

“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022

COPIA





ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
ITFIP**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2022



“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión: 4.0

Fecha De Emisión: octubre de 2022

Código: G-GAD-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 año 2022.

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 2022

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 2022	
Tipo de Encuesta	Presencial y Virtual
Fecha de Aplicación	Septiembre de 2022
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 4278 estudiantes de los diferentes programas que se están orientando, arrojando una muestra de 353, quienes realizaron la encuesta se tuvo un total 847 clientes; donde a continuación se describen 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	734	17,28	61	90
CONTADURÍA PUBLICA	632	14,73	52	129
INGENIERÍA AGRONOMICA	279	6,52	23	29
INGENIERÍA CIVIL	839	19,55	69	135
INGENIERÍA DE SISTEMAS	441	10,20	36	244
INGENIERIA ELECTRONICA	244	5,67	20	34
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	484	11,33	40	78
TRABAJO SOCIAL	625	14,73	52	108
TOTAL	4278	100	353	847

Nombre Programa	Estudiantes Encuestados	%
Administración de Empresas	90	10,63
Contaduría Pública	129	15,23
Ingeniería Agronómica	29	3,42
Ingeniería Civil	135	15,94
Ingeniería de Sistemas	244	28,81
Ingeniería Electrónica	34	4,01
Actividad Física y Deporte	78	9,21
Trabajo Social	108	12,75
TOTAL	847	100



La gráfica anterior describe el total de los estudiantes que han diligenciado la encuesta por programa académico, donde el programa de ingeniería de sistemas tuvo mejor participación en el diligenciamiento de la encuesta seguido del programa de Ingeniería Civil quien es uno de los programas con mayor población y de esta forma se puede obtener una mejor comprensión con los resultados arrojados en cada una de las preguntas formuladas en la encuesta.

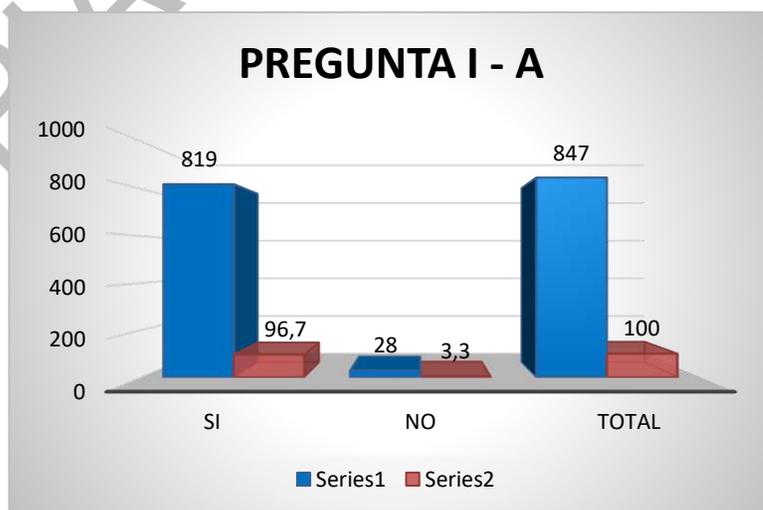
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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?

PREGUNTA I - A		
SI	819	96,7
NO	28	3,3
TOTAL	847	100



El 96,7 % de los encuestados dicen que el programa es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto, frente a un 3,3 % que consideran que no lo es ya que argumentan que se debe actualizar el lenguaje de la programación y a su vez que no se adapta a los cambios que está enfrentando hoy por hoy, las herramientas de enseñanza son obsoletas en el mundo laboral todo ello dentro del programa de Ingeniería de Sistemas.

B. 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



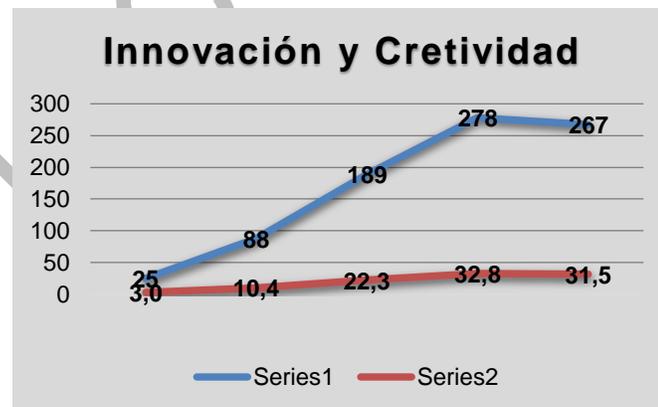
Teniendo en cuenta la gráfica anterior arroja como resultado que dentro de la formación académica que los estudiantes están recibiendo en la competencia en cuanto a los valores y principios éticos; (378) de los (847) estudiantes contesta que es excelente su formación en dicha competencia, con un porcentaje de 44%, seguido del criterio de calificación bueno con un 29%.

Competencia 2. Segundo Idioma



La gráfica anterior muestra que el 25.4% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación 3 definiendo que la orientación para el segundo idioma es regular; seguido el criterio 4 con un porcentaje de 24.7% y el 16.2% contestaron que excelente; teniendo en cuenta la información anterior es importante crear estrategias que puedan fortalecer el segundo idioma en los estudiantes.

Competencia 3. Innovación y Creatividad



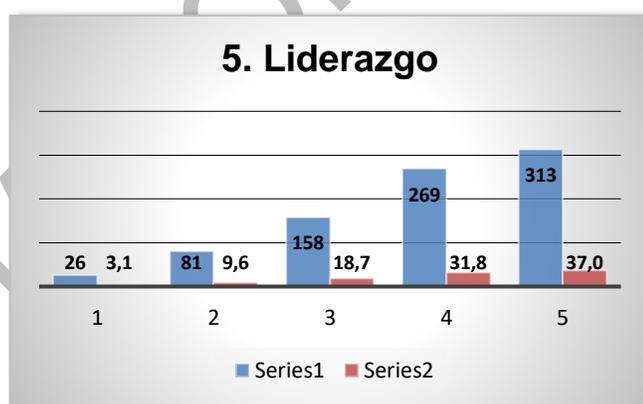
Dentro de la competencia innovación y creatividad el resultado arrojado ha sido que 278 de los estudiantes dicen que es buena la orientación de los docentes, seguido 267 estudiantes dicen que es excelente; esto hace que la institución para el año entrante diseñe estrategias para seguir creciendo en dicha competencia.

Competencia 4. Emprendimiento



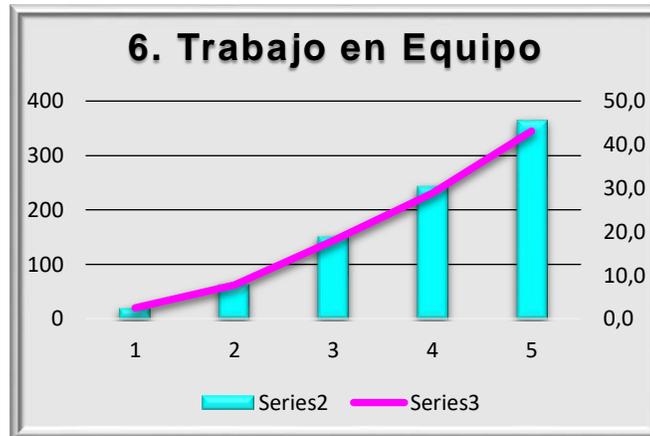
La gráfica anterior muestra que el 30,6% que equivale a un total de (259) estudiantes han dado respuesta que es excelente la orientación en la competencia de emprendimiento y el 31,8% para un total de (269) estudiantes han optado por dar un criterio de calificación bueno.

