

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL
“ITFIP”



**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PERIODO B 2023**



SC6793-1



CO-SC6793-1



ITFIP

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP PERIODO B 2023



SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD

2023



INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión: 6.0

Fecha De Emisión: Octubre de 2023

Código: I-GCD-01

INTRODUCCIÓN

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para dar continuidad con el Sistema Integrado de Gestión; ha venido aplicando como herramienta para la recolección de información la Encuesta de Satisfacción al cliente, para el mejoramiento continuo ya que de ésta, se pueden identificar problemas existentes en la prestación del servicio que no se habían analizado profundamente y a su vez se arrojan resultados que determinan criterios y estrategias para lograr satisfacer las necesidades de los mismos.

El presente informe muestra los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta, además del análisis donde gráficamente se pueden visualizar con claridad para su interpretación y la toma de decisiones tanto de la alta dirección como de los líderes de proceso a través de la formulación de acciones correctivas y de mejora que permitan entregar un buen servicio y procurar por la satisfacción y conformidad de los clientes.

La aplicabilidad de éste instrumento permite también resolver inquietudes en el servicio y asegurar la amigabilidad para el cliente, porque asegura su participación e interés al momento de brindar información útil y segura.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVOS GENERAL

Conocer el grado de satisfacción y la percepción de los clientes en la prestación de cada uno de los servicios que brinda el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP, en el periodo B de 2023.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar encuesta de satisfacción a la población objeto teniendo en cuenta el resultado de la muestra arrojado.
- Presentar y analizar el resultado arrojado por la encuesta sobre la prestación de servicios y satisfacción del Cliente.
- Conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a los servicios que presta la Institución.
- Realizar la retroalimentación sobre los resultados arrojados, para la toma de decisiones y creación de estrategias que puedan contribuir con el mejoramiento continuo de la Institución.

INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL S.G.C PERIODO B 2023

2. METODOLOGÍA

Para la medición de la prestación de servicios y satisfacción al cliente en la Institución fue importante ajustar la encuesta y definir algunos criterios con variables cuantitativas y cualitativas, que permite conocer el criterio de los estudiantes; bajo la directriz que emana el Sistema de Gestión de Calidad.

El resultado de la muestra fue tomado por la cantidad de estudiantes matriculados en cada uno de los diferentes programas y niveles que se encuentran en la Institución; el total fue de 353.

El presente documento contempla el procedimiento que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra de los estudiantes a encuestar por programa académico, con el fin de asegurar la obtención de una información representativa y consistente. Se implementó el método de muestreo por conveniencia como técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso., en un intervalo de tiempo dado, para garantizar que todos los estudiantes tuvieran la misma oportunidad de ser encuestados.

FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA B 2023	
Tipo de Encuesta	Presencial y Virtual
Fecha de Aplicación	Octubre de 2023
Lugar de Aplicación	Virtual Formulario Google en el ITFIP, Ceres y Ampliación Ibagué
Medios de Recepción	Virtual
Población Objetivo	Estudiantes
Sistematización de la Encuesta	Medio virtual formulario Google
Informe	Líder Sistema de Gestión de Calidad

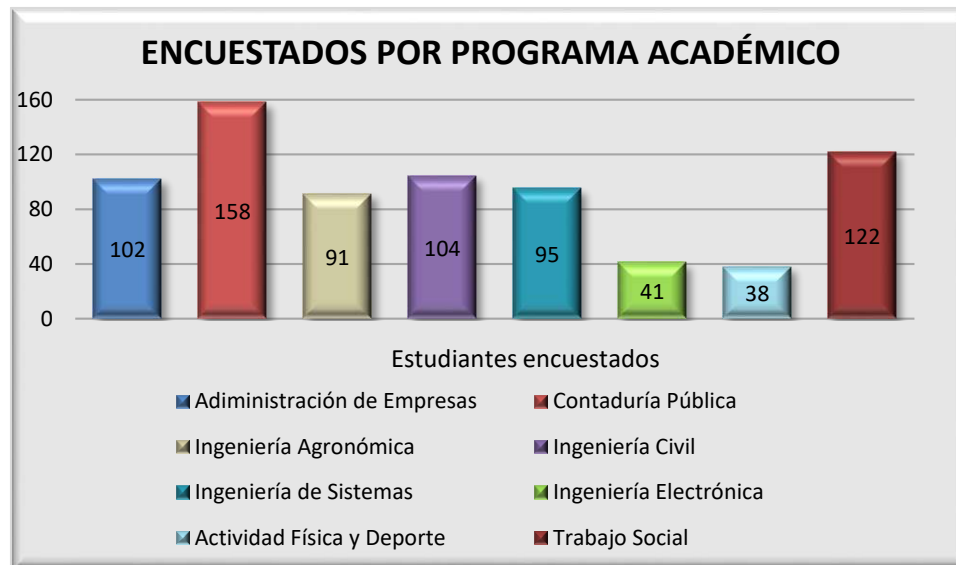
3. RESULTADOS

La encuesta aplicada en el ITFIP, ha tenido diferentes actividades para la recolección de la información donde la población objetivo ha sido de 4462 estudiantes de los diferentes programas que se están orientando, arrojando una muestra de 353, quienes realizaron la encuesta se tuvo un total 751 clientes; describiendo a continuación cada una de las preguntas con los resultados obtenidos y para una mejor apreciación se muestran las gráficas obtenidas.

Programa Académico

Nombre Programa	No. Estudiantes	%	Estudiantes a Encuestar	Estudiantes Encuestados
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	716	16,15	57	102
CONTADURÍA PUBLICA	656	14,73	52	158
INGENIERÍA AGRONOMICA	354	7,92	28	91
INGENIERÍA CIVIL	737	16,49	58	104
INGENIERÍA DE SISTEMAS	577	12,75	45	95
INGENIERIA ELECTRONICA	271	6,06	21	41
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	461	10,32	36	38
TRABAJO SOCIAL	690	15,44	55	122
TOTAL	4462	100	353	751

Nombre Programa	Estudiantes Encuestados	%
Administración de Empresas	102	13,58
Contaduría Pública	158	21,04
Ingeniería Agronómica	91	12,12
Ingeniería Civil	104	13,85
Ingeniería de Sistemas	95	12,65
Ingeniería Electrónica	41	5,46
Actividad Física y Deporte	38	5,06
Trabajo Social	122	16,25
TOTAL	751	100



Los datos anteriores fueron arrojados, por quienes de manera voluntaria diligenciaron la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta el resultado de la muestra y de esta forma se realiza la operación para tener conocimiento del total de estudiantes a encuestar por cada uno de los Programas Académicos ofertados por la Institución; como lo muestra la gráfica el programa de Contaduría Pública tuvo mejor participación en el diligenciamiento de la encuesta, seguido del programa de Trabajo Social, de los cuales son los programas con mayor población.

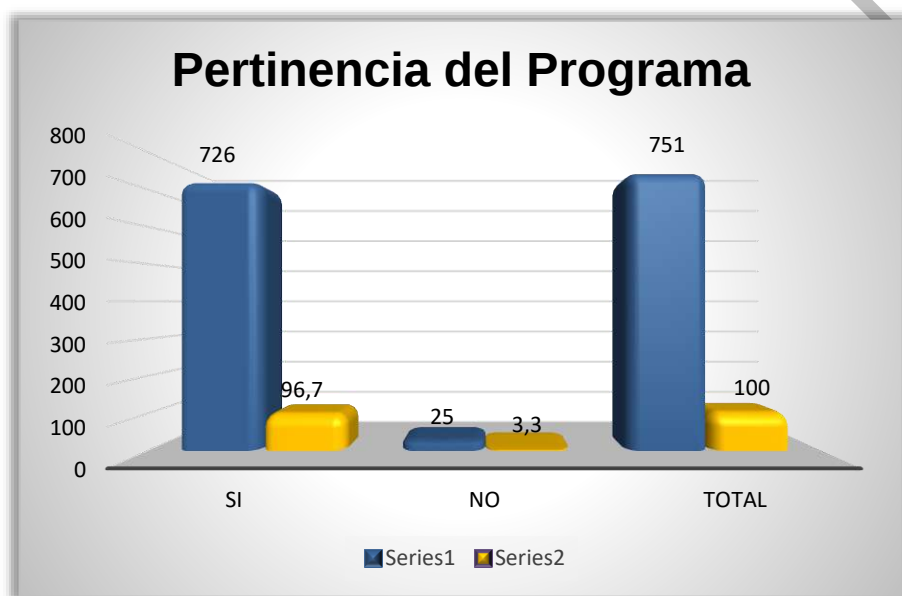
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Malo

I. PROGRAMA ACADÉMICO

A. PERTINENCIA ¿Considera que el programa académico que adelanta se ajusta a las necesidades del entorno?

Pertinencia del Programa		
SI	726	96,7%
NO	25	3,1%
TOTAL	751	100

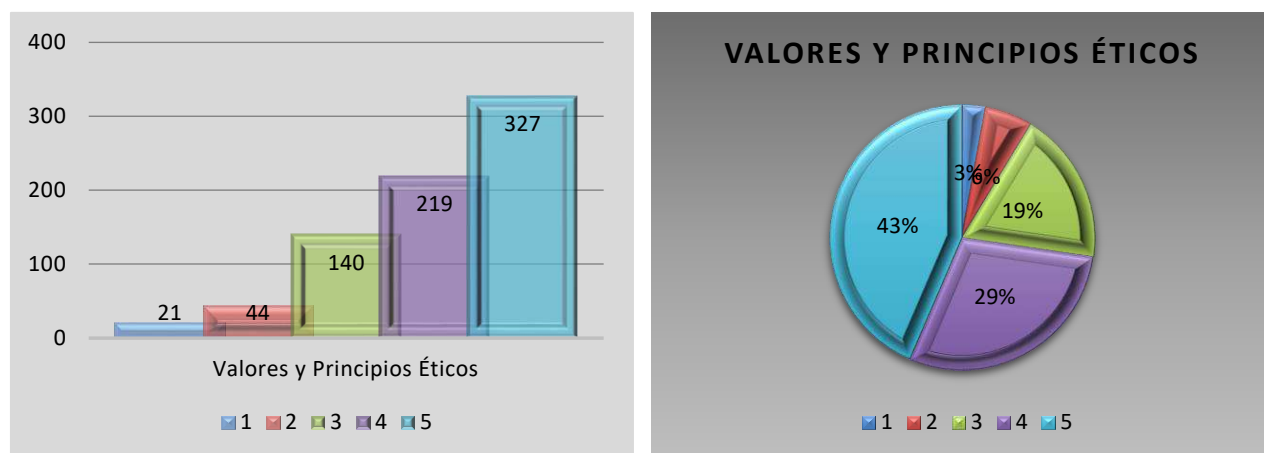


De acuerdo a la pregunta de la pertinencia del programa, el 96,7% de los encuestados dicen que el programa es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto y un menor porcentaje de 3,3% consideran que los programas que cursan en la actualidad no son pertinentes.

SATISFACCIÓN CON LOS CONTENIDOS. ¿La formación académica que está recibiendo por medio de los espacios académicos, ha contribuido a la obtención de las siguientes competencias?

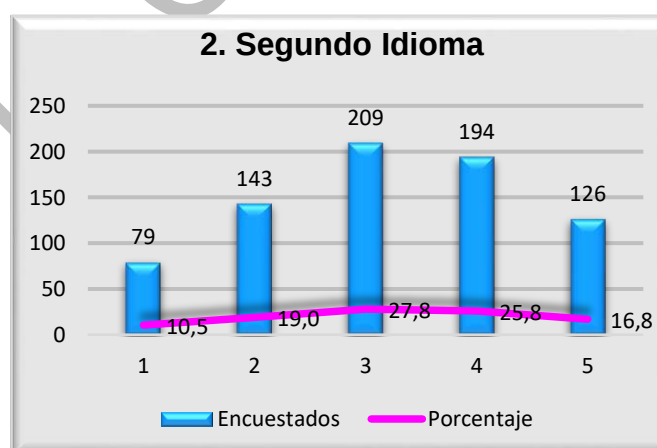
Esta sección tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje, obtenido con relación a la formación recibida en las siguientes competencias.

