

**INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL
“ITFIP”**



**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PERIODO B 2024**





ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP PERIODO B 2024



Camelia
ITFIP

**SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

2024



INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "ITFIP"

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión: 6.0

Fecha De Emisión: Noviembre de 2024

Código: I-GCD-01

INTRODUCCIÓN

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

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

La aplicabilidad de este 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 OBJETIVO 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 2024.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL S.G.C PERIODO B 2024

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 383.

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

FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA B 2024	
Tipo de Encuesta	Presencial y Virtual
Fecha de Aplicación	Octubre de 2024
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

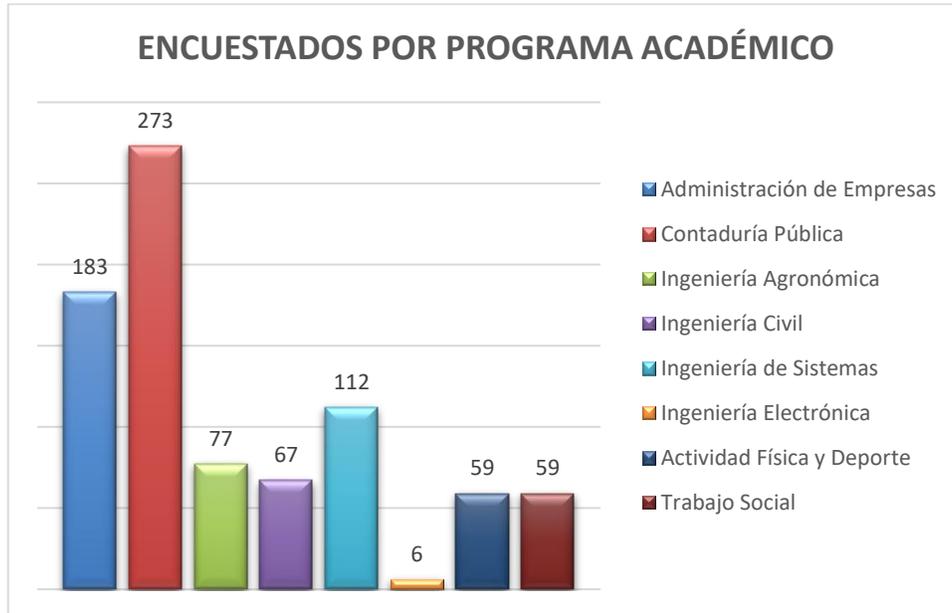
3. RESULTADOS

La encuesta aplicada en el ITFIP, ha tenido diferentes actividades para la recolección de la información donde la población objetivo ha sido de 4256 estudiantes de los diferentes programas que se están orientando, arrojando una muestra de 383, quienes realizaron la encuesta se tuvo un total 870 clientes; describiendo a continuación cada una de las preguntas con los resultados obtenidos y para una mejor apreciación se muestran las gráficas obtenidas.

Programa Académico

Nombre Programa	No. Estudiantes	%	Estudiantes a Encuestar	Estudiantes Encuestados
ADMINISTRACION DEEMPRESAS	615	14,45	55	183
CONTADURÍA PUBLICA	655	15,39	59	273
INGENIERÍA AGRONOMICA	327	7,68	29	77
INGENIERÍA CIVIL	684	16,07	62	67
INGENIERÍA DE SISTEMAS	634	14,89	57	112
INGENIERIA ELECTRONICA	270	6,34	24	34
INGENIERÍA AMBIENTAL	53	1,24	5	6
ACTIVIDAD FÍSICA YDEPORTE	408	9,58	37	59
TRABAJO SOCIAL	610	14,33	55	59
TOTAL	4256	100	383	870

Nombre Programa	Estudiantes Encuestados	%
Administración de Empresas	183	21,0
Contaduría Pública	273	31,3
Ingeniería Agronómica	77	8,8
Ingeniería Civil	67	7,7
Ingeniería de Sistemas	112	12,8
Ingeniería Electrónica	34	3,9
Ingeniería Ambiental	6	1
Actividad Física y Deporte	59	6,7
Trabajo Social	59	6,7
TOTAL	870	100



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

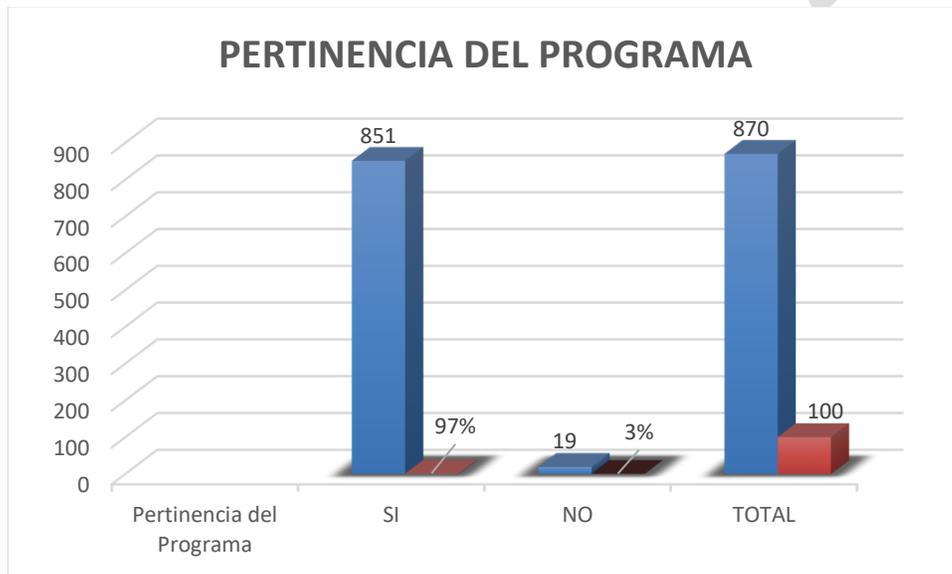
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Malo

I. PROGRAMA ACADÉMICO

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

Pertinencia del Programa		
SI	851	97%
NO	19	3 %
TOTAL	870	100

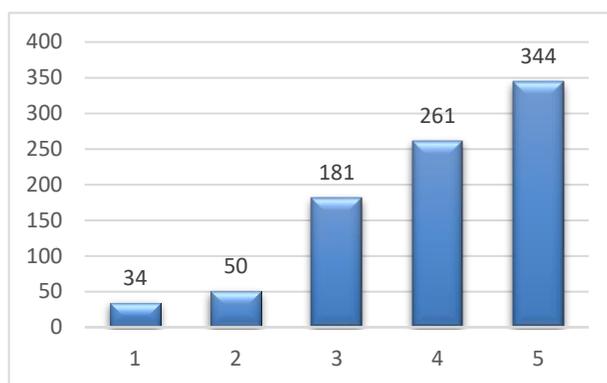


De acuerdo a la pregunta de la pertinencia del programa, el 97% de los encuestados dicen que el programa es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto y un porcentaje de 3% consideran que los programas que cursan en la actualidad no son pertinentes.

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

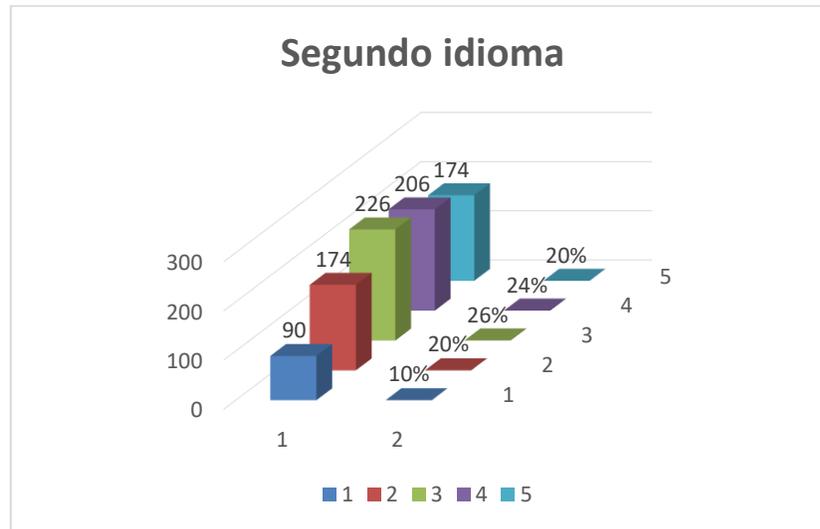
Esta sección tiene como objeto conocer el nivel de satisfacción del aprendizaje obtenido con relación a la formación recibida en las siguientes competencias.

Competencia 1. Valores y Principios Éticos



Como lo muestran las gráficas anteriores, de los 870 encuestados, el 39% (344) contestaron que durante el proceso de formación es excelente la competencia en los valores y principios éticos, seguido el 30% (261) estudiantes que dicen que es buena, y la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo arrojan un porcentaje del 31% (299) estudiantes, menos de la mitad de los estudiantes que diligenciaron la encuesta. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que la institución establezca estrategias para sensibilizar y apropiar los valores y principios éticos en la comunidad.

Competencia 2. Segundo Idioma



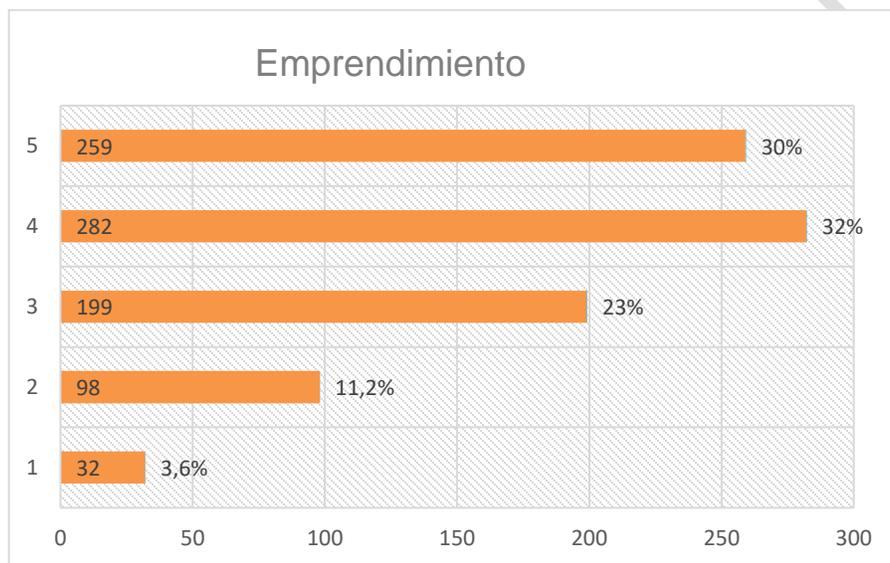
La gráfica anterior muestra que el 26% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación 3, definiendo que la orientación para el segundo idioma es regular; seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 24% y el 20% respondieron que es excelente; además el 20% manifestaron que es deficiente y el 10% contestaron que es malo. Teniendo en cuenta la información anterior es importante continuar incentivando y creando estrategias que puedan fortalecer el segundo idioma en los estudiantes.

Competencia 3. Innovación y Creatividad



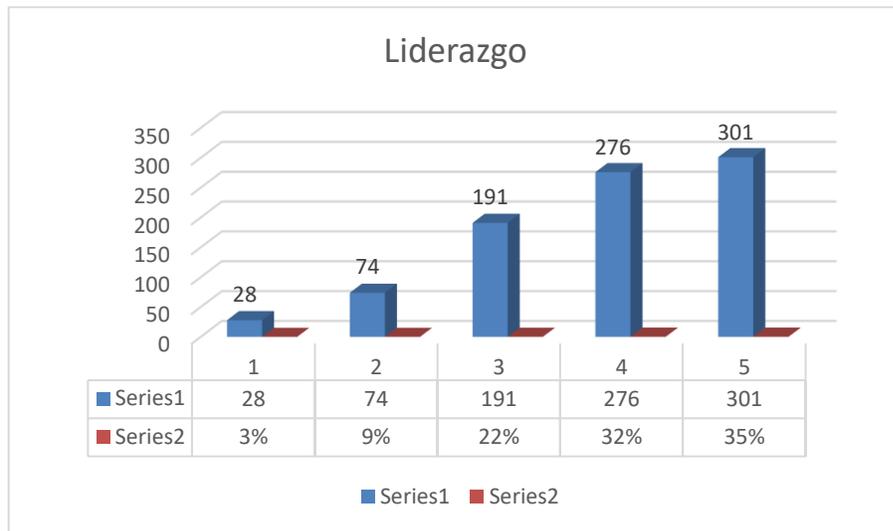
El resultado arrojado según encuesta de satisfacción realizada para la competencia innovación y creatividad, muestra que 33% de los estudiantes han contestado que es bueno, seguido se tiene el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 30% de los estudiantes encuestados. Dado que el restante 37,2% respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo, es importante que la institución diseñe estrategias para fortalecer en los estudiantes la innovación y la creatividad dentro de su carrera profesional.

Competencia 4. Emprendimiento



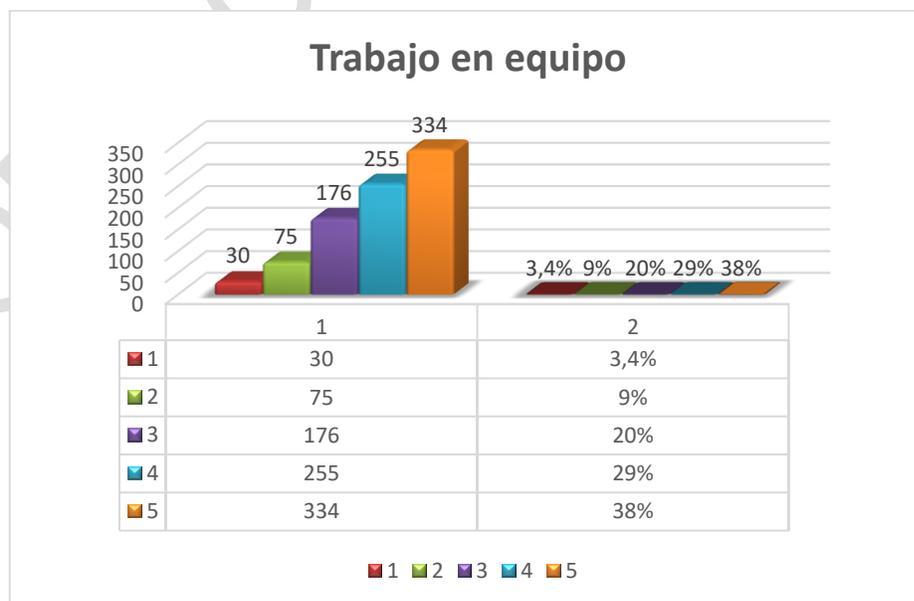
La gráfica anterior muestra que el 32%, de los estudiantes expresan que la orientación de la competencia de emprendimiento es buena y un 30% contestaron que es excelente para un total de (541) estudiantes; el 23% de los estudiantes responden que es regular dicha competencia, un 11,2% de estudiantes opinan que la orientación es deficiente y un 3,6% consideran que es mala. Con el resultado anterior se debe mantener un aprendizaje donde los estudiantes fortalezcan el emprendimiento dentro de su carrera profesional y puedan crear oportunidades, planteando una visión global y de esta forma desarrollar investigación y crear empresa.