Competencia 5. Liderazgo



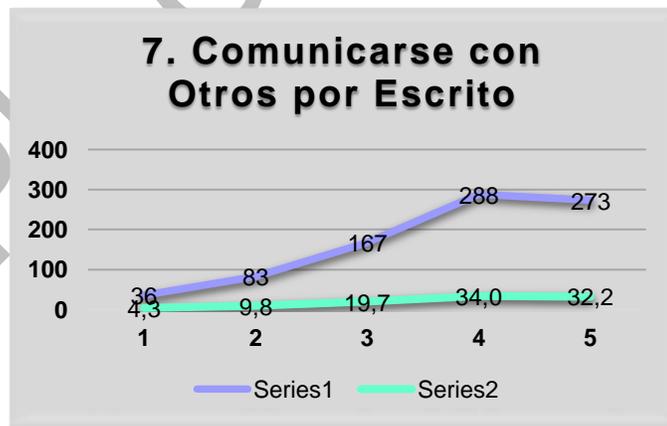
Los resultados arrojados en la competencia liderazgo que se imparte por medio de los espacios académicos según los criterios de calificación, el 37% de los estudiantes dicen que es excelente y el 31,8% dicen que es buena.

Competencia 6. Trabajo en Equipo



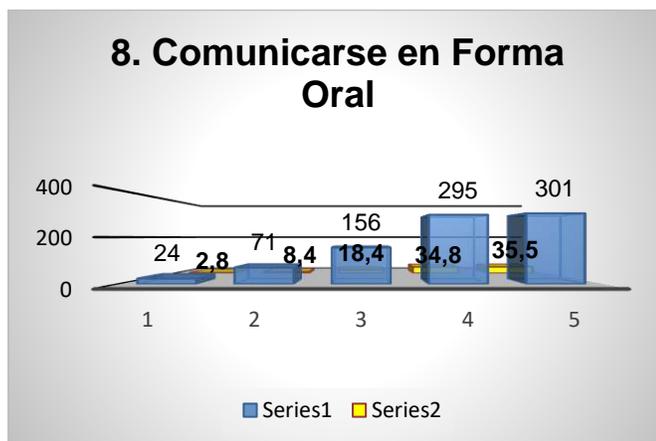
La gráfica anterior muestra que el trabajo en equipo dentro de los espacios académicos ha sido pertinente ya que los resultados arrojados los estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente con un 43,1% para un total de (365) estudiantes de los (847) encuestados; y el 28,8% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (244) estudiantes.

Competencia 7. Comunicarse con Otros por Escrito



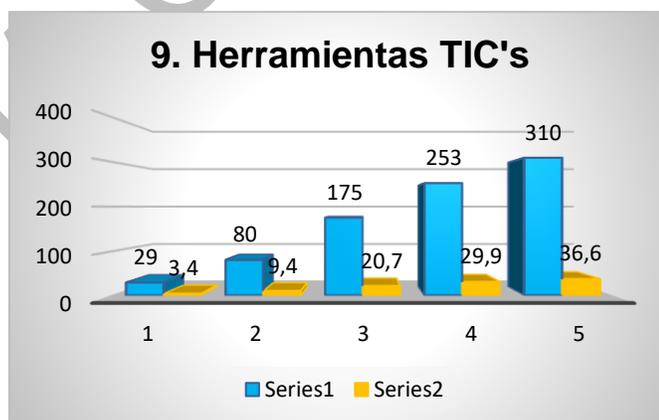
Los resultados arrojados en la competencia comunicarse con otros por escrito, optaron por el criterio de calificación bueno con un 34% y el 32,2% se inclinaron por el criterio de evaluación excelente; esto hace que los docentes deben reforzar esta competencia en los estudiantes para que gran parte escojan el criterio de calificación excelente.

Competencia 8. Comunicarse en Forma Oral



Dentro de la competencia comunicarse en forma oral dentro de los espacios académicos (301) de los estudiantes optaron por dar un criterio de calificación excelente con un 35,5% y con un total de (295) estudiantes de los (847) encuestados se inclinaron por el criterio de calificación bueno con un 34,8%; lo que quiere decir que los docentes fortalecen a los estudiantes para que su comunicación oral sea excelente.

Competencia 9. Herramientas Tic's



En la competencia herramientas Tic's, el 36,6% se han inclinado y afirman que es excelente con un total de (310) estudiantes y dentro del criterio de calificación bueno el 29,9% de los estudiantes han contestado, para un total de (253) de los (847) encuestados.

Competencia 10. Investigación - Semilleros



Teniendo en cuenta los resultados arrojados según el criterio de calificación con un 28,5% para un total de (241) estudiantes, dicen que ha sido buena la orientación dentro de los espacios académicos la competencia Investigación – semilleros donde se evidencia en la participación a los eventos realizados anualmente y el 25,4% para un total de (215) estudiantes que optaron por el criterio de calificación excelente; por lo anterior es importante que los docentes incentiven a los estudiantes en la realización y participación de grupos de investigación y semilleros.

II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

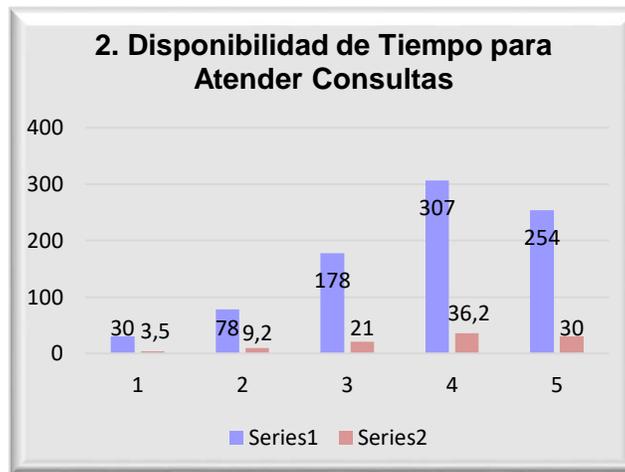
A) Personal Docente

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



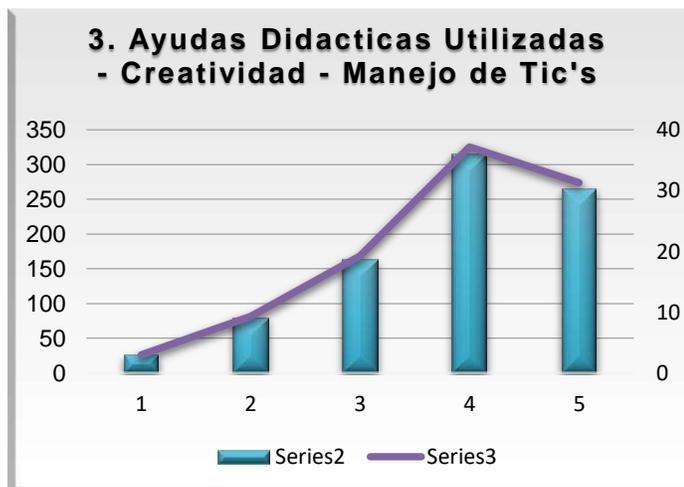
La planeación y organización de las actividades que se realizan en clase por parte del docente ha tenido como respuesta según encuesta realizada, que el 37,2% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (315) estudiantes y que para el 34% de los estudiantes encuestados dicen que es excelente; esto quiere decir que el docente debe continuamente planear y organizar las actividades de clase e ir mejorando ya que 18.9% para un total de (160) estudiantes le dan como calificación regular.