Competencia 1. Valores y Principios Éticos



Como lo muestran las gráficas anteriores, de los 751 encuestados, el 43% (327) contestaron que durante el proceso de formación es excelente la competencia en los valores y principios éticos, el 29% (219) estudiantes dicen que es buena, y la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo arrojan un porcentaje del 28% (205) estudiantes, menos de la mitad de los estudiantes que diligenciaron la encuesta. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que la institución establezca estrategias para sensibilizar y apropiar los valores y principios éticos en la comunidad.

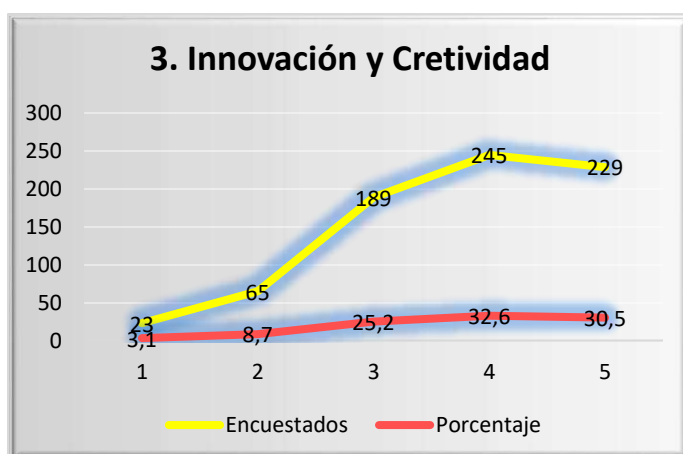
Competencia 2. Segundo Idioma



La gráfica anterior muestra que el 27,8% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación 3, definiendo que la orientación para el segundo idioma es regular; seguido se tiene el criterio de calificación buena con un porcentaje de 25,8% y el 16,8%

respondieron que es excelente; además el 19% manifestaron que es deficiente y el 10,5% contestaron que es mala. Teniendo en cuenta la información anterior es importante incentivar y crear estrategias que puedan fortalecer el segundo idioma en los estudiantes.

Competencia 3. Innovación y Creatividad



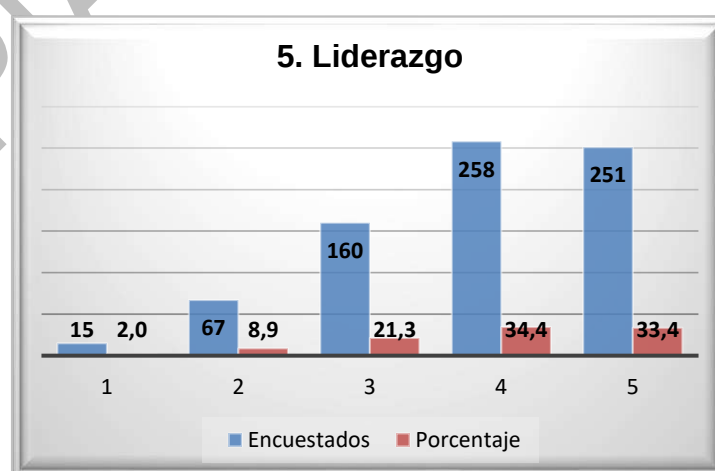
El resultado arrojado según encuesta de satisfacción realizada para la competencia innovación y creatividad, muestra que 32,6% de los estudiantes han contestado que es buena, seguido se tiene el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 30,5% de los estudiantes encuestados. Dado que el restante 37% respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo, es importante que la institución diseñe estrategias para despertar y fortalecer en los estudiantes la innovación y la creatividad dentro de su carrera profesional.

Competencia 4. Emprendimiento



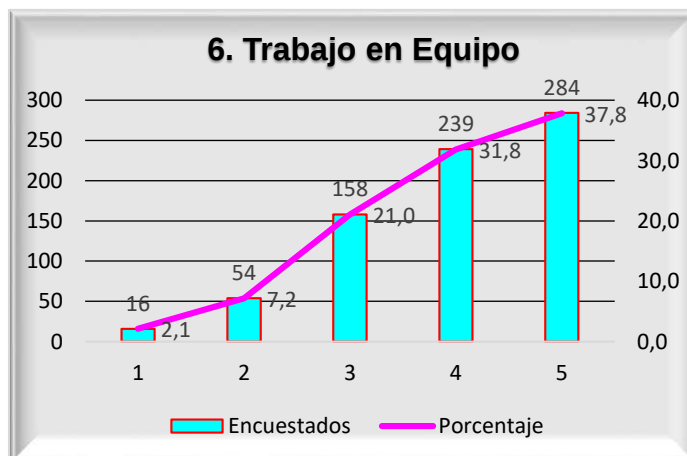
La gráfica anterior muestra que el 30,6%, de los estudiantes expresan que la orientación de la competencia de emprendimiento es buena y un 29% contestaron que es excelente para un total de (448) estudiantes; el 26,4% de los estudiantes responden que es regular dicha competencia. Con el resultado anterior se debe mantener un aprendizaje donde los estudiantes fortalezcan el emprendimiento dentro de su carrera profesional y puedan crear oportunidades, planteando una visión global y de esta forma desarrollar investigación y crear empresa.

Competencia 5. Liderazgo



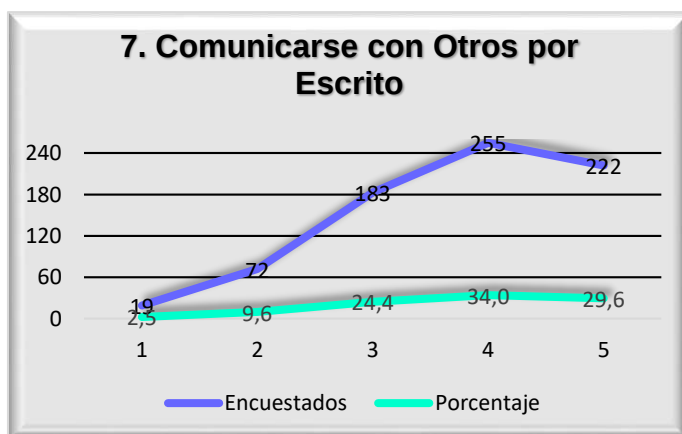
La gráfica anterior muestra que 34,4% de los estudiantes encuestados contestaron que el liderazgo impartido en cada uno de los programas académicos es excelente, seguido el criterio de calificación buena con el 33,4%, el 21,3% de los estudiantes dicen que es regular y el 8,9% contestan que es deficiente.

Competencia 6. Trabajo en Equipo



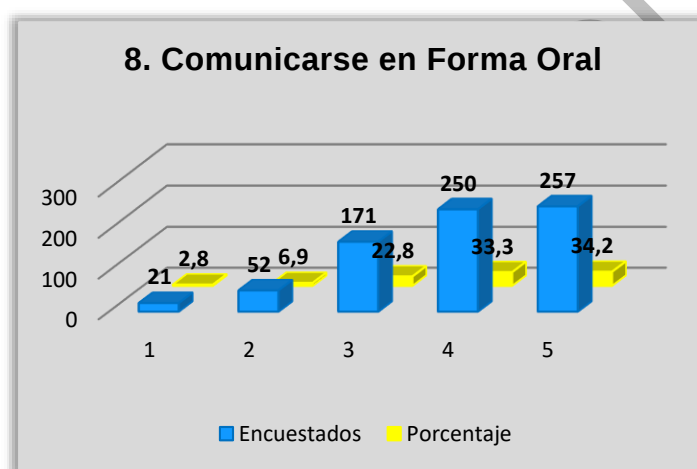
La competencia de trabajo en equipo ha sido pertinente, ya que los resultados arrojados por los estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente con un 37,8% para un total de (284) estudiantes de los (751) encuestados; y el 31,8% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (239) estudiantes. El 21% el criterio de calificación regular, el 7,2% dicen que es deficiente y por último el 2,1% contestaron que es malo.

Competencia 7. Comunicarse con Otros por Escrito



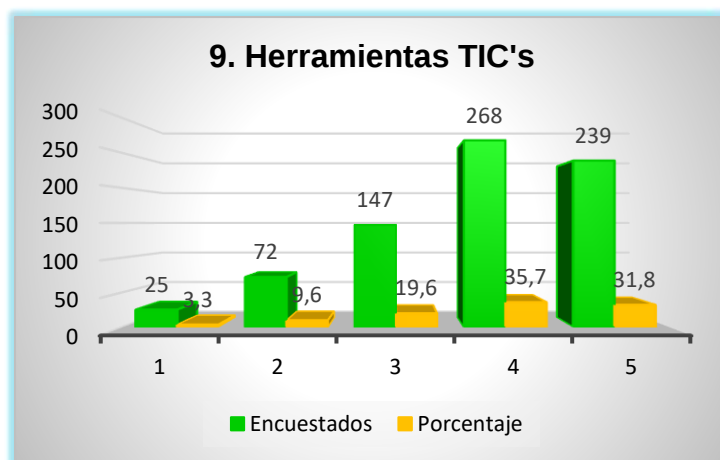
Los resultados arrojados en la competencia comunicarse con otros por escrito, optaron por el criterio de calificación bueno con un 34% y el 29,6% se inclinaron por el criterio de calificación excelente. Por otra parte, la sumatoria de los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de 36,5%, es pertinente que los docentes fortalezcan esta competencia en los estudiantes, incentivándolos a realizar ensayos, informes, artículos, hacer parte de los semilleros de investigación, realizar trabajos de grado, que permitan comunicar el mensaje dentro de su carrera profesional.

Competencia 8. Comunicarse en Forma Oral



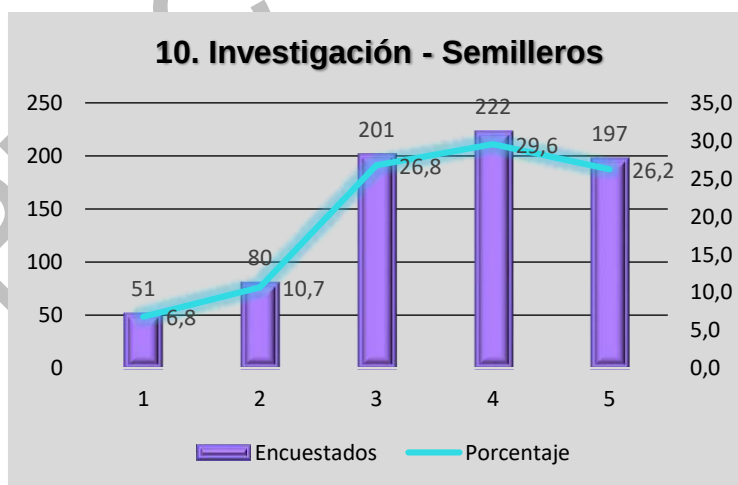
Para la competencia comunicarse en forma oral, 257 estudiantes optaron por dar un criterio de calificación excelente con un 34,2% y con un total de 250 estudiantes de los 751 encuestados, se inclinaron por el criterio de calificación bueno con un 33,3%; a su vez el 22,8% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, también se encuentra el criterio de calificación deficiente y malo con un total del 9,7%. Importante conocer las observaciones que hacen los estudiantes para así mismo tomar decisiones en pro del mejoramiento en la competencia comunicarse en forma oral.

Competencia 9. Herramientas TIC



En la competencia herramientas TIC, el 35,7% se han inclinado y afirman que es bueno con un total de (268) estudiantes y el criterio de calificación excelente es del 31,8%. Importante tener en cuenta la opinión de los estudiantes que optaron por dar calificación a los criterios regular, deficiente y malo; ya que es el 32,5%, para de esta forma mejorar en la formación para la competencia herramientas TIC.

