

“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION 2020



SC6793-1

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2020



“ITFIP”
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Versión: 1.0

Fecha De Emisión: Noviembre de 2020

Código: G-GAD-01

**INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL S.I.G 2020**

Aplicación: GESTIÓN DE CALIDAD

Informe y sustentación: Líder Gestión de Calidad

Fecha de aplicación: Noviembre de 2020

Sistematización de la encuesta Virtual: FORMATO EN DRIVE

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-fc3x12grFIAREXX3TaQdDDxHxxhfoLk0FIhmqRuF00vqA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0&gxids=7628>

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los procedimientos establecidos en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y en cumplimiento a 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

Es importante resaltar que debido al aislamiento preventivo obligatorio y demás disposiciones del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal, por la crisis que afrontamos producto de la pandemia del coronavirus COVID 19, se han visto afectados algunos proyectos institucionales que en periodos anteriores se hicieron presenciales y en medio físico, no obstante hemos podido avanzar en la ejecución y desarrollo de algunas actividades del SGC factibles de la mediación con tecnologías y medios de comunicación virtual para prevenir el contagio y preservar la salud.

Teniendo en cuenta la anterior y ante la imposibilidad de aplicar la encuesta de satisfacción en medio físico se diseñó en formato DRIVE y se aplicó de manera virtual a los estuantes del ITFIP

MODELO ENCUESTA

Se presenta los criterios definidos por Sistema Integrado de Gestión para seleccionar una muestra, pero al subir la misma a las diferentes redes sociales, la muestra que es de 300 estudiantes aproximadamente se duplico en atención a que se dejó abierto, no obstante esto favorece los resultados y es más confiable al haberse tenido en cuenta una mayor población. La población que dio respuesta fue de 622 estudiantes distribuidos proporcionalmente en los programas de las tres facultades y en los tres niveles.

El procedimiento que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra de los estudiantes a encuestar, por programa académico fue el de números aleatorios, donde se envió correo electrónico a los Coordinadores de programa para que a su vez hicieran llegar el link a la mayor cantidad de estudiantes resultando un número total de 622 encuestas.

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

Po: Población Objetivo = 3800 estudiantes

(Jornadas día y noche, sede principal espinal PERIODO B 2020)

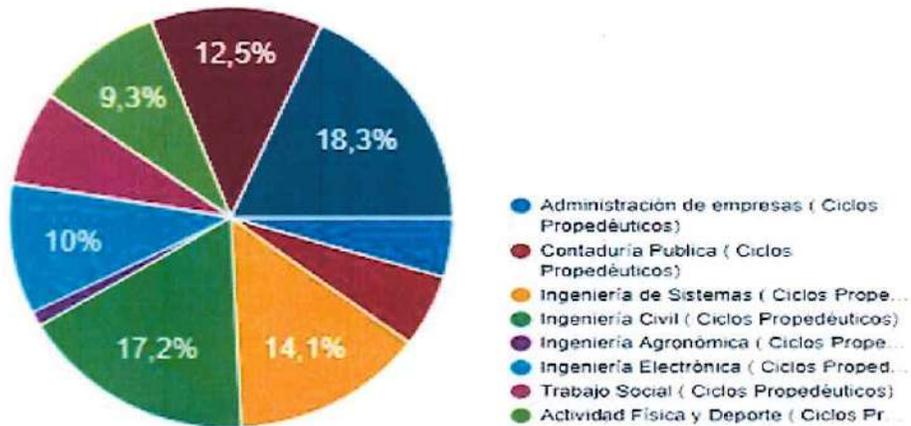
MU= 300 estudiantes Total presentadas: 622

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

PROGRAMAS ACADÉMICOS	No. Estudiantes	%	Estudiantes a Encuestar
PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN ADMÓN. DE EMPRESAS	575	18,30%	114
CONTADURIA PUBLICA	467	12,50%	78
INGENIERIA ELECTRONICA	265	10,00%	62
INGENIERÍA CIVIL	1035	17,20%	107
INGENIERIA DE SISTEMAS	293	14,10%	88
INGENIERIA AGRONOMICA	122	3,20%	20
TRABAJO SOCIAL	670	15,40%	95
ENTRENAMIENTO DEPORTIVO	373	9,30%	58
TOTAL	3800	100%	622

