

“ITFIP”

INFORME GRUPOS DE VALOR



2025





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional
NIT 800.173.719.0
www.itfip.edu.co

“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME GRUPOS DE VALOR

Diseño y elaboración:

DIANA MARILY RODRIGUEZ
Asesor de Planeación

Espinal-Tolima
2025

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor del ITFIP Institución de Educación Superior

La caracterización se realiza para la identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación

La caracterización del grupo de valor TIC, se realiza en los siguientes pasos.

- Paso 1: Reconocer ejercicios previos de relacionamiento con ciudadanos y grupos de valor.
- Paso 2: Establecer las variables para la caracterización: aquí se eligen las variables que se deberán estudiar y definir el nivel de profundidad o desagregación de la información obtenida.

Las variables definidas deben por lo general tener estas características:

- Relevantes: que tengan información destacada.
- Económicas: que se ajusten a los recursos de los cuales dispone la entidad.
- Medibles: que puedan ser observados y medidos por la ciudadanía y grupos de valor.
- Asociativas: que estas variables puedan relacionarse o asociarse con las necesidades de la mayoría de usuarios o grupos de valor.
- Consistentes. Que los valores o resultados de estas variables, permanezcan en el tiempo.

Categoría de variables: para realizar la caracterización a la ciudadanía y grupos de valor:

- 1) Geográficas: Ubicación geográfica.
- 2) Demográfica: Expresan las diferentes tipologías de la población y grupos de valor. En lo étnico y orientación sexual.
- 3) Intrínsecas: Se refieren a actividades o valores comunes, preferencias que tienen a la hora de acceder a los canales de atención.
- 4) De comportamiento: Consiste en determinar más allá, que preferencia tienen estos grupos con utilizar servicios de la entidad.
- 5) Relacionales: variables que pueden ser temporales, según se cambie el escenario de la entidad o sistemas de atención. Es necesario percibir la frecuencia o tiempos de interacción con la entidad.
- 6) Comportamiento organizacional: Está la cultura organizacional, mecanismos y canales de atención a usuarios, como e interactúa con otras entidades.
- 7) Tipología organizacional: Sirve para identificar en el usuario si son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenecen.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

- Paso 3: Recolecte la información: Inicialmente se debe establecer un plan detallado de procedimientos que nos lleven a reunir datos con un propósito específico.
- Establecer un Grupo de trabajo Interdisciplinario que lidere el ejercicio de caracterización y coordine al interior de la entidad con las dependencias que producen la información pertinente.
- Este equipo puede definirse desde el Comité de Gestión y Desempeño o asignársele el liderazgo a la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

La información empleada para la caracterización de los usuarios de la institución se tomó de la plataforma GUIA, la cual tiene características como.

1. Matriculados
2. Población (hombres – Mujeres)
3. Estratos
4. Edades
5. Oferta académica
6. Encuesta de satisfacción:
 - a Si tiene: algún beneficio, conoce información institucional, redes sociales,
 - b Utilización de trámites.
 - c Opinión de la calidad de atención.

METODOLOGÍA.

La caracterización de usuarios se realizó con base en la guía de Caracterización de ciudadanos y grupos de valor. Este documento fue diseñado para establecer los pasos básicos y dar cumplimiento a la norma, buscando así que las entidades públicas conozcan a los usuarios ciudadanos e interesados, para formular estrategias y mejoras.

OBJETIVO

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Determinar los ciudadanos y grupos de valor atendidos por ITFIP en los medio Tecnología de la Información y la Comunicación.

GESTIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Servicios Académicos:

- Inscripción en línea
- Inscripción presencial
- Matricula académica
- Grados
- Asesoría grupos de investigación
- Información Académica e Investigativa
- Esben (Sistema PQRSF)
- Estímulos Educativos

NICHO SELECCIONADO

El ITFIP Institución de Educación Superior, realiza la presente caracterización de usuarios a los estudiantes, profesores e investigadores que participan de los programas de formación formal e informal. Para este caso se ha realizado una muestra de 1900 usuarios de GUIA, entre estudiantes, docentes, investigadores internos y externos, personal de planta y por contrato del ITFIP.

POLITICA DE LA CARACTERIZACIÓN

Adaptar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información, encuesta de caracterización) y grupos de valor.