Competencia 10. Investigación – Semilleros



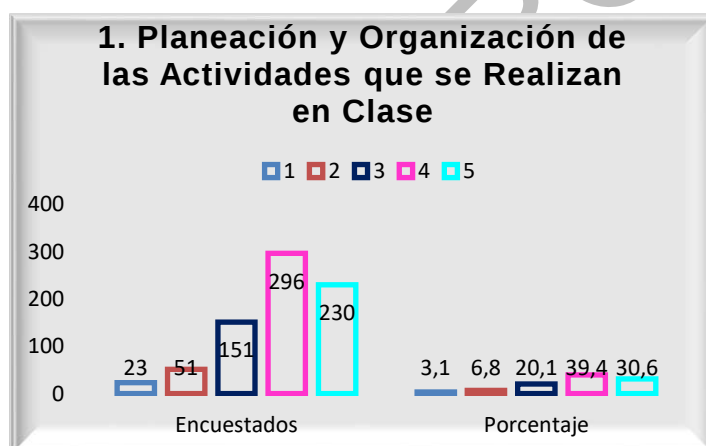
Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta un 29,6% de los estudiantes, contestaron que ha sido buena, el 26,8% estudiantes que optaron por el criterio de calificación regular y el 26,2% consideran excelente la orientación hacia la

competencia Investigación – semilleros, donde se evidencia en la participación a los eventos realizados anualmente a nivel institucional, departamental, nacional e internacional; además, el 10,7% contestaron que es deficiente la participación en investigación – semilleros; por lo anterior es importante que los docentes incentiven, motiven y formen a los estudiantes a realizar investigación; a su vez que los motiven a participar de los grupos de investigación y semilleros en la institución.

II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

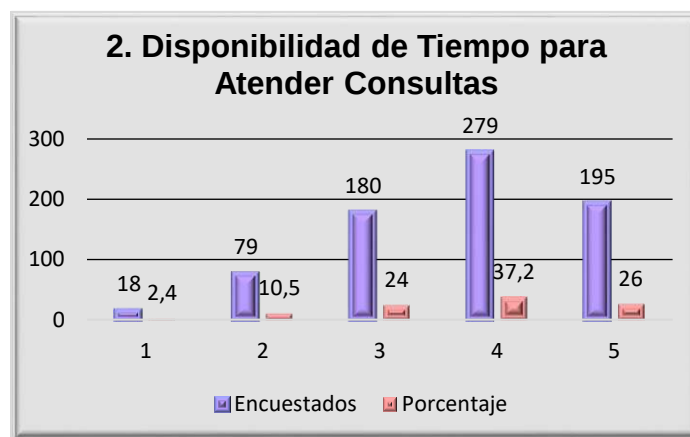
A) Personal Docente

Criterio 1. Planeación y organización de las actividades que se realizan en clase



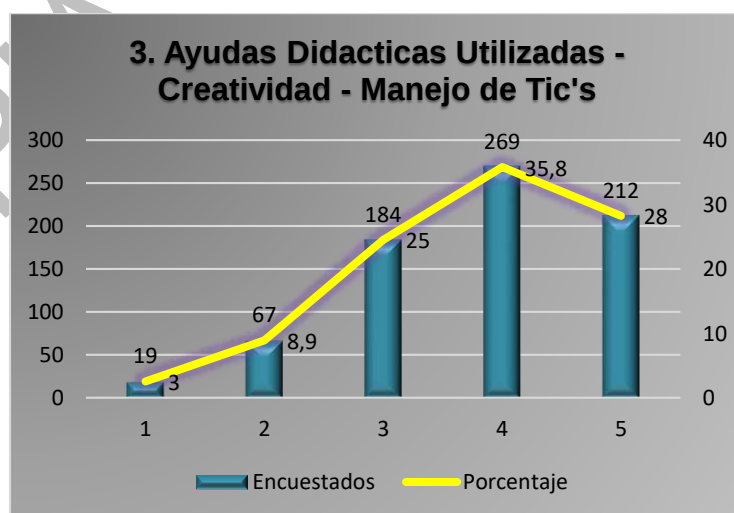
La planeación y organización de las actividades que se realizan en clase por parte del docente ha tenido como respuesta según encuesta realizada, que el 39,4% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (296) estudiantes y que para el 30,6% de los estudiantes encuestados dicen que es excelente para un total de (230). De igual manera se observa un porcentaje del 20,1% con (151) con criterio de calificación regular y entre criterio de calificación deficiente y mala está 9,9% para un total de (74) estudiantes; lo que conlleva a que los docentes deben mejorar la planeación y organización de las actividades académicas.

Criterio 2. Disponibilidad de Tiempo para Atender Consultas



Como muestra la gráfica anterior los estudiantes encuestados han respondido que la disponibilidad de tiempo de los docentes para atender consultas, es buena con un resultado del 37,2%, para un total de (279) estudiantes y el 26% dicen que es excelente; por lo anterior se hace necesario acentuar en los docentes la importancia de prestar asesorías a los estudiantes ya que el 24% dicen que es regular, seguido del 10,5% que dicen que es deficiente y el 2.4%, contestaron que es mala.

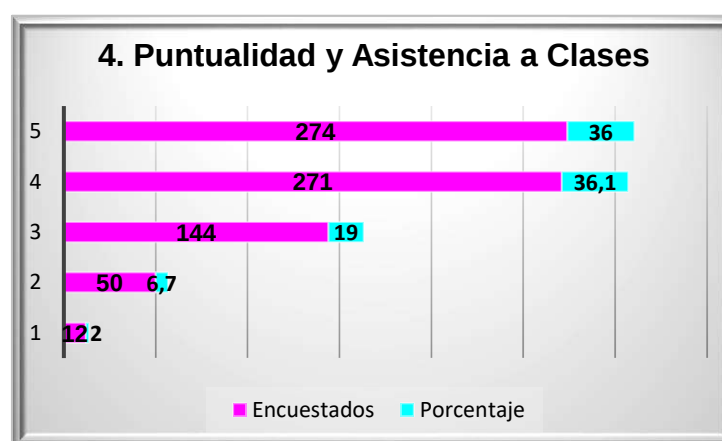
Criterio 3. Ayudas didácticas utilizadas – Creatividad – Manejo de TIC



La gráfica anterior muestra que el 35,8% de los estudiantes encuestados dicen que son

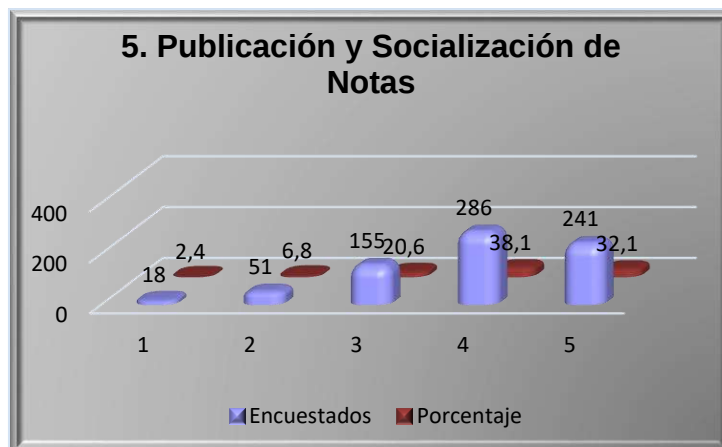
buenas las ayudas didácticas utilizadas, la creatividad y el manejo de las TIC en los docentes y el 28% se inclinaron por el criterio de calificación excelente. El 25% contestaron que es regular, el 8,9% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación deficiente y el 3% consideran que han sido malas las ayudas didácticas, la creatividad y manejo de las TIC. Por lo anterior, es importante crear estrategias para la formación docente en herramientas que permitan mejorar su enseñanza y pedagogía.

Criterio 4. Puntualidad y Asistencia a Clases



Los resultados arrojados por los estudiantes encuestados, como lo muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción en cuanto a la puntualidad y asistencia a clases de los docentes es buena, con un 36,1% (271), el 36% optaron por el criterio de calificación excelente para un total de (274) estudiantes; importante mejorar este criterio ya que los criterios de calificación entre regular, deficiente y malo hay un total de 27,7% todo ello con el fin de disminuir la percepción de los estudiantes.

Criterio 5. Publicación y Socialización de Notas

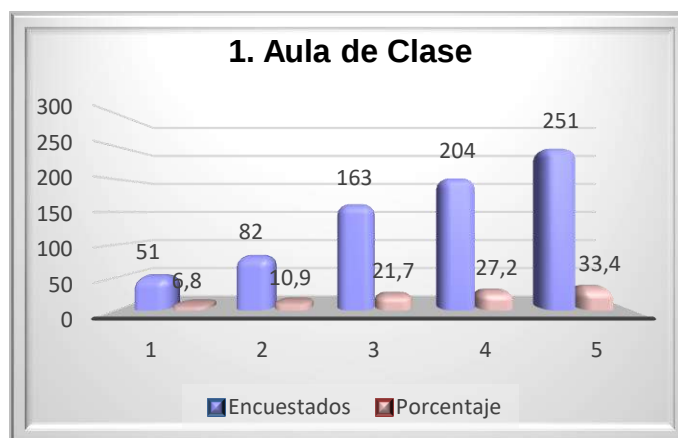


La publicación y socialización de notas según encuesta, muestra que el nivel de satisfacción en los estudiantes dentro del criterio de calificación es buena con un 38,1% y el 32,1% de los estudiantes encuestados dicen que es excelente. Por otro lado, el 20,6% optaron por el criterio de calificación regular, seguido está con el 6,8% el criterio de calificación deficiente y el 2,4% restante contestaron que es mala la publicación y socialización de notas. Para dar respuesta al mejoramiento en la publicación y socialización de notas en los docentes, se debe socializar el estatuto docente en los diferentes escenarios programados que permitan hacer su difusión y a su vez hacer seguimiento a los docentes para su cumplimiento.

B) Satisfacción espacios Infraestructura Física y Tecnológica

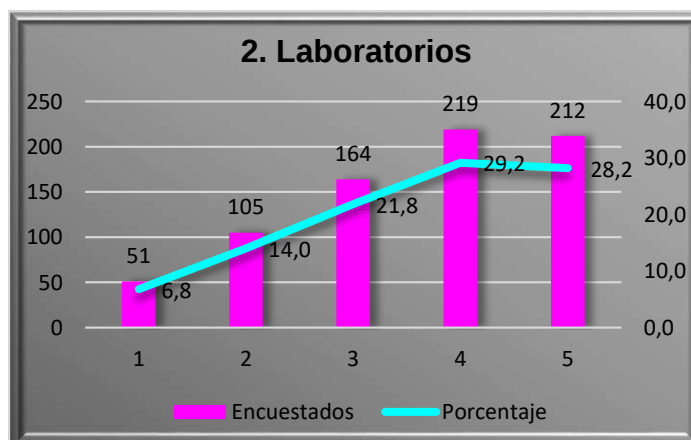
Infraestructura Física y Tecnológica

1. Aula de Clase.



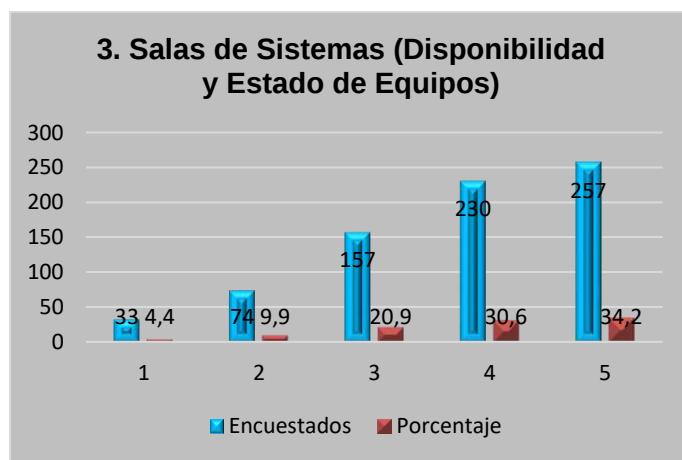
El aula de clase para los (751) estudiantes encuestados, el 33,4%, de ellos para un total de (251) han dicho que es excelente, el 27,2% con un total de (204) contestaron que es buena; esto quiere decir que gran parte de los estudiantes se sienten satisfechos. El 21,7% de los estudiantes contestaron que es regular, luego se tiene que el 10,9% de los estudiantes contestaron que es deficiente y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 6,8%. Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se recomienda que se mejoren las aulas que presentan deficiencias de infraestructura y medios tecnológicos.

