

**“ITFIP”**  
**INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**



**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION 2018**





**ITFIP**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2018**



**“ITFIP”**  
**INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**Versión: 1.0**

**Fecha De Emisión: Noviembre de 2018**

**Código: G-GAD-01**

**INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DEL S.I.G 2018**

**Aplicación:** GESTIÓN DE CALIDAD

**Informe y sustentación:** Líder Gestión de Calidad

**Fecha de aplicación:** Septiembre - Octubre de 2018

**Sistematización de la encuesta en FISICO:** Aulas de la Institución Sede Espinal

### **INTRODUCCIÓN**

De acuerdo a los procedimientos establecidos en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionados con la satisfacción del cliente y como parte de nuestro compromiso continuo de mejorar la prestación de nuestros servicios, El ITFIP como estrategia de medición del grado de satisfacción de nuestros estudiantes aplica un instrumento (Encuesta de Satisfacción) diseñada para tal fin; los resultados y análisis de la misma será uno de los principales insumos para 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 nos permitan entregar mejores servicios y procurar por la satisfacción y conformidad de nuestros clientes.

## 1- OBJETIVOS:

- Presentar el resultado de la encuesta de prestación de servicios y satisfacción del usuario.
- Conocer la capacidad que tiene la Institución para conocer la percepción de nuestros estudiantes y satisfacer las necesidades de los mismos.
- Determinar los aspectos sobre los cuales debemos centrar nuestra atención para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios a través de acciones de mejora en los procesos.
- Conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a los servicios que presta la Institución.

## 2- METODOLOGÍA

Se presenta los criterios definidos por Sistema Integrado de Gestión para seleccionar la muestra que fue de 341 estudiantes distribuidos proporcionalmente en los programas de las tres facultades y en los tres niveles.

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 aleatorio, para garantizar que todos los estudiantes tengan la misma oportunidad de ser encuestados, utilizando como instrumento **TABLA DE NÚMEROS ALEATORIOS** determinada en el Anexo No 1. ***Determinación del Tamaño de la Muestra.***

**Nota:** *Esta tabla de muestreo aplica los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación social, con un nivel de confianza de 95% y margen de error de 5%*

La siguiente información que se estableció según la tabla de muestreo:

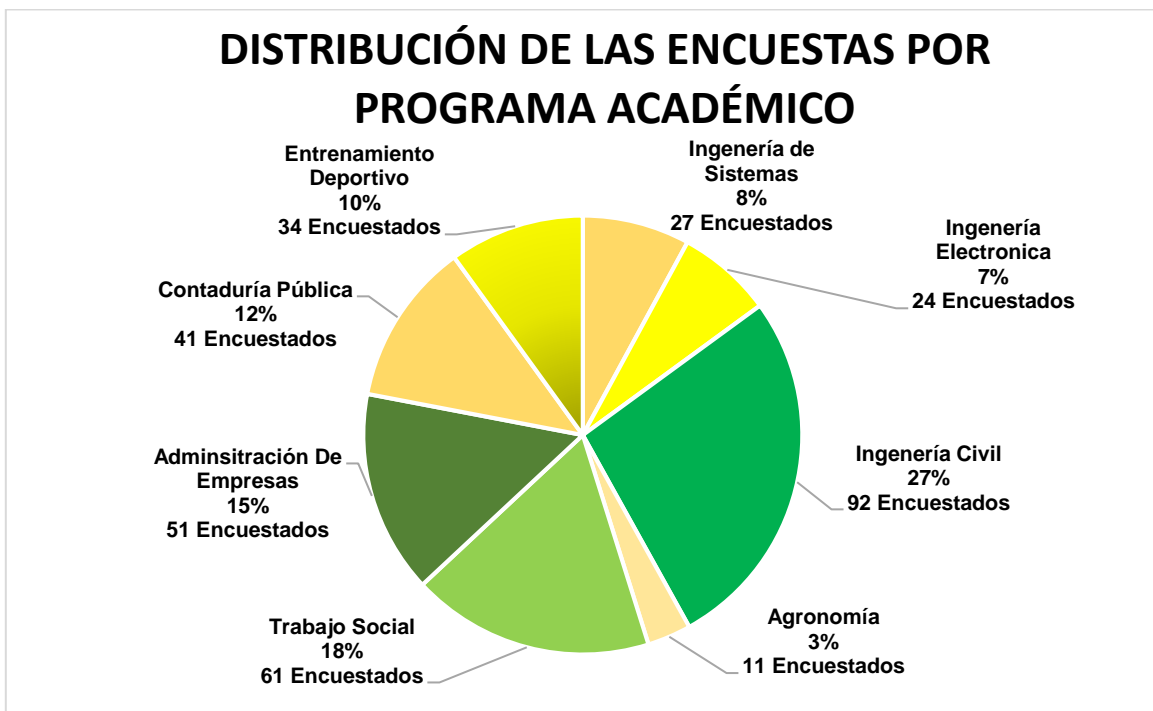
**Po: Población Objetivo** = 2921 estudiantes

(Jornadas día y noche, sede principal espinal)

**MU: Tamaño de la Muestra** = 341 estudiantes

Una vez determinada la muestra, se hace una distribución proporcional de acuerdo con el número de estudiantes que tenga cada programa académico:

PROGRAMAS ACADÉMICOS	No. Estudiantes	%	Estudiantes a Encuestar
PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN ADMÓN. DE EMPRESAS	441	15,1%	51
CONTADURIA PUBLICA	359	12,3%	41
INGENIERIA ELECTRONICA	204	7,0%	24
INGENIERÍA CIVIL	796	27,3%	92
INGENIERIA DE SISTEMAS	225	7,7%	27
INGENIERIA AGRONOMICA	94	3,2%	11
TRABAJO SOCIAL	515	17,6%	61
ENTRENAMIENTO DEPORTIVO	287	9,8%	34
<b>TOTAL</b>	<b>2921</b>	<b>100%</b>	<b>341</b>



## RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

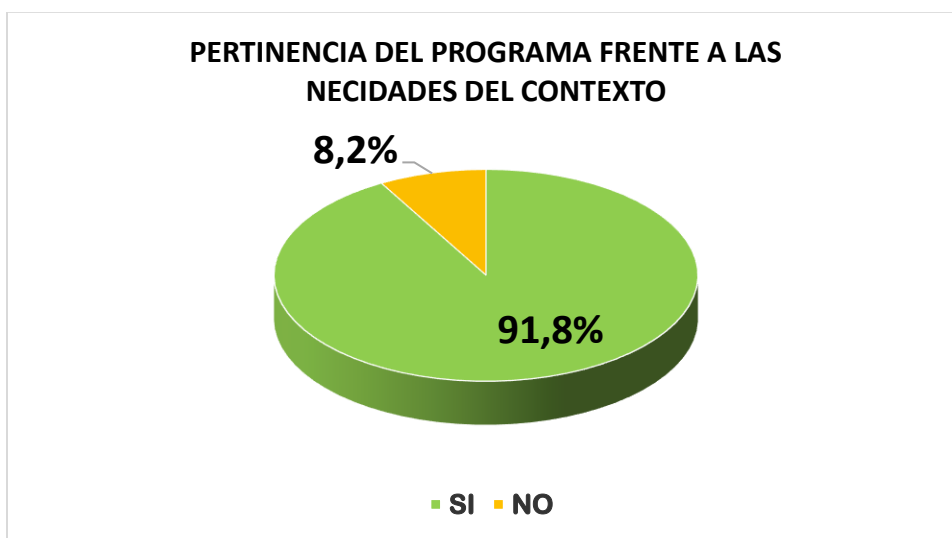
### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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

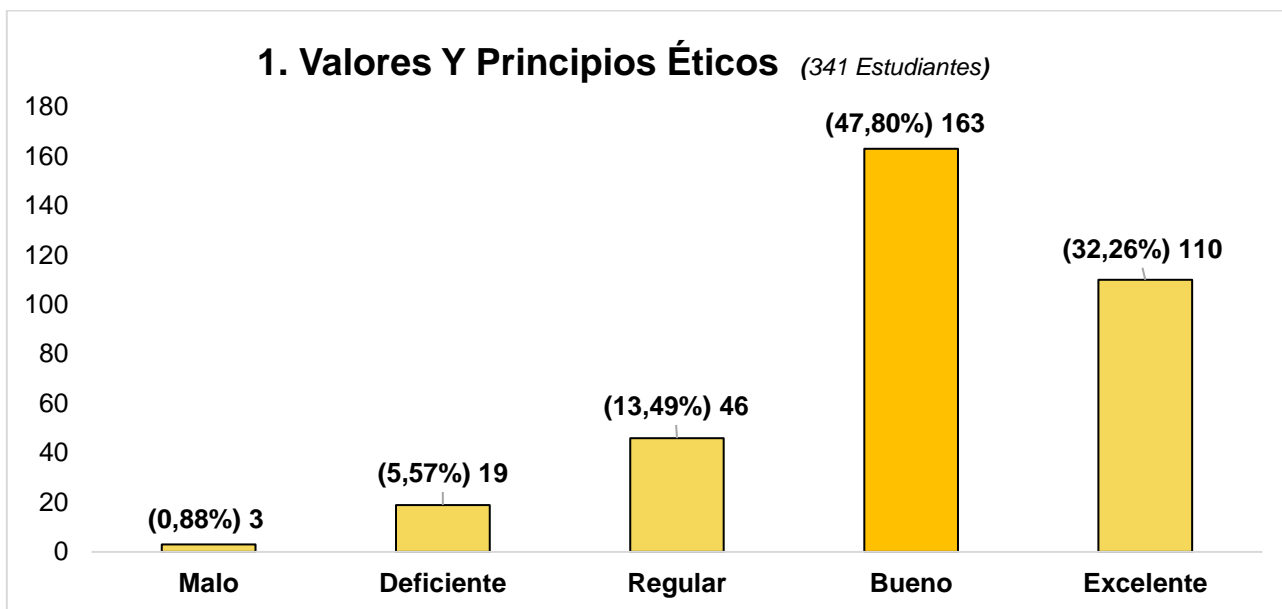
I. A) ¿Considera que el programa académico que adelanta se ajusta a las necesidades del contexto?

PERTINENCIA	No.	%
SI	313	91.8 %
NO	28	8.2 %
TOTAL	341	100%

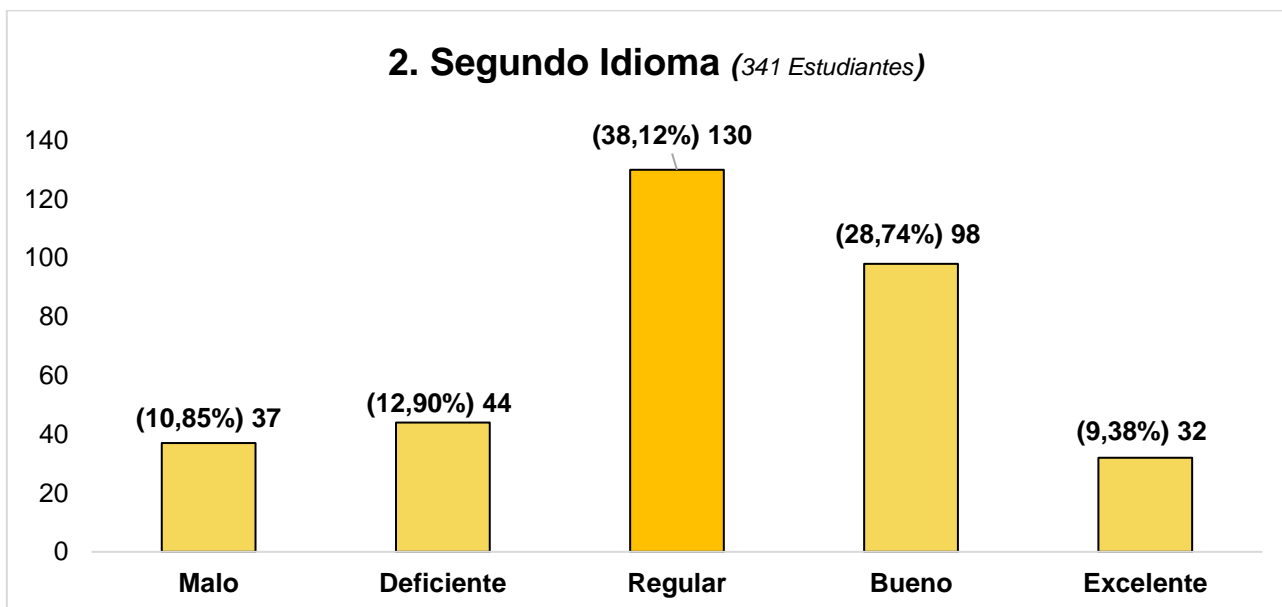
El 91.8 % de los encuestados considera que el programa que adelanta es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto, frente a un 8.2 % que considera no lo es.