METODOLOGIA Y FUENTE DE DATOS

La fuente de datos con la que se realizará la caracterización de ciudadanos y grupos de valor del ITFIP y las demás áreas misionales asociadas, es tomada de la base de datos de la encuesta realizada en Google drive, a través del correo electrónico.

Hay otras fuentes de información interna que se pueden utilizar o aplicar:

Sistema Nacional de Educación Superior (SNIES), el sistema virtual de gestión de aprendizajes (SGVA),

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano y CONPES 4070 de 2021 “Estado Abierto”.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

CARACTERÍSTICAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Funcionarios.	Personal de planta administrativa vinculada formalmente al ITFIP.
Estudiantes	Es un estudiante que este matriculado en un programa académico de Pregrado, estos son actividades curriculares conducentes a un título que se realizan con posterioridad a la obtención de un grado técnico y tecnológico, con nivel académico superior a estos.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional
NIT 800.173.719.0
www.itfip.edu.co

Egresados.	Son egresados aquellos individuos que hayan cursado y aprobado uno o más programas de posgrado
Profesores	Son académicos profesionales o especializados a nivel de maestría o doctorado encargados de la formación nivel de pregrado
Grupos de Investigación internos	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, al menos uno de ellos de planta, en torno a un área del conocimiento, a través de uno o más proyectos de investigación activos.
Grupos de Investigación externa	El Grupo de Investigación es la unidad básica de la investigación colectiva; involucra a dos o más Investigadores, registrados en Ministerio de Ciencias, a través de uno o más proyectos de investigación activos.

Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor:

Con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, las entidades podremos identificar la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés de manera que pueden ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

Así mismo, la caracterización le permitirá al ITFIP fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados; estableciendo los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

1. Grupos de valor:

Los grupos de valor son las personas o entidades que hacen uso directo de los servicios que presta la institución, aplicándoseles la siguiente metodología para obtener la información.

- **PUNTOS DE ATENCIÓN O SERVICIOS AL CIUDADANO:**
 - call center
 - encuestas

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional
NIT 800.173.719.0
www.itfip.edu.co

- página web
- correo electrónico
- redes sociales

USO: Permite recoger la información directamente del ciudadano, usuario o grupo de interés e identificar los patrones que surgen del uso y la actividad presente en cada uno de los puntos de servicio o canales.

Objetivos específicos:

Diseñar acciones de diálogo virtuales en el marco del proceso de utilización de los servicios que oferta el ITFIP. (Página web, digitalización de datos, acceso a red y equipos de cómputo).

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

SOCIOECONÓMICO

Estrato socio económico, de los grupos de valor, en su mayoría son de estrato 1 y 2 con un 93% de la comunidad

ESTRATO	PARTICIPACIÓN
0	0.44 %
1	50.31 %
2	43.9 %
3	4.47 %
4	0.46 %
5	0.07 %
7	0.35 %
TOTAL	100%

Fuente: plataforma GUIA 2025

GRUPOS ETARIOS

El grupo con mayor participación de los jóvenes entre 18 y 25 años siendo el 48% de la comunidad identificada

RANGO	PORCENTAJE
MENORES DE EDAD	9.3%
ENTRE 18 Y 25	69.66%
ENTE 26 A 55	20.87%
MAYORES DE 56	0.16%

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Fuente: plataforma GUIA 2025

POBLACIÓN DE ESPECIAL INTERÉS

Respecto a la población de interés para la institución hay participación de, el grupo más significativo corresponde a personas víctima de conflicto, seguido por desplazados

POBLACIÓN	DISCAPACIDAD	INDIGENAS	AFRO	ROM
Porcentaje	1,48%	19.78%	0,42%	0,05%

Fuente: plataforma GUIA 2025

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN

MUNICIPIO	%
Agua De Dios	6
Alpujarra	1
Alvarado	3
Ambalema	6
Anapoima	1
Anzoátegui	2
Armero	1
Ataco	11
Bogotá D.C.	4
Cajamarca	1
Campoalegre	1
Carmen Apicalá	16
Casa Grande	1
Chaparral	132
Coello	128
Coyaima	113
Cunday	8
Dolores	1
Guamo	1
Espinal	1992
Flandes	176
Garzón	2
Gigante	1
Girardot	243
Guamo	393
Gutaqui	1