2. Laboratorios



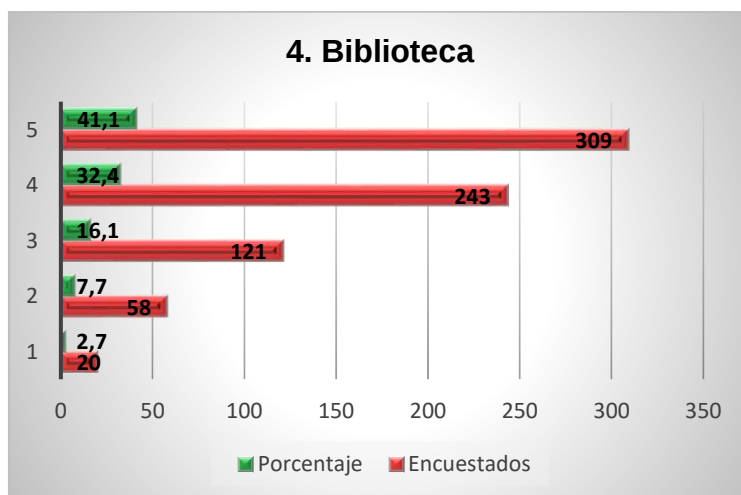
Como muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción de los estudiantes conforme a los laboratorios de cada programa académico con un porcentaje de 29,2%, es buena y el 28,2% el nivel de satisfacción es excelente; la institución se encuentra en un continuo mejoramiento. Sin embargo, la gráfica anterior muestra que la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo el resultado es de 42,6%.

3. Salas de Sistemas (Disponibilidad y Estados de Equipos)



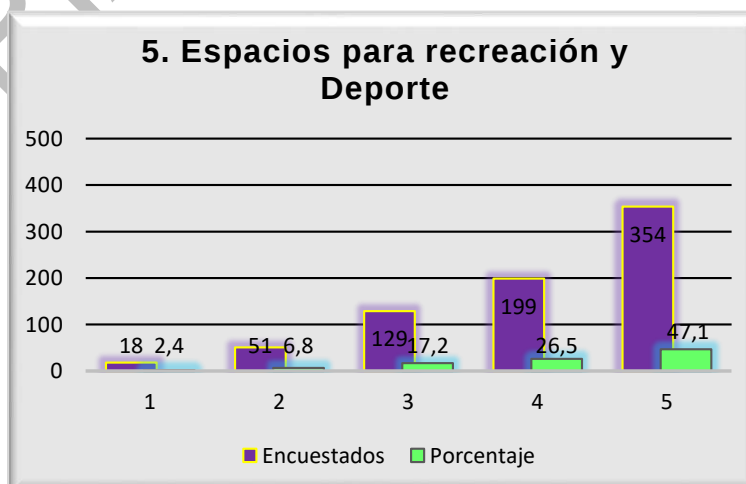
Los datos arrojados en la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes con respecto a las salas de sistemas, si están en buen estado los equipos y su disponibilidad han contestado con un 34,2% que es excelente para un total de (257) estudiantes y el 30,6% de los estudiantes para un total de (230) han contestado que es buena, seguido está el criterio de calificación regular con un 20,9%, el 9,9% han contestado que es deficiente y por último está el criterio de calificación malo con un 4,4%. Para dar respuesta a los estudiantes que no se encuentran conforme con las salas de sistemas, es importante tener cercanía con los mismos para conocer su criterio y de esta forma contrastar con las propuestas y proyectos que se están implementando para el mejoramiento y proyectar adquisición de equipos de última generación.

4. Biblioteca (Recursos Bibliográficos, Bases de Datos, Equipos y Material Audiovisual)



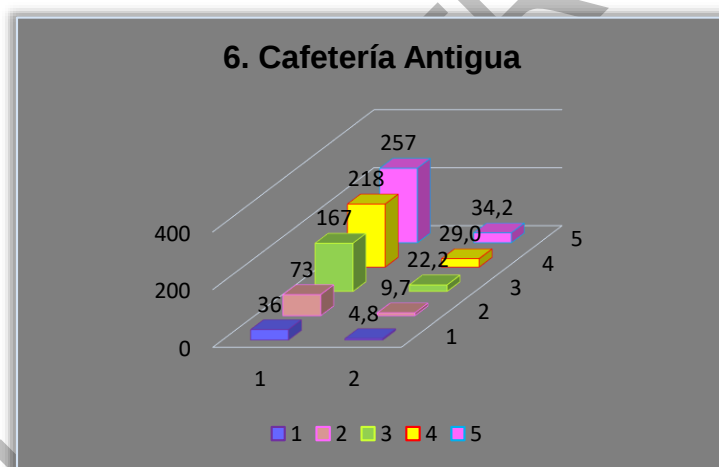
La gráfica anterior muestra el resultado arrojado en infraestructura física y tecnológica específicamente en la biblioteca, donde el 41,1% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente, el 32,4% con un total de (243) estudiantes contestaron que es buena, además el 16,1% tomaron la decisión por el criterio regular, el 7,7% dicen que es deficiente y el 2,7% respondieron que es mala la biblioteca en su infraestructura física, recursos bibliográficos, bases de datos, equipos y material audiovisual.

5. Espacios para Recreación y Deporte



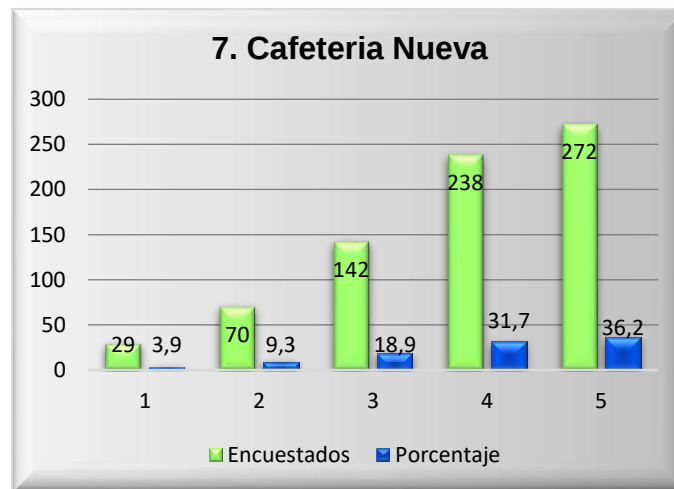
Los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción, el 47,1% de los estudiantes han respondido que los espacios para recreación y deporte son excelentes para un total de (354) estudiantes y el 26,5% para un total de (199) estudiantes contestaron que son buenos; es decir que la satisfacción en estos espacios es favorable para los estudiantes y ayuda al esparcimiento y fortalecimiento del programa que se oferta en la institución. Por otra parte, se menciona el criterio de satisfacción de los estudiantes en los espacios para la recreación y deporte que han contestado con un total 26,7% para los criterios de calificación regular, deficiente y malo; para ello la Institución debe crear estrategias para el continuo mejoramiento.

6. Cafetería Antigua (Calidad, Variedad de Productos y Precios)



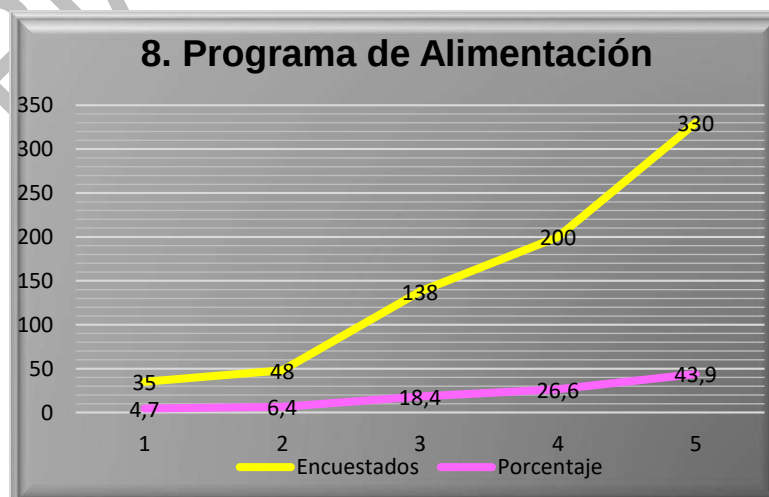
El nivel de satisfacción de la cafetería antigua en los estudiantes con un 34,2% de los encuestados según muestra es excelente, el 29% de ellos respondieron que es buena; es decir que debe estar en un continuo mejoramiento en calidad, variedad de productos y dar precios accesibles para acrecentar la percepción de los estudiantes; ya que entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de un 36,8% para un total de (125) estudiantes de los (751) encuestados.

7. Cafetería Nueva (Calidad, Variedad de Productos y Precios)



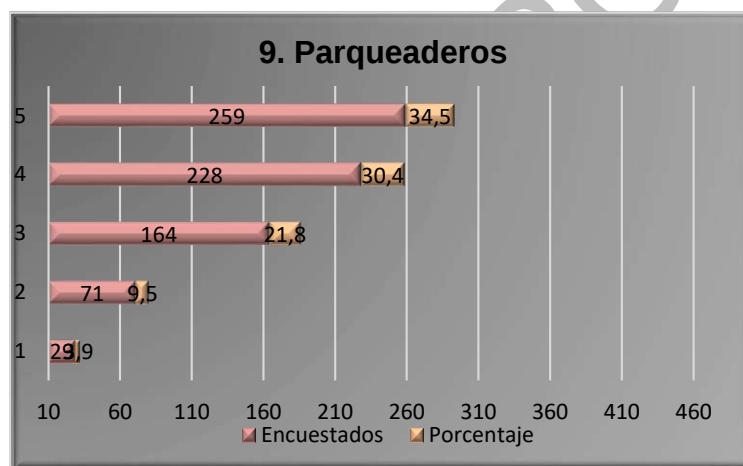
La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción de la cafetería nueva con un 36,2% para un total de (272) estudiantes es excelente, el 31,7% contestaron que es buena para un total de (238), además el 18,9% contestaron que es regular, seguido está el 9,3% que respondieron que es deficiente y el 3,9% expresan que es mala; por lo anterior es importante plantear alternativas en calidad, variedad en los productos y precios que den solución y acreciente una buena o excelente percepción en los estudiantes.

8. Programa de Alimentación



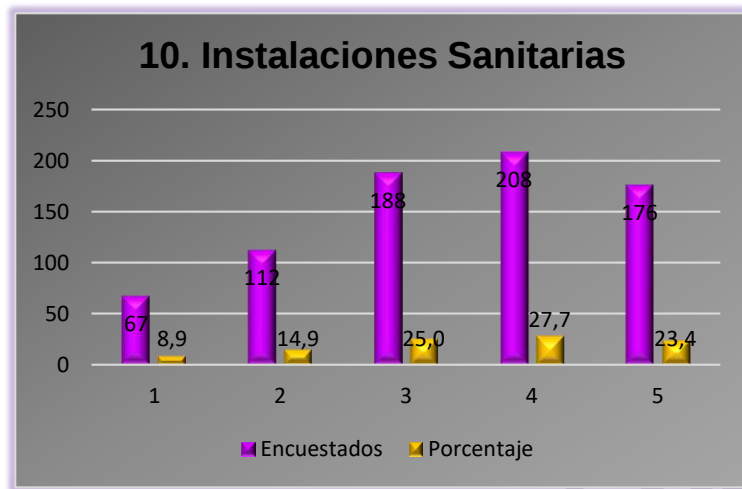
El nivel de satisfacción para el programa de alimentación que se imparte en la institución teniendo en cuenta la herramienta aplicada en la encuesta a los estudiantes, muestra que el 43,9% de los estudiantes han respondido que es excelente, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un resultado del 26,6%; a su vez la gráfica muestra que el 18,4% contestaron que es regular, el 6,4% optaron por el criterio de calificación deficiente y por último se tiene el criterio de calificación malo con un resultado del 4,7%. Por lo anterior se debe hacer seguimiento al programa de alimentación para el conocimiento detallado del inconformismo de los estudiantes que respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo; y a su vez crear estrategias de mejora para cambiar la percepción de los mismos.