A) **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTENIDOS.** Esta sección tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje, obtenido con relación a la formación recibida en las siguientes competencias.

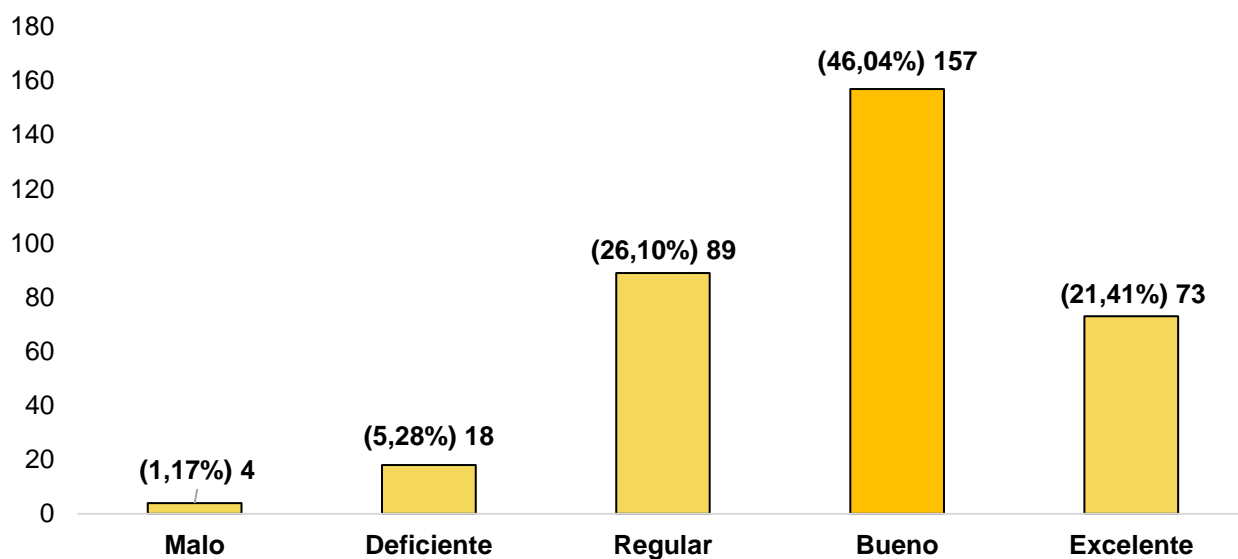


- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80,06 %, regular 13,49 %, y entre deficiente y malo 6,45 %.



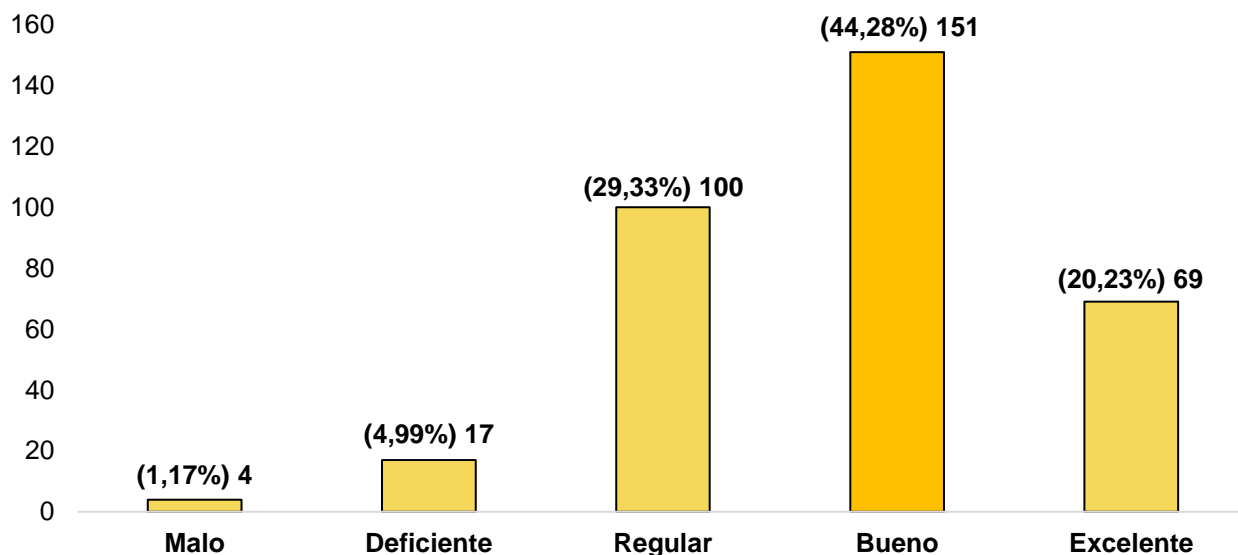
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 38.12 %, regular 38.12 %, y entre deficiente y malo 23.75%

### 3. Innovación Y Creatividad (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 67,45%, regular 26.10%, y entre deficiente y malo 6.45%.

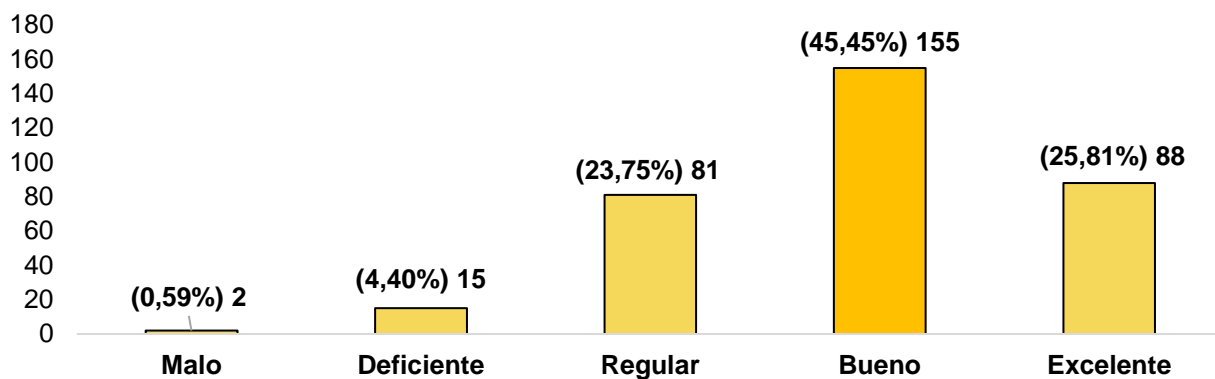
### 4. Emprendimiento (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 64,5%, regular 29,1%, y entre deficiente y malo 6,1%.

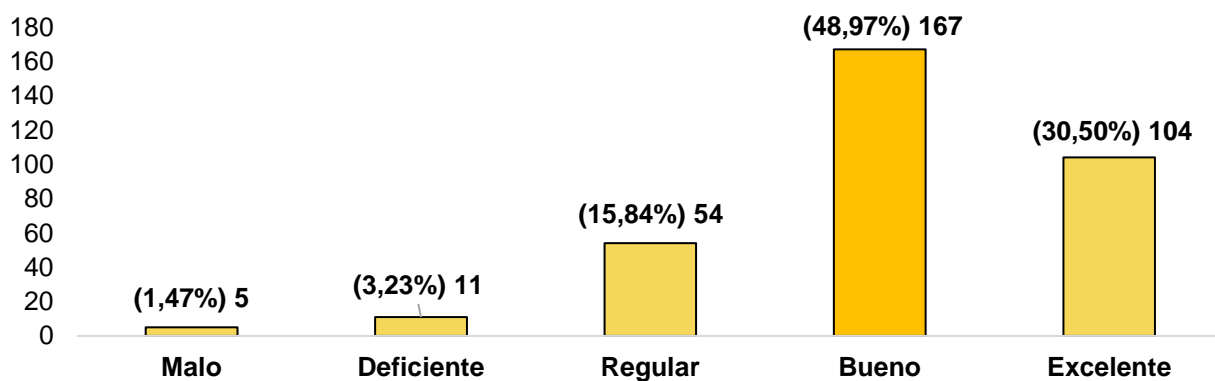


## 5. Liderazgo *(341 Estudiantes)*



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 71,2%, regular 23,7%, y entre deficiente y malo 5,0%.

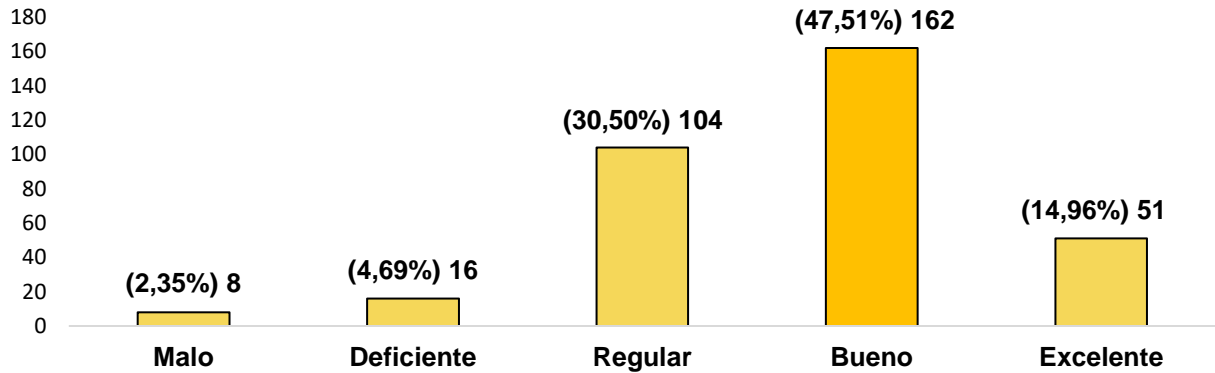
## 6. Trabajo En Equipo *(341 Estudiantes)*



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 79,4%, regular 15,8%, y entre deficiente y malo 4,7%.

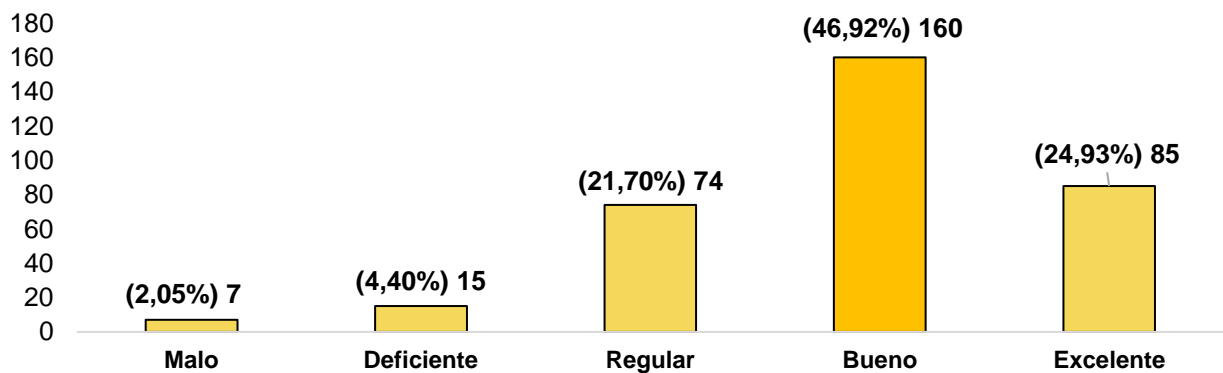
## 7. Comunicarse Con Otros Por Escrito

(341 Estudiantes)



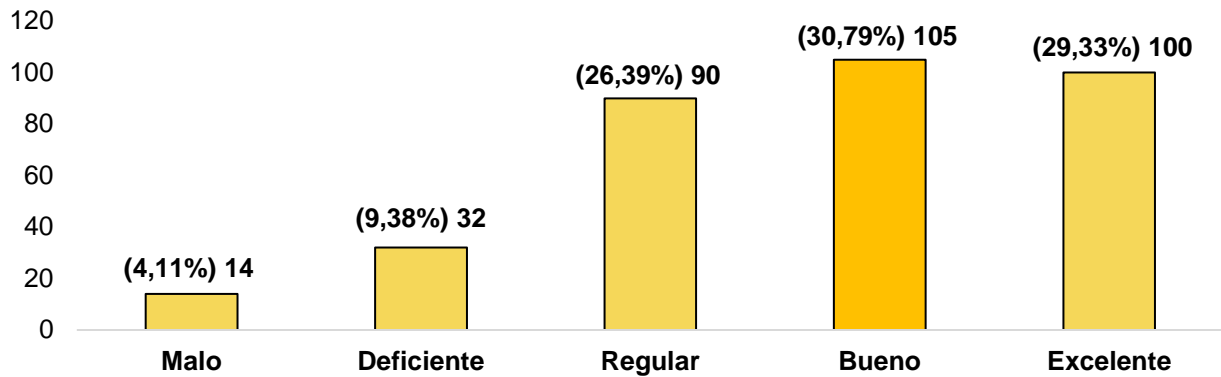
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 62,4%, regular 30,5%, y entre deficiente y malo 7,4%.