Criterio 2. Disponibilidad de Tiempo para Atender Consultas



Como muestra la gráfica anterior los estudiante encuestados han respondido que la disponibilidad de tiempo para atender consultas de los docentes, es buena con un resultado del 36,2%, para un total de (307) estudiantes y el 30% 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 21% dicen que es regular, seguido del 9,2% que dicen que es deficiente.

Criterio 3. Ayudas didácticas utilizadas – Creatividad – Manejo de Tic's



La gráfica anterior muestra que el 37,2% de los estudiantes encuestados dicen que es buena las ayudas didácticas utilizadas, la creatividad y el manejo de las Tic's en los docentes y el 31% se inclinaron por el criterio de calificación excelente.

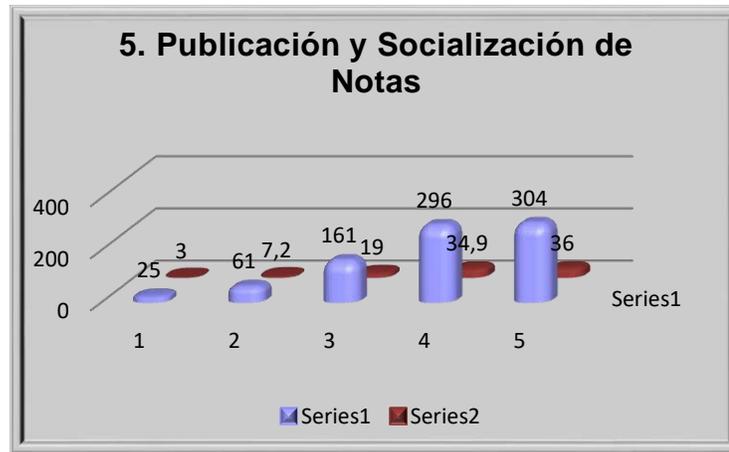
Criterio 4. Puntualidad y Asistencia a Clases



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 excelente según el 44% de los estudiantes encuestados para un total de (369), seguido se encuentra que el 34,2% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (290) estudiantes; importante mejorar este criterio ya que los criterios de calificación entre regular, deficiente y malo hay un total de 22.9% todo ello con el fin de disminuir la percepción

de los estudiantes.

Criterio 5. Publicación y Socialización de Notas

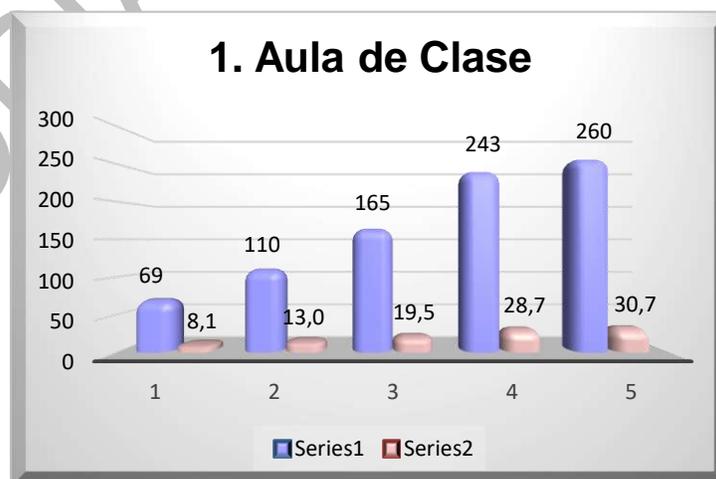


La publicación y socialización de notas según encuesta, muestra que el nivel de satisfacción en los estudiantes dentro del criterio de calificación es excelente con un 36% y el 34,9% de los estudiantes encuestados dicen que es buena.

B) Satisfacción espacios Infraestructura Física y Tecnológica

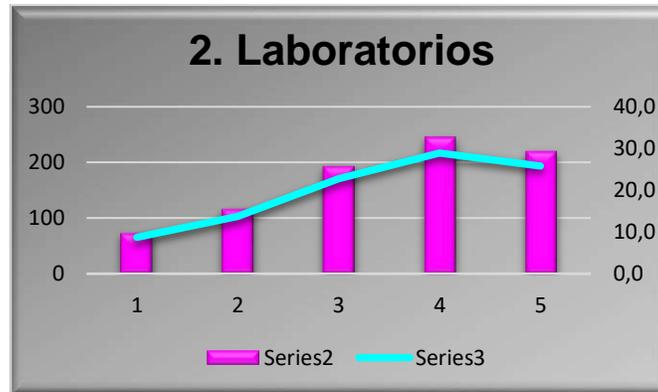
Infraestructura Física y Tecnológica

1. Aula de Clase.



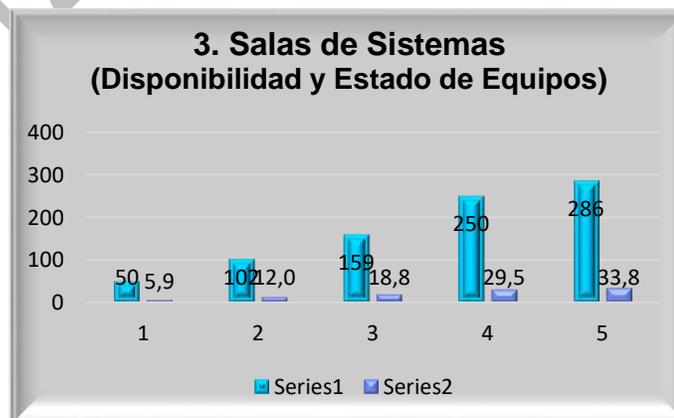
El aula de clase para los (847) de estudiantes encuestados, el 30,7%, de ellos para un total de (260) han dicho que es excelente y el 28,7% con un total de (243) contestaron que es buena; esto quiere decir que gran parte de los estudiantes se sienten satisfechos de la infraestructura física de la Institución.

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 28,9%, es buena y el 25,9% el nivel de satisfacción es excelente; con proyección a mejorar ya que entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo da como resultado 45,2%.

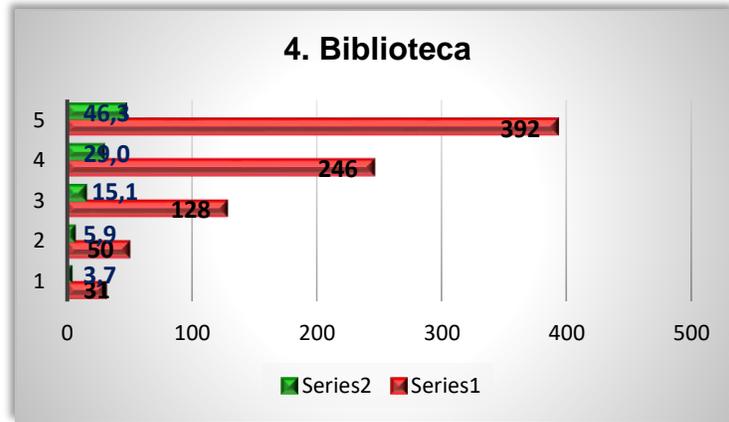
3. Salas de Sistemas (Disponibilidad y Estados de Equipos)



Los datos arrojados en la satisfacción de los estudiantes con las salas de sistemas, si están en buen estado los equipos y su disponibilidad han contestado con un 33,8% que es

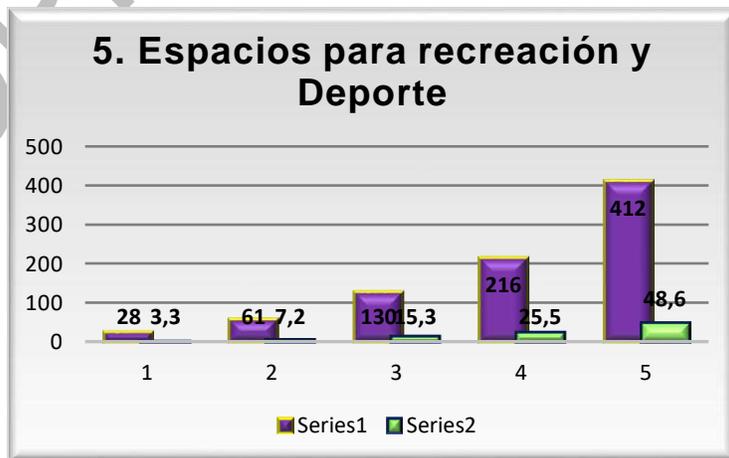
excelente para un total de (250) estudiantes y el 29,5% de los estudiantes para un total de (250) han contestado que es buena.