9. Parqueaderos



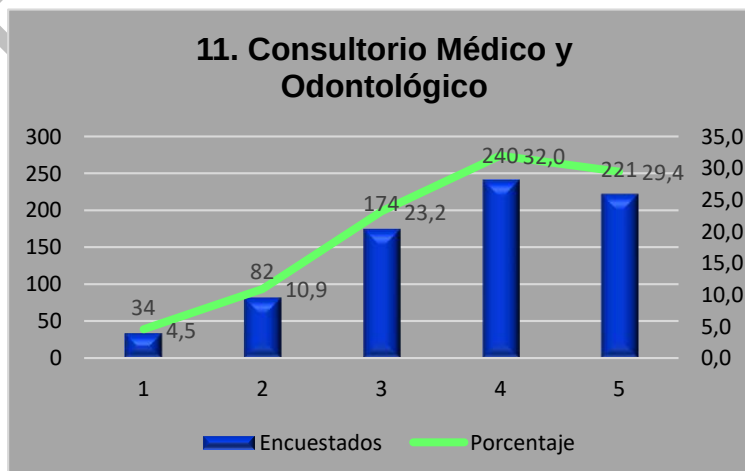
El nivel de satisfacción de los parqueaderos teniendo en cuenta el espacio de la infraestructura física de la Institución, los estudiantes le han dado el criterio de calificación excelente con el 30,4% para un total de (259) estudiantes, seguido está el criterio de calificación bueno con un 30,4% para un total de (228) estudiantes; además se tiene que 21,8% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de evaluación regular, seguido se encuentra el criterio de evaluación deficiente con un 9,5% y por último se tiene que los estudiantes respondieron que es malo con un total de 9%. Para atender las debilidades manifestadas por los estudiantes, es importante brindar nuevas estrategias para la prestación de un buen servicio.

10. Instalaciones sanitarias



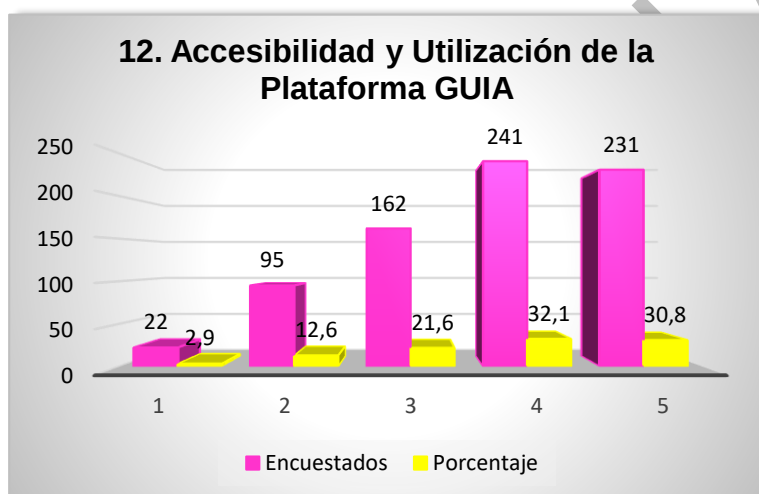
Como lo muestra la gráfica anterior, los resultados arrojados por la encuesta, según percepción de los estudiantes no ha sido la mejor ya que el 27,7% de los estudiantes han contestado que es bueno, seguido está el 25% que contestaron que es regular, luego está el criterio de evaluación excelente con un total de 23,4% de los estudiantes que han respondido, además está el criterio de evaluación deficiente el 14,9% y por último está el 8,9% con un criterio de calificación malo. Es importante realizar seguimiento a las instalaciones sanitarias para conocer las molestias, inconvenientes y contrariedad que hacen que los estudiantes no tengan la mejor percepción y así mismo dar soluciones oportunas.

11. Consultorio Médico y Odontológico



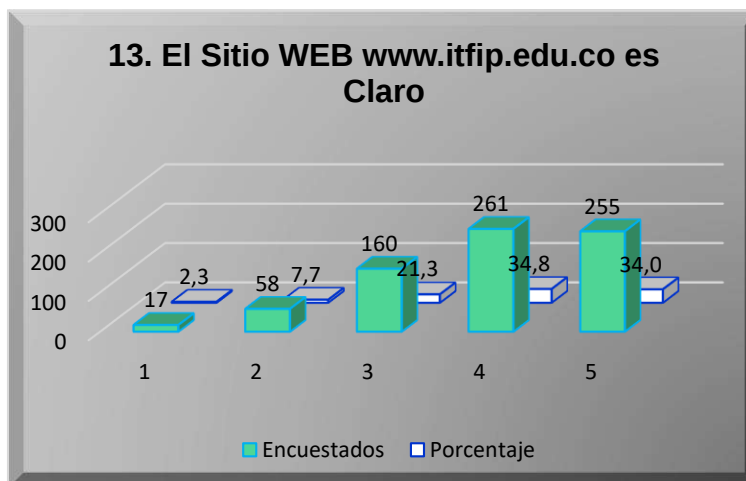
La gráfica anterior muestra, que el nivel de satisfacción del consultorio médico y odontológico ha sido bueno con un 32% para un total de (240) estudiantes que han optado por dar el criterio de calificación, seguido está excelente con el 29,4% para un total de (221) estudiantes, luego está el criterio regular con un resultado del 23,2%, además está el criterio de calificación deficiente con el 10,9%, y por último está el criterio de calificación malo con el 4,5%. Por el resultado arrojado anteriormente, se debe fortalecer la infraestructura física y tecnológica del consultorio médico y odontológico.

12. Accesibilidad y Utilización de la Plataforma GUIA



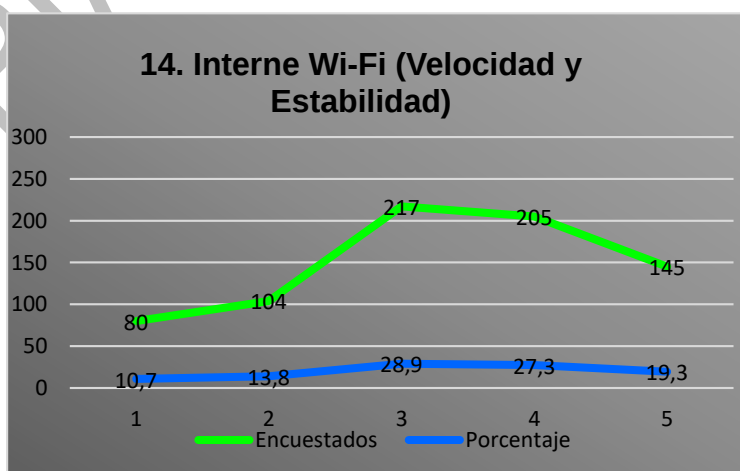
Con respecto a los resultados arrojados en la encuesta aplicada a los estudiantes, describe la gráfica que el 32,1% para un total de (241) estudiantes contestaron que la accesibilidad y utilización de la plataforma GUIA es buena, seguido se encuentra el criterio de calificación excelente con el 30,8% con un total de (231) estudiantes, luego está el criterio de calificación regular con el 21,6%, a su vez está con un 12,6% el criterio de calificación deficiente y por último el 2,9% de los estudiantes respondieron que es malo. Es importante generar inducción constante a docentes y estudiantes para la optimización de los procedimientos académicos.

13. El Sitio Web www.itfip.edu.co ¿es clara, Presenta Información Útil y Ha Encontrado lo que Quiere?



La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción del sitio Web Institucional www.itfip.edu.co, en los estudiantes encuestados, el 34,8% respondieron que es buena para un total de (261) estudiantes, seguido con el 34% optaron por el criterio de calificación excelente para un total de (255) estudiantes. Los criterios de calificación regular, deficiente y malo representan un 31,2%, lo que indica que es necesario conocer cuáles son las debilidades que presenta la página y así poder atenderlas.

14. El Internet Wi-Fi (Velocidad y Estabilidad)



El wi-fi de la institución según el 28,9% de los estudiantes han respondido que es regular, seguido del criterio de calificación bueno con el 27,3% de los estudiantes encuestados, luego se tiene el criterio de calificación excelente con el 19,3%; además es importante conocer el criterio de calificación deficiente con un 13,8% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 10,7%. Los resultados descritos anteriormente indican que la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo es del 53,4%, encuestados.

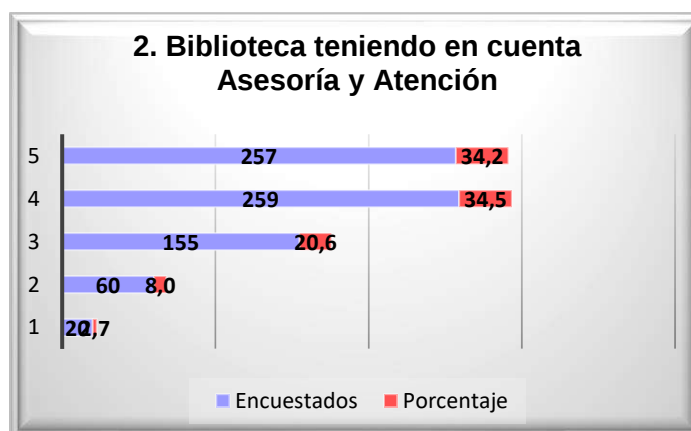
III. SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS FUENTES DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES Y MANEJO DE INFORMACION. Criterios: Atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación

1. Rectoría



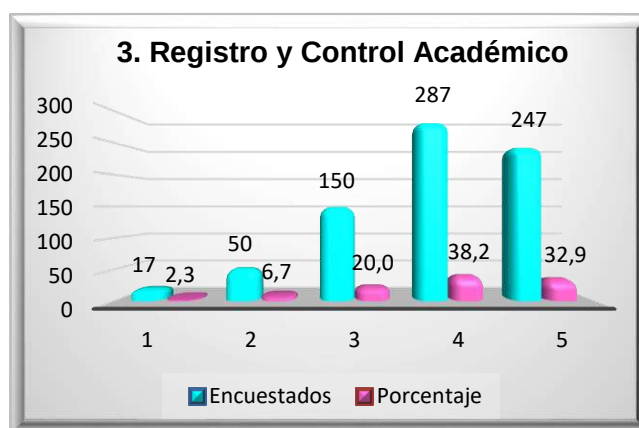
La prestación del servicio en la rectoría teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente, con el 38% de los estudiantes encuestados respondieron que es excelente para un total de (283) estudiantes de los (751) encuestados, luego con un 32,6% contestaron que es bueno el servicio para un total de (245) estudiantes; además se describe el criterio de calificación regular con un 21%, luego se encuentra el criterio deficiente con 6,4% y por último el criterio de calificación malo con un 2,5% de los estudiantes encuestados. El resultado arrojado permite ver la satisfacción que tienen los estudiantes con el servicio prestado.

2. Biblioteca teniendo en cuenta Asesoría y Atención.



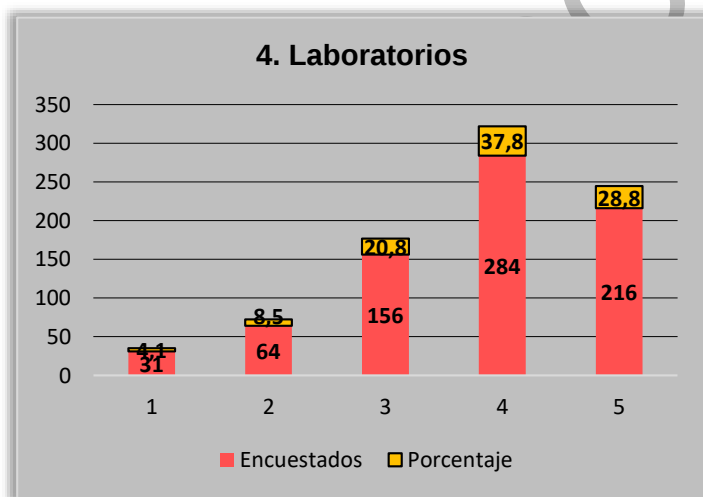
Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada en la institución dentro de la atención a estudiantes y manejo de la información en biblioteca, el 34,5% de los estudiantes han contestado que es buena para un total de (259) estudiantes, seguido se tiene el criterio de calificación excelente con un 34,2% para un total de (257), luego está el criterio de calificación regular con el 20,6%; además está el criterio de calificación deficiente con 8% y con el 7%, está el criterio de calificación malo; teniendo en cuenta el resultado arrojado se puede hacer énfasis en los criterios: atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, que están cumpliendo y se observa un alto porcentaje de satisfacción en las necesidades de los estudiantes.

