

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



**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021**



**ITFIP**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2021**



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

**Versión: 3.0**

**Fecha De Emisión: Octubre de 2021**

**Código: G-GAD-01**

**INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DEL S.G.C 2021**

**Aplicación:** GESTIÓN DE CALIDAD

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

**Fecha de aplicación:** octubre de 2021

**Sistematización de la encuesta:** Medio virtual formularios Google - Institución Sede Espinal

### **INTRODUCCIÓN**

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

## **1- OBJETIVOS:**

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

## **2- METODOLOGÍA**

Se presenta los criterios definidos por Sistema Integrado de Gestión para seleccionar la muestra de 460 estudiantes distribuidos en los programas de las tres facultades y en los tres niveles.

El presente documento contempla el procedimiento que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra de los estudiantes a encuestar por programa académico, con el fin de asegurar la obtención de una información representativa y consistente. Se implementó el método de muestreo por conveniencia como técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra en atención a la pandemia mundial actualmente en curso derivada de la enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2 en un intervalo de tiempo dado, para garantizar que todos los estudiantes tuvieran la misma oportunidad de ser encuestados.

La encuesta duró disponible diecinueve (19) días del mes de octubre de 2021; de los cuales se obtuvo una participación de 460 estudiantes, distribuidos así:

DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS POR PROGRAMA ACADÉMICO		
PROGRAMA	No DE ALUMNOS	%
Ingeniería de Sistemas	16	3,5 %
Ingeniería Civil	32	7,0 %
Ingeniería Agronomía	57	12,4 %
Trabajo Social	12	2,6 %
Administración de Empresas	157	34,1 %
Contaduría Pública	186	40,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>



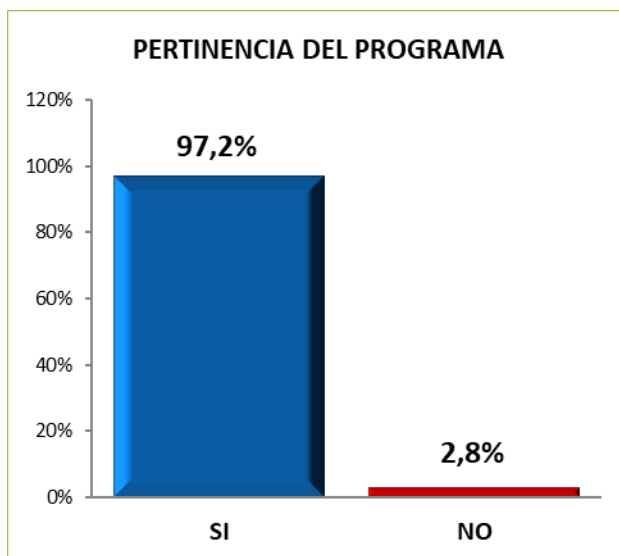
## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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

## I. PROGRAMA ACADÉMICO

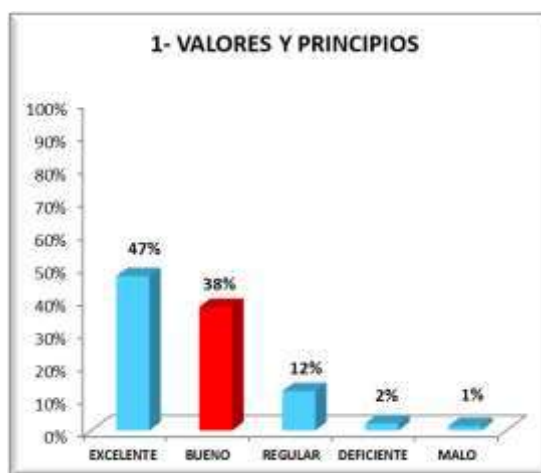
**A. PERTINENCIA** ¿Considera que el programa académico que adelanta se ajusta a las necesidades del entorno?

PREGUNTA No. 1 A			
SI	NO	N.R	TOTAL
447	13	0	460
97,2%	2,8%	0,0%	100%



El 97,2 % de los encuestados considera que el programa que adelanta es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto, frente a un 2,8 % que considera no lo es.

