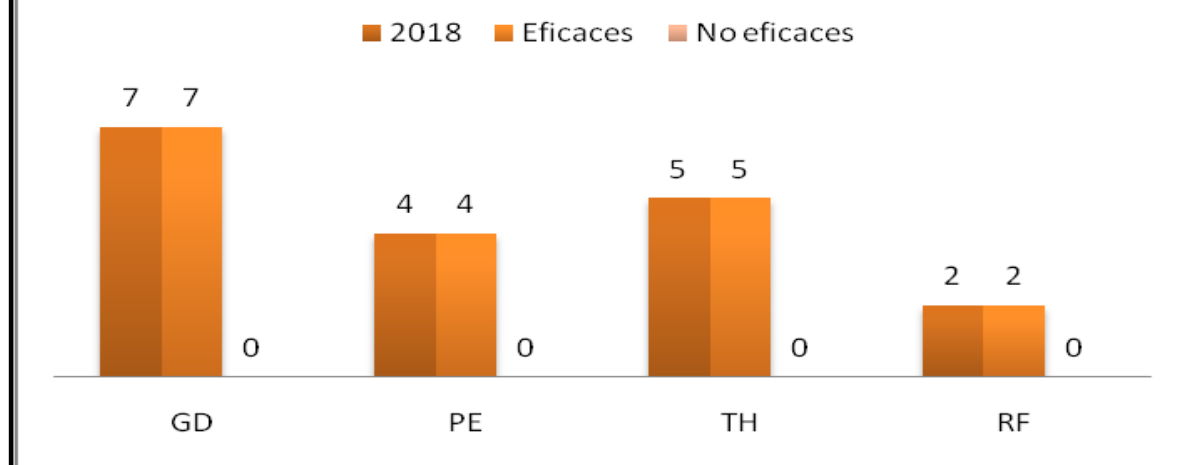
**EL DE RECAUDO DE PENSIONES** no alcanzó la meta; las estrategias propuestas no fueron eficaces, ni el compromiso de los padres de familia fue constante.

**ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y EFICACES**

## ACCIONES CORRECTIVAS



## ACCIONES DE MEJORA

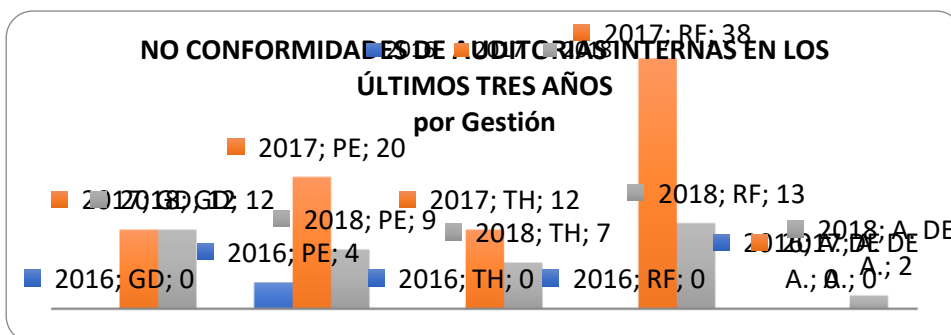


Las acciones tanto correctivas como de mejora fueron realizadas en su totalidad, con eficacia y acorde con lo direccionado por la toma de conciencia y compromiso del personal implicado en ellas, frente al cumplimiento de requisitos de norma, institucionales y del SG.

Se hace necesario fortalecer el aspecto de toma de conciencia, con el fin de evitar atrasos, dificultades en el desarrollo de los procesos, multiplicación de trabajo y actividades de más.