3. Registro y Control Académico; Teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría.



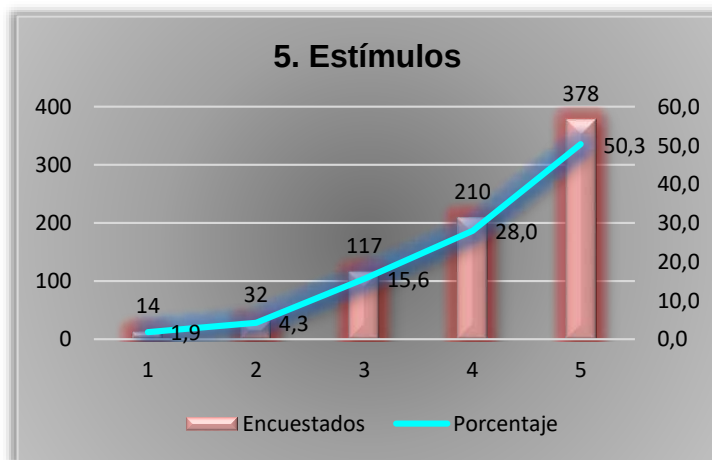
La grafica anterior muestra que el nivel de satisfacción en atención, trámites y asesoría en la oficina de Registro y Control Académico, se encuentra en criterio de calificación bueno con un 38,2% para un total en (287) de estudiantes, seguido los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente con un 32,9% para un total de (247) estudiantes; además se encuentra el criterio de calificación regular con un 20%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 6,7% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 2,3%. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario continuar con la optimización de los procedimientos que ayuden a dar celeridad y de esta forma se pueda cumplir con el nivel de satisfacción en los estudiantes.

4. Laboratorios; Teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría.



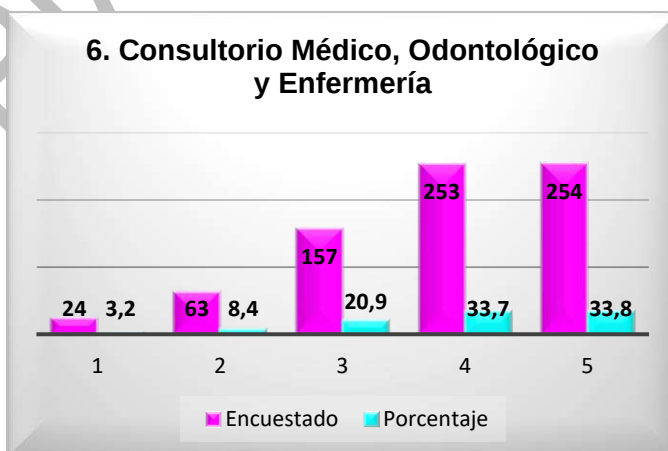
De los (751) estudiantes encuestados el 37,8% para un total de (284) estudiantes, contestaron que el nivel de satisfacción es buena, seguido se tiene el 28,8% para un total de (216) estudiantes que optaron por el nivel de satisfacción excelente; a su vez se encuentra el criterio de calificación regular con un 20,8%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 8,5% y por último se encuentra el criterio de satisfacción malo con un total del 4,1%. El alto porcentaje entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo, indican la necesidad de conocer los criterios de los estudiantes para de esta forma empezar a crear estrategias que puedan acrecentar la percepción de los estudiantes y satisfacer cualquier necesidad o inquietud que tengan, en cuanto a las asesorías y trámites que se prestan.

5. Estímulos.



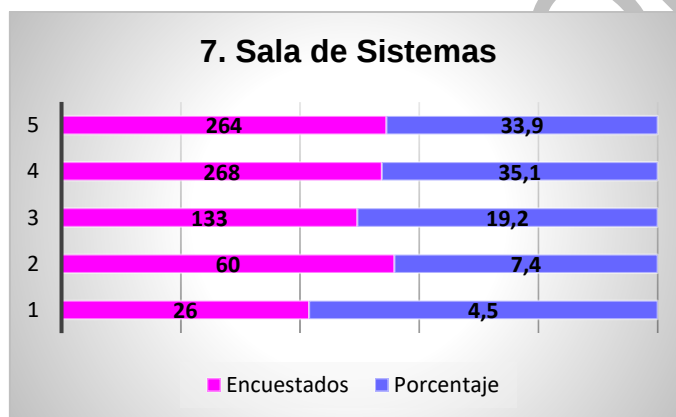
La satisfacción en la prestación del servicio a los estudiantes y manejo de información en la realización de los trámites y adquisición del estímulo para los estudiantes hace que de los (751) encuestados, el 50,3% para un total de (378) hayan contestado que es excelente, luego se tiene un porcentaje de 28% para un total de (210) estudiantes respondieron que es bueno, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con un total de 15,6%, además el 4,3% de los estudiantes respondieron que es deficiente y por último el 1,9% contestaron que es malo; Teniendo en cuenta los resultados, se puede conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes.

6. Consultorio Médico, Odontológico y Enfermería.



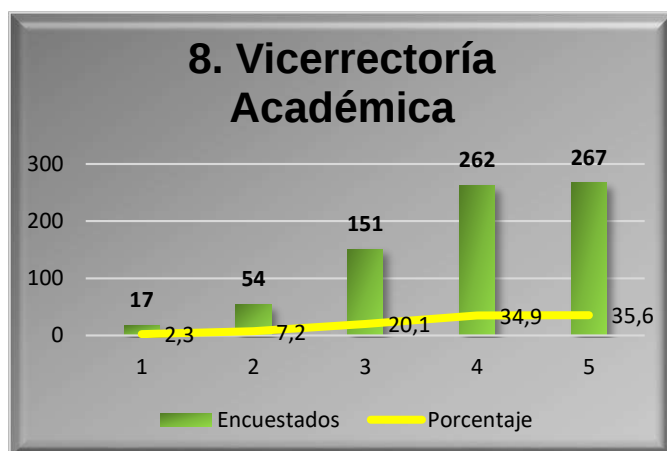
La gráfica anterior muestra los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes quienes de los (751), el 33,8% respondieron que la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación es excelente, luego está el criterio de calificación buena con el 33,7%, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con el 20,9%, además la gráfica muestra el criterio de calificación deficiente con el 8,4% y por último, con el 3,2% los estudiantes contestaron que es malo; es importante conocer la fundamentación y criterios que ha perdido relevancia la atención de los estudiantes y de esta forma dar soluciones que fortalezcan el nivel de satisfacción.

7. Sala de Sistemas; teniendo en cuenta atención y disponibilidad.



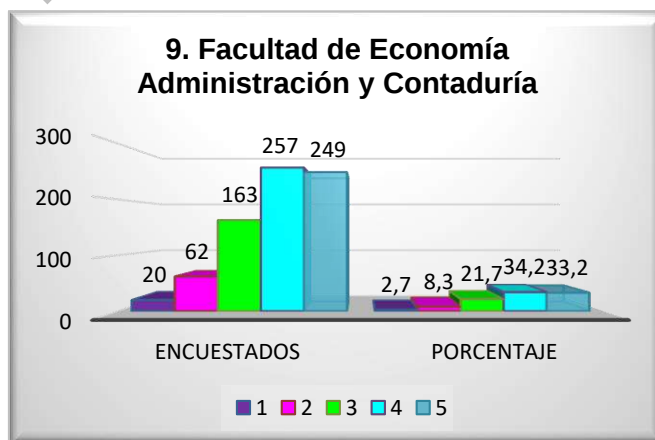
Los resultados arrojados según muestra la gráfica anterior, describe que el 35,1% para un total de (268) estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación bueno, seguido con el 33,9% para un total de (264) estudiantes respondieron que es excelente; también se encuentra el criterio de calificación regular con el 19,2%, el 7,4% responden los estudiantes que es deficiente y el 4,5% dicen que es mala la atención y disponibilidad en las salas de sistemas. Cabe resaltar que dentro de los (751) encuestados, (219) estudiantes se encuentran dentro de los criterios regular, deficiente y malo; por lo anterior, la institución debe estar en un constante mejoramiento para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

8. Vicerrectoría Académica



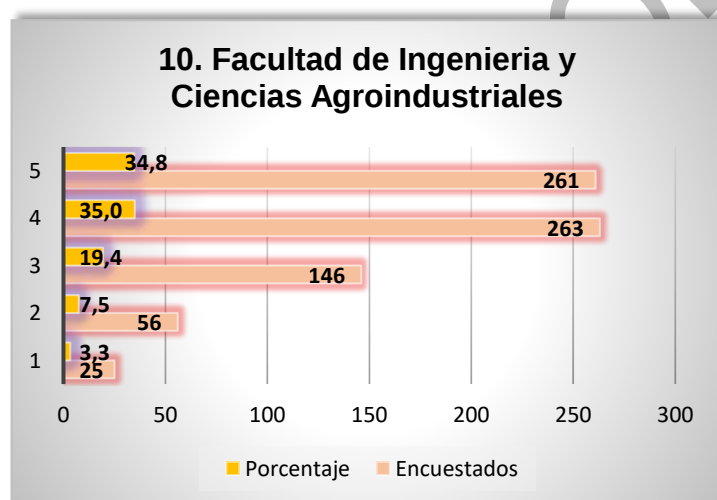
El nivel de satisfacción dentro de los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación en la vicerrectoría académica, de acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes responden que el 35,6% para un total de (267) estudiantes es excelente, seguido con 34,9% para un total de (262) estudiantes contestaron que es buena; además se encuentra el criterio de calificación regular con el 20,1%; está a su vez, el nivel de satisfacción deficiente con el 7,2% y por último se encuentra el nivel de satisfacción malo con un 2,3%. Se hace relevancia en la colaboración y cooperación dada a los estudiantes, dando respuesta y soluciones resolviendo los inconvenientes que tienen.

9. Facultad de Economía, Administración y Contaduría



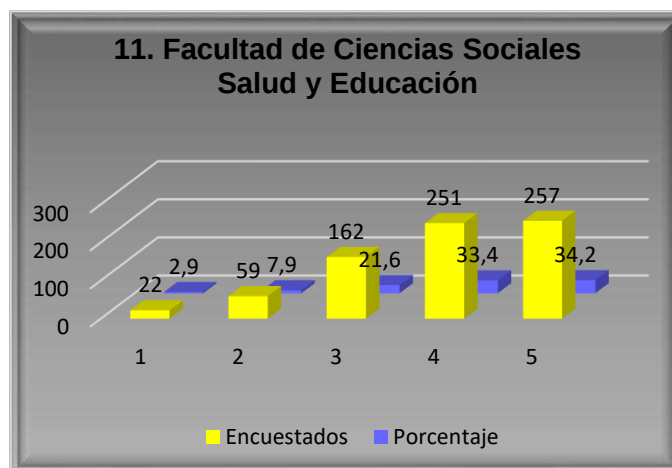
La encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes arroja que la facultad de economía, administración y contaduría dentro de los criterios actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, con el 34,2% para un total de (257) estudiantes contestaron que es buena, seguido el 33,2% para un total de (249) estudiantes respondieron que es excelente; importante también conocer el resultado arrojado dentro del criterio de calificación regular descrito en la gráfica anterior con el 21,7%, seguido está, con el 8,3% el criterio de calificación deficiente y por último el 2,7% de los estudiantes encuestados respondieron que es malo.

10. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales



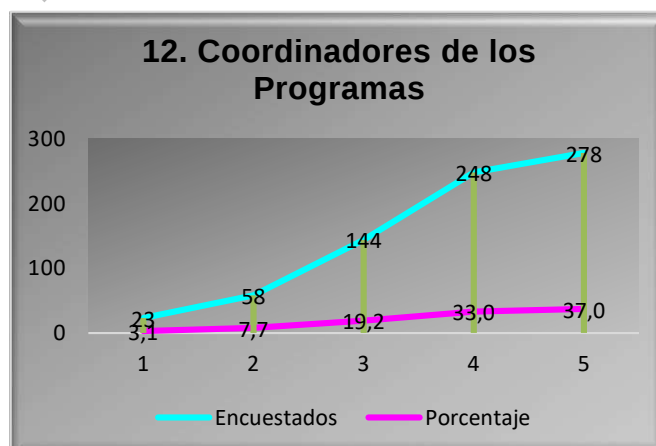
La gráfica anterior muestra como resultado que el 35% de los encuestados para un total de (263) estudiantes le dieron como criterio de calificación bueno, luego se encuentra el criterio de calificación excelente con el 34,8% para un total de (261) estudiantes, también se encuentra el criterio de calificación regular con el 19,4%, luego está el criterio de calificación deficiente con el 7,5% y por último con el 3,3% de los estudiantes encuestados respondieron que es mala la atención, amabilidad, rapidez y orientación en la facultad de Ingeniería y ciencias Agroindustriales.