## 8. Comunicarse en Forma Oral (341 Estudiantes)



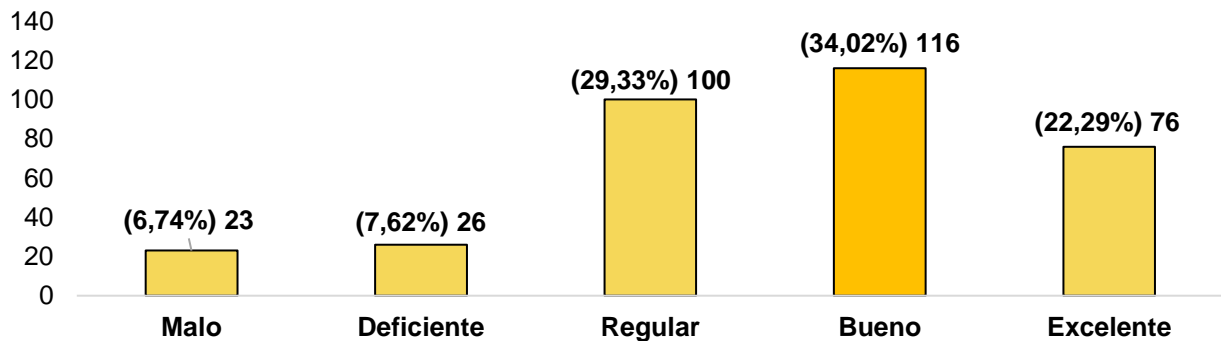
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 71,8%, regular 21,7%, y entre deficiente y malo 6,4%

## 9. Herramientas Tics (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 60,1%, regular 26,4%, y entre deficiente y malo 13,5%.

## 10. Investigacion - Semillero (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 56,3%, regular 29,3%, y entre deficiente y malo 14,4%.

Respecto al nivel de satisfacción de los contenidos de aprendizaje con relación a la formación recibida, los encuestados señalaron como aspectos más relevantes los siguientes:

**VALORES Y PRINCIPIO:**

Deficiente y malo..... 6,45%  
Regular.....13, 49%  
Bueno y Excelente.....80,06%

**INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD:**

Deficiente y malo..... 6,45%  
Regular.....26, 1%  
Bueno y Excelente.....67,45%

**TRABAJO EN EQUIPO:**

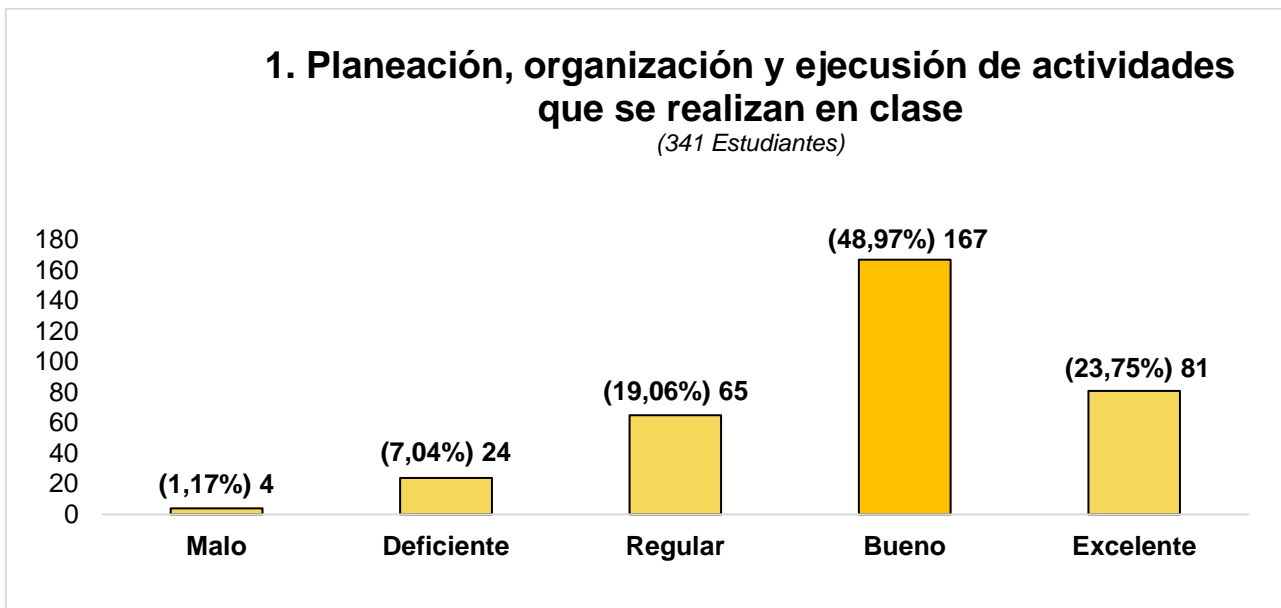
Deficiente y malo.....4,7%  
Regular.....15,8%  
Bueno y Excelente.....79,4%

**INVESTIGACION - SEMILLEROS**

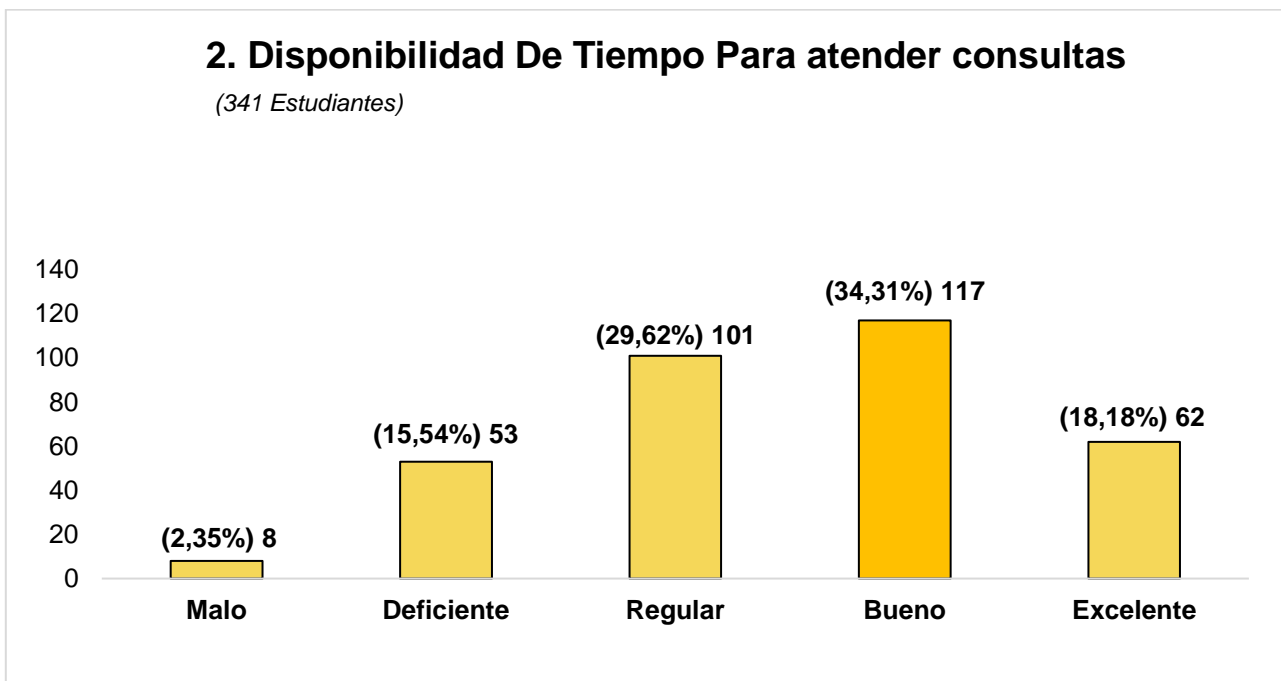
Deficiente y malo..... 14,4%  
Regular.....29,3%  
Bueno y Excelente.....56,3%

## II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

### A). PERSONAL DOCENTE:

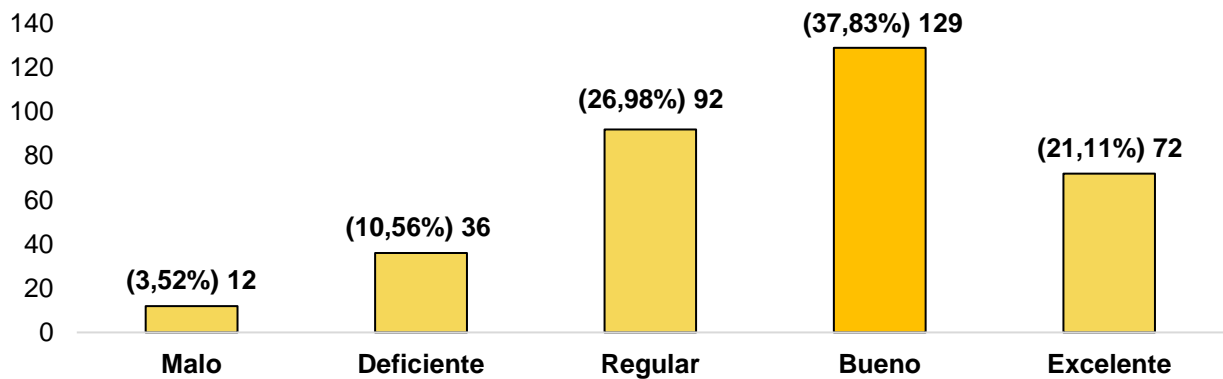


- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 72,7%, regular 19%, y entre deficiente y malo 8,2%.



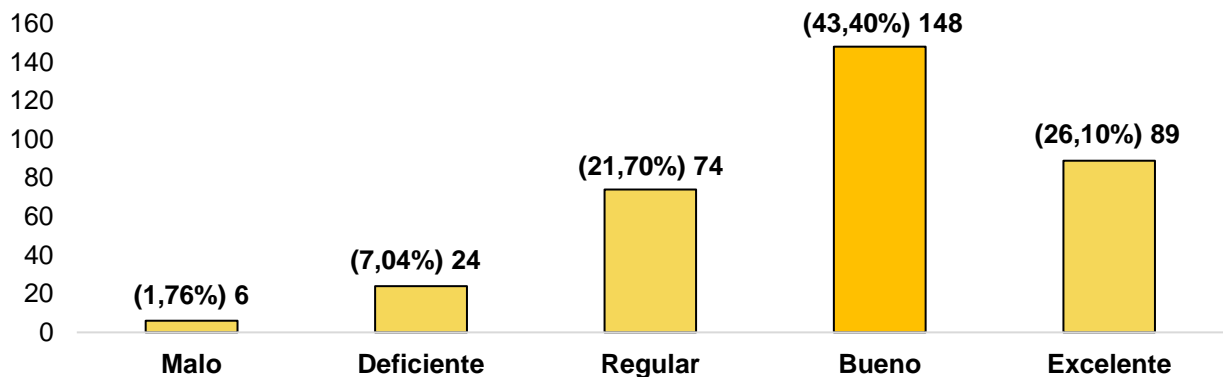
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 52,5%, regular 29,6%, y entre deficiente y malo 17,9%.

### 3. Ayudas didacticas utilizadas - Creatividad - Manejo de TIC's (341 Estudiantes)



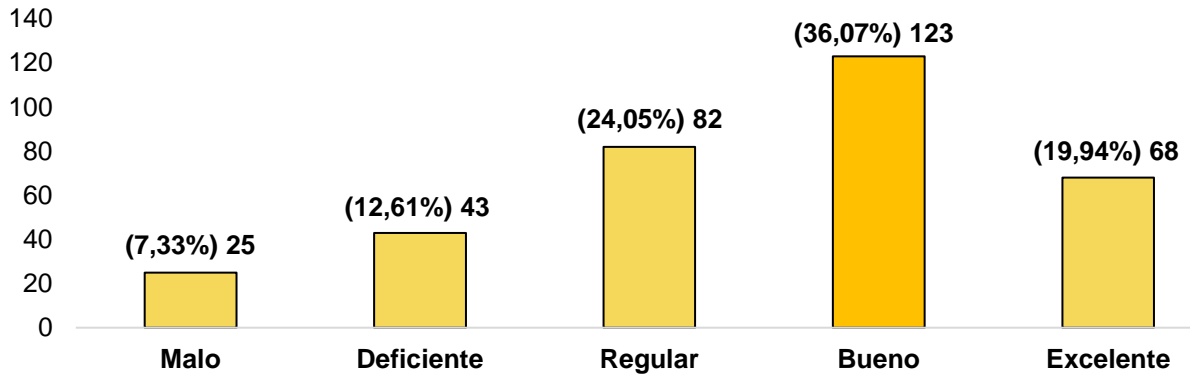
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 58.9%, regular 26,9%, y entre deficiente y malo 14,1%.