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



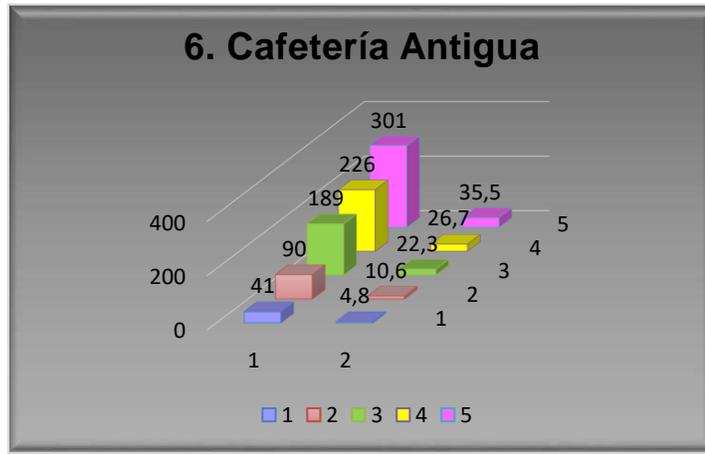
La gráfica anterior muestra el resultado arrojado en infraestructura física y tecnológica específicamente en la biblioteca, donde el 46,3% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente y el 29% con un total de (246) estudiantes contestaron que es buena en su infraestructura física, recursos bibliográficos, bases de datos, equipos y material audiovisual.

5. Espacios para Recreación y Deporte



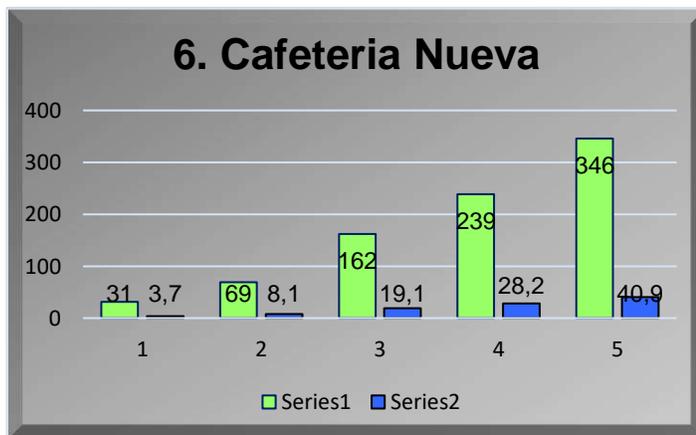
Los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción, el 48,6% de los estudiantes han respondido que los espacios para recreación y deporte son excelentes para un total de (412) estudiantes y el 25,5% para un total de (216) estudiantes contestaron que son buenos; es decir que la satisfacción en estos espacios es favorable para los estudiantes y ayuda al esparcimiento y fortalecimiento del programa que se oferta en la institución.

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



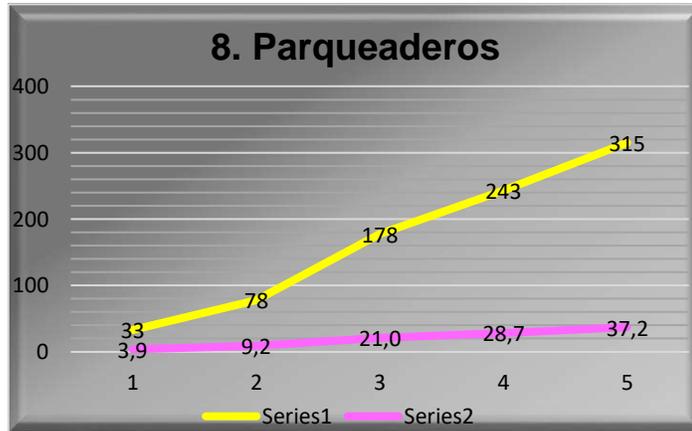
El nivel de satisfacción de la cafetería antigua en los estudiantes con un 35,5% de los encuestados según muestra es excelente y el 26,7% de ellos respondieron que es buena; es decir que se debe seguir mejorando y fortaleciendo, ya que entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de un 37,8% para un total de (320) estudiantes de los (847) encuestados.

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



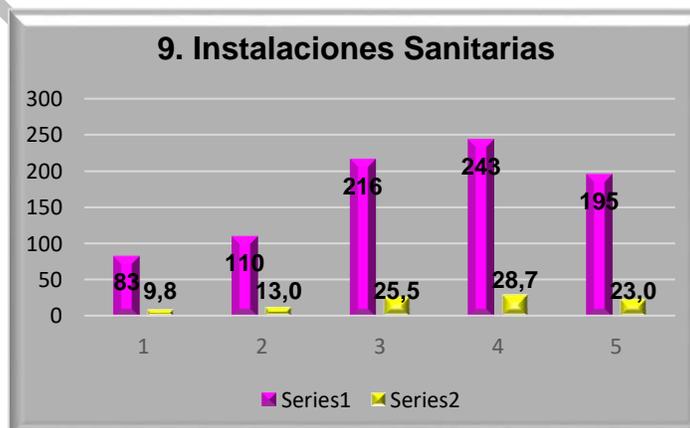
La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción de la cafetería nueva con un 40,9% para un total de (346) estudiantes es excelente, el 28,2% contestaron que es buena para un total de (239), es decir que los estudiantes se encuentran a gusto con la cafetería nueva por su infraestructura, calidad, por la variedad en los productos y Precios.

8. Parquaderos



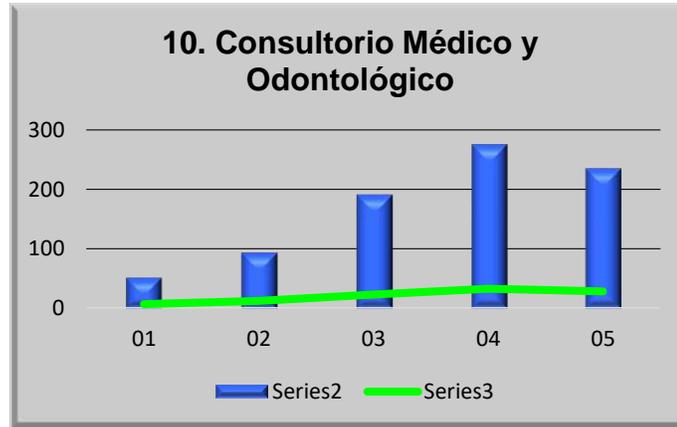
El nivel de satisfacción de los parquaderos teniendo en cuenta la encuesta realizada los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente con el 37,2% de los encuestados para un total de (315) estudiantes, seguido está el criterio de calificación bueno con un 28,7% para un total de (243) estudiantes; es importante el fortalecimiento de los parquaderos y crear estrategias para brindar el servicio a los estudiantes.