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



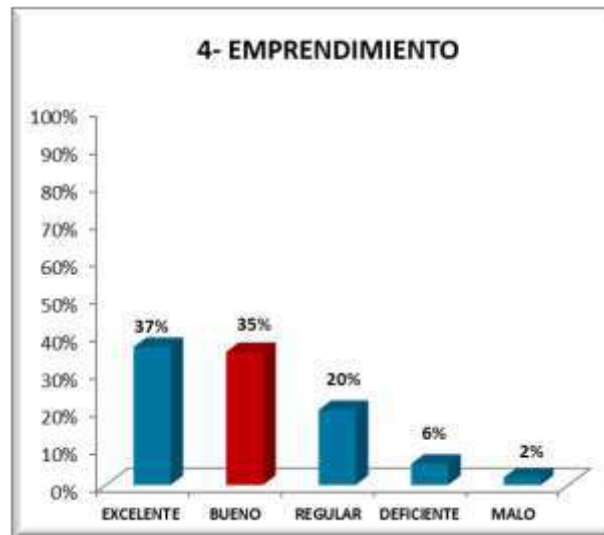
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85 %, regular 12 %, y entre deficiente y malo 3 %.



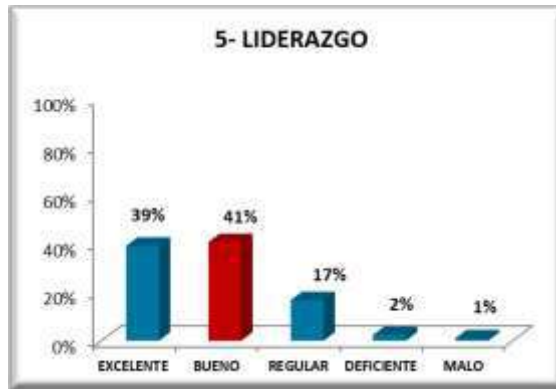
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 55%, regular 25%, y entre deficiente y malo 20%



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 75%, regular 18%, y entre deficiente y malo 7%.



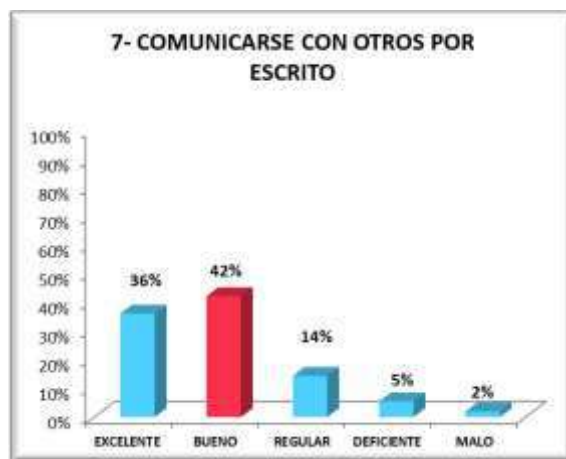
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 72%, regular 20%, y entre deficiente y malo 8%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80%, regular 17%, y entre deficiente y malo 3%.

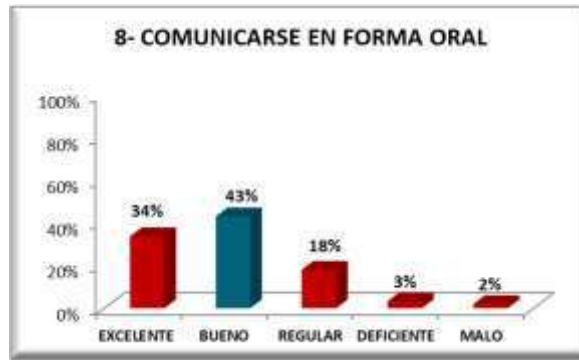


- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 87%, regular 9%, y entre deficiente y malo 4%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 14%, y entre deficiente y malo 7%.





- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 77%, regular 18%, y entre deficiente y malo 5%



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82%, regular 12%, y entre deficiente y malo 6%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 60%, regular 23%, y entre deficiente y malo 17%.

Respecto al nivel de satisfacción de los contenidos de aprendizaje con relación a la formación recibida, los encuestados señalaron como aspecto más relevante positivo y con incremento respecto al año anterior:

**VALORES Y PRINCIPIOS:**

Deficiente y malo..... 3%  
 Regular.....12%  
 Bueno y Excelente.....85%

De otra parte, señalaron como aspecto menos positivo:

**SEGUNDO IDIOMA:**

Deficiente y malo..... 20%  
 Regular..... 25%  
 Bueno y Excelente..... 56%

**INVESTIGACIÓN SEMILLEROS:**

Deficiente y malo..... 17%  
 Regular..... 23%  
 Bueno y Excelente..... 60%

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

**A). PERSONAL DOCENTE:**



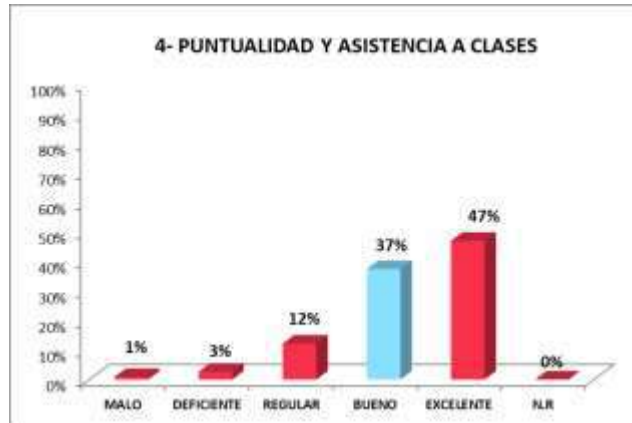
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 17%, y entre deficiente y malo 4%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 75%, regular 18%, y entre deficiente y malo 7%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 77%, regular 17%, y entre deficiente y malo 6%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84%, regular 12%, y entre deficiente y malo 4%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 17%, y entre deficiente y malo 6%.

Respecto a la satisfacción con los recursos ofrecidos por la institución, los encuestados señalaron como aspectos más relevantes y que aumentaron respecto al año anterior, los siguientes:

**DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA ATENDER CONSULTAS:**

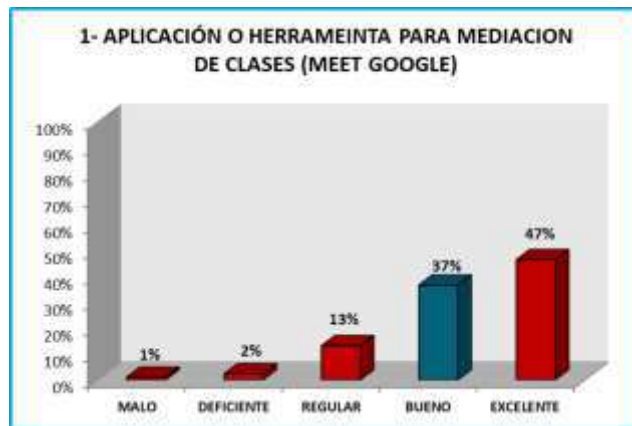
Deficiente y malo.....7%  
Regular.....18%  
Bueno y Excelente.....75%

**PUBLICACIÓN NOTAS EN LA PLATAFORMA RYCA:**

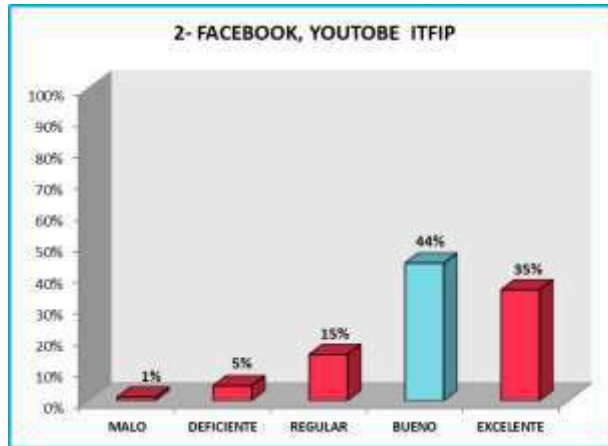
Deficiente y malo.....6%  
Regular.....17%  
Bueno y Excelente.....77%