### 4. Puntualidad y asistencia a las Clases (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 69.5%, regular 21.7%, y entre deficiente y malo 8.8%.

## 5. Publicación notas en la Plataforma RYCA (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 56.1%, regular 24,05%, y entre deficiente y malo 19.9%.

Respecto a la satisfacción con los recursos ofrecidos por la institución, los encuestados señalaron como aspectos más relevantes los siguientes:

### PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN CLASE:

Deficiente y malo..... 8,2%  
 Regular.....19%  
 Bueno y Excelente.....72,7%

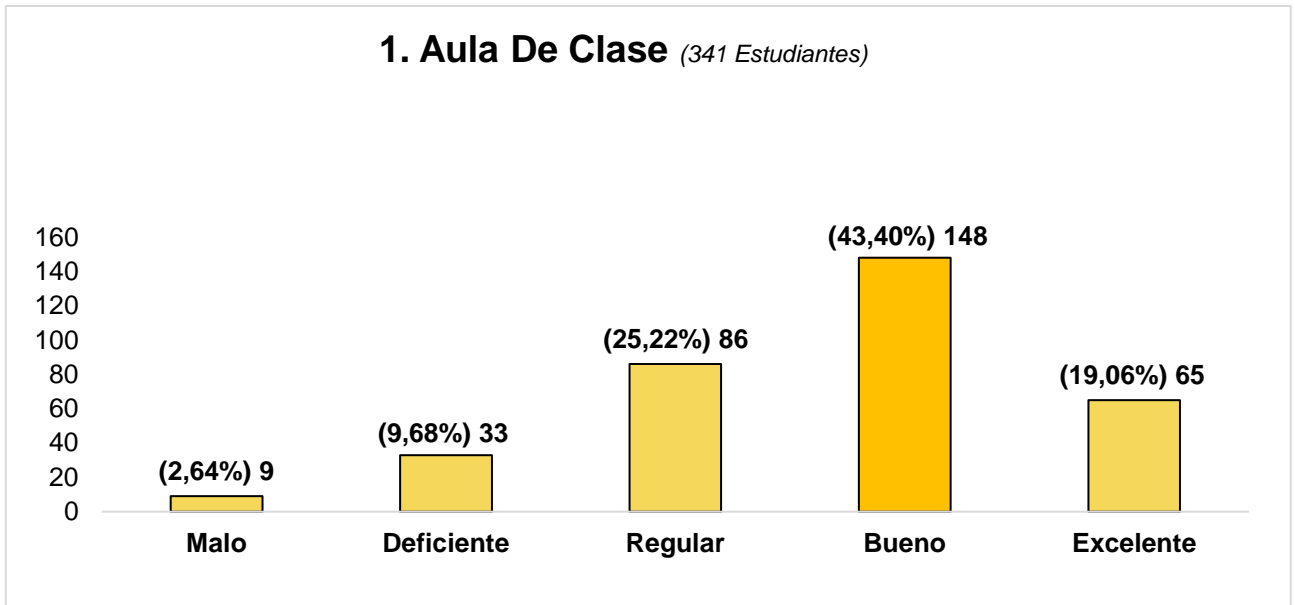
### PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA A LAS CLASES:

Deficiente y malo..... 8,8%  
 Regular.....21, 7%  
 Bueno y Excelente.....69,5%

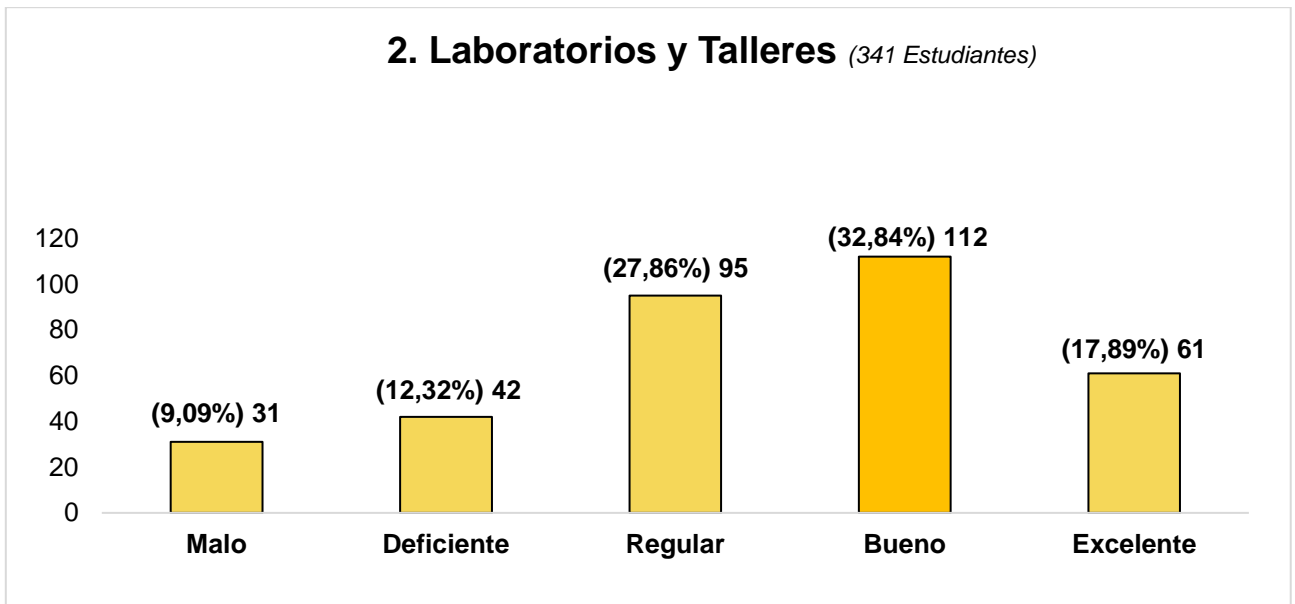
### PUBLICACIÓN NOTAS EN LA PLATAFORMA RYCA:

Deficiente y malo.....19,9%  
 Regular.....24,05%  
 Bueno y Excelente.....56,1%

**A) SATISFACION ESPACIOS INFRAESTRUTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.**  
Criterios (comodidad, suficiencia, espacio, ventilación, iluminación, etc.)



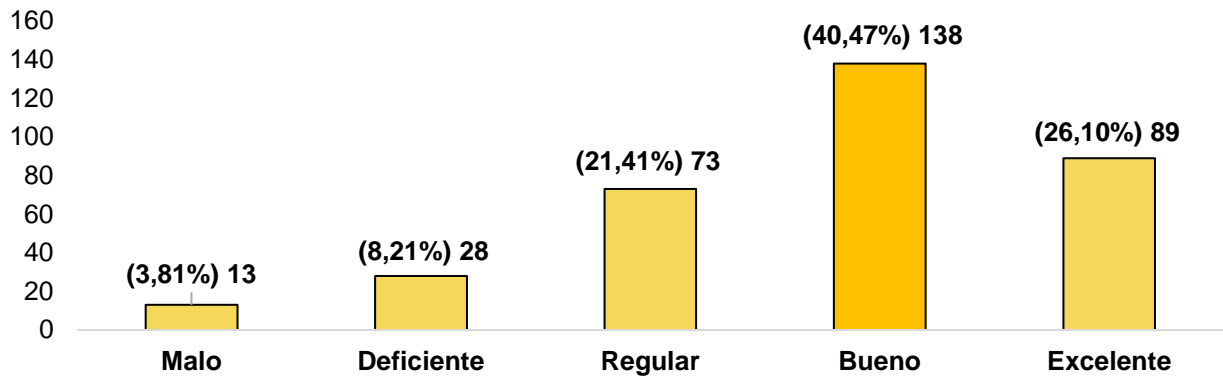
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 62.4%, regular 25.2%, y entre deficiente y malo 12.3%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 50.7%, regular 27.86%, y entre deficiente y malo 21.41%.



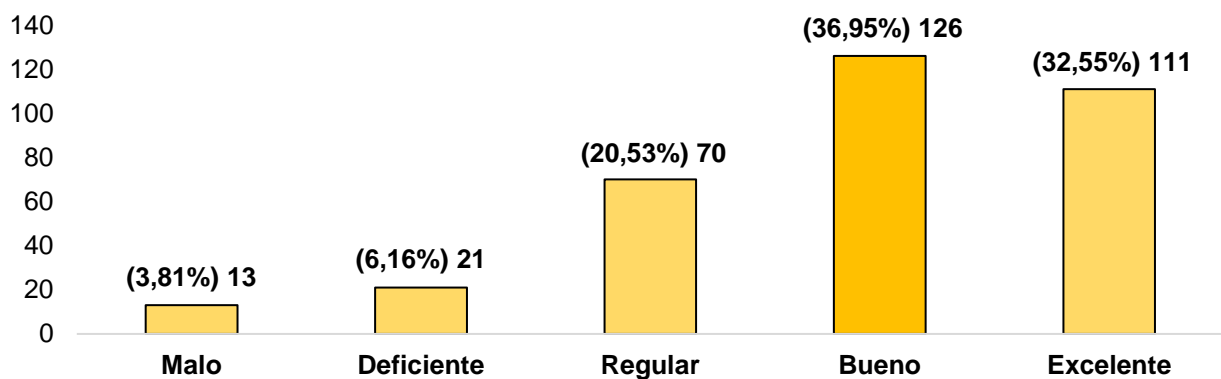
### 3. Salas de sistemas (disponibilidad y estado de equipos) *(341 Estudiantes)*



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66.5%, regular 21.4%, y entre deficiente y malo 12.0%.

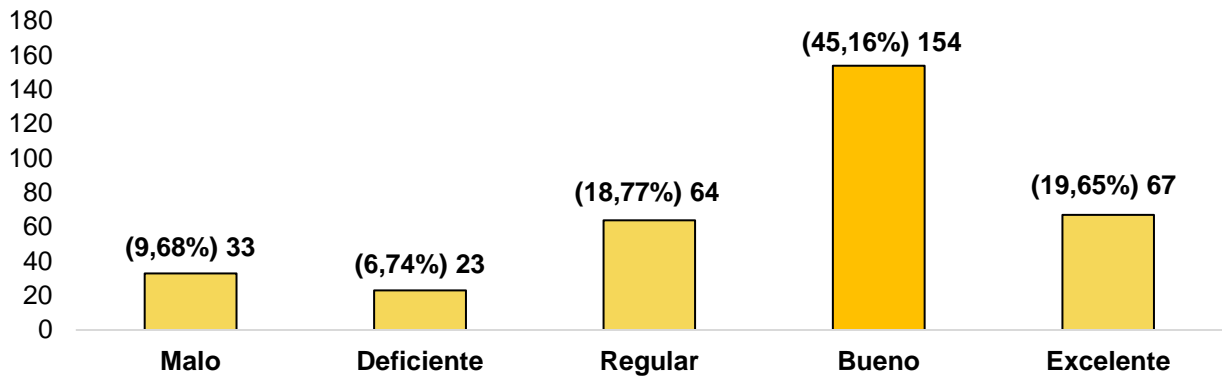
### 4. Biblioteca (recursos bibliograficos, bases de datos, equipos y material audiovisual)

*(341 Estudiantes)*



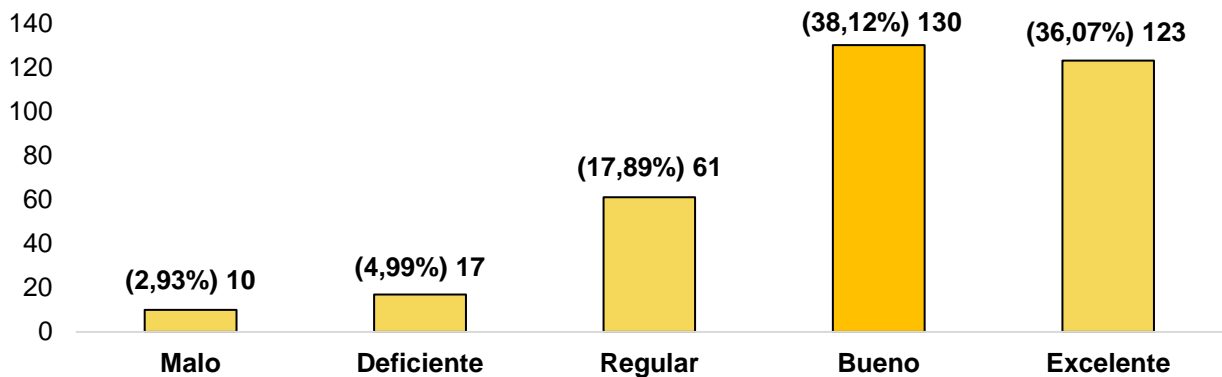
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 69.5%, regular 20,5%, y entre deficiente y malo 10%.