11. Facultad Ciencias Sociales Salud y Educación



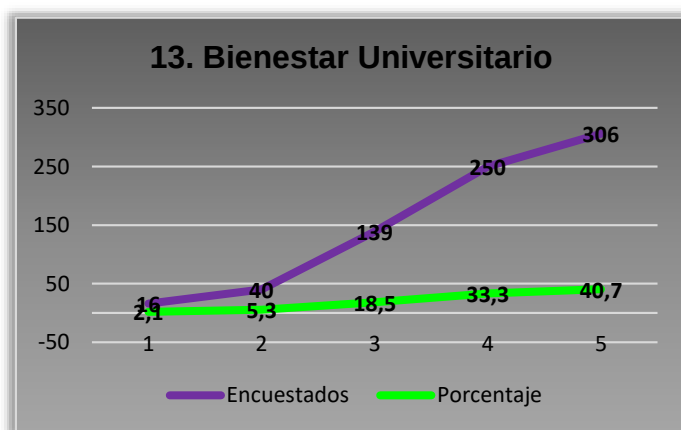
Los datos arrojados en la gráfica anterior describen que el 34,2% para un total de (257) estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente, luego muestra que el 33,4% para un total de (251) estudiantes encuestados contestaron que la Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación tiene una atención, amabilidad, rapidez y prestan orientación buena; además la gráfica muestra que el 21,6% de los estudiantes contestaron que es regular, seguido se tiene que el 7,9% de los estudiantes responden que es deficiente y por último el 2,9% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación mala.

12. Coordinadores de los Programas



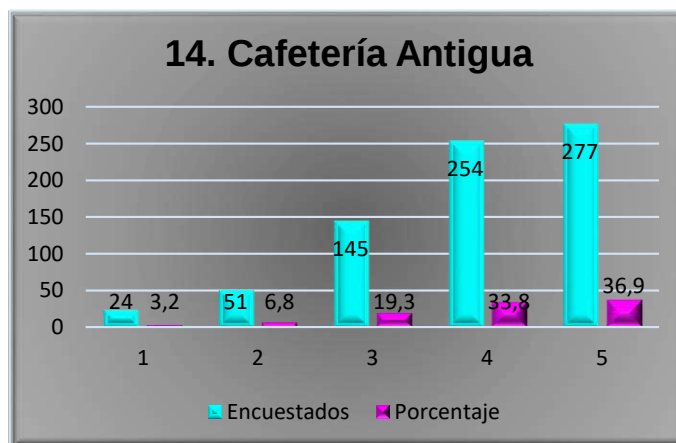
La atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación de los coordinadores ha sido calificada excelente con un 37% para un total de (278) estudiantes encuestados, seguido se tiene un resultado del 33% para un total de (248) estudiantes dando un criterio de calificación bueno; a su vez los estudiantes respondieron que el 19,2% es regular, el 7,7% contestaron que es deficiente y el 3,1% optaron por el criterio de calificación malo. Es importante mejorar para poder obtener una buena calificación, se deben identificar los factores que no hicieron que los resultados sean más favorables y relevantes.

13. Bienestar Universitario



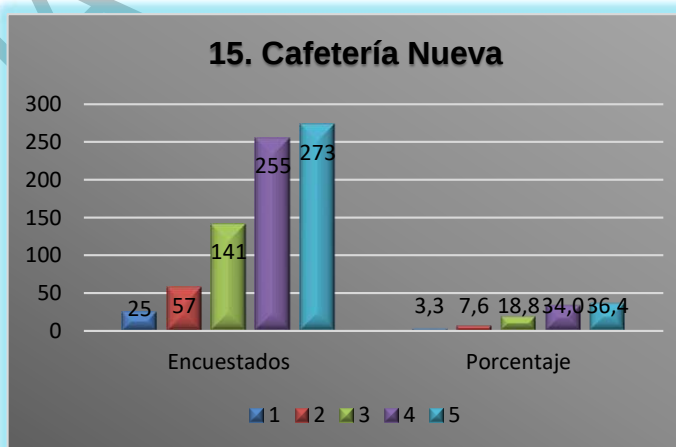
Los estudiantes encuestados han optado por el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 40,7% para un total de (306), seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 33,3% para un total de (248) estudiantes; asimismo se encuentra el nivel de satisfacción regular con el 18,5%, el 5,3% de los estudiantes respondieron que es deficiente y el 2,1% contestaron que es mala la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Los resultados arrojados incentivan al personal que se encuentra en Bienestar Universitario a continuar y mejorar el servicio que presta. Por otro lado, es importante conocer los conceptos dados por el total de estudiantes que se inclinaron por los criterios de calificación regular, deficiente y malo.

14. Cafetería Antigua, teniendo en cuenta atención y servicio



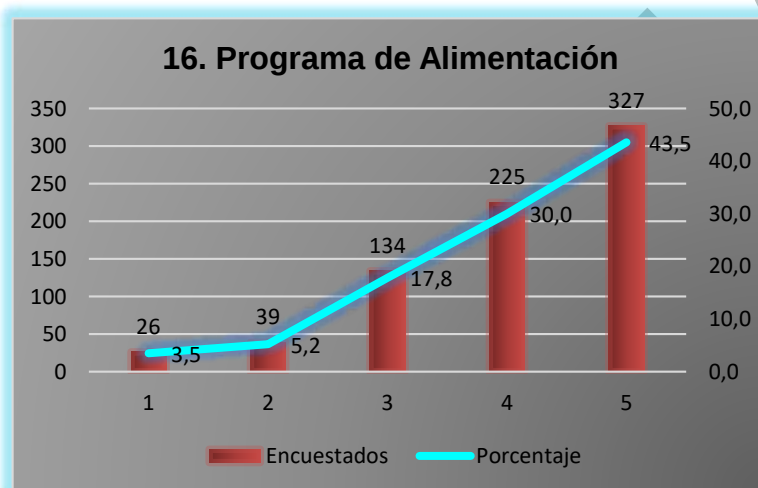
La grafica anterior muestra que 36,9% para un total de (277) estudiantes han contestado que la atención y servicios de la cafetería antigua son excelentes, seguido está el criterio de calificación buena con un 33,8% para un total de (254) estudiantes, por otra parte los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular con el 19,3%, luego contestaron que es deficiente con un porcentaje del 6,8% y por último se tiene el criterio de calificación malo con un porcentaje del 3,2%; teniendo en cuenta que se encuestaron (751) estudiantes.

15. Cafetería Nueva, teniendo en cuenta atención y servicio



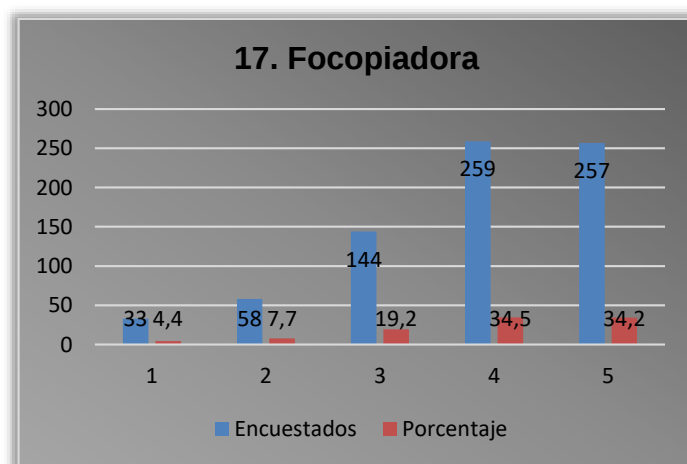
Dentro de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes se tiene un nivel de satisfacción excelente con el 36,4% para un total de (273) estudiantes, luego se tiene que los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno con 34% para un total de (255) estudiantes; en cuanto al nivel de satisfacción regular se obtuvo como respuesta un 18,3%, además para el criterio de calificación deficiente respondieron el 7,6% y por último se encuentra el criterio de calificación malo el 3,3%, en atención y servicio.

16. Programa de Alimentación



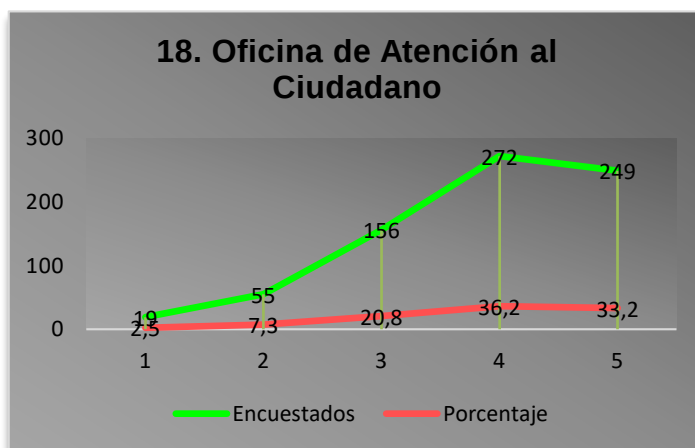
El programa de alimentación ha obtenido resultados favorables con respecto a la encuesta realizada a los estudiantes; como lo muestra la gráfica para el criterio de calificación excelente el 43,5% de los estudiantes respondieron, para el criterio de calificación bueno respondieron el 30% de los estudiantes, seguido se tiene el 17,8% que contestaron que es regular, luego el 5,2% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación deficiente y el 3,5% de los estudiantes dicen que es malo; con respecto a los resultados descritos anteriormente, se debe hacer seguimiento constante para conocer las razones o conceptos de los estudiantes que optaron por los criterios de calificación regular, deficiente y malo, y de esta forma realizar los respectivos ajustes para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

17. Fotocopiadora; teniendo en cuenta Horarios, capacidad, variedad de productos de papelería y atención



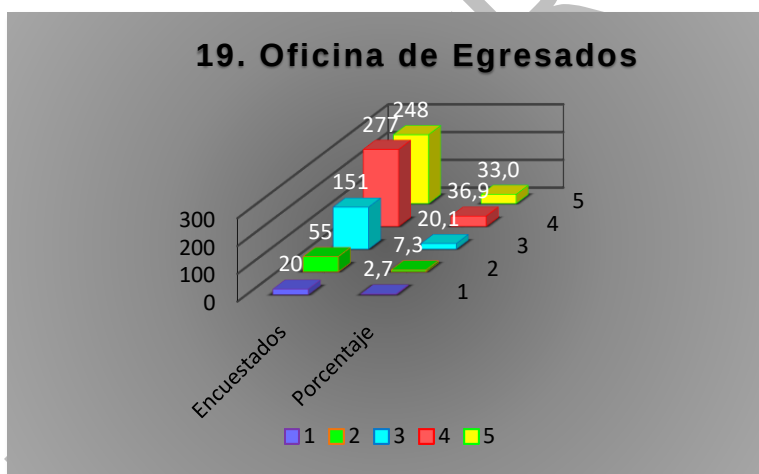
Los horarios, capacidad, variedad de productos de papelería y atención en la fotocopiadora teniendo en cuenta el nivel de satisfacción para los estudiantes encuestado, el 34,5% para un total de (259) estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno y seguido con el 34,2% para un total de (257) respondieron que el servicio, la variedad en productos es excelente; de igual forma, con el 19,2% respondieron que es regular, seguido está el criterio de calificación deficiente con el 7,7% y por último se tiene el criterio de calificación malo con el 4,4%. Para el mejoramiento continuo en la fotocopiadora es importante los ajustes pertinentes para que el nivel de satisfacción en los estudiantes sea relevante.

18. Oficina de Atención al Ciudadano; Asesoría y Atención



Como lo muestra la gráfica anterior, el 36,2% de los estudiantes contestaron que es buena la asesoría y atención que brinda la oficina de atención al ciudadano, seguido se encuentra el criterio de calificación excelente con el 33,2%, luego está el criterio de calificación regular con el 20,8%, a su vez, se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7,3%; por último, los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo con el 2,5%. Conocedores de los resultados arrojados, se debe fortalecer el servicio de atención al ciudadano para de ésta forma dar dinamismo y asertividad en las asesorías y encaminar las peticiones a las diferentes oficinas para dar celeridad a las necesidades de los clientes internos y externos.