Competencia 5. Liderazgo



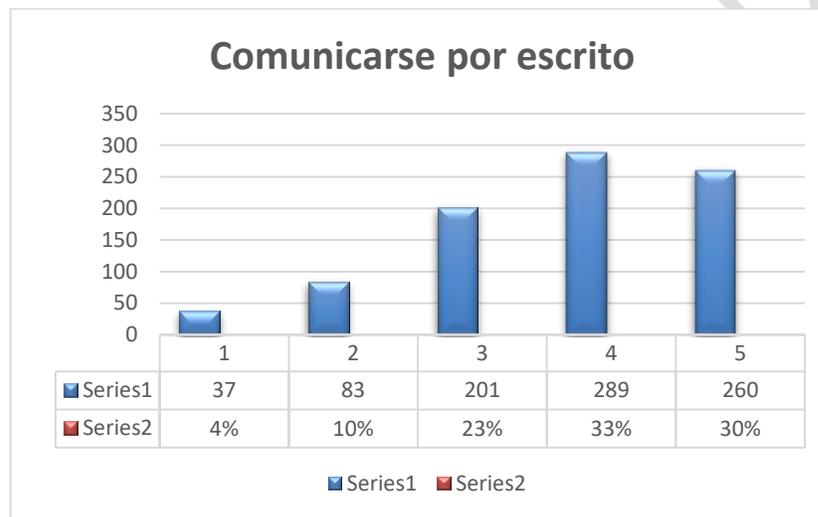
La gráfica anterior muestra que 35% de los estudiantes encuestados contestaron que el liderazgo impartido en cada uno de los programas académicos es excelente, seguido el criterio de calificación buena con el 32%, el 22% de los estudiantes dicen que es regular, el 9% que es deficiente y el 3% contestan que es malo.

Competencia 6. Trabajo en equipo



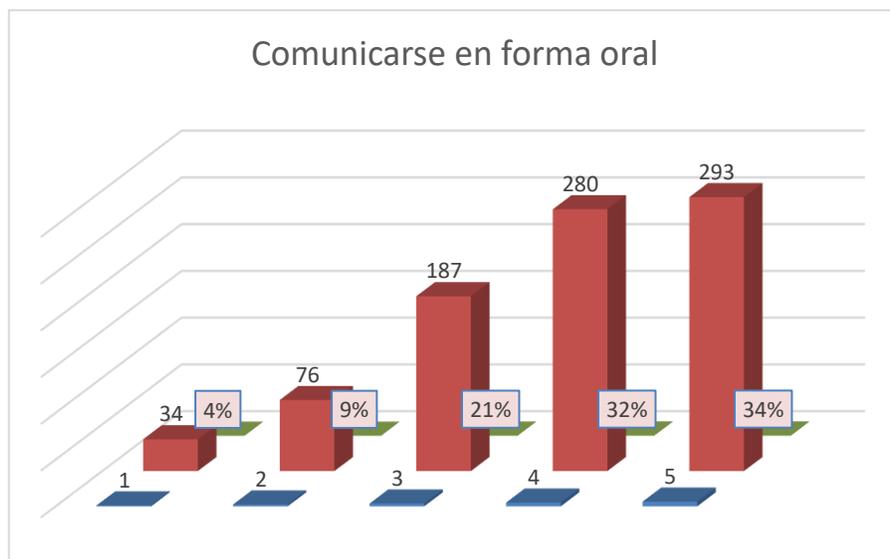
La competencia de trabajo en equipo ha sido pertinente, ya que los resultados arrojados por los estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente con un 38% para un total de (334) estudiantes de los (870) encuestados; y el 29% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (255) estudiantes. El 20% el criterio de calificación regular, el 9% dicen que es deficiente y por último el 3,4% contestaron que es malo.

Competencia 7. Comunicarse con Otros por Escrito



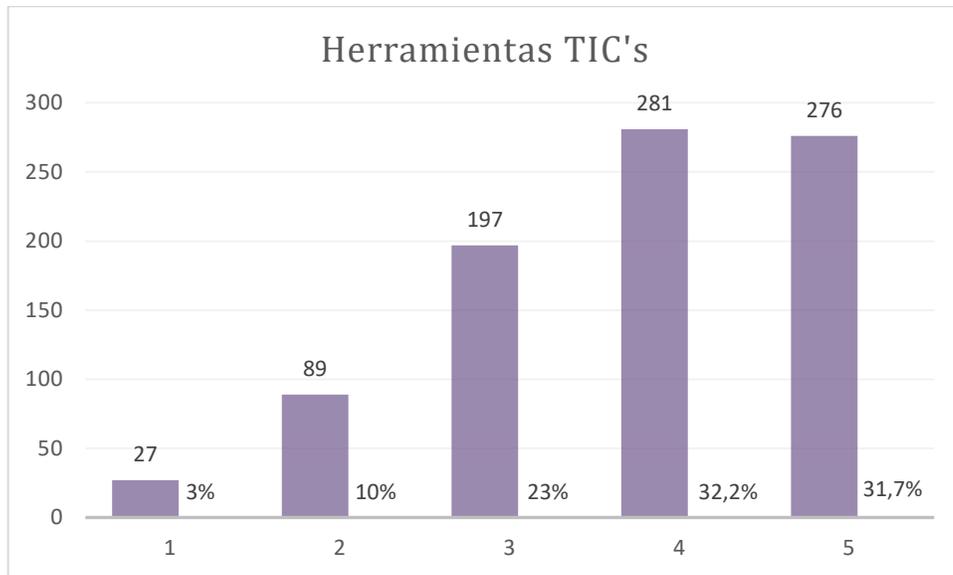
Los resultados arrojados en la competencia comunicarse con otros por escrito, optaron por el criterio de calificación bueno con un 33% y el 30% se inclinaron por el criterio de calificación excelente. Por otra parte, la sumatoria de los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de 37%, es pertinente que los docentes fortalezcan esta competencia en los estudiantes, incentivándolos a realizar ensayos, informes, artículos, hacer parte de los semilleros de investigación, realizar trabajos de grado, que permitan comunicar el mensaje dentro de su carrera profesional.

Competencia 8. Comunicarse en Forma Oral



Para la competencia comunicarse en forma oral, 293 estudiantes optaron por dar un criterio de calificación excelente con un 34% y con un total de 280 estudiantes de los 870 encuestados, se inclinaron por el criterio de calificación bueno con un 32%; a su vez el 21% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, también se encuentra el criterio de calificación deficiente con un 9% y malo con un total del 4%. Importante conocer las observaciones que hacen los estudiantes para así mismo tomar decisiones en pro del mejoramiento en la competencia comunicarse en forma oral.

Competencia 9. Herramientas TIC's



En la competencia herramientas TIC, el 32,2% se han inclinado y afirman que es buena con un total de (281) estudiantes y el criterio de calificación excelente es del 31,7%. Importante tener en cuenta la opinión de los estudiantes que optaron por dar calificación a los criterios regular, deficiente y malo; ya que es el 36% con un total de 313 estudiantes, para de esta forma mejorar en la formación para la competencia herramientas TIC.

Competencia 10. Investigación – Semilleros

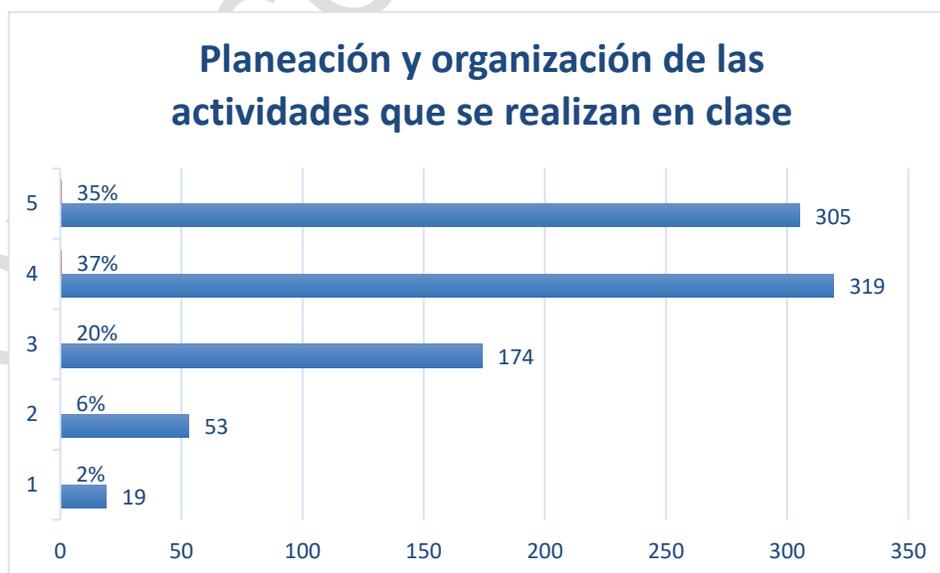


Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta un 28% de los estudiantes, contestaron que ha sido excelente, otro 28% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno y el 25% consideran regular la orientación hacia la competencia Investigación – semilleros, donde se evidencia en la participación a los eventos realizados anualmente a nivel institucional, departamental, nacional e internacional; además, el 13% contestaron que es deficiente y el 6% que es mala la participación en investigación – semilleros; por lo anterior es importante que los docentes incentiven, motiven y formen a los estudiantes a realizar investigación; a su vez que los motiven a participar de los grupos de investigación y semilleros en la institución.

II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

A) Personal Docente

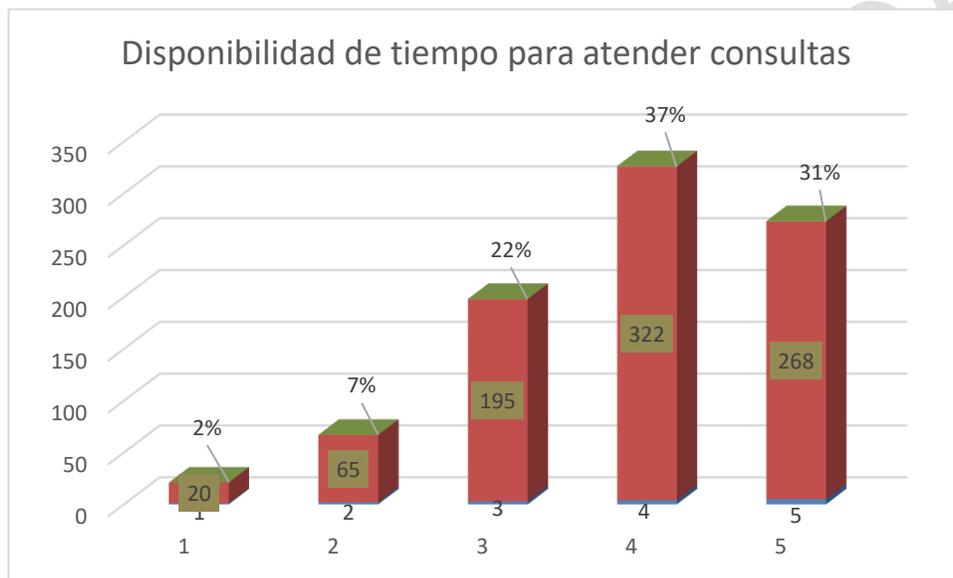
Criterio 1. Planeación y organización de las actividades que se realizan en clase



La planeación y organización de las actividades que se realizan en clase por parte del docente ha tenido como respuesta según encuesta realizada, que el 37% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de 319 estudiantes y para el 35% de los

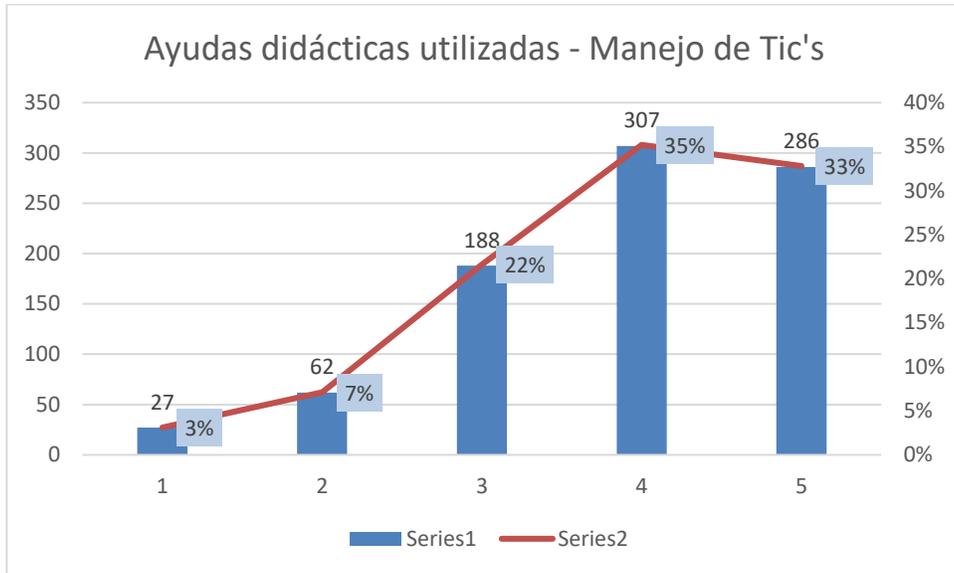
estudiantes encuestados el criterio es excelente (305 estudiantes). De igual manera se observa un porcentaje del 20% (174 estudiantes) con criterio de calificación regular y entre criterio de calificación deficiente y malo hay un 8% para un total de 72 estudiantes; lo que conlleva a que los docentes deben continuar trabajando en una mejor planeación y organización de las actividades académicas.