**A) SATISFACION ESPACIOS INFRAESTRUTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.**  
Teniendo en cuenta que en la vigencia 2021 se presentaron las clases de manera remota y mediadas por tecnologías de información es importante conocer su grado de satisfacción

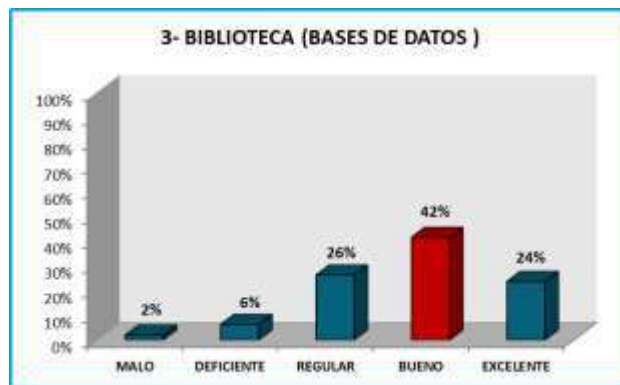
En relación a esta pregunta, se relacionan a continuación los aspectos más relevantes en cuanto a infraestructura, así:



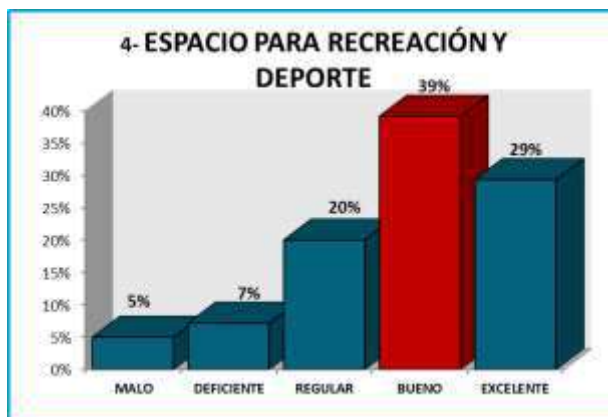
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84%, regular 13%, y entre deficiente y malo 3%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 79%, regular 15%, y entre deficiente y malo 6%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 66%, regular 26%, y entre deficiente y malo 8%.



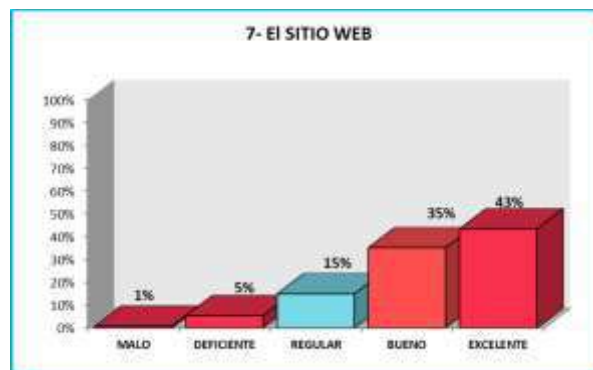
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 68%, regular 20%, y entre deficiente y malo 12%.