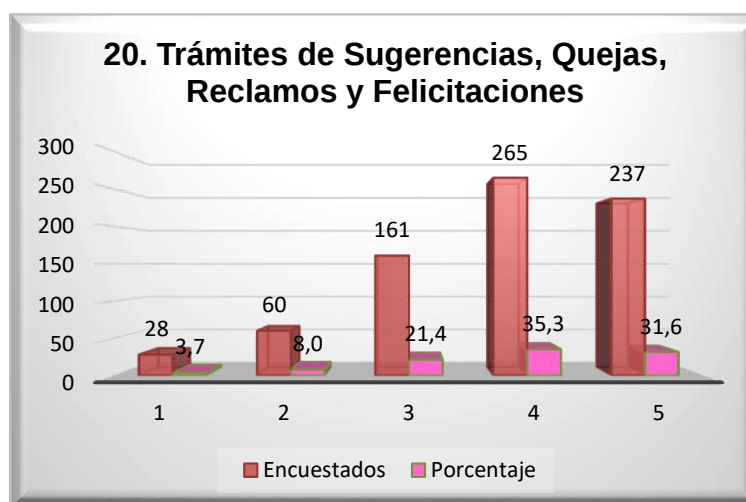
19. Oficina de Egresados; Teniendo en cuenta Asesoría, Acompañamiento, y desarrollo de las actividades y eventos.



La gráfica anterior muestra que el 36,9% de los estudiantes encuestados le dan el criterio de calificación bueno en asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos a la oficina de egresados; seguido se encuentra el criterio de calificación con el 33% para un total de (248) estudiantes que contestaron que es excelente; además el 20,1% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, luego se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7,3%, por último, el 2,7% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación malo. El resultado arrojado dentro de los criterios regular, deficiente y malo por los estudiantes, hace que la institución realice seguimiento a los estudiantes y egresados, para que de esta forma se crean

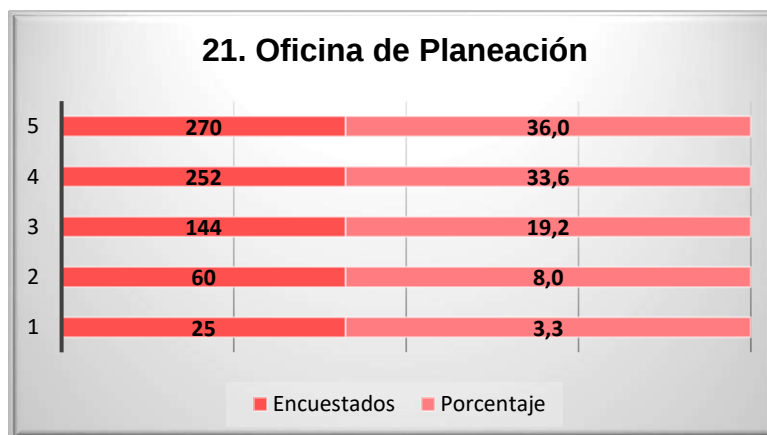
estrategias y así fortalecer la asesoría, el acompañamiento y el desarrollo de las actividades de los egresados, para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

20. Trámites de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicidades; teniendo en cuenta su eficacia y pronta respuesta



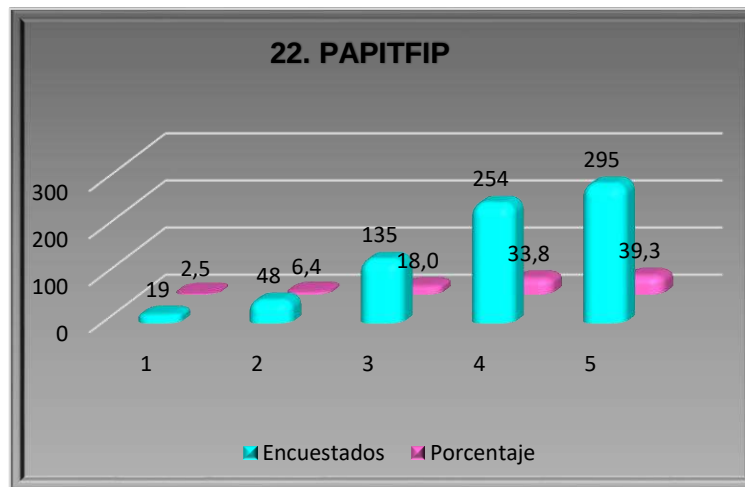
La gráfica anterior muestra que el 35,3% para un total de (265) estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno, seguido el 31,6% para un total de (237) estudiantes respondieron que la eficacia y pronta respuesta es excelente, luego se encuentra el criterio de calificación regular con el 21,4%; además está el criterio de calificación deficiente con el 8% y por último el 3,7% de los estudiantes contestaron que la eficacia y pronta respuesta de la oficina que realiza los trámites de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones es mala. Con respecto al resultado arrojado por la encuesta de satisfacción realizada, ayuda en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo dentro de los procedimientos que infieren en el trámite de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones para que su celeridad y asertividad.

21. Oficina de Planeación; Trámites Generación E, Jóvenes en Acción entre otros



El nivel de satisfacción de los estudiantes según los trámites para generación E, Jóvenes en acción, con el 36% para un total de (270) estudiantes manifestaron que es excelente, luego con un 33,6% para un total de (252) estudiantes respondieron que es bueno, asimismo la gráfica muestra que el 19,2% con un total de (144) estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, seguido se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 8% con un total de (60) estudiantes y por último el 3,3% con un total de (25) estudiantes optaron por el criterio de calificación malo. Por lo anterior, es importante el concepto de los (229) estudiantes que escogieron los criterios de calificación regular, deficiente y mala, para crear o diseñar estrategias que aumente el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución.

22. PAPITFIP

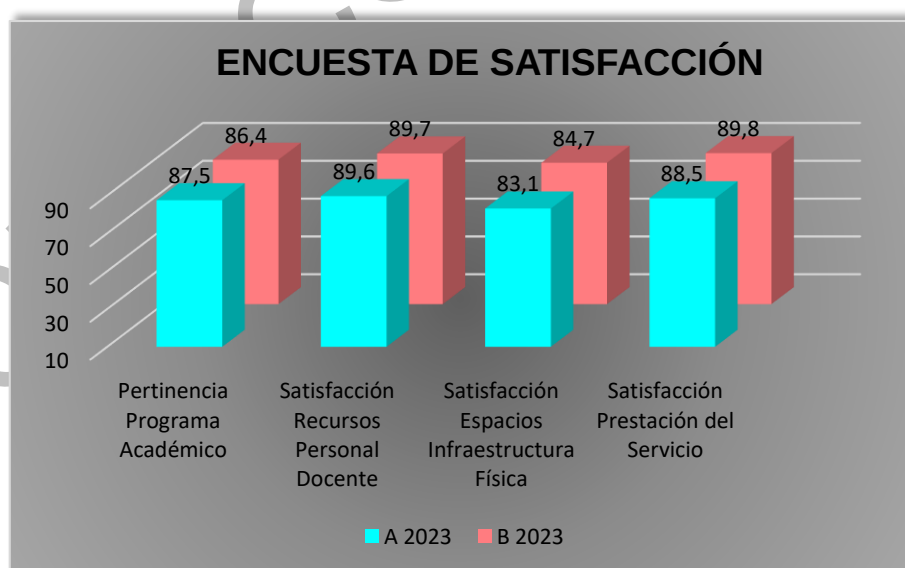


El programa de permanencia, como lo muestra la gráfica anterior los estudiantes contestaron que es excelente con el 39,3% para un total de (295) estudiantes encuestados, luego se encuentra el criterio de calificación bueno con un 33,8% para un total de (254) estudiantes, seguido está el criterio de calificación regular con el 18% para un total de (135) estudiantes, por otro lado está el criterio de calificación deficiente con un porcentaje de 6,4% para un total de (48) estudiantes, por último el 2,5% para un total de (19) estudiantes contestaron que es mala atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Cabe resaltar que el acompañamiento y cercanía con los estudiantes permite que la deserción disminuya.

Cuadro Comparativo Encuesta de Percepción Elaborada en los Periodos A 2023 y B de 2023

Con el fin de comparar los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción realizada en el Periodo A 2023, frente a la del periodo B de 2023, se tuvieron en cuenta la sumatoria de los criterios de calificación superiores a deficiente y malo de cada uno de los ítems de la misma. A continuación, se presenta cuadro y gráfica de los resultados arrojados.

CUADRO COMPARATIVO		
ITEM	A 2023	B 2023
Pertinencia Programa Académico	87,5	86,4
Satisfacción Recursos Personal Docente	89,6	89,7
Satisfacción Espacios Infraestructura Física	83,1	84,7
Satisfacción Prestación del Servicio	88,5	89,8
TOTAL	87,2	87,6



La gráfica anterior muestra que para el periodo A 2023, el incremento del nivel satisfacción de los estudiantes frente a la pertinencia de los programas académicos es de un 1,1% con respecto al periodo B 2023; con un resultado para el A 2023 de 87,5% y para el B 2023 con el 86,4%.

Por otro lado, la percepción de los estudiantes sobre el personal docente, ha arrojado para el A 2023 un 89,6%, frente a un 89,7% para el B de 2023, lo que indica un nivel de satisfacción alto por parte de los estudiantes.

En relación a la satisfacción de los espacios de infraestructura física y tecnológica, con relación a los ítems de la encuesta se observa es el que menor porcentaje de satisfacción obtuvo; para el A 2023 fue de 83,1% y para el B del 2023 fue de 84,7%, con base en lo anterior es importante continuar con el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica de la institución.

Finalmente, el ítem satisfacción prestación de los servicios para el A del 2023 fue de 88,5% frente al 89,8% en el B de 2023, con un aumento del 1,3%.

Cuadro Comparativo Encuesta de Percepción Elaborada en los Años 2022 y 2023

CUADRO COMPARATIVO		
ITEM	2022	2023
Pertinencia Programa Académico	84	86,4
Satisfacción Recursos Personal Docente	89,7	89,7
Satisfacción Espacios Infraestructura Física	82,1	83,9
Satisfacción Prestación del Servicio	89,4	89,2
TOTAL	86,3	87,4



La gráfica anterior muestra la comparación de los años 2022 y 2023, el incremento del nivel satisfacción de los estudiantes frente a la pertinencia de los programas académicos es de un 2,9% con respecto al año 2023; con un resultado para el año 2022 de 84% y para 2023 con el 86,9%.

Por otro lado, la percepción de los estudiantes sobre el personal docente, ha arrojado para el 2022 y 2023 un 89,7%, lo que indica un nivel de satisfacción igual por parte de los estudiantes en los dos años.

En relación a la satisfacción de los espacios de infraestructura física y tecnológica, con relación a los ítems de la encuesta se observa es el que menor porcentaje de satisfacción obtuvo; para el año 2022 fue de 82,1% y para el 2023 fue de 83,9%, con base en lo anterior es importante continuar con el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica de la institución.

Finalmente, el ítem satisfacción prestación de los servicios para el año del 2022 fue de 89,4% frente al 89,2% en el 2023.

COPIA CONTROLADA

CONCLUSIONES

- ✓ La encuesta de satisfacción logra el trabajo en equipo, ya que el interés por los Decanos, Coordinadores de Programa y docentes ayudaron a dar celeridad el diligenciamiento de la encuesta por los estudiantes.
- ✓ Se logró medir la percepción de los clientes respecto de los servicios que presta el ITFIP y de esta forma ayuda al diseño de estrategias y actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios para los estudiantes, siendo así eficaces y efectivos.
- ✓ Se logró obtener información por parte de los estudiantes, que permitan adoptar medidas para mejorar el servicio, bajo un criterio administrativo que haga sostenible y objetivo el mejoramiento institucional.
- ✓ Comparado los años 2022 y 2023 hay un incremento del nivel de satisfacción por los estudiantes del 1,1% por todos los Items relacionados en la encuesta, y teniendo en cuenta estos resultados, la Alta Dirección y líderes de procesos deberán adoptar acciones correctivas, preventivas o de mejora con el fin de incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes y mejoramiento de los procesos.