DISTRIBUCION DE ENCUESTAS POR PROGRAMA ACADEMICO

SEMESTRE
622 ENCUESTAS



RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

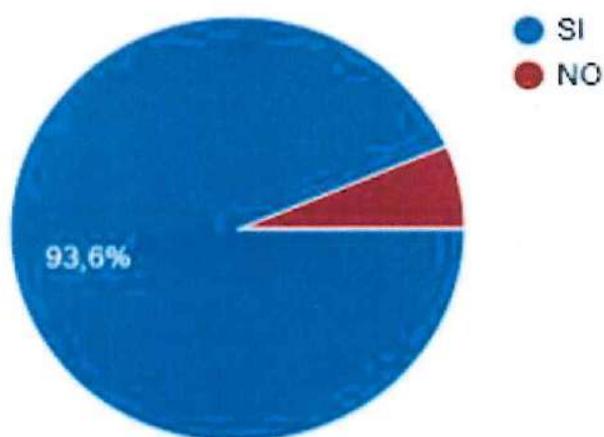
Criterios de Calificación:	
5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Malo

1. PROGRAMA ACADEMICO

- ¿Considera que el programa académico que adelanta se ajusta a las necesidades del contexto?

Pertinencia			
SI	NO	N.R	TOTAL
582	40	0	622
93,6%	6,4%	0,0%	100%

PERTINENCIA PROGRAMA ACADEMICO



El 93.6 % de los encuestados considera que el programa que adelanta es pertinente y se ajusta a las necesidades del contexto, frente a un 6,4 % que considera no lo es.

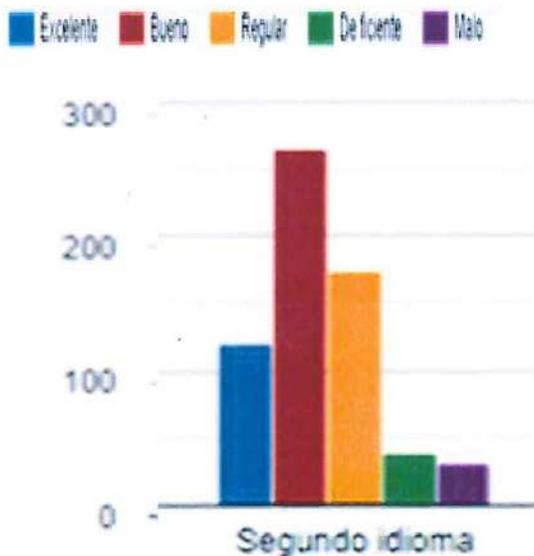
II. ¿La formación académica que está recibiendo por medio de los espacios académicos, ha contribuido a la obtención de las siguientes competencias?

1. VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS:



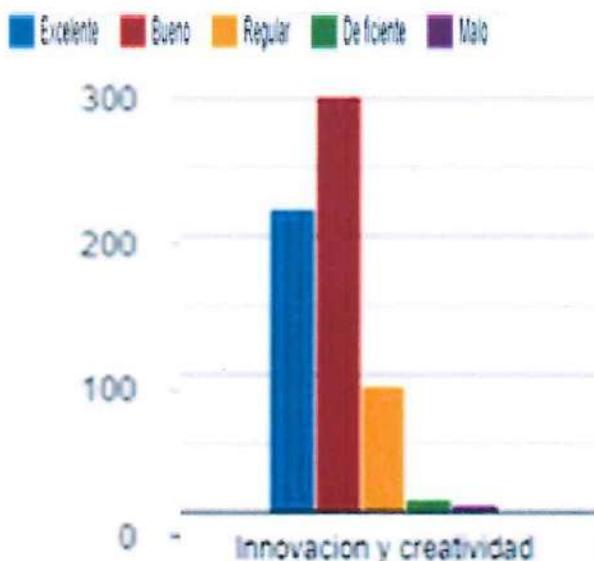
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 94,85 %, regular 4,15 %, y entre deficiente y malo 1 %.