Criterio 2. Disponibilidad de Tiempo para Atender Consultas



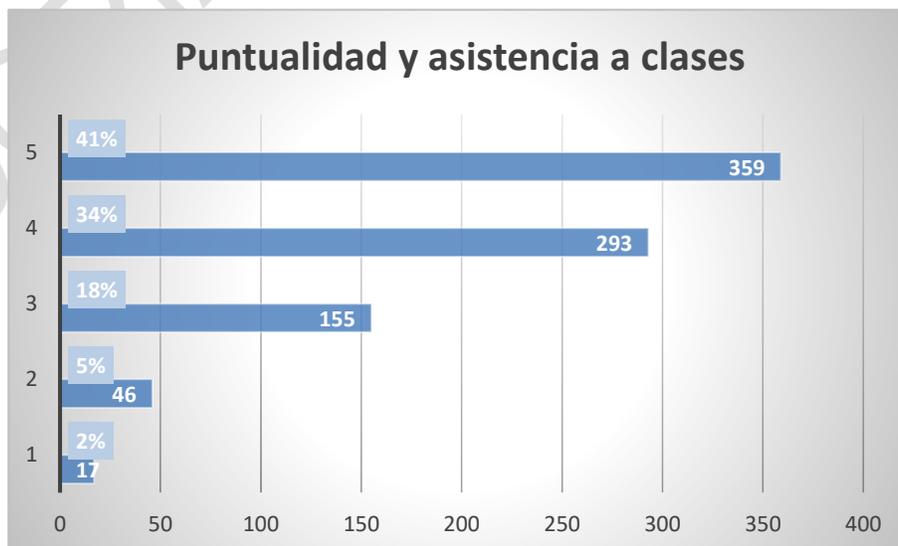
Como muestra la gráfica anterior los estudiantes encuestados han respondido que la disponibilidad de tiempo de los docentes para atender consultas, es bueno con un resultado del 37%, para un total de 322 estudiantes y el 31% dicen que es excelente; por lo anterior se hace necesario acentuar en los docentes la importancia de prestar un mayor número de asesorías a los estudiantes ya que el 22% dicen que es regular, seguido del 7% que dicen que es deficiente y el 2%, contestaron que es mala.

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



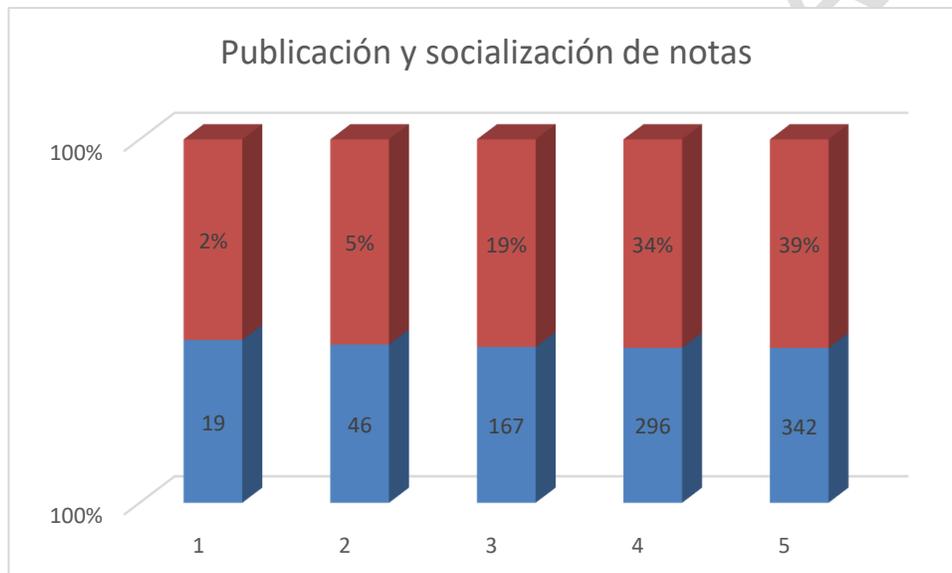
La gráfica anterior muestra que el 35% de los estudiantes encuestados dicen que son buenas las ayudas didácticas utilizadas, la creatividad y el manejo de las TIC en los docentes y el 33% se inclinaron por el criterio de calificación excelente. El 22% contestaron que es regular, el 7% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación deficiente y el 3% consideran que han sido malas las ayudas didácticas, la creatividad y manejo de las TIC. Por lo anterior, es importante crear estrategias para la formación docente en herramientas que permitan mejorar su enseñanza y pedagogía.

Criterio 4. Puntualidad y Asistencia a Clases



Los resultados arrojados por los estudiantes encuestados, como lo muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción en cuanto a la puntualidad y asistencia a clases de los docentes es excelente, con un 41% (359), el 34% optaron por el criterio de calificación buena para un total de (293) estudiantes; importante mejorar este criterio ya que los criterios de calificación entre regular, deficiente y malo hay un total de 25% todo ello con el fin de disminuir la percepción de los estudiantes.

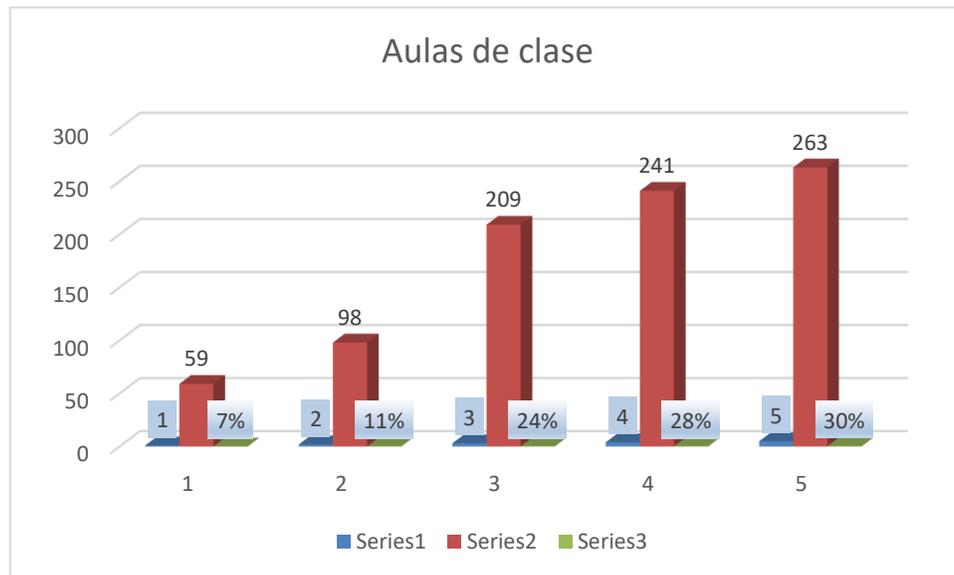
Criterio 5. Publicación y Socialización de Notas



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 39% y el 34% de los estudiantes encuestados dicen que es buena. Por otro lado, el 19% optaron por el criterio de calificación regular, seguido está con el 5% el criterio de calificación deficiente y el 2% restante contestaron que es mala la publicación y socialización de notas. Para dar respuesta al mejoramiento en la publicación y socialización de notas en los docentes, se debe socializar el estatuto docente en los diferentes escenarios programados que permitan hacer su difusión y a su vez hacer seguimiento a los docentes para su cumplimiento.

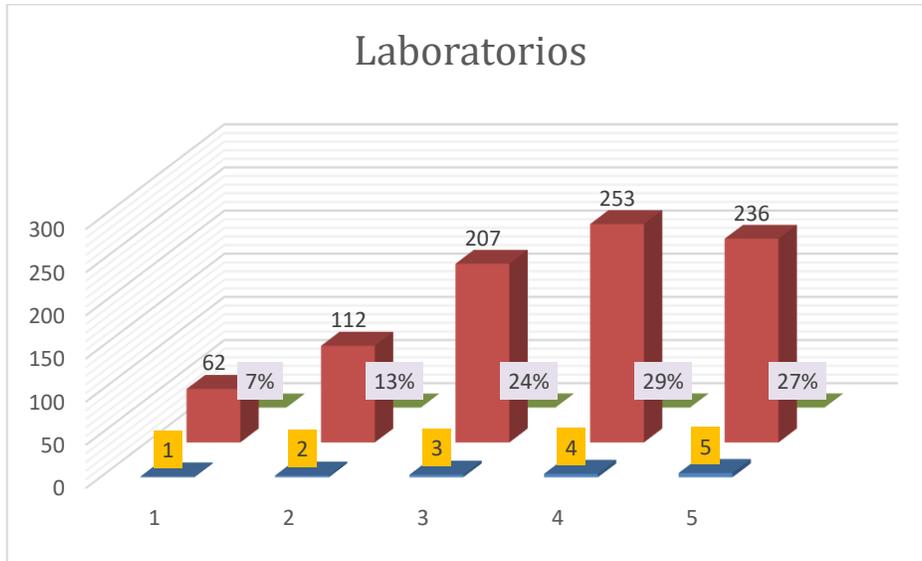
B) Satisfacción espacios Infraestructura Física y Tecnológica

1. Aula de clase



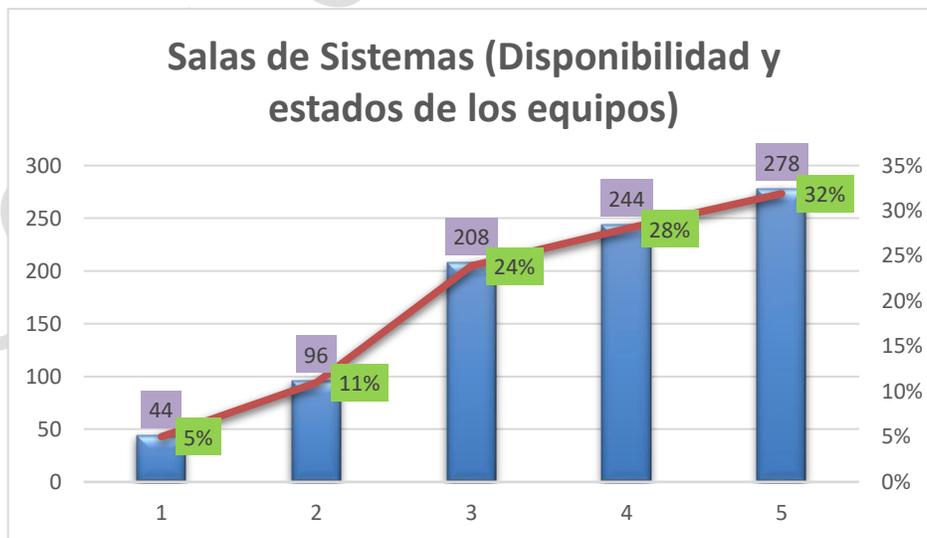
El aula de clase para los (870) estudiantes encuestados, el 30%, de ellos para un total de (263) han dicho que es excelente, el 28% con un total de (241) contestaron que es buena; esto quiere decir que gran parte de los estudiantes se sienten satisfechos. El 24% de los estudiantes contestaron que es regular, luego se tiene que el 11% de los estudiantes contestaron que es deficiente y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 7%. Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se recomienda que se mejoren las aulas que presentan deficiencias de infraestructura y medios tecnológicos.

2. Laboratorios



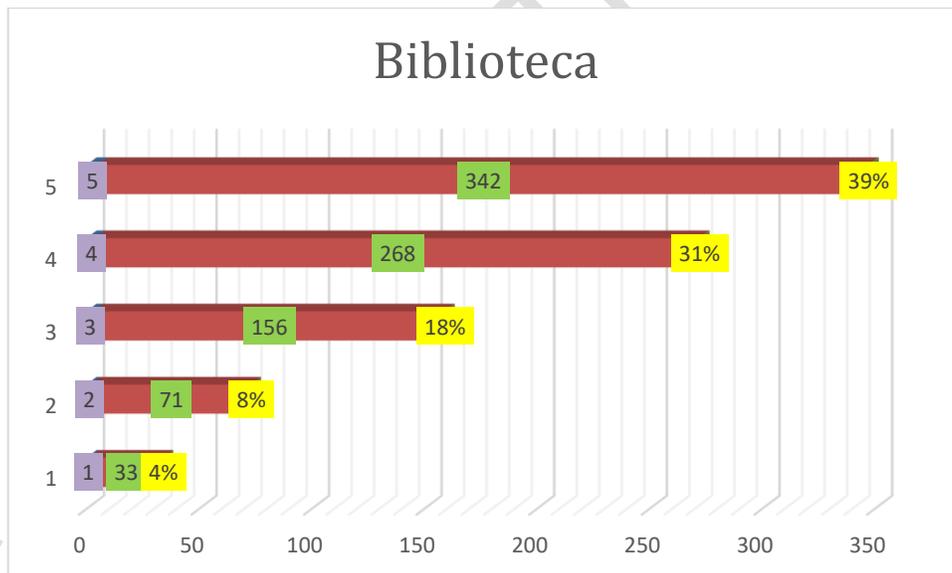
Como muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción de los estudiantes conforme a los laboratorios de cada programa académico con un porcentaje de 27%, es excelente y el 29% el nivel de satisfacción es bueno; la institución se encuentra en un continuo mejoramiento. Sin embargo, la gráfica anterior muestra que la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo el resultado es de 44%.

3. Salas de Sistemas (Disponibilidad y estado de los equipos)



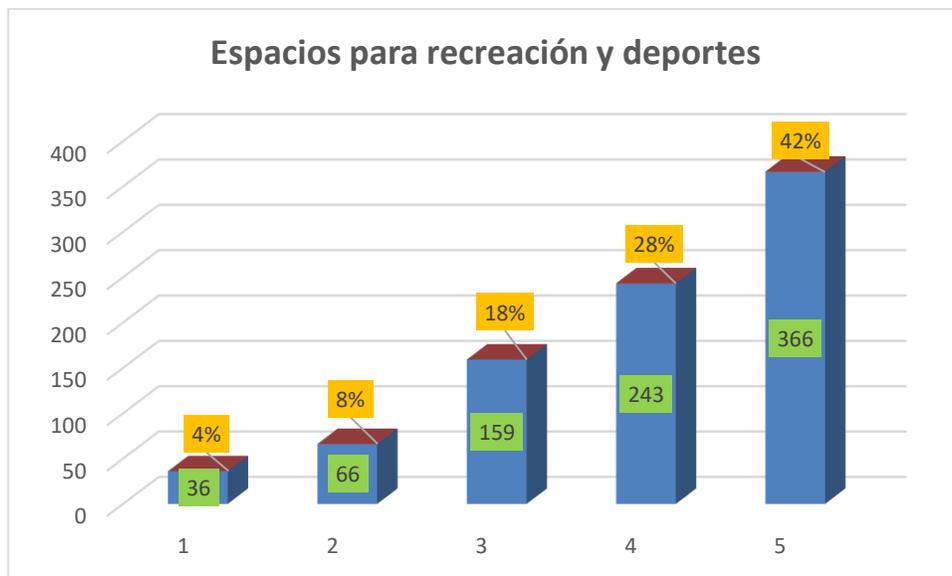
Los datos arrojados en la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes con respecto a las salas de sistemas, sobre si están en buen estado los equipos y su disponibilidad han arrojado como resultado un 32% excelente para un total de (278) estudiantes y el 28% de los estudiantes para un total de (244) han contestado que es buena, seguido está el criterio de calificación regular con un 24%, el 11% han contestado que es deficiente y por último está el criterio de calificación malo con un 5%. Para dar respuesta a los estudiantes que no se encuentran conforme con las salas de sistemas, es importante tener cercanía con los mismos para conocer su criterio y de esta forma contrastar con las propuestas y proyectos que se están implementando para el mejoramiento y proyectar adquisición de equipos de última generación.