9. Instalaciones sanitarias



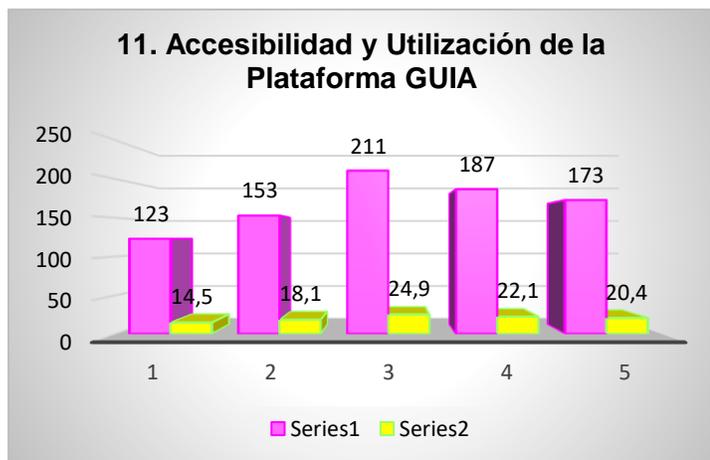
Las instalaciones sanitarias de la institución han tenido un nivel de satisfacción buena con un 28,7% para un total de (243) estudiantes, seguido con un 25,5% para un total de (216) estudiantes está como nivel de satisfacción regular y excelente con un porcentaje del 23% para un total de (195) estudiantes.

10. Consultorio Médico y Odontológico



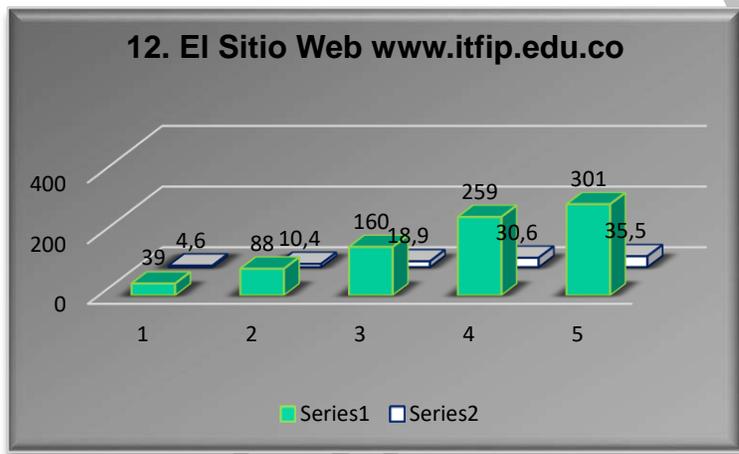
La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción del consultorio médico y odontológico ha sido buena con un 32,5% para un total de (275) estudiantes que han optado por dar el criterio de calificación, seguido está el criterio de calificación excelente con el 27,7% para un total de (235) estudiantes; importante fortalecer la infraestructura física y tecnológica el consultorio médico y odontológico.

11. Accesibilidad y Utilización de la Plataforma GUIA



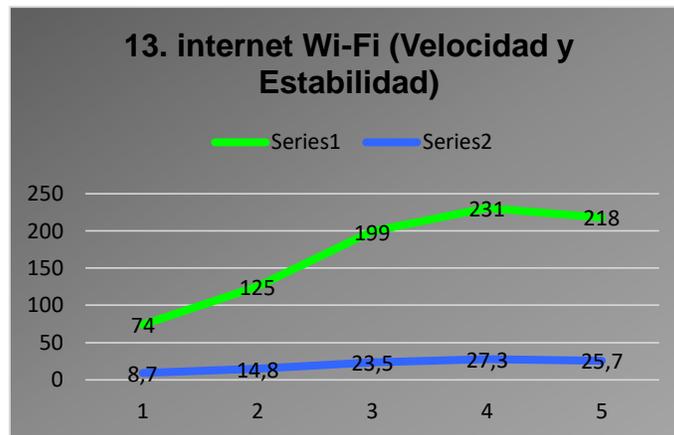
La gráfica anterior muestra como resultado que el 24,9% para un total de (211) estudiantes contestaron que la accesibilidad y utilización de la plataforma GUIA es regular, seguido optaron por el criterio de calificación bueno con el 22.1% con un total de estudiantes de (187) y con un porcentaje del 20,4% contestaron que es excelente para un total de (173) estudiantes.

12.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 35,5% respondieron que es excelente para un total de (301) estudiantes, seguido con el 30,6% optaron por el criterio de calificación buena para un total de (259) estudiantes; importante destacar que la página web institucional es clara, presenta información útil.

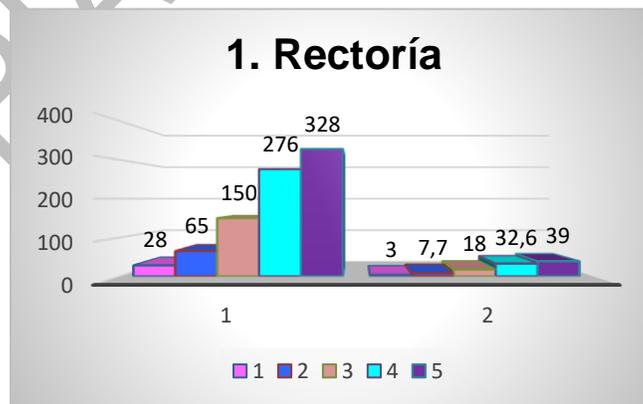
13.El Internet Wi-Fi (Velocidad y Estabilidad)



El internet wi-fi de la institución según el 27,3% de los estudiantes han respondido que es bueno, seguido del criterio de calificación excelente con el 25,7% de los estudiantes encuestados, luego se tiene el 23,5% respondiendo que es regular para un total de (125) estudiantes.

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 39% de los estudiantes encuestados respondieron que es

excelente para un total de (328) estudiantes de los (847) encuestados, luego con un 32,6% contestaron que es bueno el servicio para un total de (276) estudiantes; esto quiere decir que el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación

2. Biblioteca teniendo en cuenta Asesoría y Atención.



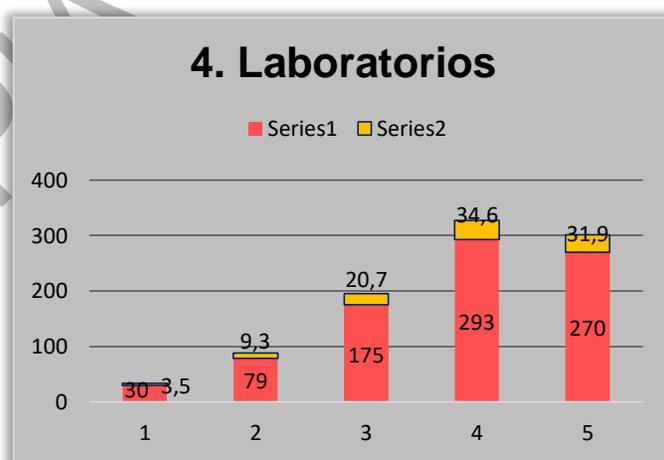
Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada en la institución dentro de la atención a estudiantes y manejo de la información en biblioteca, el 38% de los estudiantes han contestado que es excelente para un total de (320) estudiantes, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un 35,4% para un total de (300) estudiantes, con este resultado arrojado se puede hacer énfasis en los criterios: atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación; están cumpliendo y se satisface 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 se encuentra en criterio de calificación excelente con un 34,8% para un total en (295) de estudiantes, seguido los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno con un 34,5% para un total de (292) estudiantes; importante crear estrategias para que los trámites, atención y asesorías se fortalezcan y de esta forma se pueda cumplir con el nivel de satisfacción en los estudiantes.