### 5. Sala De Bilinguismo (341 Estudiantes)



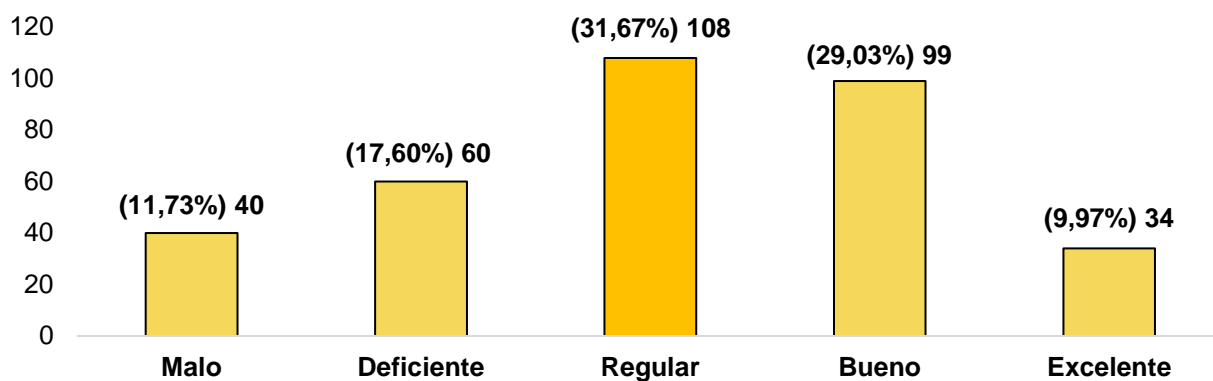
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 64.8%, regular 18.8%, y entre deficiente y malo 16.4%.

### 6. Espacios para recreación y deporte (341 Estudiantes)



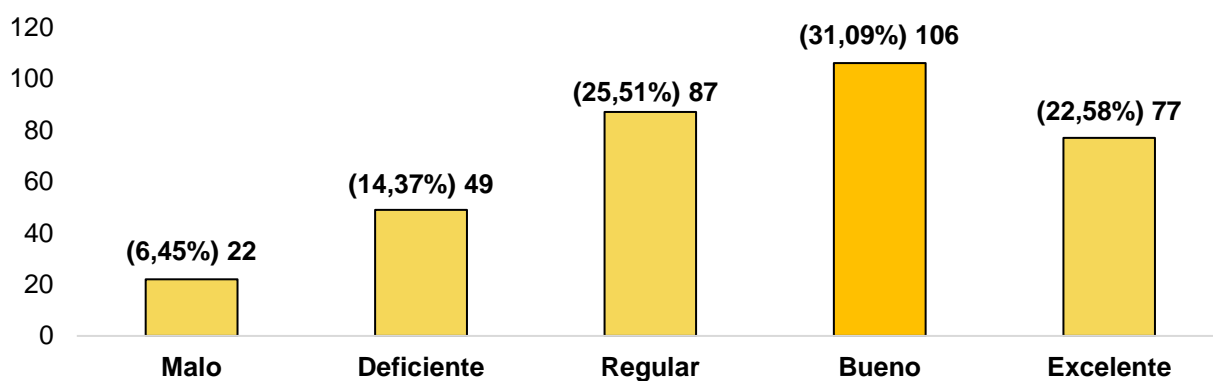
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 75.2%, regular 17.9%, y entre deficiente y malo 7.9%.

## 7. Cafeteria (capacidad e higiene) (341 Estudiantes)



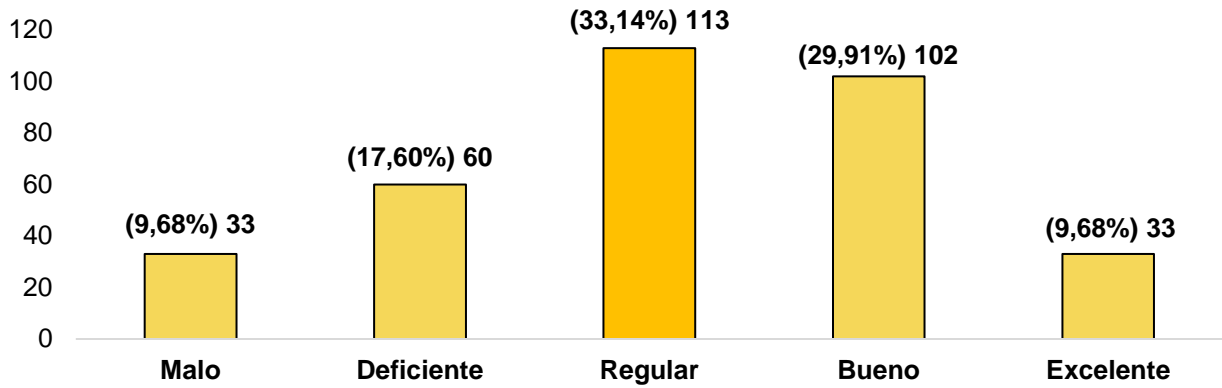
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 39%, regular 31.7%, y entre deficiente y malo 29.33%.

## 8. Parqueaderos (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 53.7%, regular 25.5%, y entre deficiente y malo 20.8%.

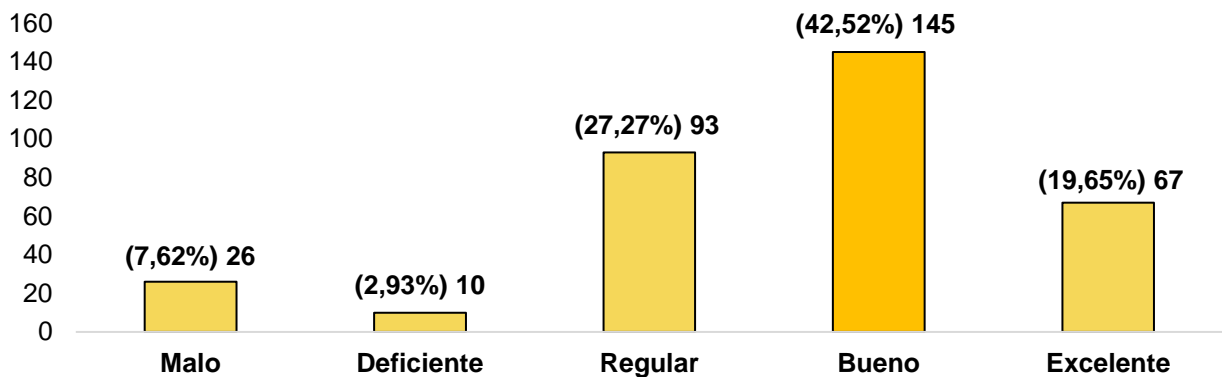
## 9. Instalaciones sanitarias (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 39.6%, regular 33.1%, y entre deficiente y malo 27.3%.

## 10. Consultorio Médico y odontológico

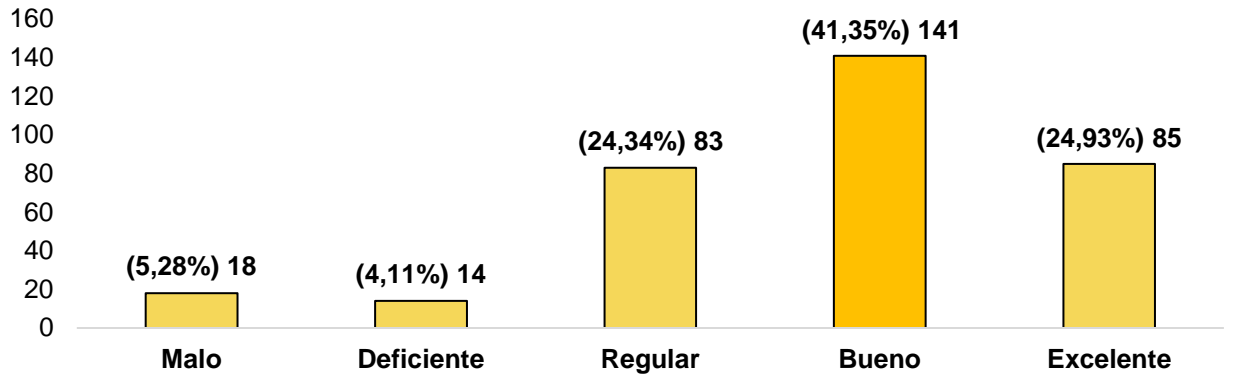
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 62.2%, regular 27.3%, y entre deficiente y malo 10.5%.

## 11. Accesibilidad y utilización de la Plataforma RYCA

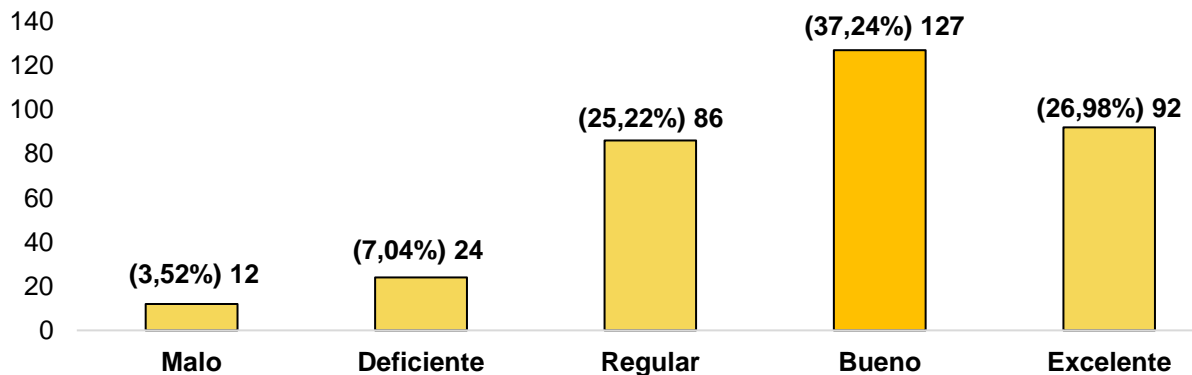
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66.3%, regular 27.1%, y entre deficiente y malo 9.91%.

## 12. El sitio WEB tiene pertinencia, claridad y utilidad en la información publicada

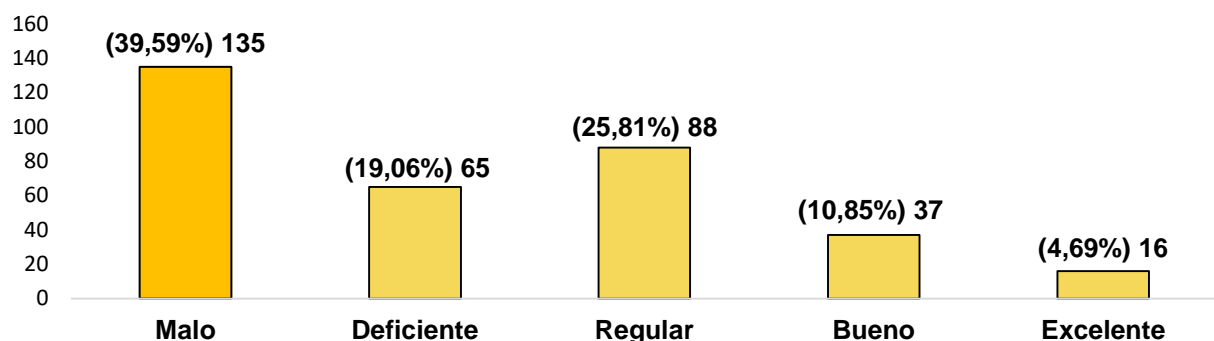
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 64.2%, regular 25.22%, y entre deficiente y malo 10.5%.

### 13. Internet WiFi (Velocidad y estabilidad)

(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 15.5%, regular 25.8%, y entre deficiente y malo 58.6%.