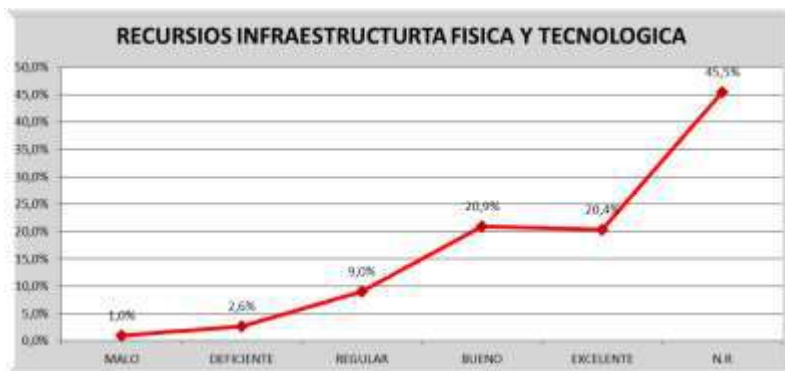
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84%, regular 12%, y entre deficiente y malo 4%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 77%, regular 16%, y entre deficiente y malo 7%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 15%, y entre deficiente y malo 6%.



En el resultado general de este criterio de evaluación, podemos observar que las calificaciones deficientes y malas, aunque no representan un gran porcentaje respecto al desempeño total, se deben establecer acciones de mejora en los aspectos que se destacaron como menos favorables (regulares), con el fin de aumentar el porcentaje en las calificaciones buenas y excelentes.

**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



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84%, regular 11%, y entre deficiente y malo 6%.

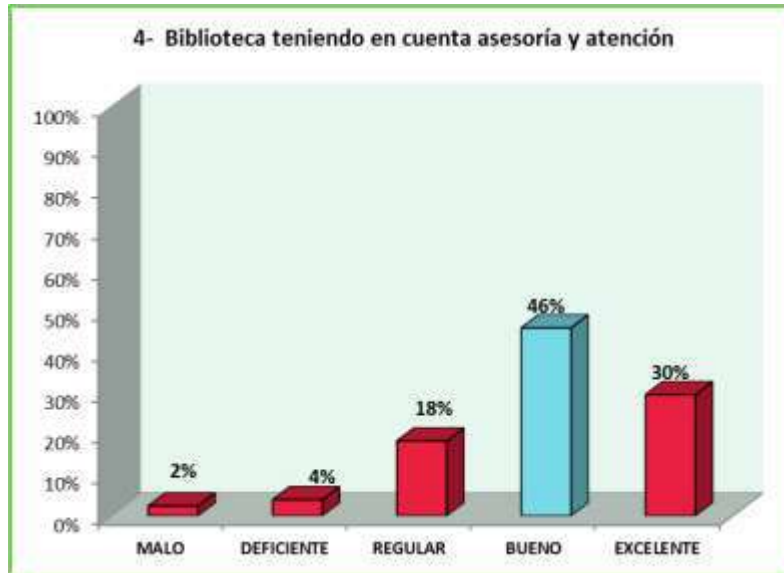




- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82%, regular 12%, y entre deficiente y malo 6%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80%, regular 15%, y entre deficiente y malo 5%.



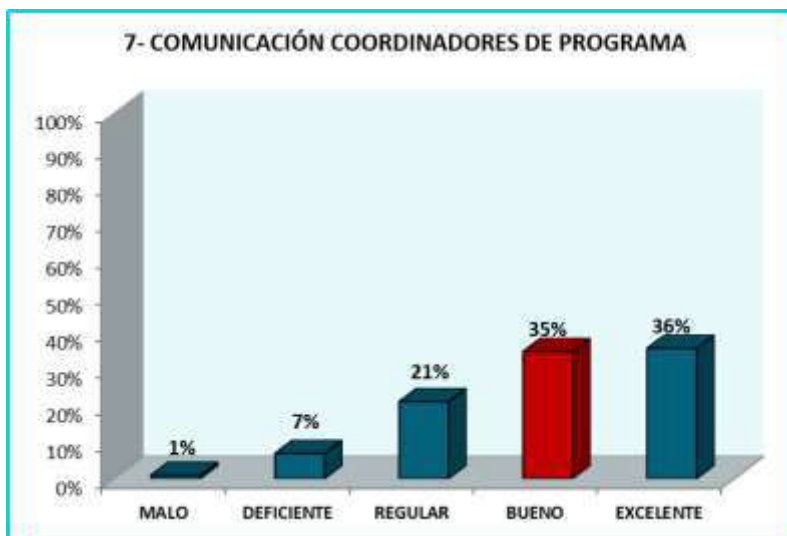
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 76%, regular 18%, y entre deficiente y malo 6%.