## Resultados de las auditorías internas

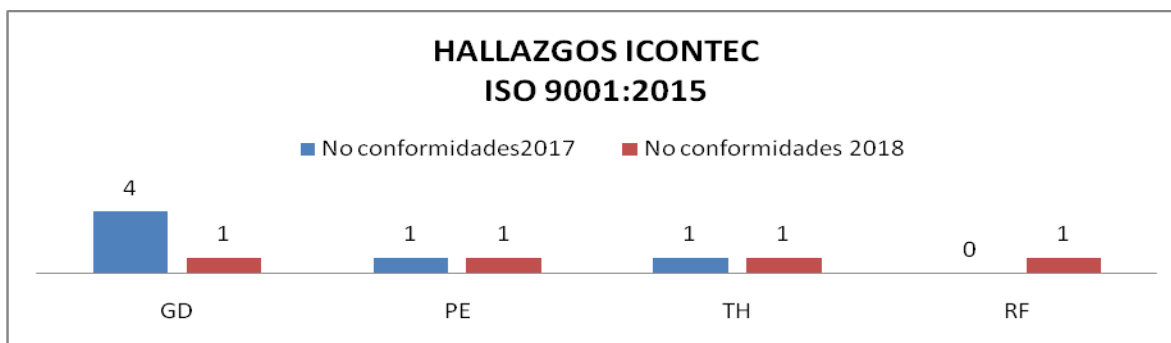


En nuestra Institución el proceso en donde no se registraron NC, fue en Talento Humano, por el cumplimiento de los requisitos del SG.

Los líderes de los procesos en general demostraron apertura hacia las informaciones dadas para la ejecución de actividades.

Sin embargo, se analizaron las causas identificándose la falta de toma de conciencia y de reinducción a los líderes de procesos y personal implicado en ellos. Se realizaron las acciones propuestas, minimizando las causas mencionadas.

## Resultados de auditorías externas

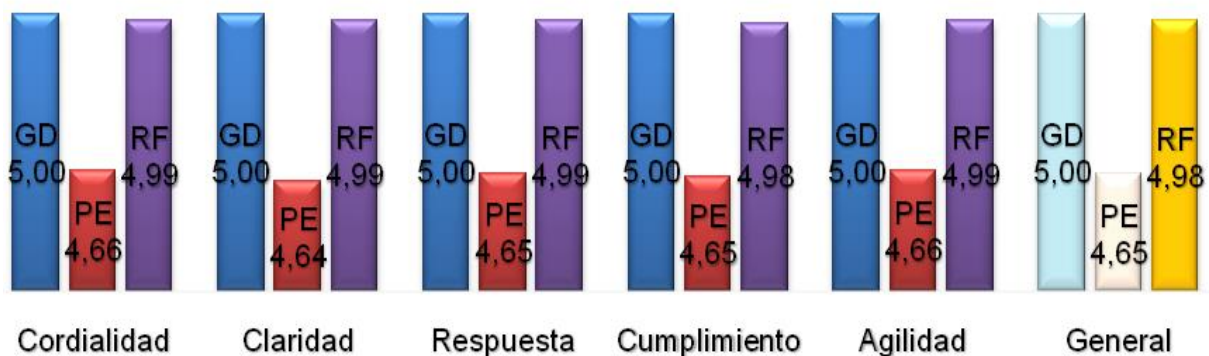


Comparando los datos de los dos años expuestos, se observa que el cumplimiento de requisitos es un aspecto tenido en cuenta para el desarrollo de lo planeado.

En este año fue más notorio, se resalta el compromiso, madurez y asimilación de los requisitos de la norma. Sin embargo, al realizar el análisis de causa de las NC registradas, se sigue encontrando la falta de toma de conciencia de los responsables de procesos, ante la ausencia de aplicación de requisitos internos y sus implicaciones. Lo que exige un mayor control y apropiación de los procesos