Respecto al nivel de satisfacción con la infraestructura en lo pertinente a comodidad, espacio y ventilación de las diferentes instalaciones de la institución, los encuestados señalaron como aspectos más relevantes los siguientes:

#### **AULA DE CLASE:**

Deficiente y malo..... 12,3%  
Regular.....25, 2%  
Bueno y Excelente.....62,4%

#### **BIBLIOTECA (RECURSOS BIBLIOGRAFICOS, BASES DE DATOS, EQUIPOS Y MATERIAL AUDIOVISUAL):**

Deficiente y malo..... 10%  
Regular.....20%  
Bueno y Excelente.....69,5%

#### **ESPACIOS PARA RECREACIÓN Y DEPORTE:**

Deficiente y malo.....7,9%  
Regular.....17,9%  
Bueno y Excelente.....75,2%

#### **ACCESIBILIDAD Y UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA RYCA**

Deficiente y malo..... 9,9%  
Regular.....27,1%  
Bueno y Excelente.....66,3%

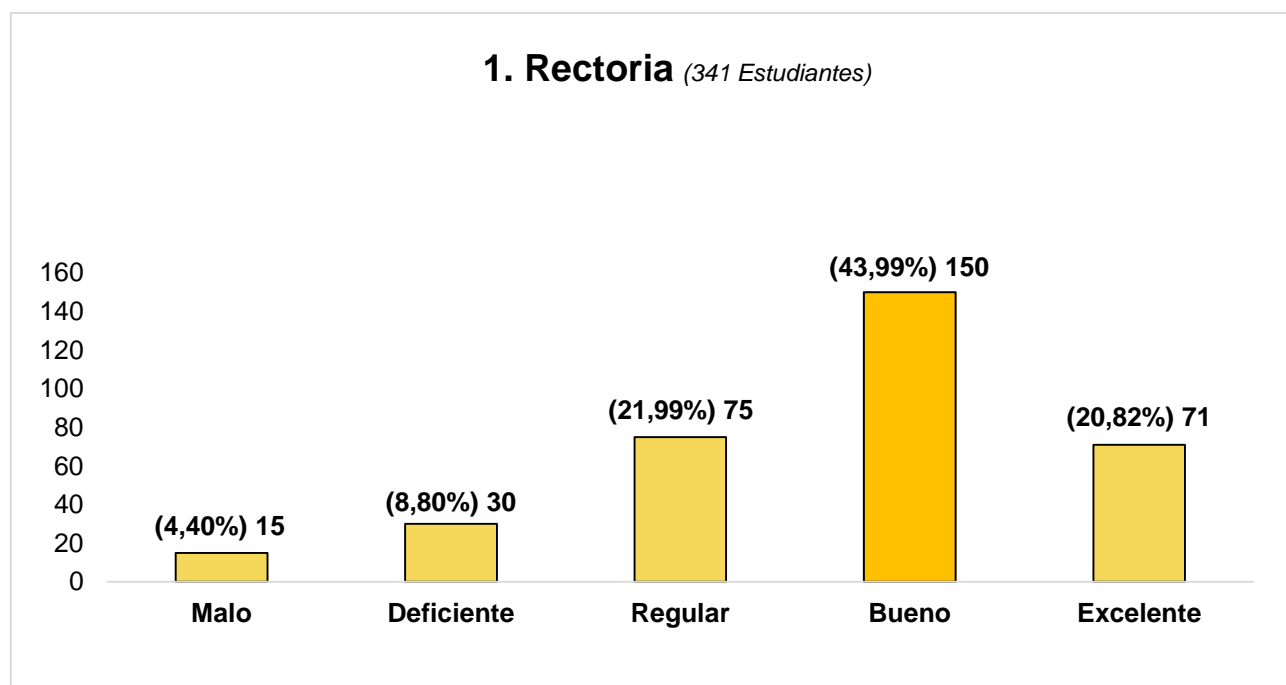
En este ítem los encuestados dieron una menor calificación, por lo tanto; es una alarma a tener en cuenta para seguir mejorando.

**INTERNET WIFI (VELOCIDAD Y ESTABILIDAD):**

Deficiente y malo..... 58,6%  
Regular.....25.8%  
Bueno y Excelente.....15.5%

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

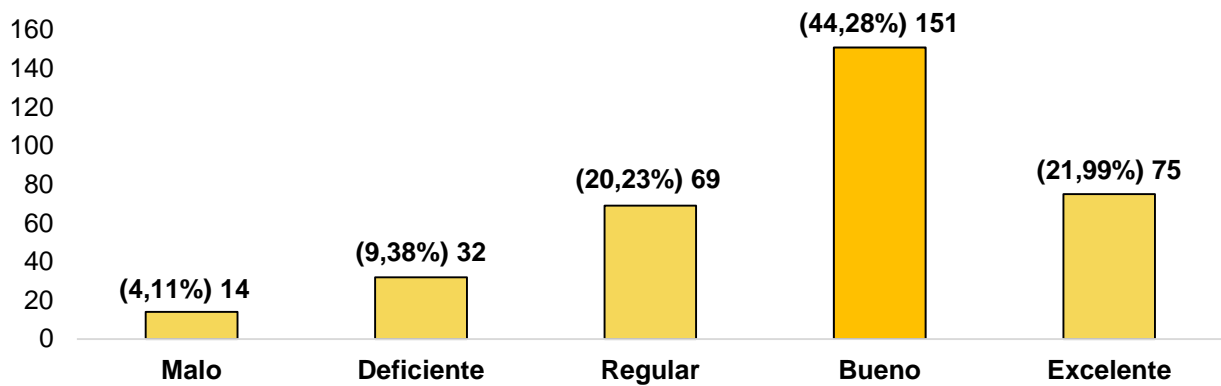
**ATENCIÓN AL USUARIO**



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 64.8%, regular 22%, y entre deficiente y malo 13.2%.

## 2. Biblioteca teniendo en cuenta asesoría y atención

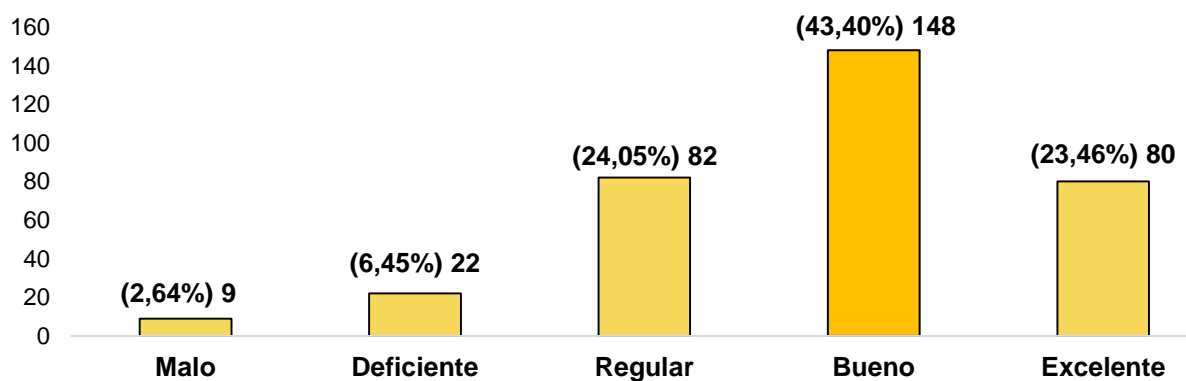
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66.27%, regular 20.2%, y entre deficiente y malo 13.5%.

## 3. Registro y Control Académico teniendo en cuenta atención, tramites y asesoría

(341 Estudiantes)

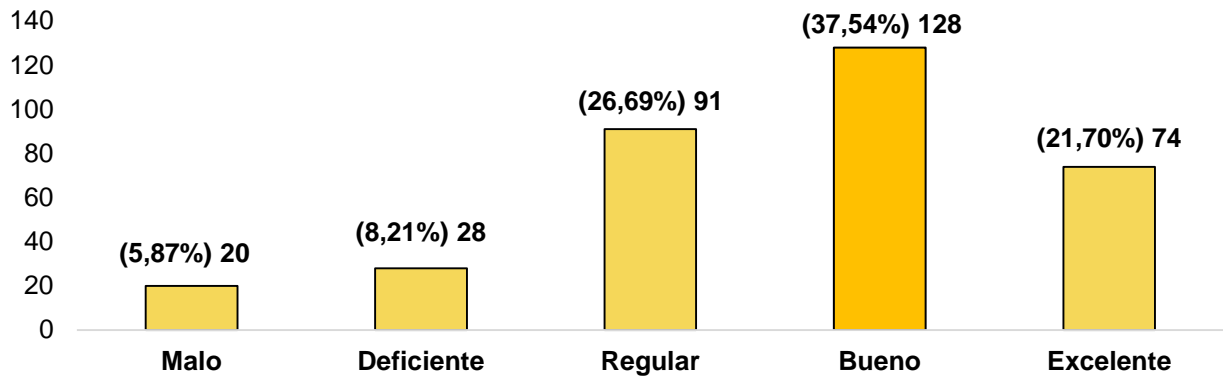


- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66.85%, regular 24.05%, y entre deficiente y malo 9.1%.



#### 4. Laboratorios teniendo en cuenta atención y disponibilidad

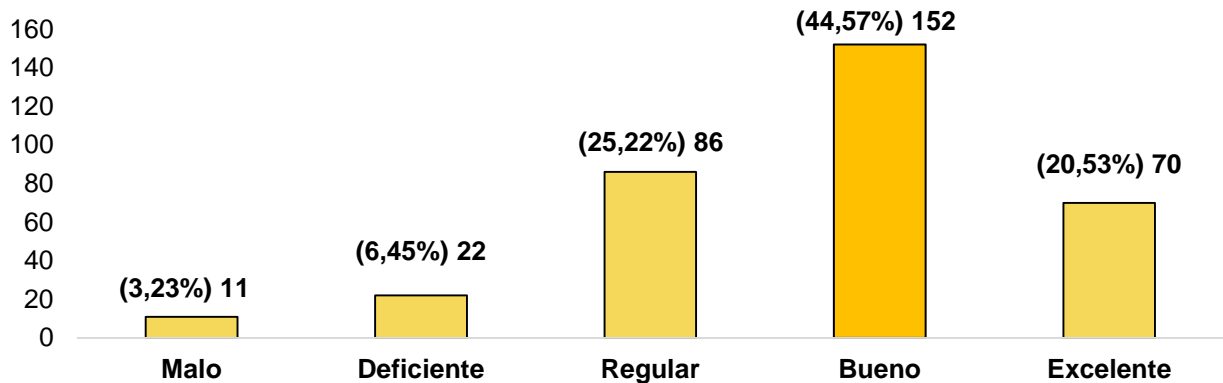
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 59.2%, regular 26.7%, y entre deficiente y malo 14.1%.

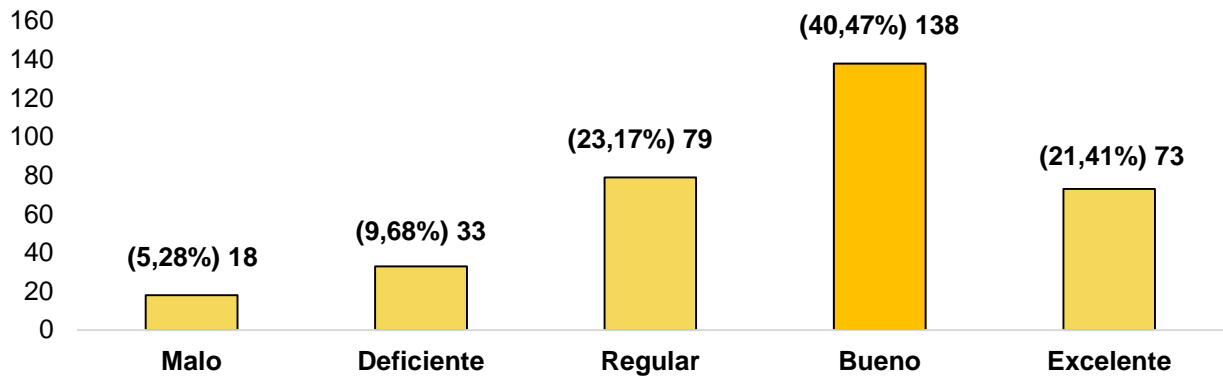
#### 5. Consultorio médico, odontológico y enfermería teniendo en cuenta atención y horarios

(341 Estudiantes)



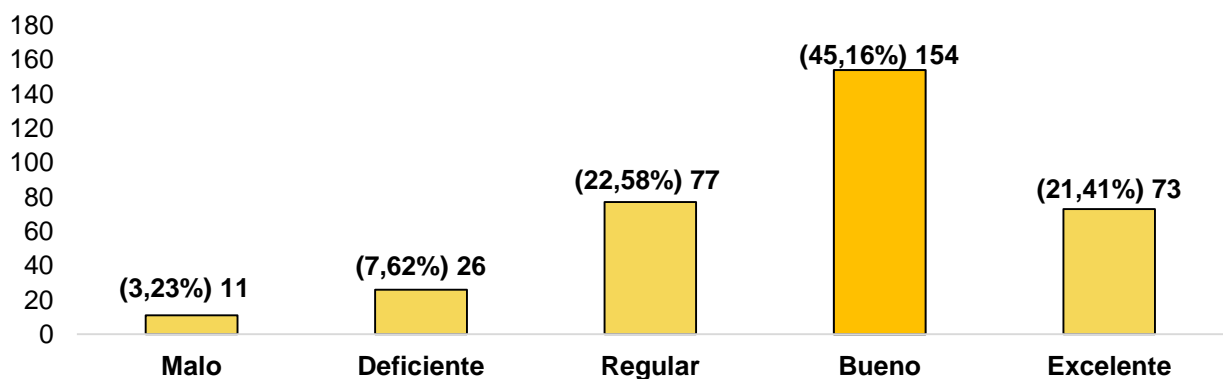
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 65.1%, regular 25.2%, y entre deficiente y malo 9.7%.