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

MUNICIPIO	%
Ibagué	192
Icononzo	4
La Esperanza	1
La mesa	1
Lérida	22
Líbano	1
Mahates	1
Mariquita	1
Melgar	41
Nariño	16
Natagaima	11
Neiva	2
Nilo	1
Orito	2
Ortega	17
Palo cabildo	1
Pasto	1
Pitalito	1
Planadas	7
Prado	70
Puerto Salgar	1
Purificación	264
Ricaurte	6
Rioblanco	5
Rovira	9
Saldaña	248
San José De La Fragua	2
San Luis	29
Santo Domingo	1
Sonson	1
Suarez	50
Tarso	1
Tello	1
Tinjacá	1
Tocaima	9
Valle De San Juan	2
Venadillo	29
Villarrica	2
Viotá	1
Yalí	1

Fuente: plataforma GUIA 2025

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

- SEXO

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo. En nuestro caso se presentan: femenino (47%) y masculino (53%).

SEXO	%
F	47.71%
M	52.29%
Total, general	100%

En un próximo ejercicio de indagación se tendrá en cuenta las siguientes variables

- TAMAÑO FAMILIAR

Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.

- ESTADO DEL CICLO FAMILIAR

Etapas en las que el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: *soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a)*.

- ESCOLARIDAD

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: *primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado*.

- LENGUAS O IDIOMAS

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

de servicios con lenguas heterogéneas. *Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.*

- VULNERABILIDAD

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

- INTERESES

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. *Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.*

- LUGARES DE ENCUENTRO

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de valor, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. *Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.*

- ACCESO A CANALES

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. *Por ejemplo, en el caso*

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá Acceso real al canal Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

- USO DE CANALES

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de valor, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia al hacerlo. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

- NIVELES DE USO

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez, reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención, que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúan con la entidad por primera vez o el usuario habitual.

ESTRATEGIA DE PLAN DE MEJORA

La caracterización del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional busca aumentar gradualmente en un 35 % el índice de inscripciones a los programas Técnicos, Tecnológicos y Profesionales e identificar que nuevas opciones de programas relacionados con las ciencias sociales y humanas buscan los usuarios.

También se busca incrementar en un 30 % la consulta de la oferta académica a través de los canales de comunicación establecidos por el ITFIP y ampliación de información relevante Actualización: Los procesos de actualización de la caracterización de usuarios se realizarán anualmente, ya que los programas de formación del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional son semestrales con inscripciones de igual forma para todos los programas ofrecidos a través de ciclos propedéuticos.

Se celebran convenios con el Gobierno Central como el denominado “Jóvenes en Acción” para que la ciudadanía, usuarios y grupos de valor, que estén dentro de los requisitos exigidos por el Gobierno,

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1

puedan acceder a ayudas educativas en efectivo y así suplir las más importantes necesidades de su vida académica.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA B 2025	
Tipo de Encuesta	Virtual
Fecha de Aplicación	Octubre - noviembre de 2025
Lugar de Aplicación	Virtual Formulario Google en el ITFIP, sedes 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

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y con el propósito de fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad, ha implementado la Encuesta de Satisfacción al Cliente como herramienta para la recolección de información. Su objetivo principal es identificar las dificultades presentes en la prestación del servicio que no habían sido analizadas en profundidad.

Este informe presenta los resultados obtenidos en la aplicación de dicha encuesta, acompañados de un análisis gráfico que facilita la interpretación de los datos y respalda la toma de decisiones tanto por parte de la Alta Dirección como de los Líderes de Proceso. A partir de estos hallazgos, se formulan acciones correctivas y de mejora orientadas a garantizar un servicio de calidad y promover la satisfacción y conformidad de los clientes.