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



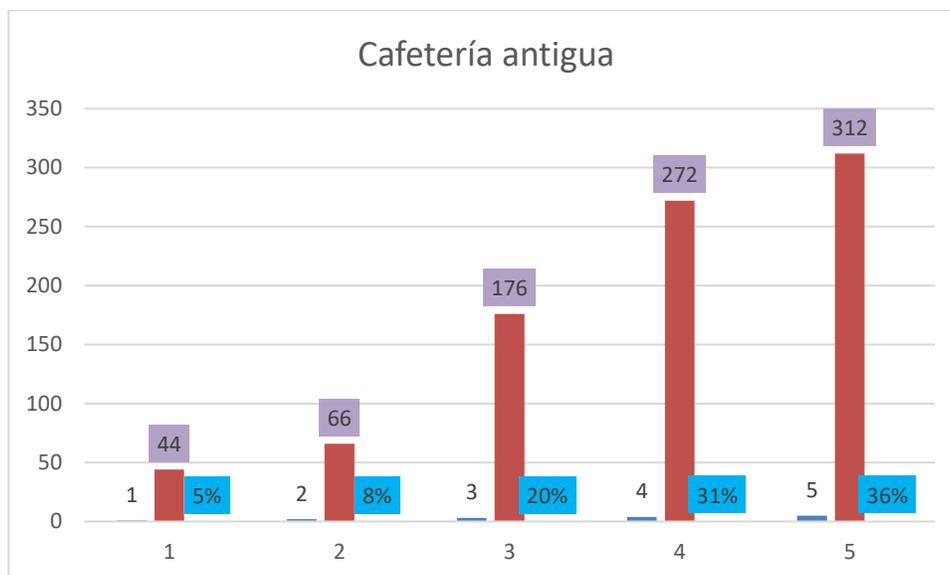
La gráfica anterior muestra el resultado arrojado en infraestructura física y tecnológica específicamente en la Biblioteca, donde el 39% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente, el 31% de los estudiantes contestaron que es bueno, además el 18% tomaron la decisión por el criterio regular, el 8% dicen que es deficiente y el 4% respondieron que es mala la biblioteca en su infraestructura física, recursos bibliográficos, bases de datos, equipos y material audiovisual.

5. Espacios para recreación y deportes



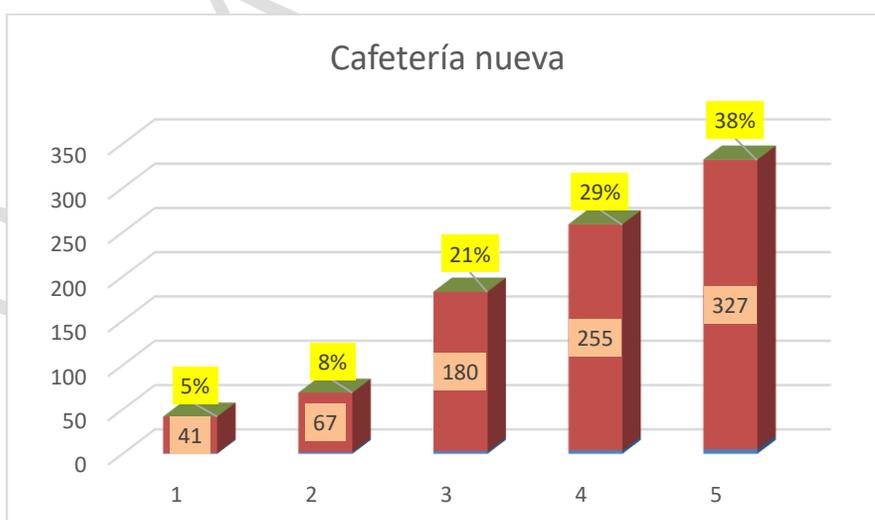
Los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción, el 42% de los estudiantes han respondido que los espacios para recreación y deporte son excelentes para un total de (366) estudiantes y el 28% para un total de (243) estudiantes contestaron que son buenos; es decir que la satisfacción en estos espacios es favorable para los estudiantes y ayuda al esparcimiento y fortalecimiento del programa que se oferta en la Institución. Por otra parte, se menciona el criterio de satisfacción de los estudiantes en los espacios para la recreación y deporte que han contestado con un total 30% para los criterios de calificación regular, deficiente y malo; para ello la Institución debe crear estrategias para el continuo mejoramiento.

6. Cafetería antigua (Calidad, variedad de productos y precios)



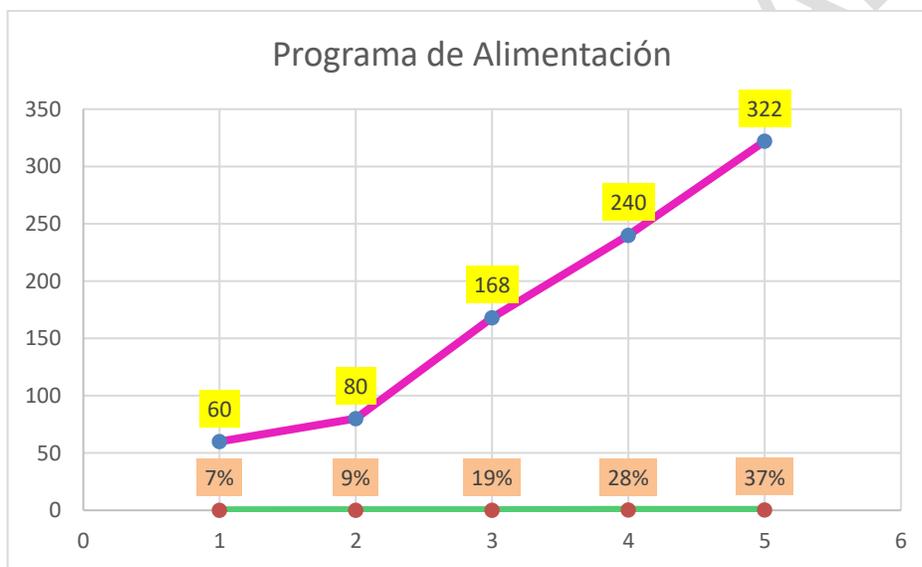
El nivel de satisfacción de la cafetería antigua en los estudiantes con un 36% de los encuestados según muestra es excelente, el 31% de ellos respondieron que es buena; es decir que debe estar en un continuo mejoramiento en calidad, variedad de productos y dar precios accesibles para acrecentar la percepción de los estudiantes; ya que la sumatoria entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de un 33% para un total de (286) estudiantes de los (870) encuestados.

7. Cafetería nueva (Calidad, variedad de productos y precios)



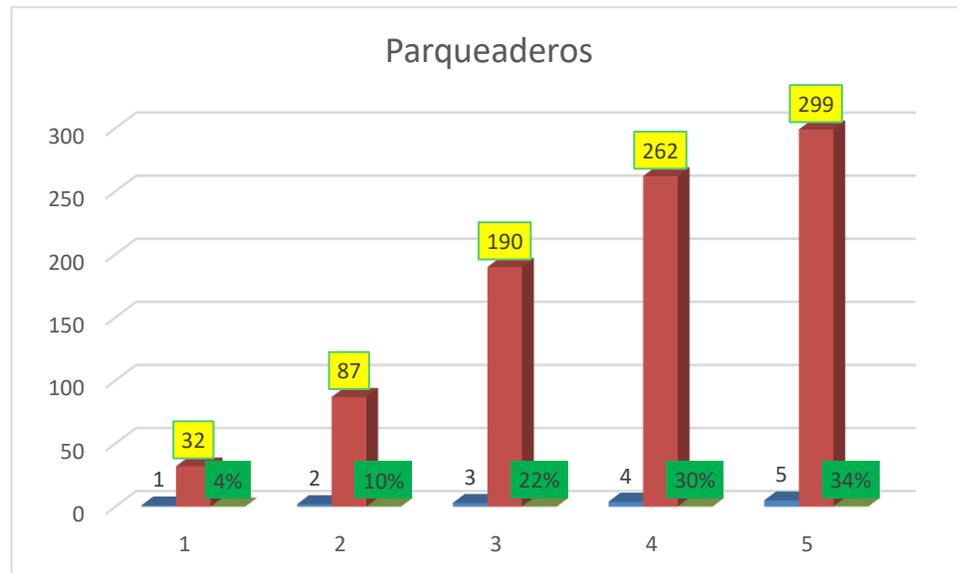
La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción de la cafetería nueva con un 38% para un total de (327) estudiantes es excelente, el 29% contestaron que es buena para un total de (255) estudiantes, además el 21% contestaron que es regular, seguido está el 8% que respondieron que es deficiente y el 5% expresan que es mala; por lo anterior es importante plantear alternativas en calidad, variedad en los productos y precios que den solución y acreciente una buena o excelente percepción en los estudiantes.

8. Programa de alimentación



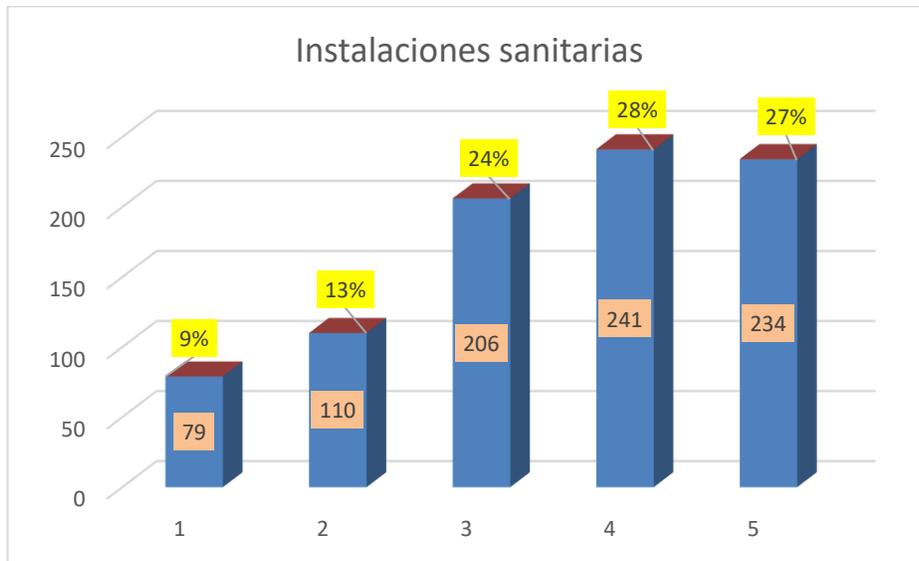
El nivel de satisfacción para el programa de alimentación que se imparte en la Institución teniendo en cuenta la herramienta aplicada en la encuesta a los estudiantes, muestra que el 37% de los estudiantes han respondido que es excelente, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un resultado del 28%; a su vez la gráfica muestra que el 19% contestaron que es regular, el 9% optaron por el criterio de calificación deficiente y por último se tiene el criterio de calificación malo con un resultado del 7%. Por lo anterior se debe hacer seguimiento al programa de alimentación para el conocimiento detallado del inconformismo de los estudiantes que respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo; y a su vez crear estrategias de mejora para cambiar la percepción de los mismos.

9. Parquaderos



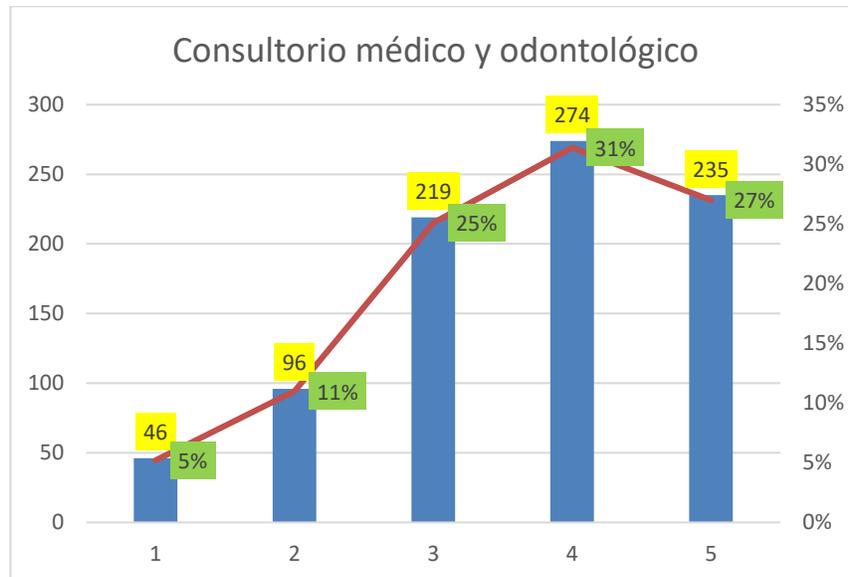
El nivel de satisfacción de los parquaderos teniendo en cuenta el espacio de la infraestructura física de la Institución, los estudiantes le han dado al criterio de calificación excelente un 34% para un total de (299) estudiantes, seguido está el criterio de calificación bueno con un 30% para un total de (262) estudiantes; además se tiene que 22% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de evaluación regular, seguido se encuentra el criterio de evaluación deficiente con un 10% y por último se tiene que los estudiantes respondieron que es malo con un total de 4%. Para atender las debilidades manifestadas por los estudiantes, es importante brindar nuevas estrategias para la prestación de un buen servicio.

10. Instalaciones sanitarias



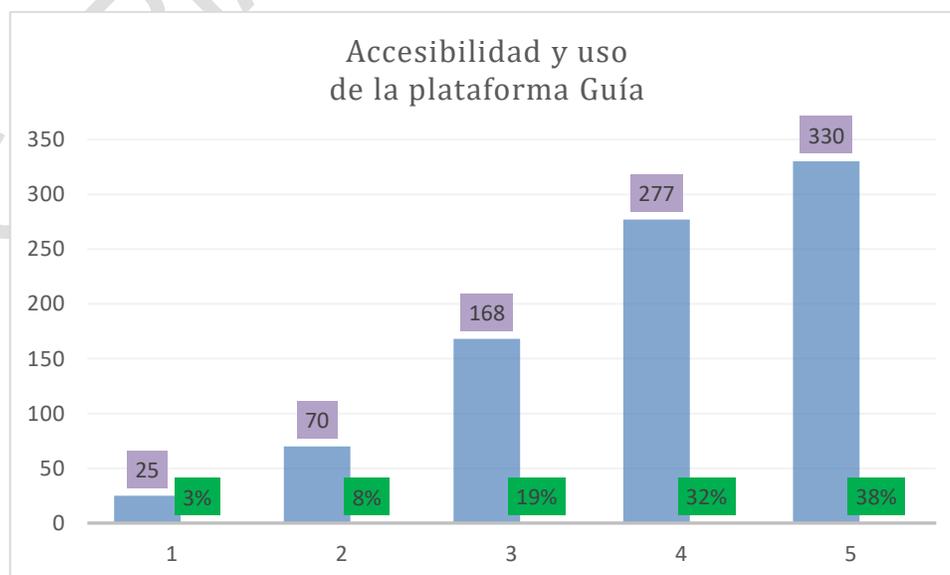
Como lo muestra la gráfica anterior, los resultados arrojados por la encuesta, según percepción de los estudiantes indica que un 28% de los estudiantes encuestados considera que las instalaciones sanitarias son buenas, seguido está el 27% que contestaron que es excelente, luego está el criterio de evaluación regular con un total de 24% de los estudiantes que han respondido, además está el criterio de evaluación deficiente con el 13% y por último está el 9% con un criterio de calificación malo. Es importante realizar seguimiento a las instalaciones sanitarias para conocer las molestias, inconvenientes y contrariedad que hacen que los estudiantes consideren en alto porcentaje las instalaciones sanitarias regulares y así mismo dar soluciones oportunas.