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

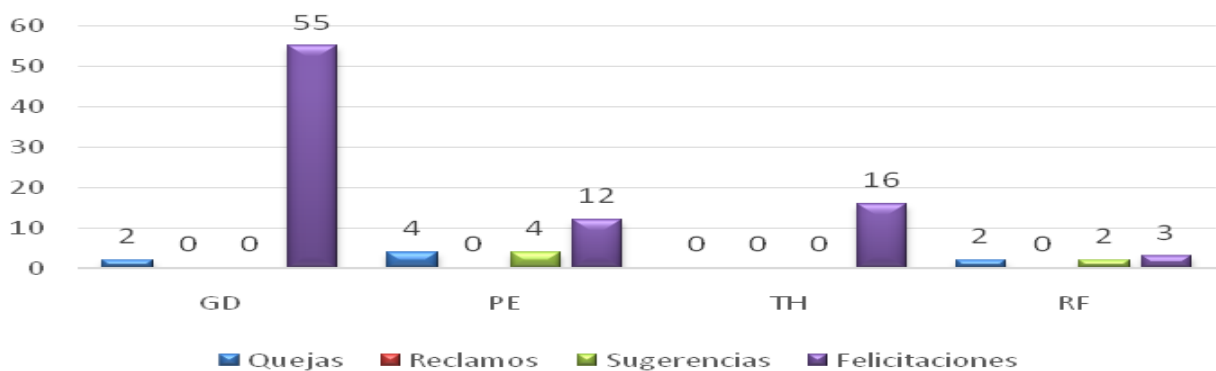
Síntesis por Gestión 2018



Las calificaciones son consideradas eficaces, todos los aspectos demuestran satisfacción en la atención, escucha, solución y cumplimiento de lo pactado en cada dependencia, se evidencia en las calificaciones que oscilan entre 4,64 y 5,00.

## MANIFESTACIONES DEL AÑO

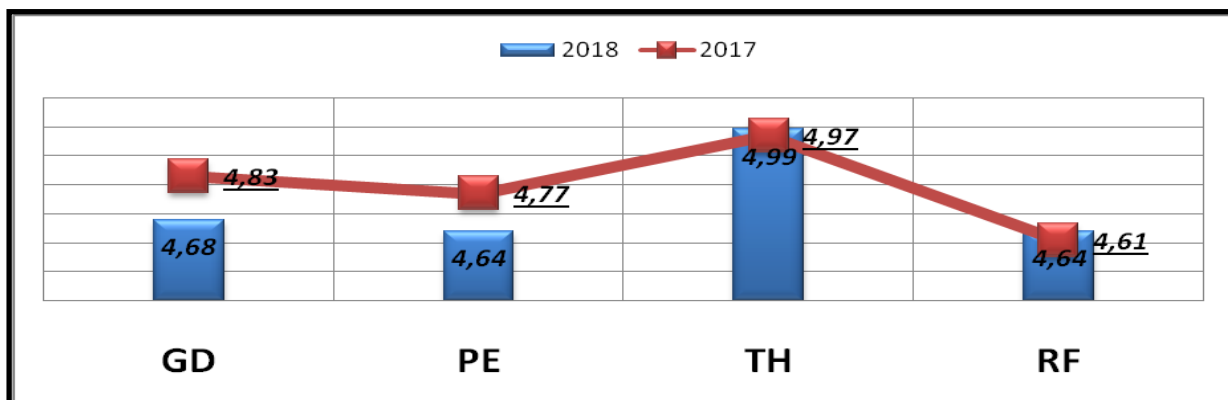
QRSF - 2018



Es evidente el volumen significativo en las felicitaciones; manifestaciones causadas por la nueva infraestructura, lo que propicia en los clientes satisfacción, valoración e integración en las actividades realizadas en la Institución.



## AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL



En los resultados de la Autoevaluación Institucional participaron todos los estamentos de la comunidad educativa, a los cuales se les dio a conocer oportunamente los resultados y se analizaron, obteniendo aportes para la mejora en los procesos, disminuyeron los resultados en los procesos de GD y PE, los encuestados evidencian que se deben reforzar los aspectos de la identificación de las Instancias de participación y fortalecer los estímulos hacia los estudiantes y el proceso de aprendizaje desde Sislenguas.

## AÑO DE LA GRATITUD

Agradecimiento a la comunidad, en cabeza de la Hna. Ángela, por el apoyo institucional, en Asamblea General



Agradecimiento a Dios por cada día y bendición recibida a través de las Eucaristías



Agradecimiento a las exalumnas por su constancia, permanencia y sentido de pertenencia