## 6. Salas de sistemas teniendo en cuenta atención y disponibilidad (341 Estudiantes)



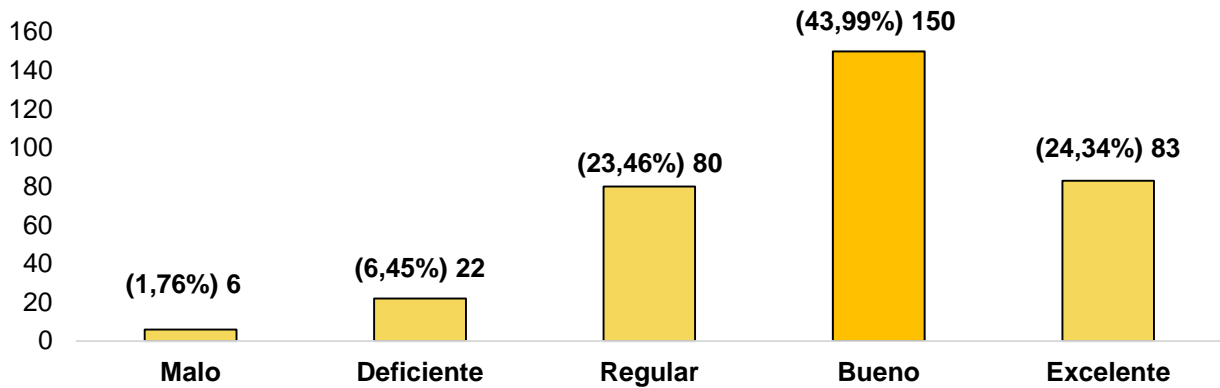
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 61.9%, regular 23.1%, y entre deficiente y malo 14.9%.

## 7. Vicerrectoría Académica (341 Estudiantes)



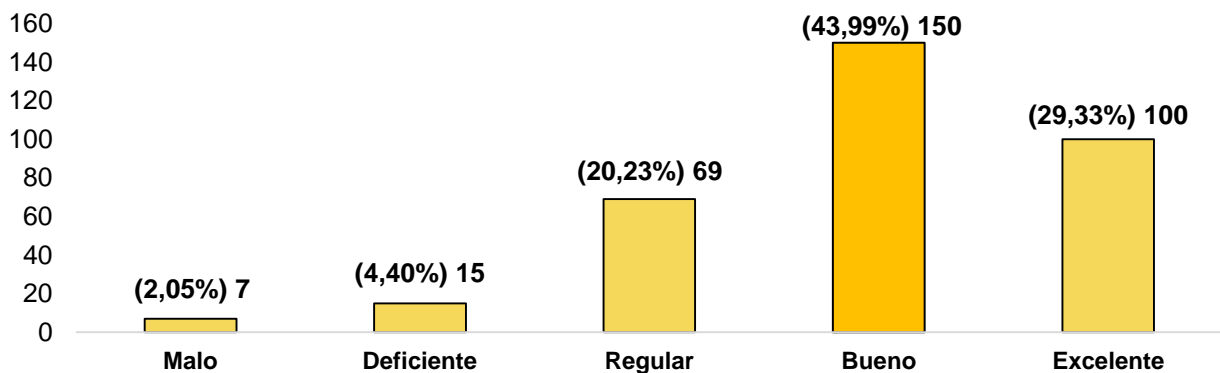
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66.6%, regular 22.6%, y entre deficiente y malo 10.8%.

## 8. Facultad de Economía, Administración y Contaduría (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 68.3%, regular 23.4%, y entre deficiente y malo 8.21%.

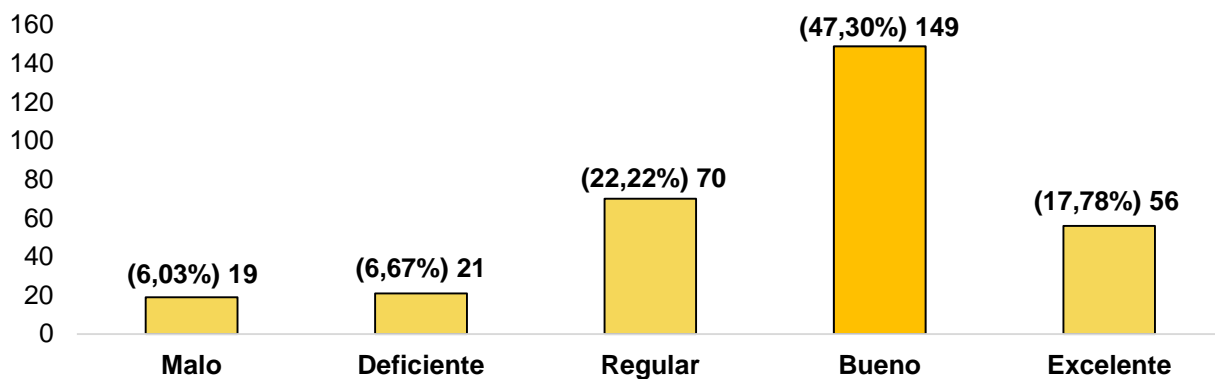
## 9. Facultad de Ingeniería (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 73.3%, regular 20.2%, y entre deficiente y malo 6.45%.

## 10. Facultad ciencias sociales, salud y educación

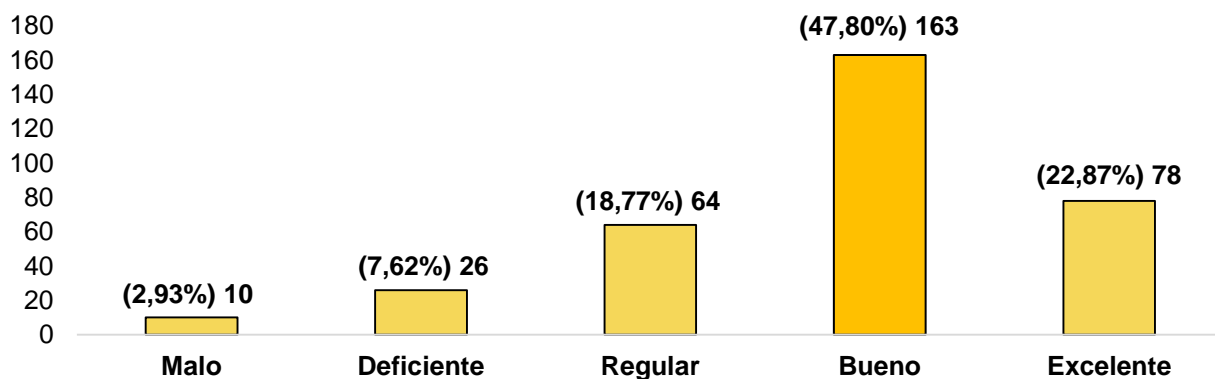
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 65.1%, regular 22.2%, y entre deficiente y malo 12.7%.

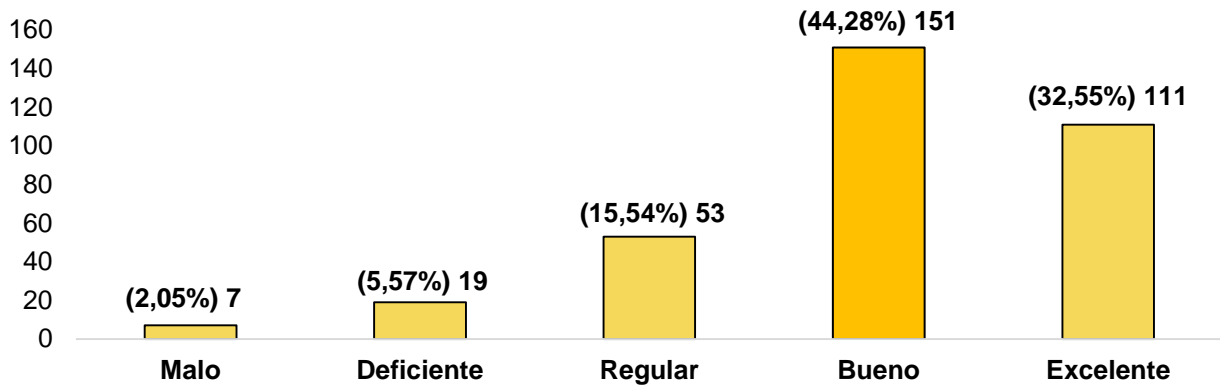
## 11. Sala de Coordinadores de los programas

(341 Estudiantes)



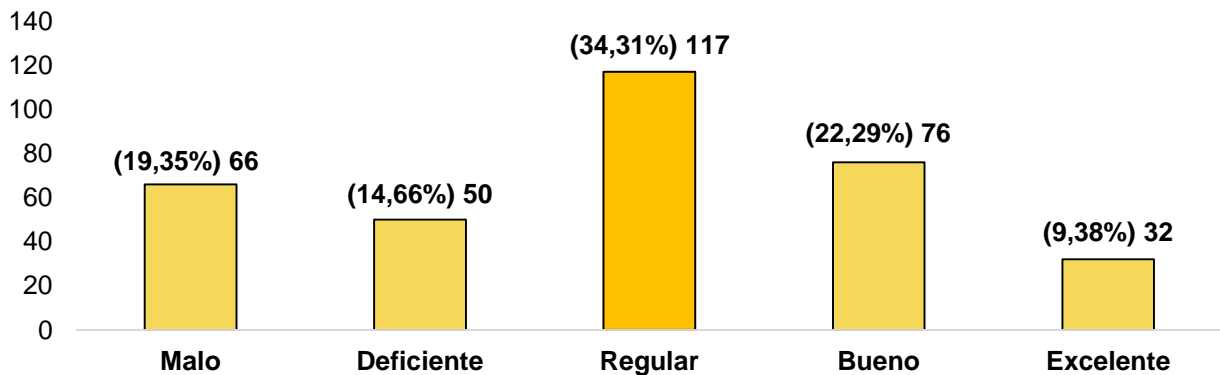
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 70.6%, regular 18.77%, y entre deficiente y malo 10.5%.

## 12. Bienestar Universitario (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 76.8%, regular 15.5%, y entre deficiente y malo 7.62%.

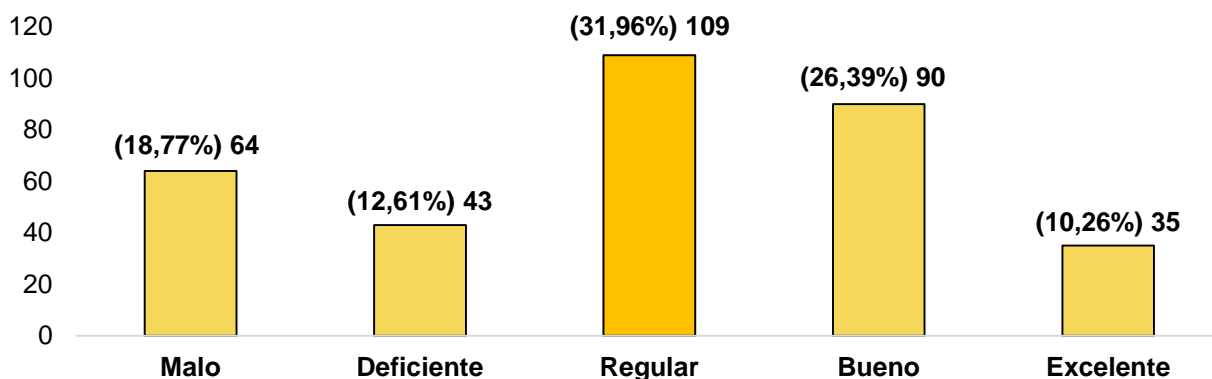
## 13. Cafetería teniendo en cuenta la calidad y variedad de productos (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 31.6%, regular 34.3%, y entre deficiente y malo 34.0%.