11. Consultorio médico y odontológico



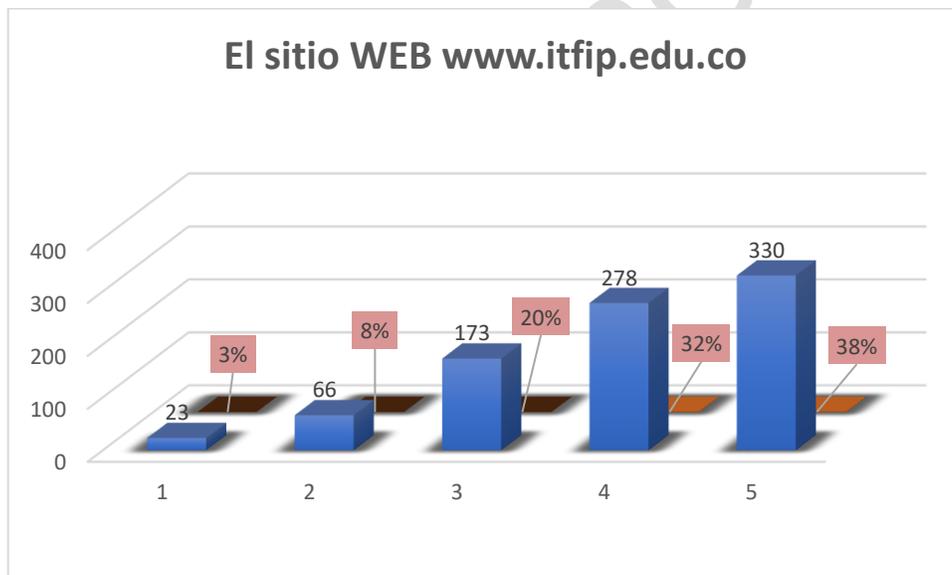
La gráfica anterior muestra, que el nivel de satisfacción del consultorio médico y odontológico ha sido bueno con un 31% para un total de (274) estudiantes que han optado por dar el criterio de calificación, seguido está excelente con el 27% para un total de (235) estudiantes, luego está el criterio regular con un resultado del 25%, además está el criterio de calificación deficiente con el 11%, y por último está el criterio de calificación malo con el 5%. Por el resultado arrojado anteriormente, se debe fortalecer la infraestructura física y tecnológica del consultorio médico y odontológico.

12. Accesibilidad y uso de la plataforma Guía



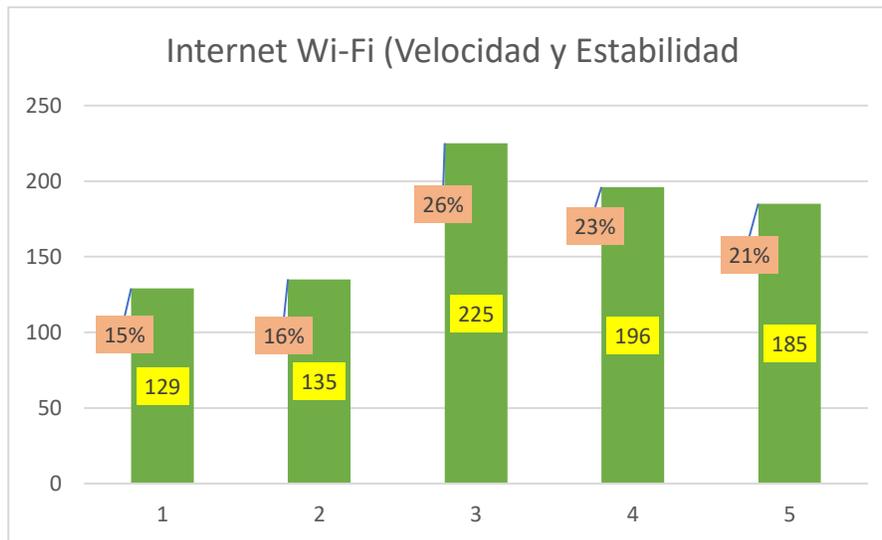
Con respecto a los resultados arrojados en la encuesta aplicada a los estudiantes, un 38% para un total de (330) estudiantes contestaron que la accesibilidad y uso de la plataforma GUIA es excelente, seguido se encuentra el criterio de calificación bueno con el 32% con un total de (277) estudiantes, luego está el criterio de calificación regular con el 19%, a su vez está con un 8% el criterio de calificación deficiente y por último el 3% de los estudiantes respondieron que es malo. Es importante generar inducción constante a docentes y estudiantes para la optimización de los procedimientos académicos.

13.El Sitio Web www.itfip.edu.co ¿es claro, presenta Información útil y h a encontrado lo que requiere?



La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción del sitio Web Institucional www.itfip.edu.co, en los estudiantes encuestados, el 38% respondieron que es excelente para un total de (330) estudiantes, seguido con el 32% que optaron por el criterio de calificación bueno para un total de (278) estudiantes. Los criterios de calificación regular, deficiente y malo representan un 31%, lo que indica que es necesario conocer cuáles son las debilidades que presenta la página y así poder atenderlas.

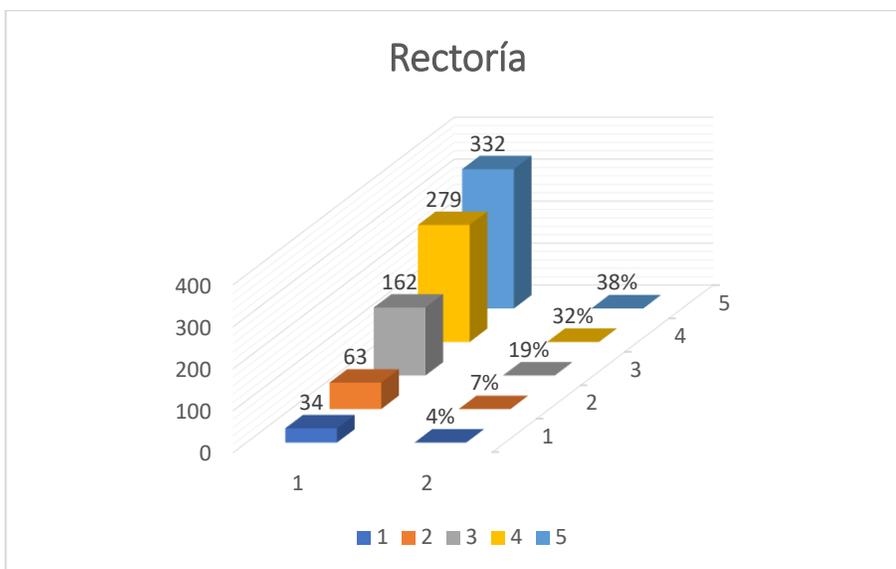
14. El Internet Wi-Fi (Velocidad y Estabilidad)



El wi-fi de la institución según el 26% de los estudiantes han respondido que es regular, seguido del criterio de calificación bueno con el 23% de los estudiantes encuestados, luego se tiene el criterio de calificación excelente con el 21%; además es importante conocer el criterio de calificación deficiente con un 16% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 15%. Los resultados descritos anteriormente indican que la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo es del 57%, de los encuestados.

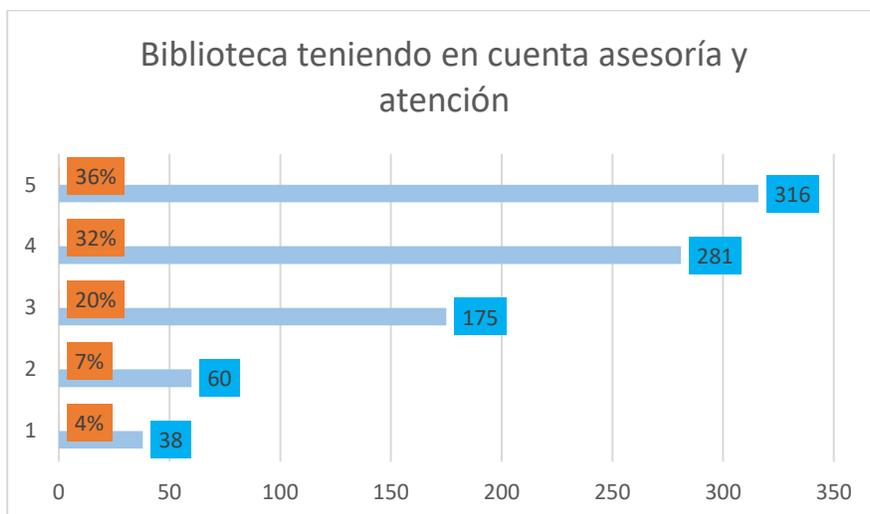
III. SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS FUENTES DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES Y MANEJO DE INFORMACIÓN. Criterios: Atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación.

1. Rectoría



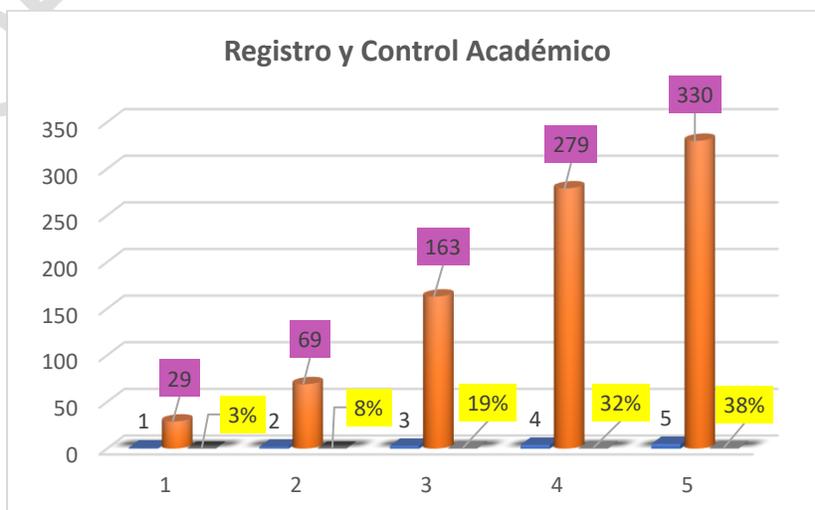
La prestación del servicio en la rectoría teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente, con el 38% de los estudiantes encuestados respondieron que es excelente para un total de (332) estudiantes de los (870) encuestados, luego con un 32% contestaron que es bueno el servicio para un total de (279) estudiantes; además se describe el criterio de calificación regular con un 19%, luego se encuentra el criterio deficiente con 7% y por último el criterio de calificación malo con un 4% de los estudiantes encuestados. El resultado arrojado permite ver la satisfacción que tienen los estudiantes con el servicio prestado.

2. Biblioteca teniendo en cuenta asesoría y atención



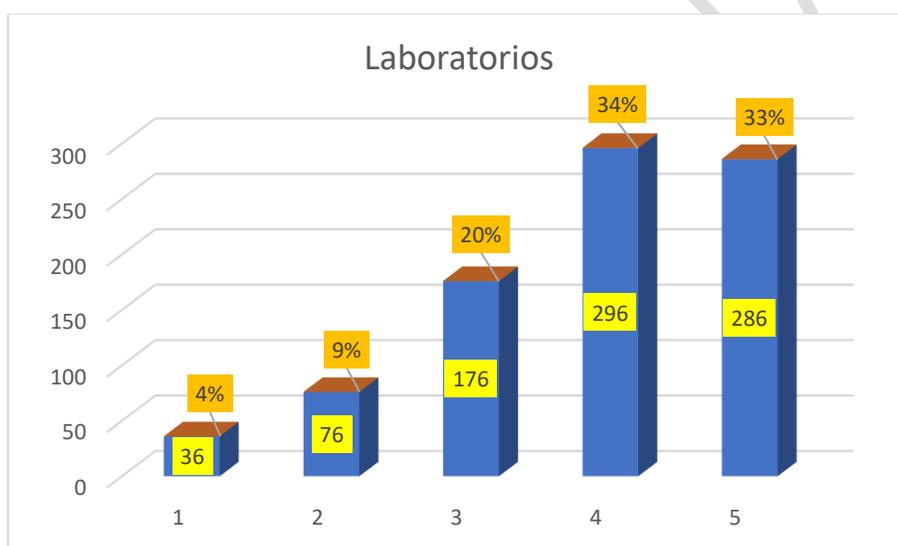
Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada en la institución dentro de la atención a estudiantes y manejo de la información en biblioteca, el 36% de los estudiantes han contestado que es excelente para un total de (316) estudiantes, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un 32% para un total de (281) estudiantes, luego está el criterio de calificación regular con el 20%; además está el criterio de calificación deficiente con 7% y con el 4%, está el criterio de calificación malo; teniendo en cuenta el resultado arrojado se puede hacer énfasis en los criterios: atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, que están cumpliendo y se observa un alto porcentaje de satisfacción en las necesidades de los estudiantes.

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



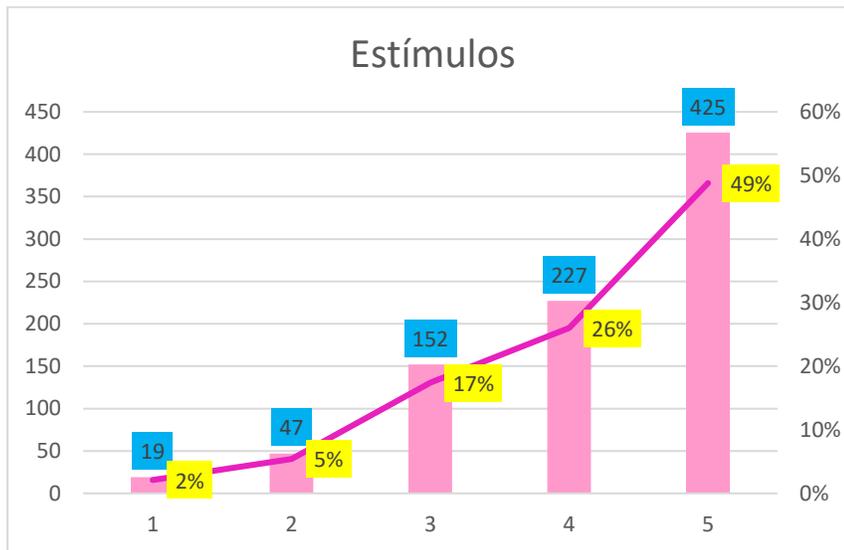
La grafica anterior muestra que el nivel de satisfacción en atención, trámites y asesoría en la oficina de Registro y Control Académico, se encuentra en criterio de calificación excelente con un 38% para un total de (330) estudiantes, seguido los encuestados optaron por el criterio de calificación bueno con un 32% para un total de (279) estudiantes; además se encuentra el criterio de calificación regular con un 19%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 8% 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.