La encuesta aplicada en el ITFIP, ha tenido diferentes actividades para la recolección de la información donde la población objetivo ha sido de 4317 estudiantes de los diferentes programas que se están orientando, arrojando una muestra de 370, quienes realizaron la encuesta se tuvo un total 691 clientes; describiendo a continuación cada una de las preguntas con los resultados obtenidos y para una mejor apreciación se muestran las gráficas obtenidas

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1

PROGRAMA ACADÉMICO	TOTAL, MATRICULADOS	%	ESTUDIANTES A ENCUESTAR	ESTUDIANTES ENCUESTADOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	628	15%	51	154
CONTADURÍA PÚBLICA	574	13%	50	210
INGENIERÍA AGRONÓMICA	328	8%	32	34
INGENIERÍA CIVIL	621	14%	50	55
INGENIERÍA AMBIENTAL	127	3%	20	21
INGENIERÍA DE SISTEMAS	679	16%	57	60
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	271	6%	25	25
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	478	11%	35	65
TRABAJO SOCIAL	611	14%	50	67
TOTAL	4317	100%	370	691

PROGRAMA ACADÉMICO	ESTUDIANTES ENCUESTADOS	%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	154	22%
CONTADURÍA PÚBLICA	210	30%
INGENIERÍA AGRONÓMICA	34	5%
INGENIERÍA CIVIL	55	8%
INGENIERÍA AMBIENTAL	21	3%
INGENIERÍA DE SISTEMAS	60	9%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	25	4%
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	65	9%
TRABAJO SOCIAL	67	10%
TOTAL	691	100%

Los datos anteriores corresponden al total de estudiantes 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 tuvo mejor participación en el diligenciamiento de la encuesta, seguido por el programa de Administración de Empresas

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
 Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
 Correo: info@itfp.edu.co
 El Espinal – Tolima