## 14. Cafetería teniendo en cuenta atención y servicio

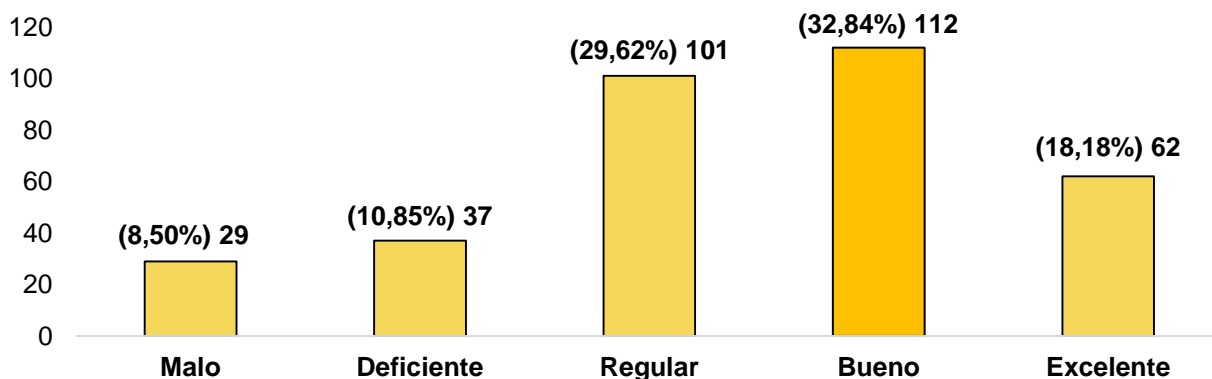
(341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 36.6%, regular 31.9%, y entre deficiente y malo 31.4%.

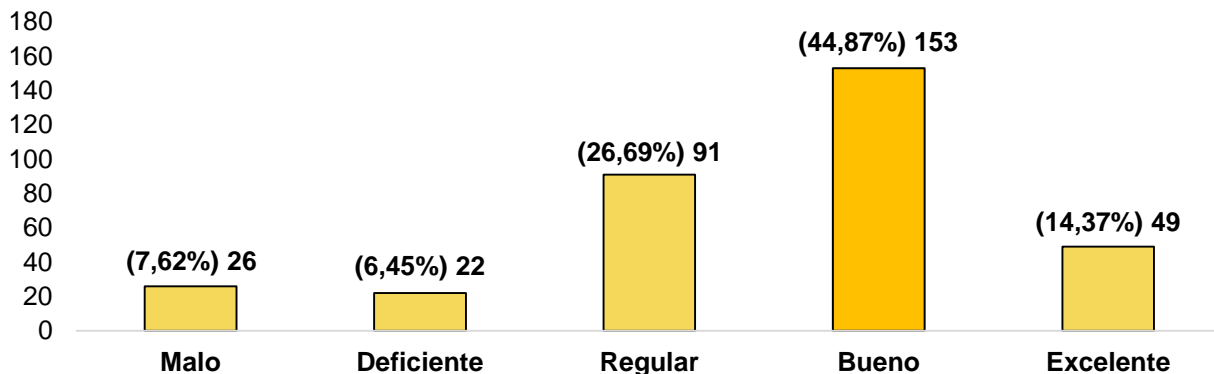
## 15. Fotocopiadora teniendo en cuenta horarios de atención, capacidad, productos de papelería y atención.

(341 Estudiantes)



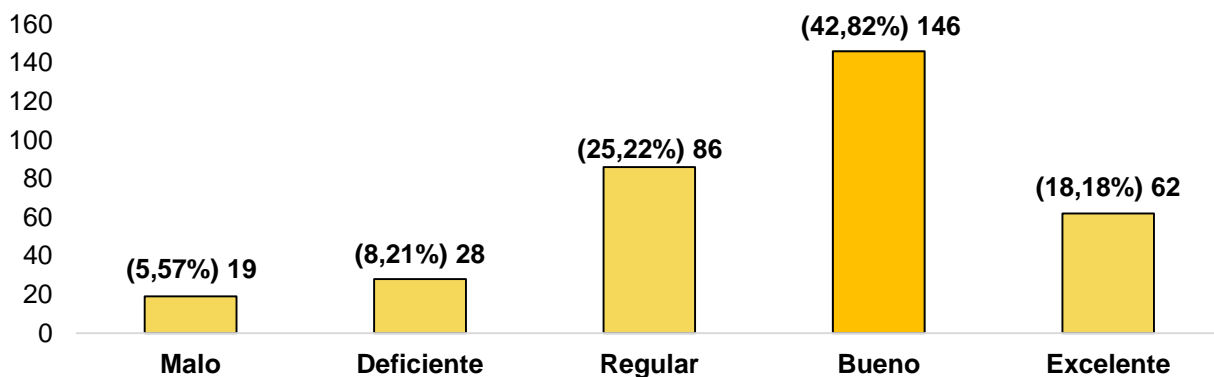
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 51.0%, regular 29.6%, y entre deficiente y malo 19.3%.

### 16. Oficina de atención al ciudadano (asesoría y atención) (341 Estudiantes)



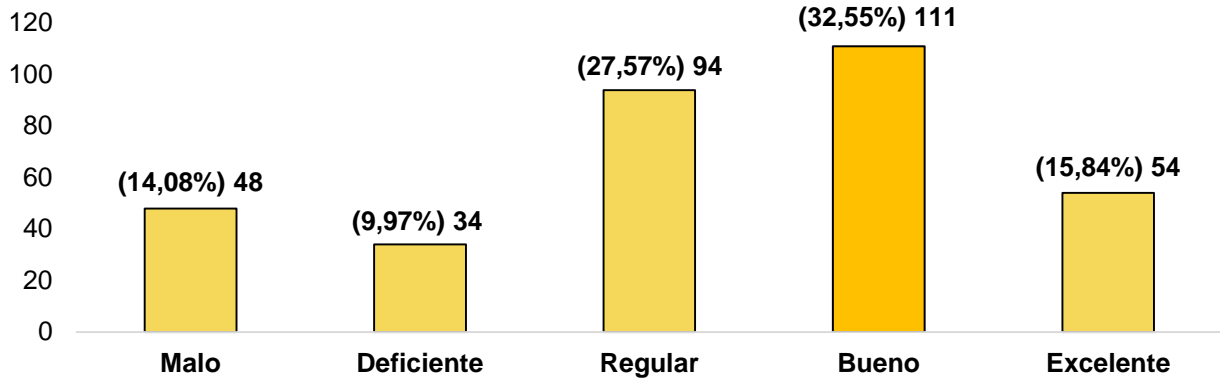
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 59.2%, regular 26.7%, y entre deficiente y malo 14.1%.

### 17. Oficina de egresados teniendo en cuenta asesoría, acompañamiento y desarrollo de actividades y eventos (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 61%, regular 25.2%, y entre deficiente y malo 13.8%.

**18. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos teniendo en cuenta su eficacia y pronta respuesta** (341 Estudiantes)



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 48.4%, regular 27.6%, y entre deficiente y malo 24.0%.

Respecto al nivel de satisfacción con relación a la prestación de servicios en las fuentes de atención a estudiantes los encuestados señalaron como aspectos más relevantes los siguientes:

**RECTORIA**

Deficiente y malo.....13,2%  
 Regular..... 22%  
 Bueno y Excelente.....64,8%

**REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría**

Deficiente y malo.....9,1%  
 Regular..... 24,5%  
 Bueno y Excelente.....66,85%

**CONSULTORIO MÉDICO, ODONTOLÓGICO Y ENFERMERIA teniendo en cuenta atención y horarios**

Deficiente y malo.....9,7%  
 Regular.....25,2%  
 Bueno y Excelente.....65,1%



### **VICERRECTORIA ACADEMICA**

Deficiente y malo.....	10,8%
Regular.....	22,6%
Bueno y Excelente.....	66.6%

### **BIENESTAR UNIVERSITARIO:**

Deficiente y malo.....	7,62%
Regular.....	15,5%
Bueno y Excelente.....	76,8%

En estos ítems los encuestados dieron una menor calificación, por lo tanto; es una alarma a tener en cuenta para seguir mejorando.

### **CAFETERÍA teniendo en cuenta la calidad y variedad de productos**

Deficiente y malo.....	34%
Regular.....	34.3%
Bueno y Excelente.....	31.6%

### **CAFETERÍA teniendo en cuenta atención y servicio**

Deficiente y malo.....	31.4%
Regular.....	31.9%
Bueno y Excelente.....	36.6%

## **ASPECTOS QUE CONSIDERAN LOS ESTUDIANTES SE DEBEN TENER ENCUESTA PARA MEJORAR EN LOS PROCESOS.**

- Que mejore el WiFi, mejorar el buzón de sugerencias, para que den respuesta a dicha queja o reclamo.
- Mejorar la atención de la cafetería y fotocopidora, teniendo en cuenta los precios de estos productos, ya que son altos a lo que normalmente cuestan.
- Mejorar los productos de la Cafetería porque la mayoría de veces está en mal estado para consumirlos, y mejorar la atención en la Fotocopidora.
- Relaciones Sociales con énfasis en el compañerismo.
- Se deberían hacer asesorías de algunas materias que son un poco complicadas de entender.
- Mejorar equipos de trabajo, y a la hora de inicio de semestre tener los horarios ya establecidos y no tener nada imprevisto.
- Que los televisores que se encuentran en cada salón estén en funcionamiento, que estén en buen estado, para ser utilizados por los estudiantes para las exposiciones, mejorar los laboratorios de Hidráulica (Ventilación).
- La exigencia del profesor al estudiante debe ser mayor y mayor eficiencia por parte del servicio al cliente.
- Tener en cuenta los trámites de documentación, para los estudiantes de la noche que no pueden venir en el día.
- Mejorar la atención y más agilidad ahora de matrículas,
- Mejores zonas para el estudio y comunicación de los estudiantes, ya que solo está la biblioteca y no se puede hablar en voz alta.
- Mejorar en la parte de docencia y buena pedagogía.
- Crecer cada vez más en la educación con los docentes.
- Más interés por parte de los docentes y directivos de la Institución.

- Limpieza en los baños(Higiene)
- Cumplimiento de los horarios de clase con los docentes, ya que no cumplen el horario establecido y luego nos toca venir en horarios que no han sido acordados.
- En cuanto a la sala de sistema la disponibilidad y el estado de los equipos, ya que algunos no cuentan con internet para realizar las actividades en clase.
- La cafetería debe de mejorar la atención, la infraestructura, los alimentos que sean del mismo día, y mejorar los precios.
- Se debe de mejorar la intensidad de clases, ingresar a clase en la fecha que las demás universidades inician.
- Ampliar la fotocopidora y bajar los precios de los productos.
- Parte de Talento Humano, agilidad y servicio.
- Atención al Ciudadano Mala Atención.
- El internet, la puntualidad de los docentes, la atención en Punto Ciudadano y Cafetería,
- Considero que se debe hacer mayor énfasis en los programas académicos para mejorar la calidad.
- Mayor enseñanza en los niveles de Inglés.
- La cobertura del WiFi en la institución.
- Arreglar y poner más filtros de agua.

## **CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO 2018**

- ✓ Se ha cumplido el objetivo de la medición de la satisfacción del cliente a través del diligenciamiento, tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del usuario programada para el mes de octubre de 2018.
  
- ✓ Se ha logrado medir la percepción de nuestros usuarios respecto de los servicios que presta el ITFIP y comparando los resultados con el año anterior la percepción y grado de satisfacción se mantuvo estable.
  
- ✓ Se logró obtener información por parte de los estudiantes, que nos permitirán adoptar medidas para MEJORAR el servicio, bajo un criterio administrativo que haga sostenible y objetivo el mejoramiento institucional.
  
- ✓ 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.

<b>Elaborado por:</b> <i>RUTH ERIKA MORALES LUGO</i> <i>(Líder S.I.G)</i> <i>ADRIANA TRIANA</i> <i>DIANA PAOLA CALDERON ANDRADE</i> <i>CLAUDIA ESPERANZA ARIAS PRADO</i> <i>Profesional de apoyo SGC</i>	<b>Revisado Por</b> Mario Fernando Díaz Pava – Rector.
--	--