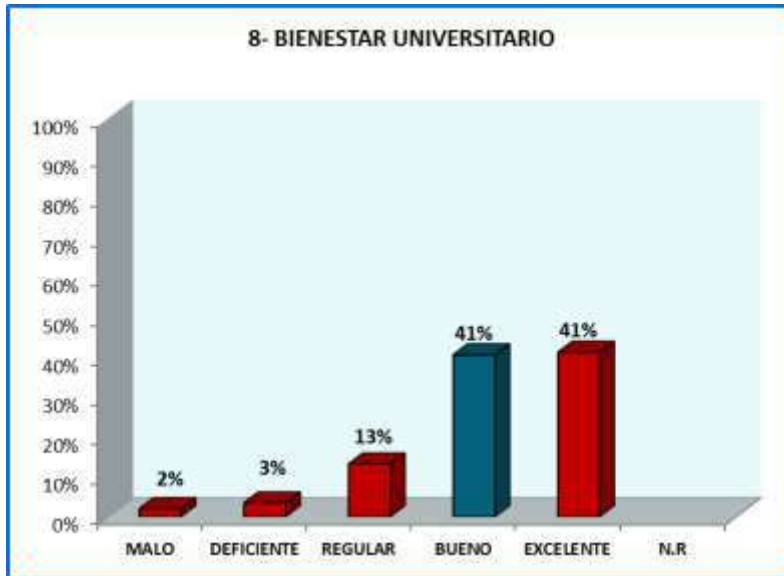
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 77%, regular 16%, y entre deficiente y malo 7%.



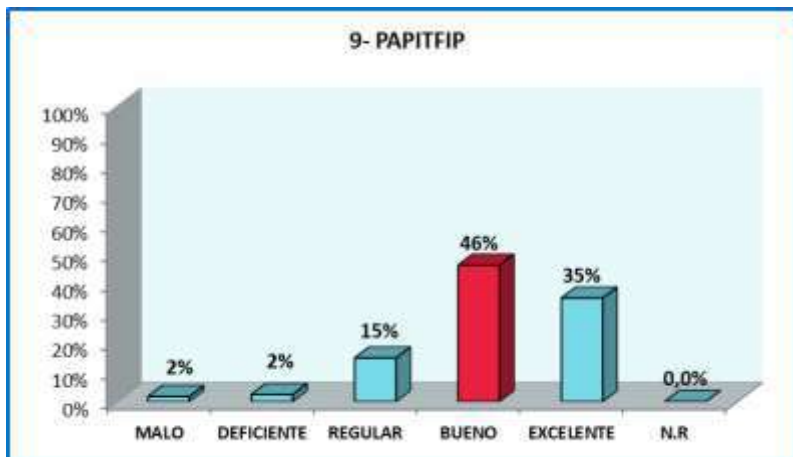
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80%, regular 16%, y entre deficiente y malo 4%.



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



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82%, regular 13%, y entre deficiente y malo 5%.



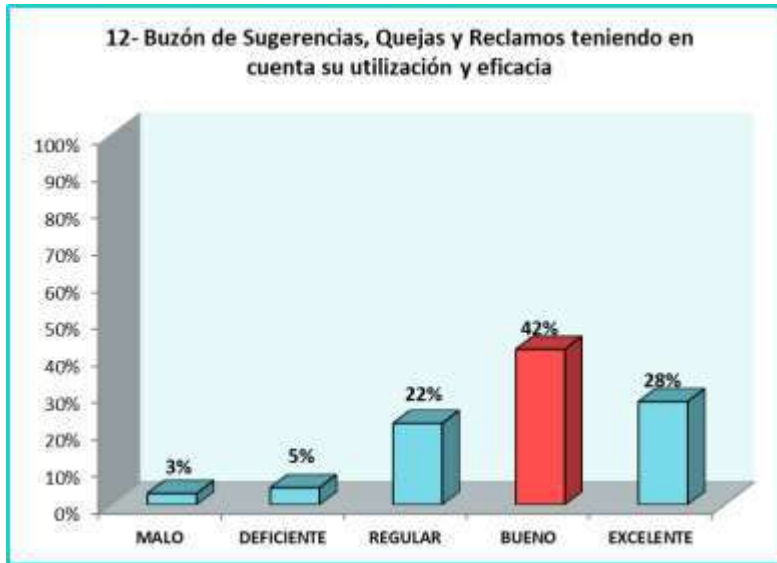
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 81%, regular 15%, y entre deficiente y malo 4%.