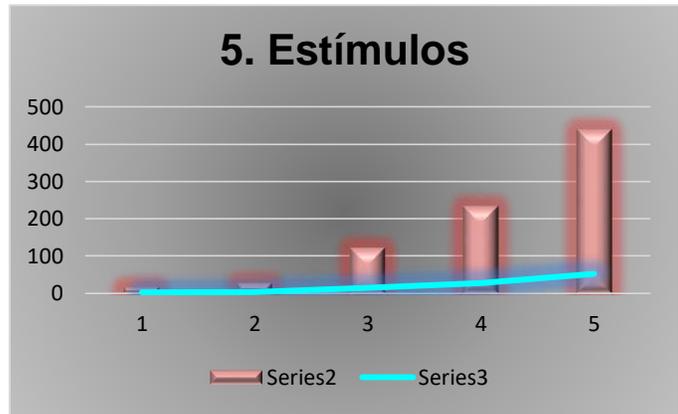
4. Laboratorios; Teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría.



De los (847) estudiantes encuestados el 34,6% para un total de (293) estudiantes, contestaron que el nivel de satisfacción es buena, seguido se tiene el 31,9% para un

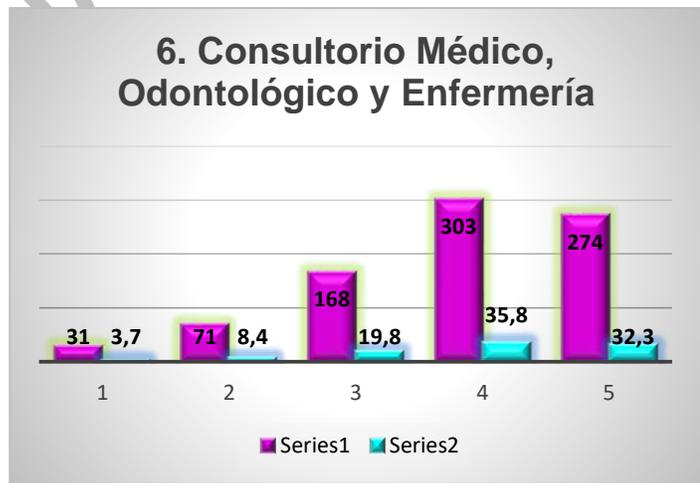
total de (270) estudiantes que optaron por el nivel de satisfacción excelente; es importante conocer los criterios de los estudiantes para de esta forma empezar a crear a estrategias que puedan acrecentar los estudiantes que estén satisfechos con la atención, las asesorías y trámites que se prestan.

5. Estímulos.



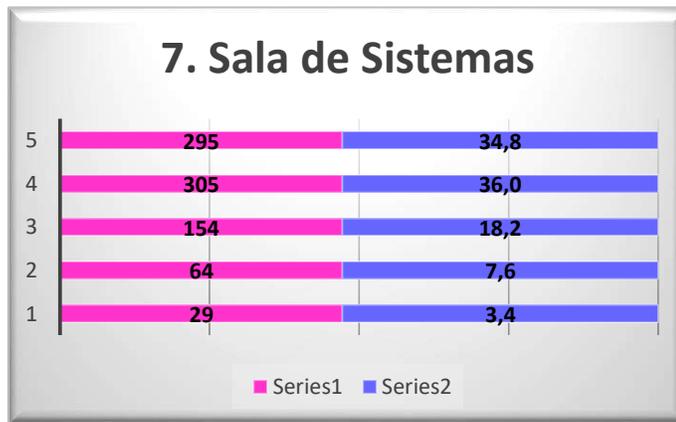
La atención para realizar los trámites para los estímulos y el adquirir un estímulo por los estudiantes hace que de los (847) encuestados, el 51,9% para un total de (440) hayan contestado que es excelente, luego se tiene un porcentaje de 27,7% para un total de (235) estudiantes respondieron que es bueno, teniendo en cuenta los resultados, se puede conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes.

6. Consultorio Médico, Odontológico y Enfermería.



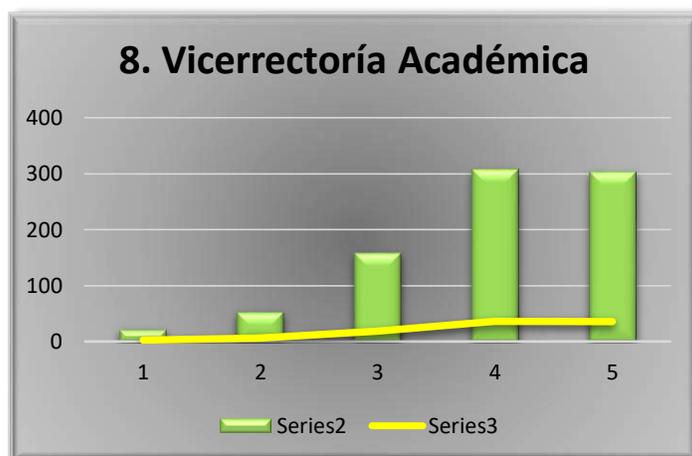
La satisfacción de la prestación del servicio en las fuentes de atención a estudiantes y manejo de información con los criterios: atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación en el consultorio médico, odontológico y enfermería; el 35,8% con un total (303) estudiantes respondieron que es bueno, seguido con un 32,3% con un total de (274) contestan que es excelente; es importante conocer la fundamentación y criterios que ha perdido relevancia la atención de los estudiantes y de esta forma dar soluciones que fortalezcan en nivel de satisfacción.

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



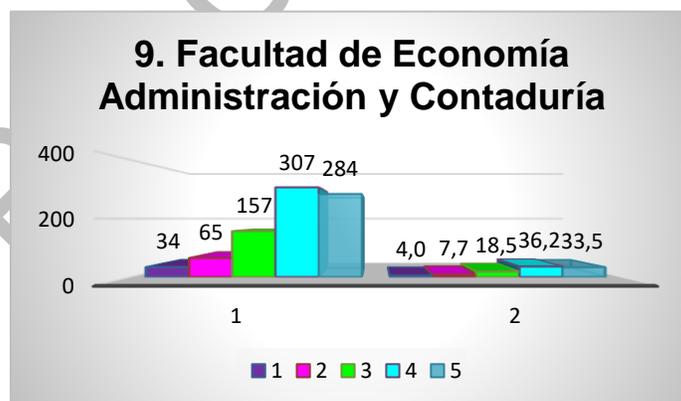
Los resultados arrojados que muestra la gráfica anterior, describe que el 36% para un total de (305) estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación bueno, seguido con el 34,8% para un total de (295) estudiantes respondieron que es excelente; cabe resaltar que dentro de los (847) encuestados; (600) estudiantes se encuentran dentro de los criterios bueno y excelente.