4. Laboratorios, teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría



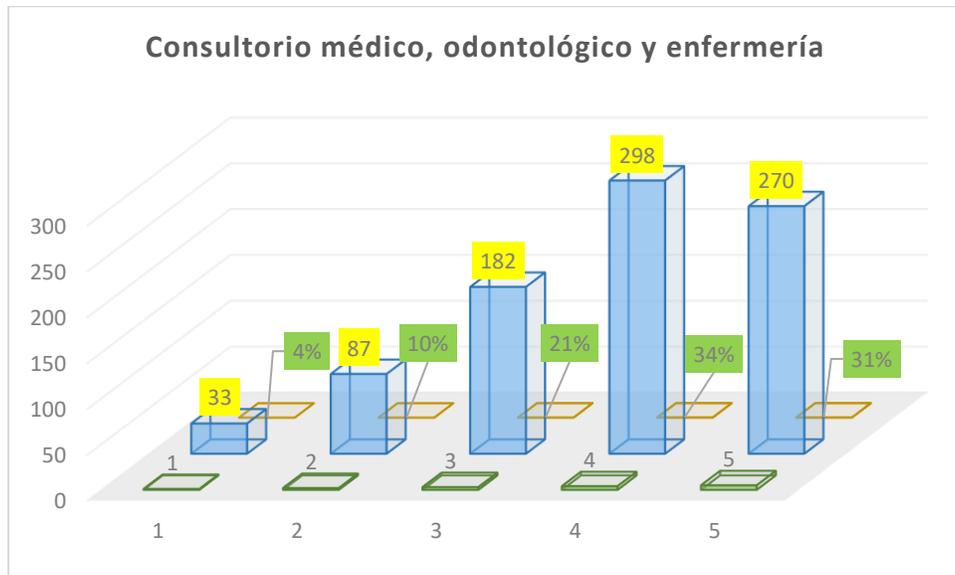
De los (870) estudiantes encuestados el 34% para un total de (296) estudiantes, contestaron que el nivel de satisfacción es bueno, seguido se tiene el 33% para un total de (286) estudiantes que optaron por el nivel de satisfacción excelente; a su vez se encuentra el criterio de calificación regular con un 20%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 9% y por último se encuentra el criterio de satisfacción malo con un total del 4%. El alto porcentaje entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo, indican la necesidad de conocer los criterios de los estudiantes para de esta forma empezar a crear estrategias que puedan acrecentar la percepción de los estudiantes y satisfacer cualquier necesidad o inquietud que tengan, en cuanto a las asesorías y trámites que se prestan.

5. Estímulos



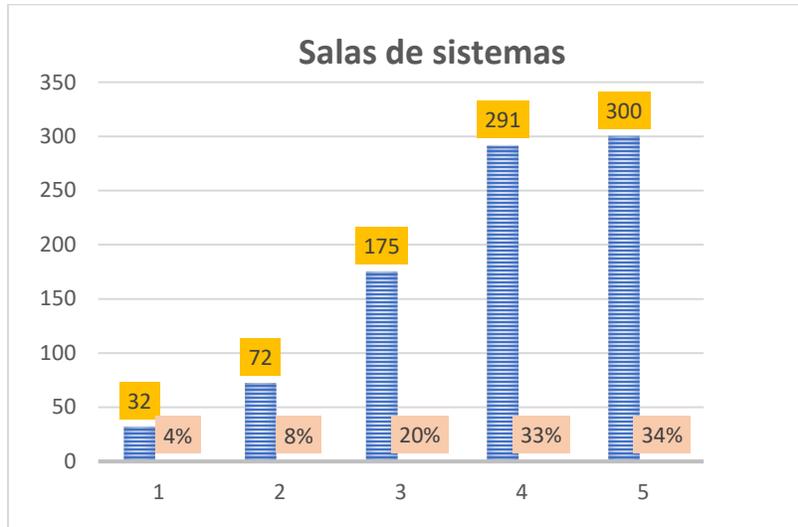
La satisfacción en la prestación del servicio a los estudiantes y manejo de información en la realización de los trámites y adquisición del estímulo hace que de los (870) encuestados, el 49% para un total de (425) hayan contestado que es excelente, luego se tiene un porcentaje de 26% para un total de (227) estudiantes respondieron que es bueno, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con un total de 17%, además el 5% 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.

6. Consultorio Médico, Odontológico y Enfermería teniendo en cuenta la atención y la disponibilidad



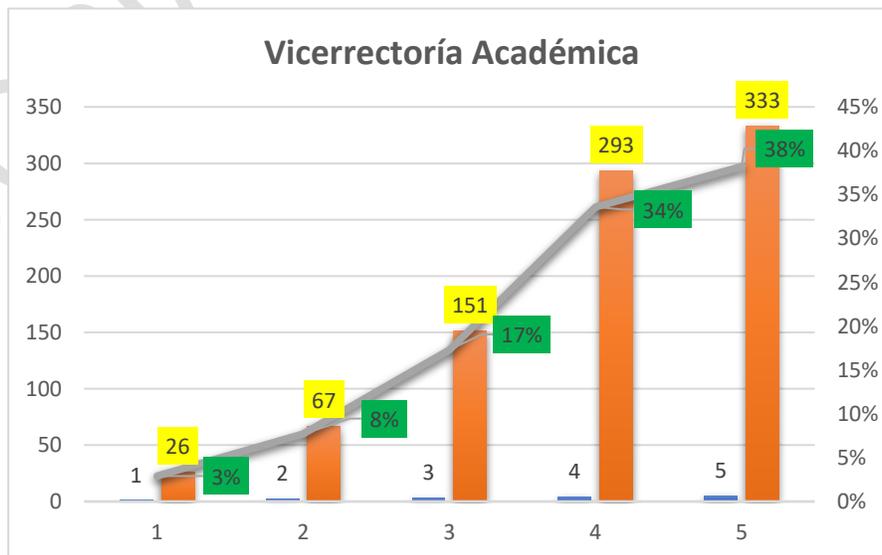
La gráfica anterior muestra los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes quienes de los (870), el 34% respondieron que la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación es buena, luego está el criterio de calificación excelente con el 31%, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con el 21%, además la gráfica muestra el criterio de calificación deficiente con el 10% y malo con el 4%. Es importante conocer los criterios que hacen que los estudiantes califiquen de forma negativa el servicio para de esta forma dar soluciones que fortalezcan el nivel de satisfacción.

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



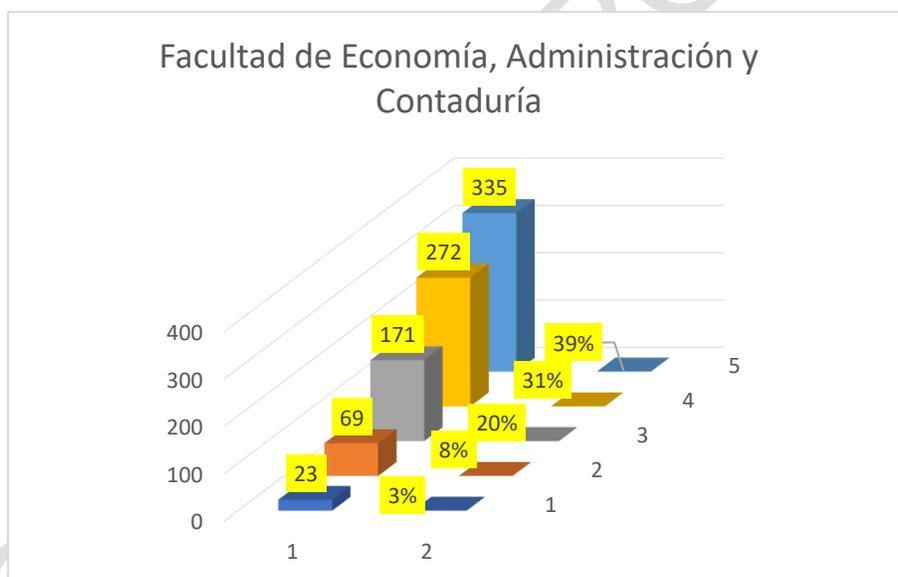
Los resultados arrojados según muestra la gráfica anterior, describe que el 34% para un total de (300) estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación excelente, seguido con el 33% para un total de (291) estudiantes respondieron que es bueno; también se encuentra el criterio de calificación regular con el 20%, el 8% responden los estudiantes que es deficiente y el 4% dicen que es mala la atención y disponibilidad en las salas de sistemas. Cabe resaltar que dentro de los (870) encuestados, (279) estudiantes se encuentran dentro de los criterios regular, deficiente y malo; por lo anterior, la institución debe estar en un constante mejoramiento para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

8. Vicerrectoría Académica



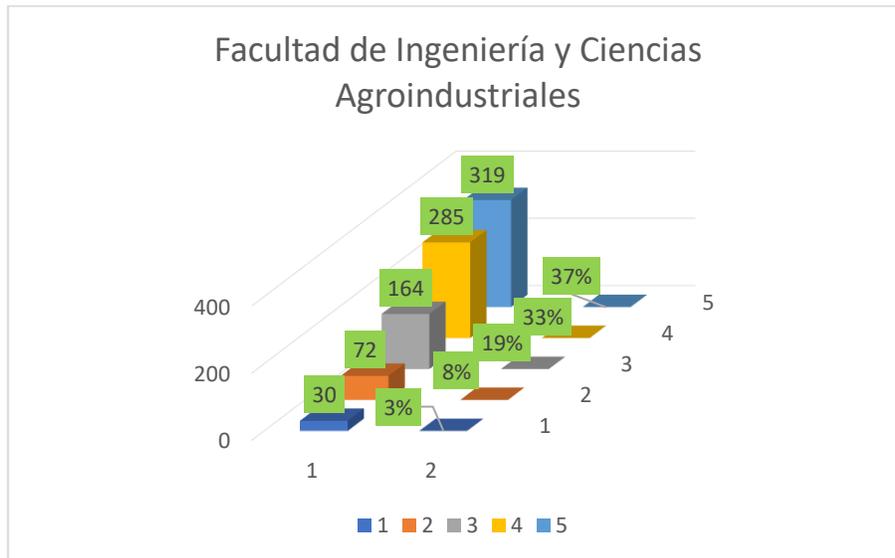
El nivel de satisfacción dentro de los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación en la vicerrectoría académica, de acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes, el 38% para un total de (333) estudiantes respondieron que es excelente, seguido con 34% para un total de (293) estudiantes contestaron que es buena; además se encuentra el criterio de calificación regular con el 17%; está a su vez, el nivel de satisfacción deficiente con el 8% y por último se encuentra el nivel de satisfacción malo con un 3%. Se hace relevancia en la colaboración y cooperación dada a los estudiantes, dando respuesta y soluciones resolviendo los inconvenientes que tienen.

9. Facultad de Economía, Administración y Contaduría



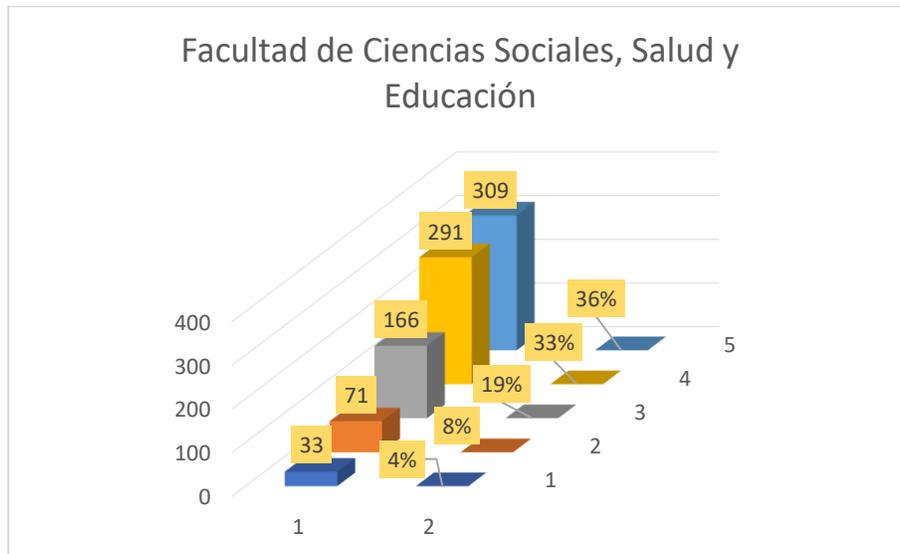
La encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes arroja que la Facultad de Economía, Administración y Contaduría dentro de los criterios de actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, con el 39% para un total de (335) estudiantes contestaron que es excelente, seguido el 31% para un total de (272) estudiantes respondieron que es buena; importante también conocer el resultado arrojado dentro del criterio de calificación regular descrito en la gráfica anterior con el 20%, seguido está, con el 8% el criterio de calificación deficiente y por último el 3% de los estudiantes encuestados respondieron que es malo.

10. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales



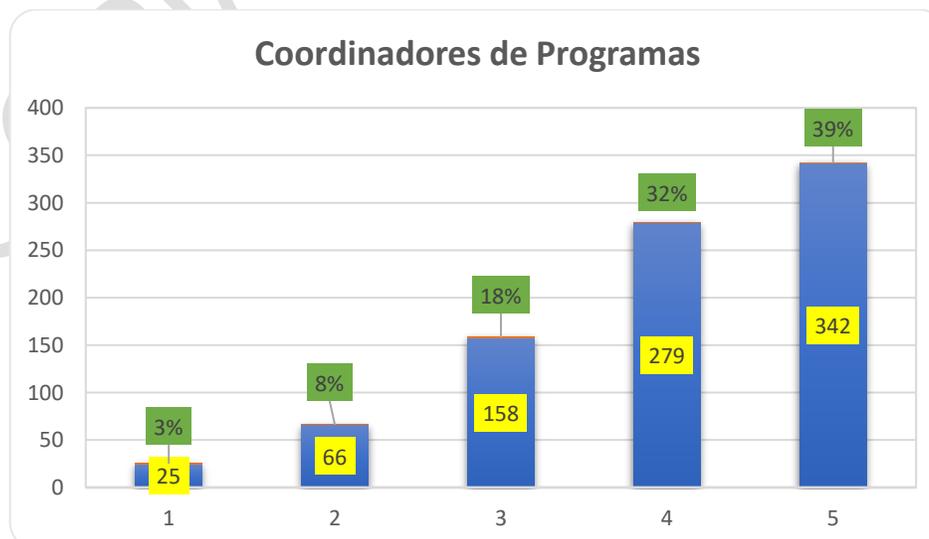
La gráfica anterior muestra como resultado que el 37% de los encuestados para un total de (319) estudiantes le dieron como criterio de calificación excelente, luego se encuentra el criterio de calificación bueno con el 33% para un total de (285) estudiantes, también se encuentra el criterio de calificación regular con el 19%, luego está el criterio de calificación deficiente con el 8% y por último con el 3% de los estudiantes encuestados respondieron que es mala la atención, amabilidad, rapidez y orientación en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales.

11. Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación



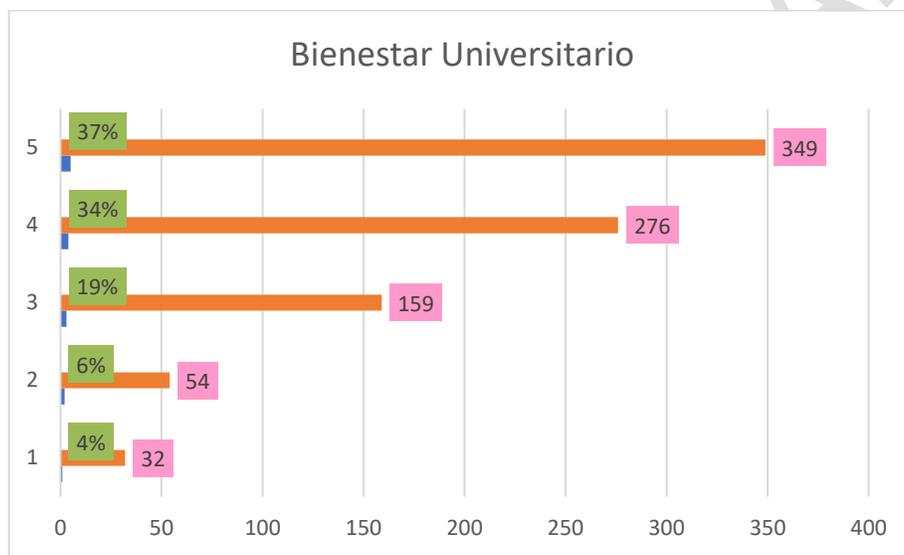
Los datos arrojados en la gráfica anterior describen que el 36% para un total de (309) estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente, luego muestra que el 33% para un total de (291) estudiantes encuestados contestaron que la Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación tiene una atención, amabilidad, rapidez y presta orientación buena; además la gráfica muestra que el 19% de los estudiantes contestaron que es regular, seguido se tiene que el 8% de los estudiantes responden que es deficiente y por último el 4% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación mala.

12. Coordinadores de los Programas



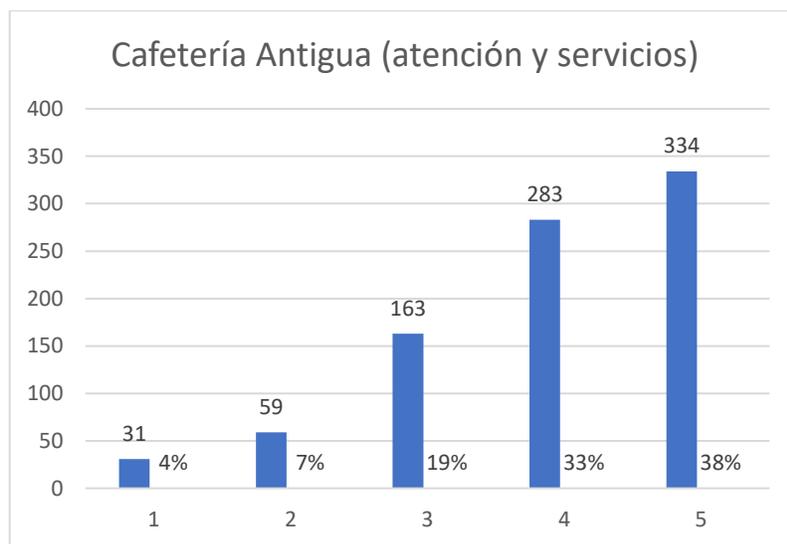
La atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación de los coordinadores ha sido calificada excelente con un 39% para un total de (342) estudiantes encuestados, seguido se tiene un resultado del 32% para un total de (279) estudiantes dando un criterio de calificación bueno; a su vez los estudiantes respondieron que el 18% es regular, el 8% contestaron que es deficiente y el 3% optaron por el criterio de calificación malo. Es importante mejorar para poder obtener una buena calificación, se deben identificar los factores que no hicieron que los resultados sean más favorables y relevantes.

13. Bienestar Universitario



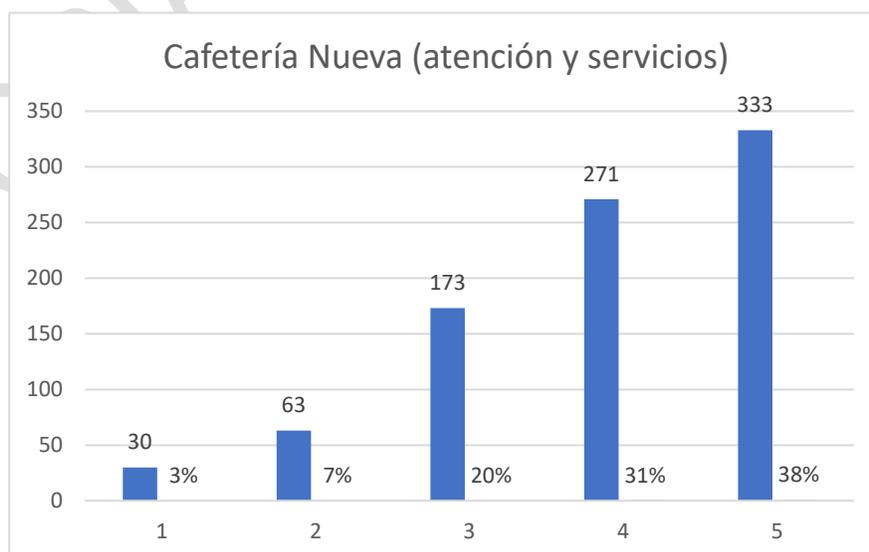
Los estudiantes encuestados han optado por el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 37% para un total de (349), seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 34% para un total de (276) estudiantes; asimismo se encuentra el nivel de satisfacción regular con el 19%, el 6% de los estudiantes respondieron que es deficiente y el 4% contestaron que es mala la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Los resultados arrojados incentivan al personal que se encuentra en Bienestar Universitario a continuar mejorando el servicio que presta. Por otro lado, es importante conocer los conceptos dados por el total de estudiantes que se inclinaron por los criterios de calificación regular, deficiente y malo.

14. Cafetería antigua teniendo en cuenta atención y servicio



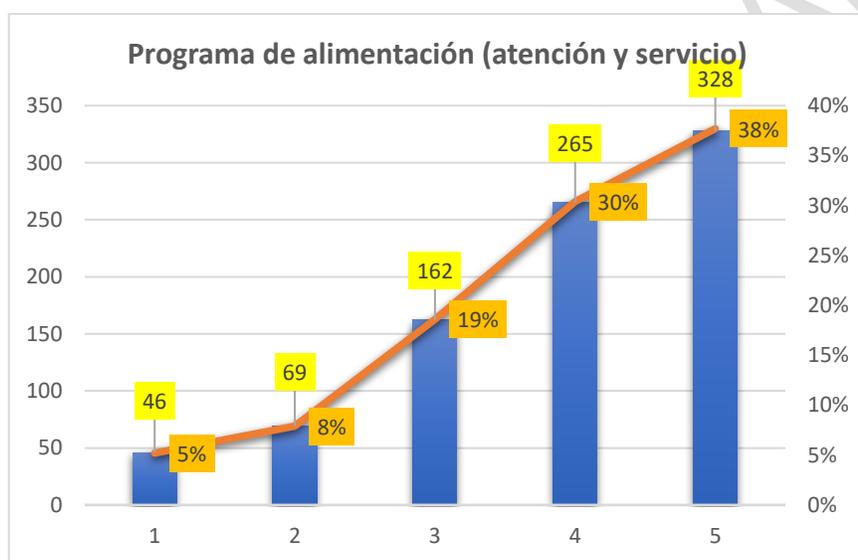
La grafica anterior muestra que 38% para un total de (334) estudiantes han contestado que la atención y servicios de la cafetería antigua son excelentes, seguido está el criterio de calificación buena con un 33% para un total de (283) estudiantes, por otra parte los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular con el 19%, luego contestaron que es deficiente con un porcentaje del 7% y por último se tiene el criterio de calificación malo con un porcentaje del 4%; teniendo en cuenta que se encuestaron (870) estudiantes.

15. Cafetería Nueva, teniendo en cuenta atención y servicio



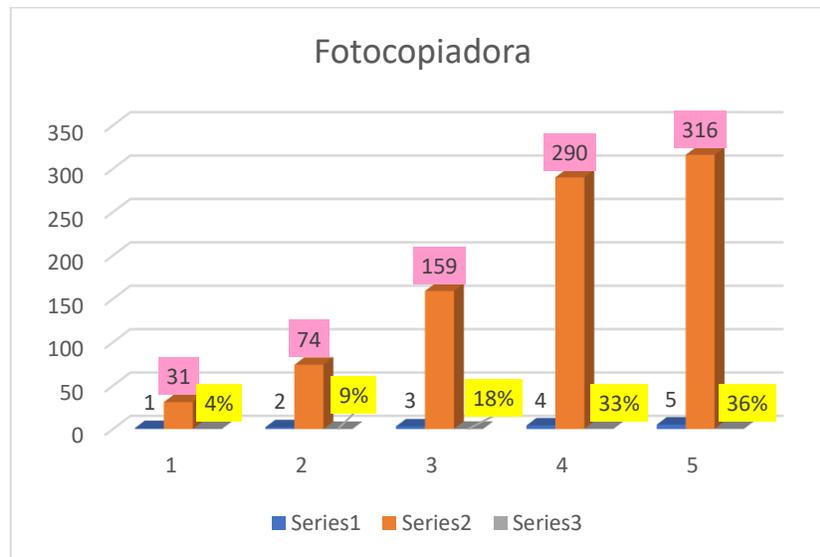
Dentro de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes se tiene un nivel de satisfacción excelente con el 38% para un total de (333) estudiantes, luego se tiene que los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno con 31% para un total de (271) estudiantes; en cuanto al nivel de satisfacción regular se obtuvo como respuesta un 20%, además para el criterio de calificación malo respondieron el 7% y por último se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 3%, en atención y servicio.

16. Programa de alimentación



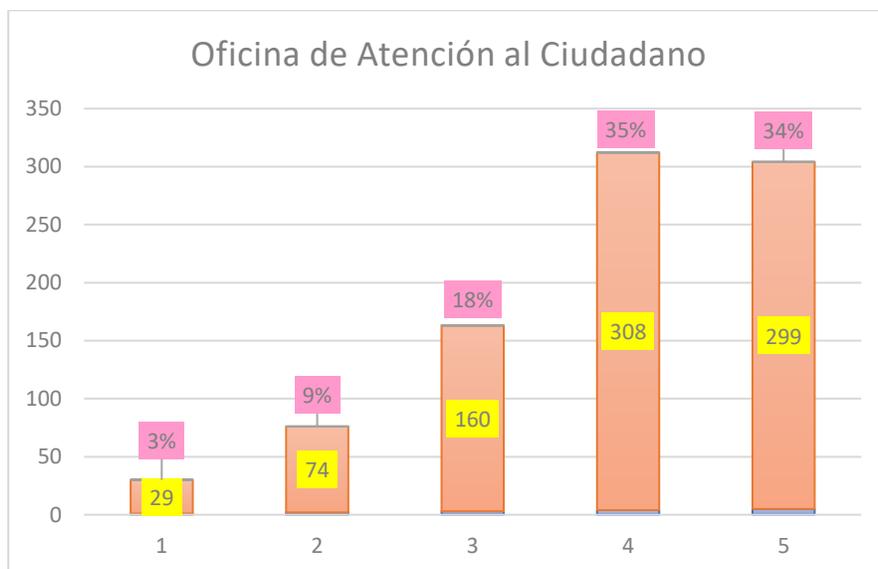
El programa de alimentación con respecto a la atención y servicio ha obtenido resultados favorables en la encuesta realizada a los estudiantes como lo muestra la gráfica. Para el criterio de calificación excelente el 38% de los estudiantes respondieron, para el criterio de calificación bueno respondieron el 30% de los estudiantes, seguido se tiene el 19% que contestaron que es regular, luego el 8% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo y el 5% de los estudiantes dicen que es deficiente; con respecto a los resultados descritos anteriormente, se debe hacer seguimiento constante para conocer las razones o conceptos de los estudiantes que optaron por los criterios de calificación regular, deficiente y malo, y de esta forma realizar los respectivos ajustes para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

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



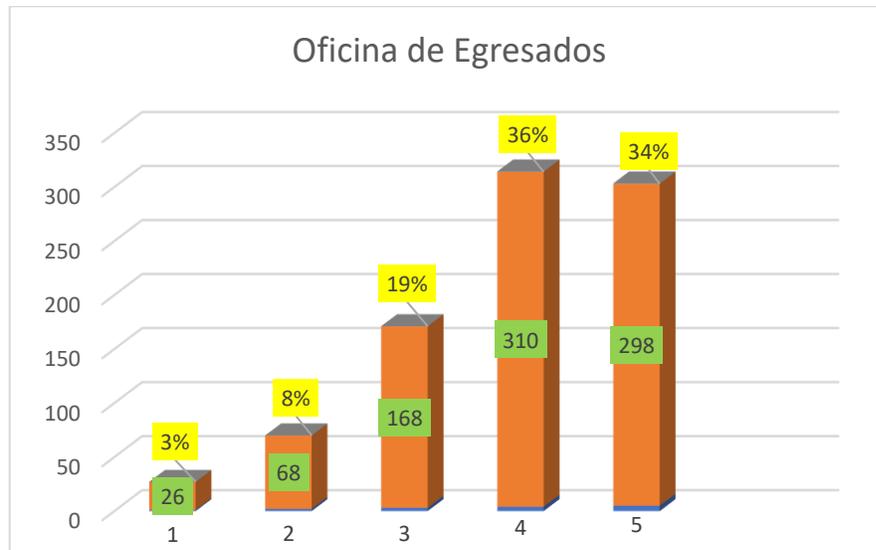
Los horarios, capacidad, variedad de productos de papelería y atención en la fotocopiadora teniendo en cuenta el nivel de satisfacción para los estudiantes encuestado, el 36% para un total de (316) estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente y seguido con el 33% para un total de (290) respondieron que el servicio, la variedad en productos es bueno; de igual forma, con el 18% respondieron que es regular, seguido está el criterio de calificación deficiente con el 9% y por último se tiene el criterio de calificación malo con el 4%. Para el mejoramiento continuo en la fotocopiadora es importante los ajustes pertinentes para que el nivel de satisfacción en los estudiantes sea relevante.