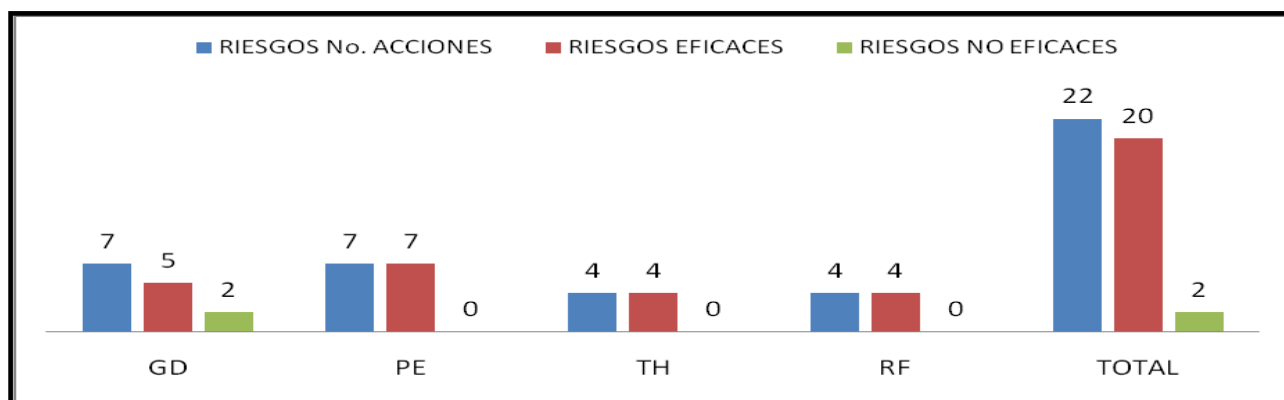
Agradecimiento por todo lo recibido en el año, a través del árbol de la Gratitud



Agradecimiento a las Hermanas en su día, por parte de la comunidad

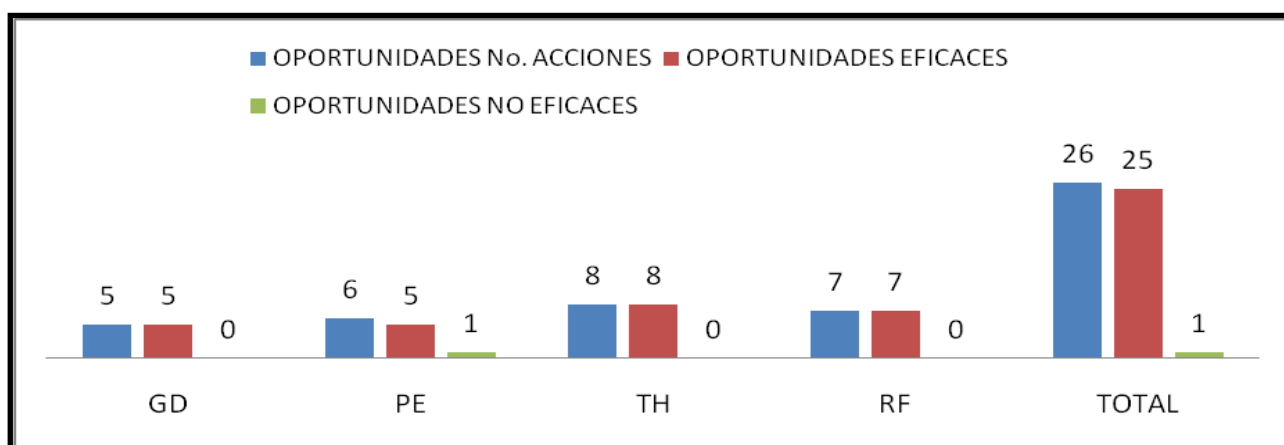


## EFICACIA RIESGOS



Las fuentes que permitieron identificar los riesgos, en su mayoría fueron sobre aspecto legal y reglamentario, problema crítico, satisfacción de la comunidad educativa, resultados externos...para los cuales se planearon 22 acciones que mitigaran su nivel, propiciando que, de los 8 riesgos, 6 bajaran de nivel, 1 se quedara igual y otro aumentara. Contribuyeron a la mejora en diferentes aspectos como: académico, de convivencia, y demás ámbitos institucionales

## EFICACIA OPORTUNIDADES



Las fuentes de las oportunidades como: tecnológicos, socioculturales, económico, conocimiento y desempeño, permitieron identificar oportunidades que favorecieron diferentes aspectos para fortalecer los procesos y por ende lograr la mejora en el servicio educativo e institucional



## **ACCIONES DE MEJORA PARA TRABAJAR EN EL 2018. RESULTADOS DE LOS PROCESOS**

Implementar y hacer seguimiento al plan de acción correctivo sobre el ausentismo, sus implicaciones y criterios: "NO FALTO, NO AFECTO"