8. Vicerrectoría Académica



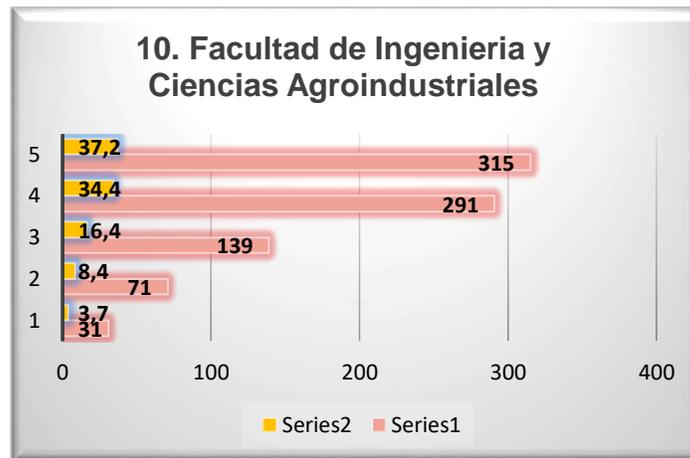
El nivel de satisfacción dentro de los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación en la vicerrectoría académica, el 36,4% para un total la gráfica anterior de (308) estudiantes responden que es bueno, luego un 35,8% para un total de (303) estudiantes responden que es excelente; esto hace relevancia en la colaboración y cooperación que se le hace a los estudiantes, dando respuesta y soluciones resolviendo los inconvenientes que tienen.

9. Facultad de Economía, Administración y Contaduría



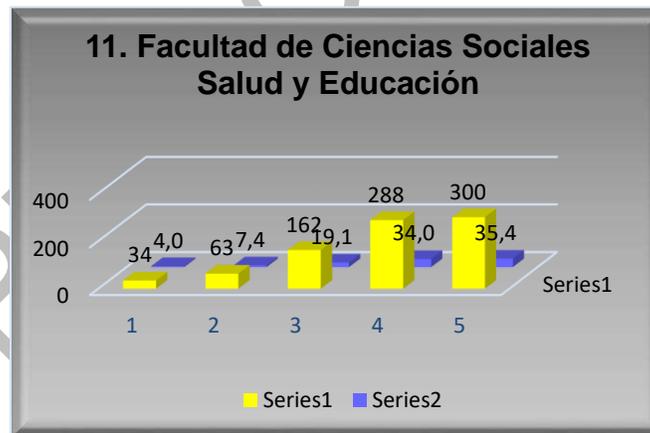
La encuesta de satisfacción aplicada arroja que la facultada de economía, administración y contaduría dentro de lo criterios actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, el 36,2% para un total de (307) estudiantes contestaron que es buena, seguido el 33,5% para un total de (284) estudiantes respondieron que es excelente.

10. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales



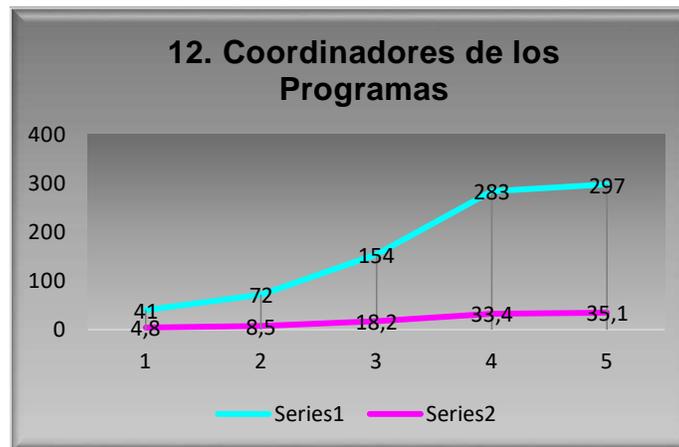
la gráfica anterior muestra como resultado que el 37,2% de los encuestados para un total de (315) estudiantes le dieron como criterio de calificación excelente, luego se tiene que el 34,4% para un total de (291) estudiantes dicen que es buena la atención, amabilidad, rapidez y orientación.

11. Facultad Ciencias Sociales Salud y Educación



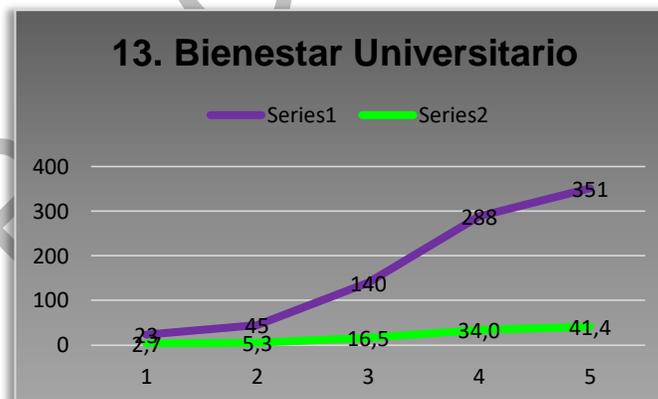
Los datos arrojados en la gráfica anterior describen que el 35,4% para un total de (300) estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente, luego muestra que el 34% para un total de (288) estudiantes encuestados contestaron que la Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación tiene una atención, amabilidad, rapidez y prestan orientación buena.

12. Coordinadores de los Programas



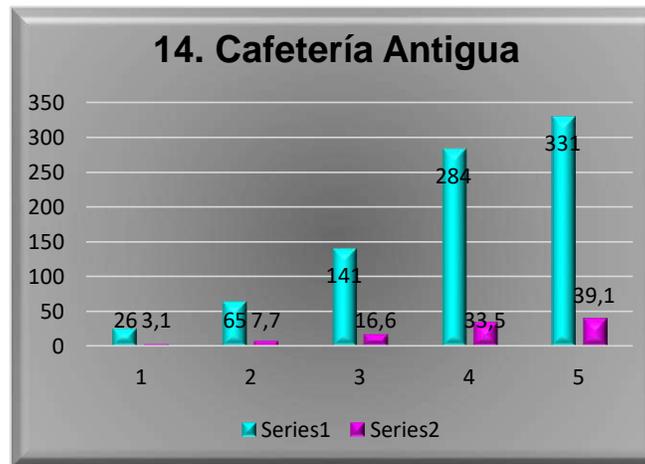
La atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación de los coordinadores ha sido calificada con un 35,1% para un total de (297) estudiantes encuestados excelente, seguido se tiene un resultado del 33,4% para un total de (283) estudiantes dando un criterio de calificación bueno; es importante 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



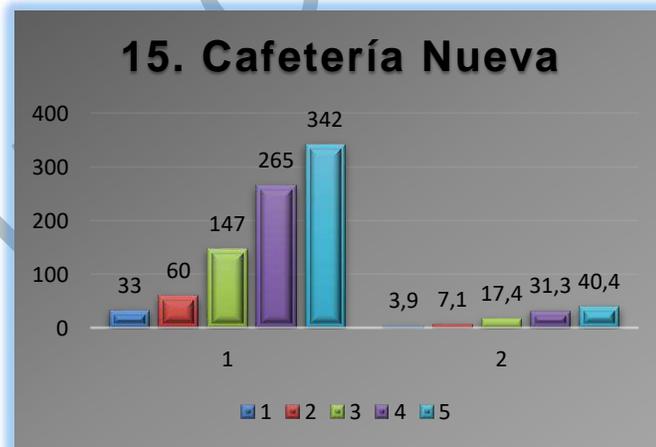
Los estudiantes encuestados han optado por el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 41,4% para un total de (351) estudiantes, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 34% para un total de (288) estudiantes; importante el resultado obtenido para la oficina de bienestar.