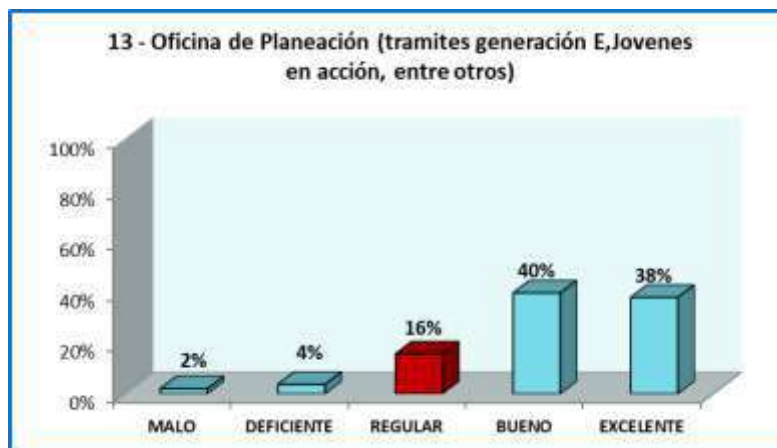
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 17%, y entre deficiente y malo 5%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 69%, regular 23%, y entre deficiente y malo 8%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 70%, regular 22%, y entre deficiente y malo 8%.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78%, regular 16%, y entre deficiente y malo 6%.

Se debe destacar como uno de los aspectos que mas refleja mejora en su calificación y respecto a los años anteriores es el proceso de Rectoría, en este proceso se evidencia el cumplimiento de los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación.

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

- Reforzar la enseñanza en varios idiomas
- Reforzar el acompañamiento en los Ceres por parte de los coordinadores
- Reforzar el acompañamiento por parte de los Docentes
- Mejorar los trámites de administrativos
- Mejorar los canales de comunicación Docente - Estudiante
- Mejorar las metodologías de enseñanza – aprendizaje
- Reducir los trámites para los servicios académicos

### **CONCLUSIONES**

- ✓ Se ha cumplido el objetivo de la medición de la satisfacción del cliente a través del diligenciamiento, tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del usuario programada para el mes de octubre de 2021.
- ✓ Se logró medir la percepción de nuestros usuarios respecto de los servicios que presta el ITFIP y comparando los resultados con el año anterior la percepción y grado de satisfacción tuvo un leve incremento, lo que evidencia que las acciones de mejora y demás actividades encaminadas al mejoramiento de los servicios para los estudiantes ha sido eficaz y efectiva.
- ✓ Se logró obtener información por parte de los estudiantes, que nos permitirán adoptar medidas para MEJORAR el servicio, bajo un criterio administrativo que haga sostenible y objetivo el mejoramiento institucional.
- ✓ Teniendo en cuenta estos resultados la Alta Dirección y líderes de procesos deberán adoptar acciones correctivas, preventivas o de mejora con el fin de incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes y mejoramiento de los procesos.

<p><b>Elaborado por:</b> <i>DIANA CAROLINA MONTEALEGRE R</i> <i>Profesional de apoyo SGC</i></p> <p><i>YERSON OLIVEROS</i> <i>Profesional de apoyo SGC</i></p>	<p><b>PRESENTADO</b> Mario Fernando Díaz Pava – Rector.</p>
--	---