18. Oficina de Atención al Ciudadano, asesoría y atención



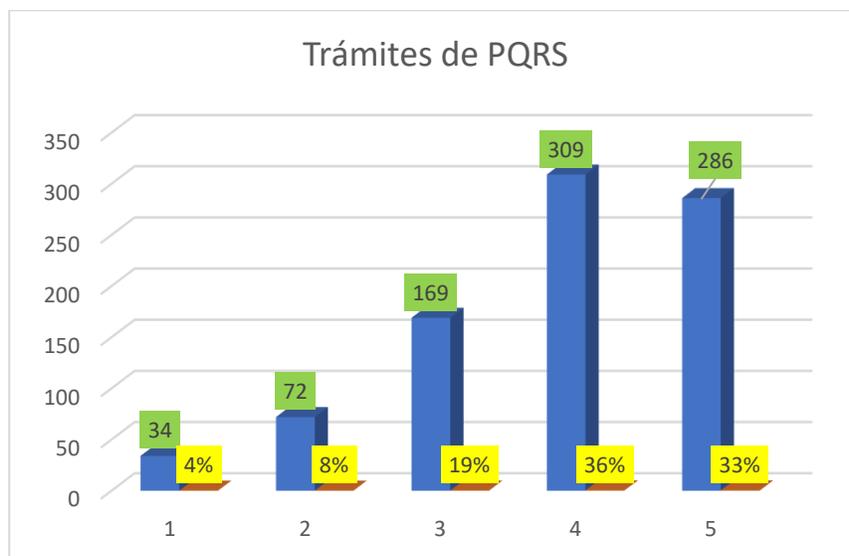
Como lo muestra la gráfica anterior, el 35% de los estudiantes contestaron que es buena la asesoría y atención que brinda la oficina de atención al ciudadano, seguido se encuentra el criterio de calificación excelente con el 34%, luego está el criterio de calificación regular con el 18%, a su vez, se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 9%; por último, los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo con el 3%. Conocedores de los resultados arrojados, se debe fortalecer el servicio de atención al ciudadano para de ésta forma dar dinamismo y asertividad en las asesorías y encaminar las peticiones a las diferentes oficinas para dar celeridad a las necesidades de los clientes internos y externos.

19. Oficina de Egresados teniendo en cuenta asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos



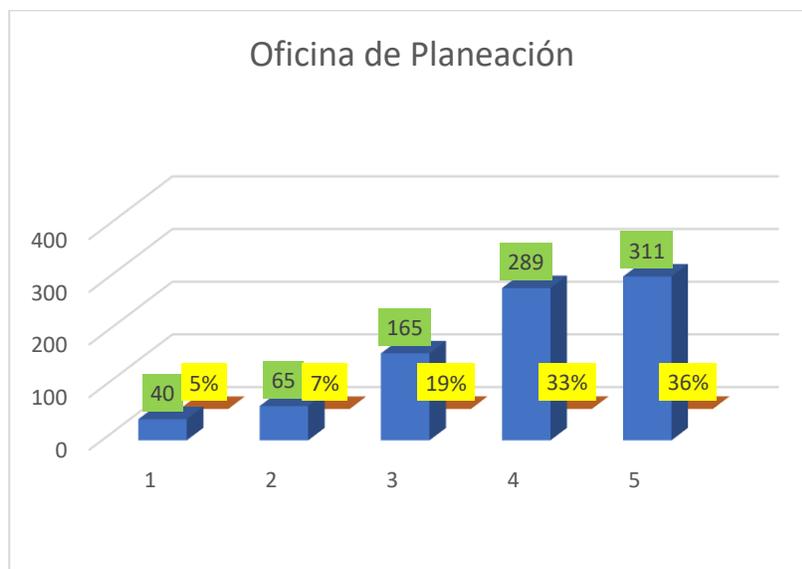
La gráfica anterior muestra que el 36% de los estudiantes encuestados eligieron el criterio de calificación bueno en asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos a la oficina de egresados; seguido se encuentra el criterio de calificación con el 34% que contestaron que es excelente; además el 19% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, luego se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 8%, por último, el 3% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación malo. El resultado arrojado dentro de los criterios regular, deficiente y malo por los estudiantes, hace que la institución realice seguimiento a los estudiantes y egresados, para que de esta forma se creen estrategias y así fortalecer la asesoría, el acompañamiento y el desarrollo de las actividades de los egresados, para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

20. Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) teniendo cuenta su eficacia y pronta respuesta



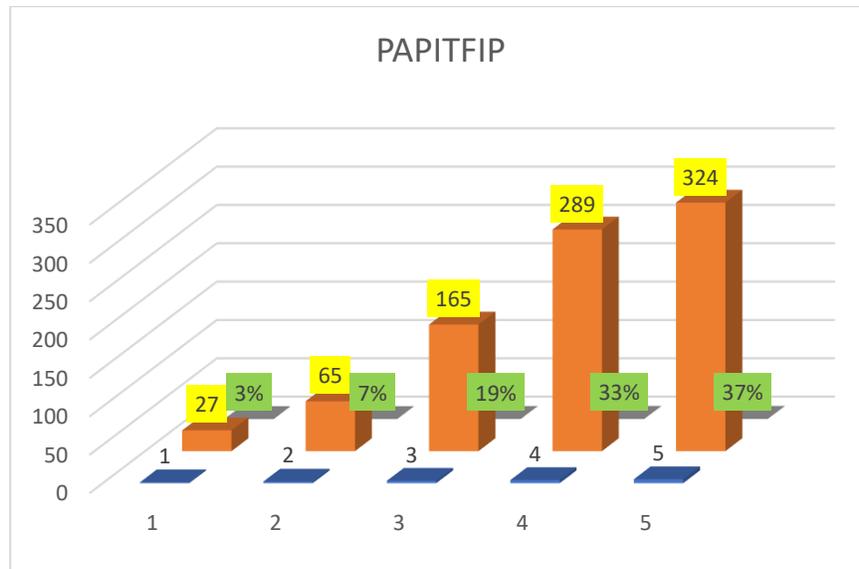
La gráfica anterior muestra que el 36% para un total de (309) estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno, seguido el 33% para un total de (286) estudiantes respondieron que la eficacia y pronta respuesta es excelente, luego se encuentra el criterio de calificación regular con el 19%; además está el criterio de calificación deficiente con el 8% y por último el 4% de los estudiantes contestaron que la eficacia y pronta respuesta de la oficina que realiza los trámites de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones es mala. Con respecto al resultado arrojado por la encuesta de satisfacción realizada, ayuda en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo dentro de los procedimientos que infieren en el trámite de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones para su celeridad y asertividad.

21. Oficina de Planeación, trámites, Generación E, Renta Joven, entre otros



El nivel de satisfacción de los estudiantes según los trámites para generación E, Renta Joven, con el 36% para un total de (311) estudiantes manifestaron que es excelente, luego con un 33% para un total de (289) estudiantes respondieron que es bueno, así mismo la gráfica muestra que el 19% con un total de (165) estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, seguido se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7% con un total de (65) estudiantes y por último el 5% con un total de (40) estudiantes optaron por el criterio de calificación malo. Por lo anterior, es importante el concepto de los (270) estudiantes que escogieron los criterios de calificación regular, deficiente y mala, para crear o diseñar estrategias que aumente el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución.

22. PAPITFIP

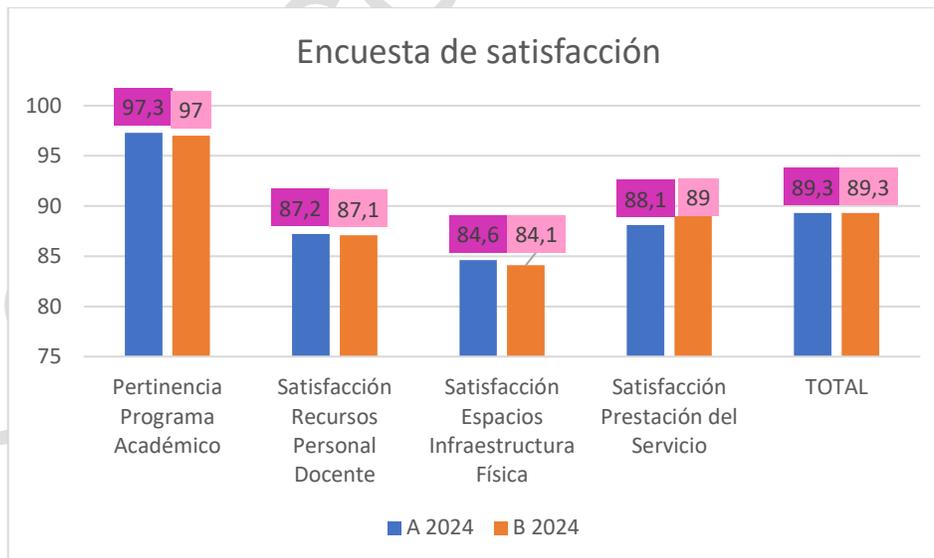


El programa de permanencia, como lo muestra la gráfica anterior los estudiantes contestaron que es excelente con el 37% para un total de (324) estudiantes encuestados, luego se encuentra el criterio de calificación bueno con un 33% para un total de (289) estudiantes, seguido está el criterio de calificación regular con el 19% para un total de (165) estudiantes, por otro lado está el criterio de calificación deficiente con un porcentaje de 7% para un total de (65) estudiantes, por último el 3% para un total de (27) estudiantes contestaron que es mala la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Cabe resaltar que el acompañamiento y cercanía con los estudiantes permite que la deserción disminuya.

Cuadro Comparativo Encuesta de Percepción Elaborada en los Periodos A 2024 y B de 2024

Con el fin de comparar los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción realizada en el Periodo B 2024, frente a la del periodo A de 2024, se tuvieron en cuenta la sumatoria de los criterios de calificación superiores a deficiente y malo de cada uno de los ítems de la misma. A continuación, se presenta cuadro y gráfica de los resultados arrojados:

CUADRO COMPARATIVO		
ITEM	A 2024	B 2024
Pertinencia Programa Académico	97,3	97
Satisfacción Recursos Personal Docente	87,2	87,1
Satisfacción Espacios Infraestructura Física	84,6	84,1
Satisfacción Prestación del Servicio	88,1	89
TOTAL	89,3	89,3



La gráfica anterior muestra que para el periodo B 2024, la satisfacción de los estudiantes frente a la pertinencia de los programas académicos continuó igual con respecto al resultado del periodo A 2024; con un resultado para el B 2024 de 97% y para el A 2024 con el 97,3%.

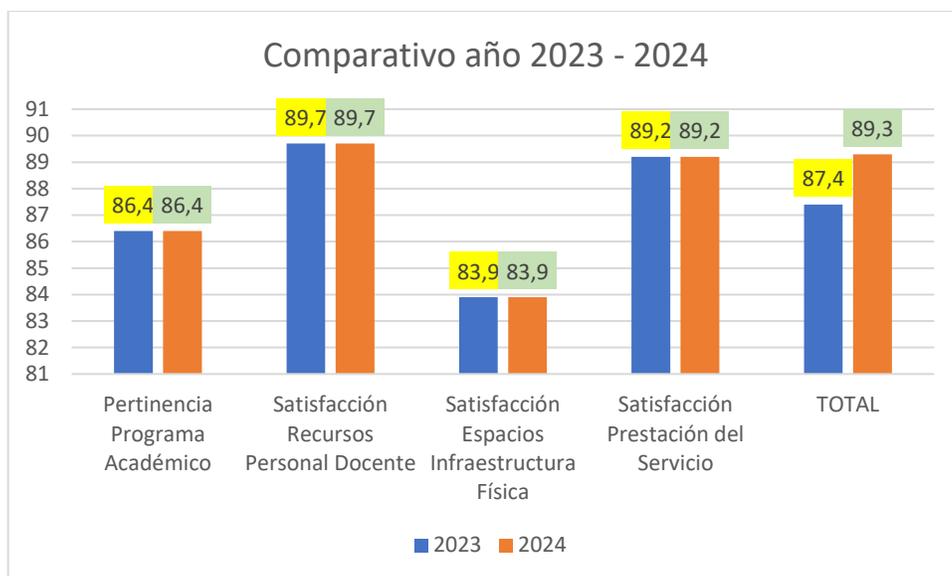
Por otro lado, la percepción de los estudiantes sobre el personal docente, ha arrojado para el B 2024 un 87,1%, frente a un 87,2% para el A de 2024, lo que indica que el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes no ha aumentado.

En relación a la satisfacción de los espacios de infraestructura física y tecnológica, con relación a los ítems de la encuesta se observa que para el B 2024 fue de 84,1% y para el A del 2024 fue de 84,6%, es decir no hubo incremento ni disminución, pero es importante continuar con el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica de la institución.

Finalmente, el ítem satisfacción prestación de los servicios para el B del 2024 fue de 89% frente al 88,1% en el A de 2024, con un aumento del 0,9%.

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

CUADRO COMPARATIVO		
ITEM	2023	2024
Pertinencia Programa Académico	86,4	86,4
Satisfacción Recursos Personal Docente	89,7	89,7
Satisfacción Espacios Infraestructura Física	83,9	83,9
Satisfacción Prestación del Servicio	89,2	89,2
TOTAL	87,4	89,3



La gráfica anterior muestra la comparación de los años 2023 y 2024, el nivel de satisfacción de los estudiantes frente a la pertinencia de los programas académicos para los dos años se mantiene igual; con un resultado 86,4%. Por otro lado, la percepción de los estudiantes sobre el personal docente, ha arrojado para el 2023 y 2024 un 89,7%, lo que indica un nivel de satisfacción igual por parte de los estudiantes en los dos años.

En relación a la satisfacción de los espacios de infraestructura física y tecnológica, con relación a los ítems de la encuesta se observa que hay una igualdad en los dos años con un 83,9%, con base en lo anterior es importante continuar con el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica de la institución.

Finalmente, el ítem satisfacción prestación de los servicios para los años 2023 y 2024 fue de 89,2%, es decir no hubo disminución ni incremento.

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.
- ✓ Comparando los años 2023 y 2024 se puede evidenciar que no hay disminución ni incremento en los resultados de los ítems evaluados. Teniendo en cuenta estos resultados se hace pertinente que la Alta Dirección y Líderes de Proceso adopten acciones de mejora continua en los diferentes aspectos para que la satisfacción de nuestros clientes incremente y así se pueda evidenciar un mejoramiento en los procesos de la Institución.