14. Cafetería Antigua, teniendo en cuenta atención y servicio



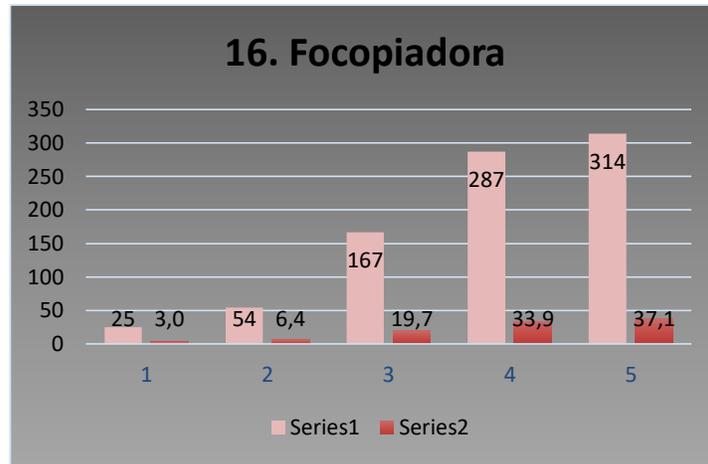
La grafica anterior muestra que 39,1% para un total de (331) estudiantes han contestado que la atención y servicios de la cafetería antigua son excelentes, seguido se tiene que es buena con un 33,5% para un total de (284) estudiantes, teniendo en cuenta que se encuestaron (847) estudiantes.

15. Cafetería Antigua, teniendo en cuenta atención y servicio



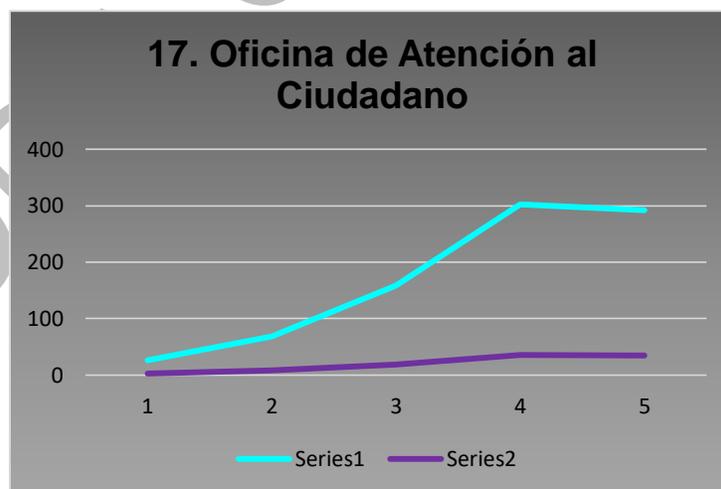
Dentro de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes se tiene un nivel de satisfacción excelente con el 40,4% para un total de (342) estudiantes, luego se tiene que los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno con 31,3% para un total de (265) estudiantes; en cuanto a la atención y los servicios.

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



La atención, variedad en productos, capacidad y horario en la cafetería según el nivel de satisfacción para los estudiantes encuestado, el 37,1% para un total de (314) estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente y seguido se tiene que 33,9% para un total de (287) respondieron que el servicio, la variedad en productos es buena.

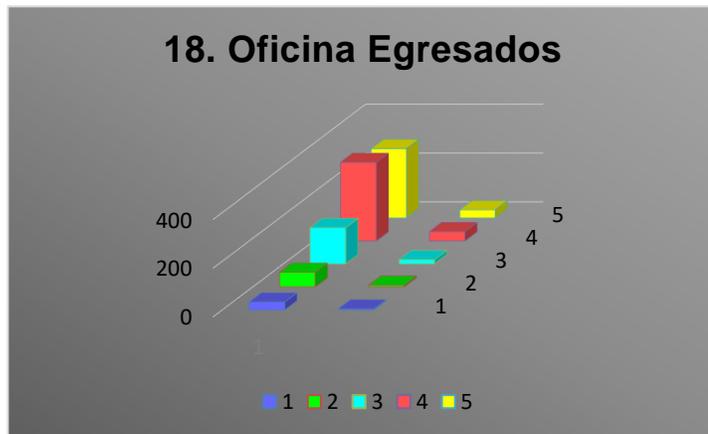
17. Oficina de Atención al Ciudadano; Asesoría y Atención



La oficina de atención al ciudadano tiene como resultado arrojado en la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes; se tiene que el 357% para un total de (302)

estudiantes, seguido está el criterio de calificación excelente con un 34,5% para un total de (292).

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



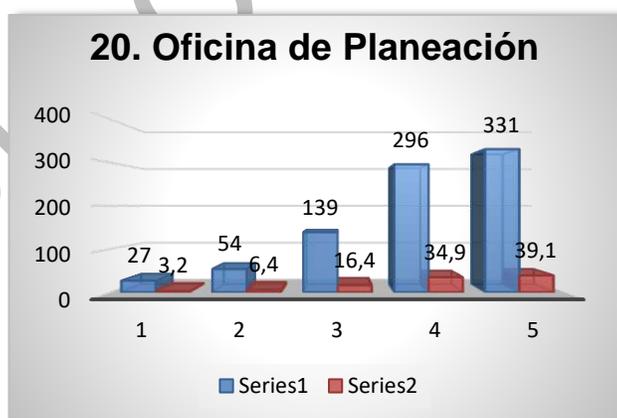
La gráfica anterior muestra que el 38% de los estudiantes encuestados le dan el criterio de calificación bueno en asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos; seguido está con el 33,5% para un total de (284) estudiantes que contestaron que es excelente; importante fortalecer la asesoría, el acompañamiento y el desarrollo de las actividades de los egresados para de esta forma poder aumentar los resultados en la encuesta del próximo año.

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



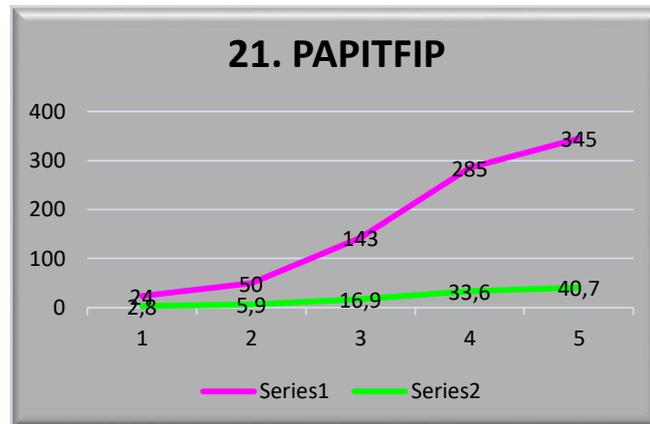
Para los trámites, sugerencias, reclamos y felicitaciones la gráfica anterior muestra que el 35,8% para un total de (302) estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno, seguido el 31,6% para un total de (266) estudiantes que respondieron que la eficacia y pronta respuesta es excelente.

20. 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 le han dado la calificación con el 39,1% para un total de (331) estudiantes que manifestaron que es excelente y con un 34,9% para un total de (296) estudiantes respondieron que es bueno.

21. PAPITFIP



El programa de permanencia tuvo un puntaje de 40,7% para un total de (345) estudiantes encuestados en el criterio de calificación excelente, seguido se tiene el nivel de satisfacción bueno con un porcentaje de 33,6% para un total de (285) estudiantes; la cercanía con los estudiantes permite que se considere la deserción.

COPIA CONTROLADA

CONCLUSIONES

- ✓ La encuesta de satisfacción se ejecutó con la ayuda de los docentes y coordinadores de programas y de esta forma difundir el link para su diligenciamiento en los estudiantes de cada programa.
- ✓ 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 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.
- ✓ 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.

COPIA CONTRA FOLIO