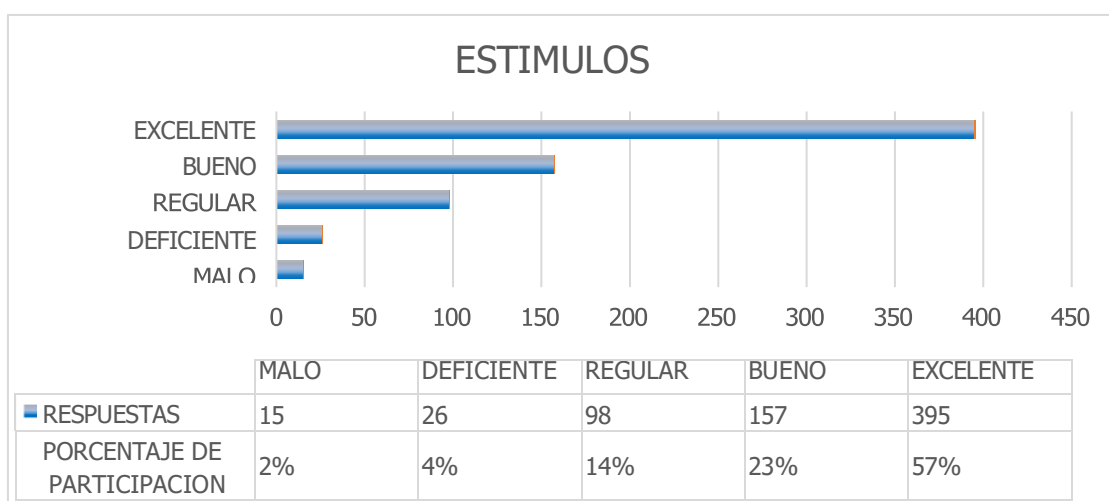


SC6793-1

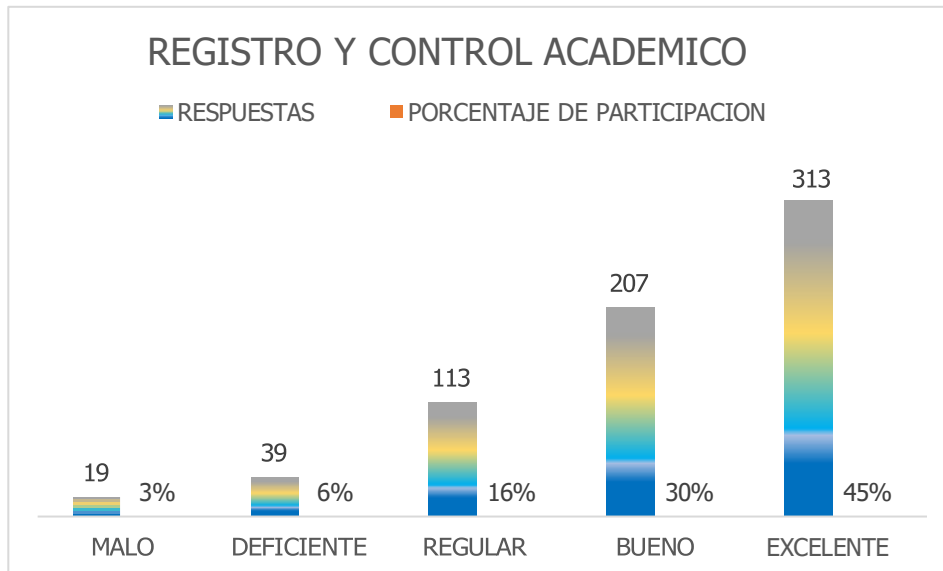


CO-SC6793-1

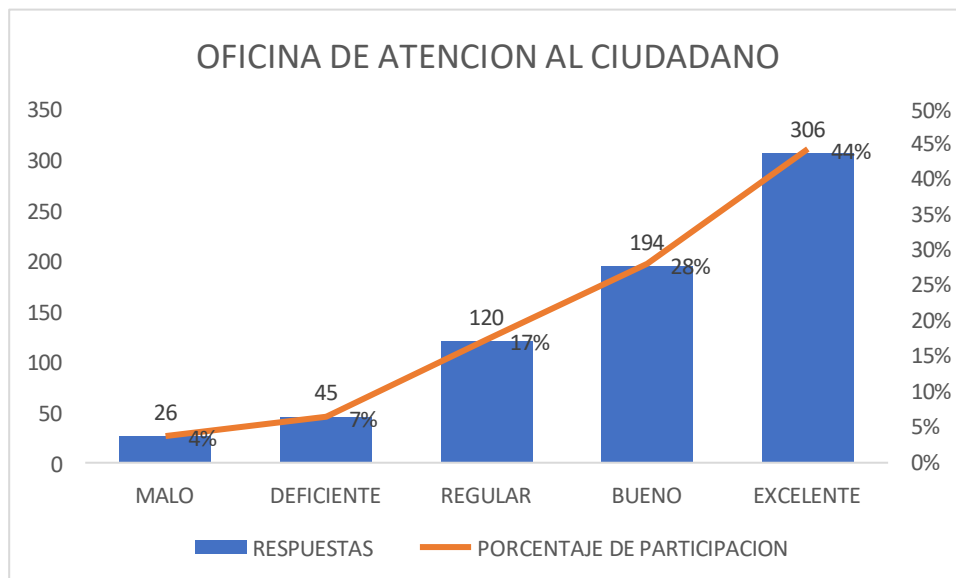
Criterios de Calificación	
5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Malo



La satisfacción en la prestación del servicio a los estudiantes y manejo de información en la realización de los trámites y adquisición del estímulo hace que de los 691 encuestados, el 57% para un total de 395 hayan contestado que es excelente, luego se tiene un porcentaje de 23% para un total de 157 estudiantes respondieron que es bueno, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con un total de 14%, además el 4% de los estudiantes respondieron que es deficiente y por último el 2% contestaron que es malo. Teniendo en cuenta los resultados, se puede determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes es alto.



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 excelente con un 45% para un total de 313 estudiantes, seguido los encuestados optaron por el criterio de calificación bueno con un 30% para un total de 207 estudiantes; además se encuentra el criterio de calificación regular con un 16%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 6% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 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.



“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
 Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
 Correo: info@itfp.edu.co
 El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1

Como lo muestra la gráfica anterior, el 44% de los estudiantes contestaron que es excelente la asesoría y atención que brinda la oficina de atención al ciudadano, seguido se encuentra el criterio de calificación bueno con el 28%, luego está el criterio de calificación regular con el 17%, a su vez, se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7%; por último, los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo con el 4%. Conocedores de los resultados arrojados, se debe fortalecer el servicio de atención al ciudadano para de esta 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.

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.
- Se puede evidenciar que la comunidad académica se encuentra satisfecha con los servicios ofertados por la Institución porque los ítems evaluados mantienen un resultado favorable en los criterios de excelente y bueno, teniendo en cuenta resultados de años anteriores, es decir, se ha logrado un mejoramiento continuo en los procesos lo que permite ofrecer productos y servicios de calidad

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL
Celular Atención al Ciudadano 316 6254592
Correo: info@itfip.edu.co
El Espinal – Tolima



SC6793-1



CO-SC6793-1