Optimizar y dinamizar la página Web institucional

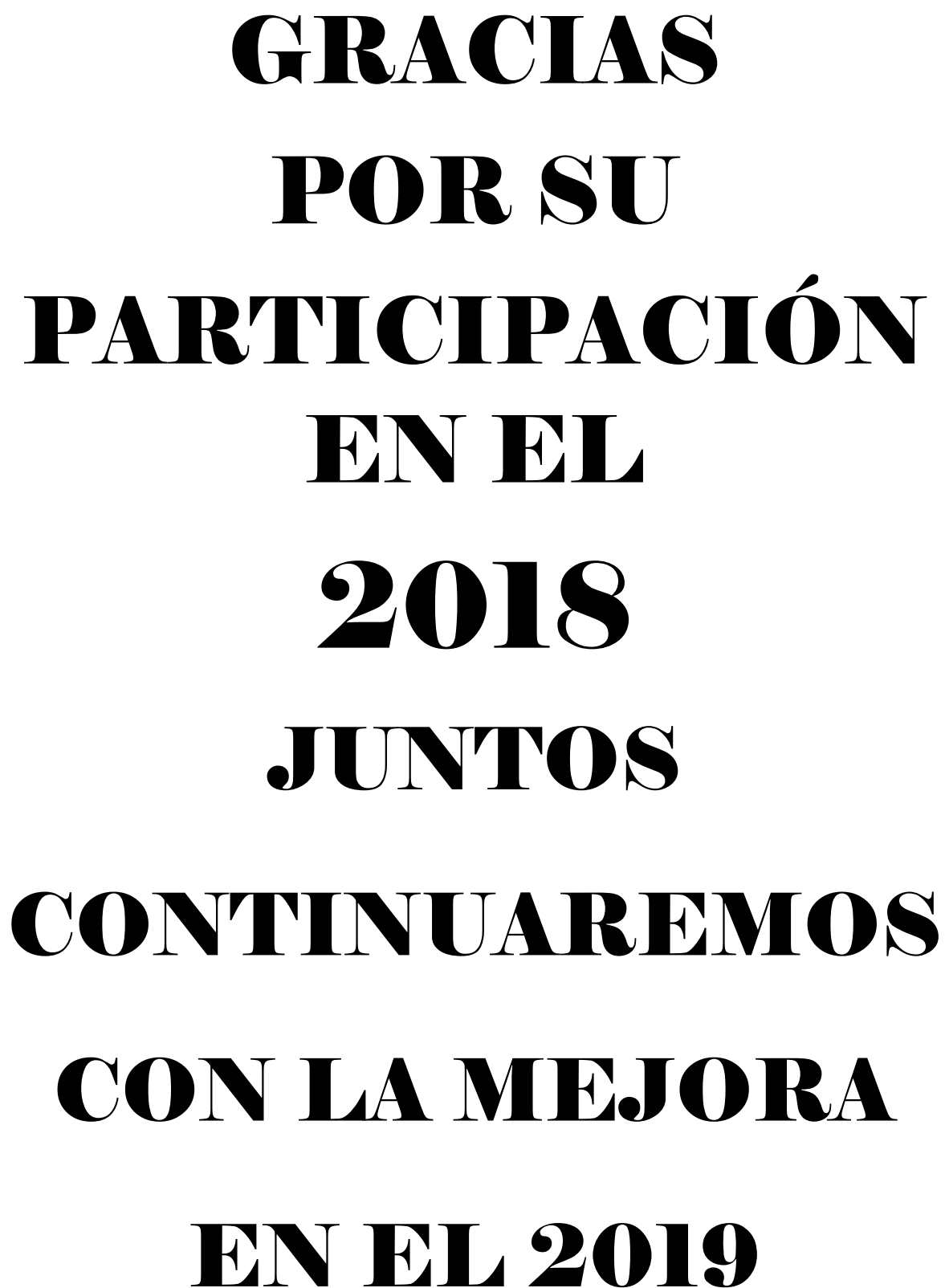
Implementar un Plan de acción de Mejora "MI VALOR AGREGADO"

Sensibilizar a los usuarios frente al uso del formato "Satisfacción del cliente" FOGD12 y a la solicitud de la prestación del servicio

Trabajo sobre la política de gestión (abordar sus aspectos, especialmente medio ambiente)

Seguimiento a la empresa encargada de cobro de cartera COBI

Promoción del Gobierno Escolar e Instancias de Participación



**GRACIAS  
POR SU  
PARTICIPACIÓN  
EN EL  
2018  
JUNTOS  
CONTINUAREMOS  
CON LA MEJORA  
EN EL 2019**