2. SEGUNDO IDIOMA



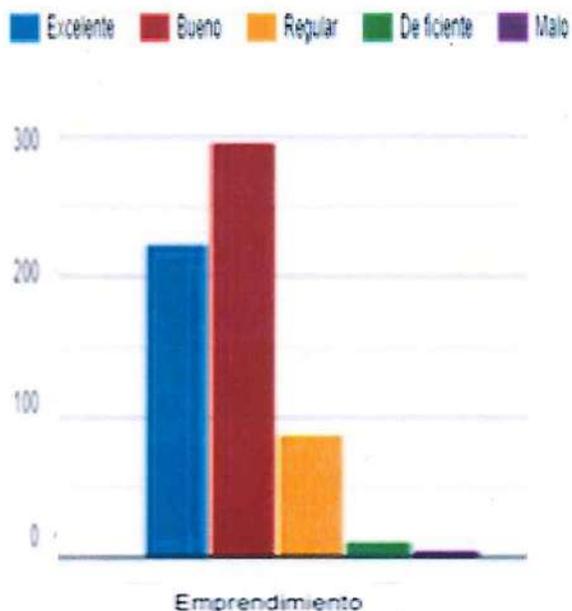
El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 62,70%, regular 27,34%, y entre deficiente y malo 9,96%.

3. INNOVACION Y CREATIVIDAD



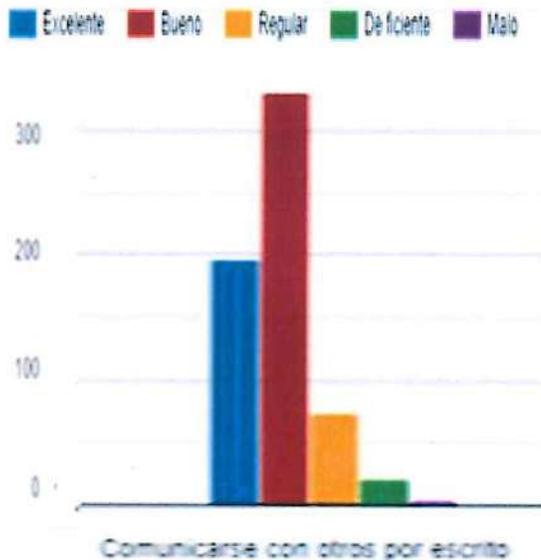
El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 81.99%, regular 14.48%, y entre deficiente y malo 3.53%

4. EMPRENDIMIENTO



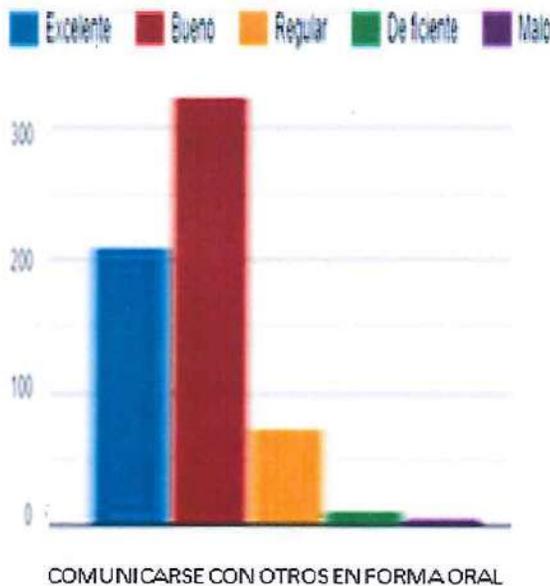
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84.40%, regular 14.48%, y entre deficiente y malo 1.12%.

5. COMUNICARSE CON OTROS POR ESCRITO



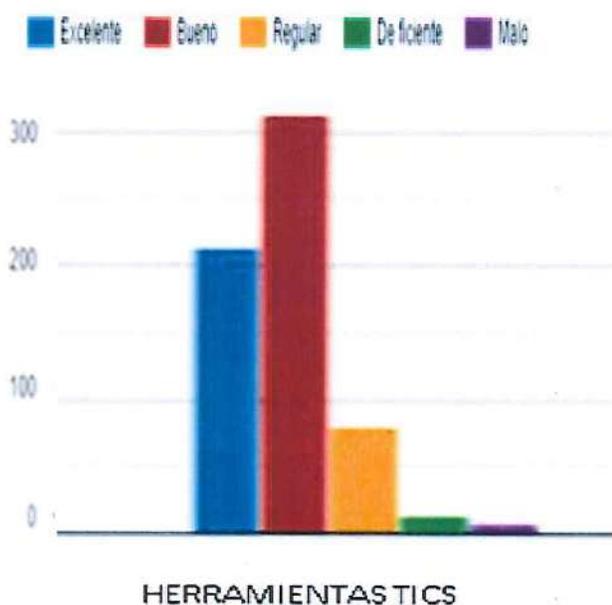
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 84.40%, regular 12.87%, y entre deficiente y malo 2.73%

6. COMUNICARSE CON OTROS EN FORMA ORAL



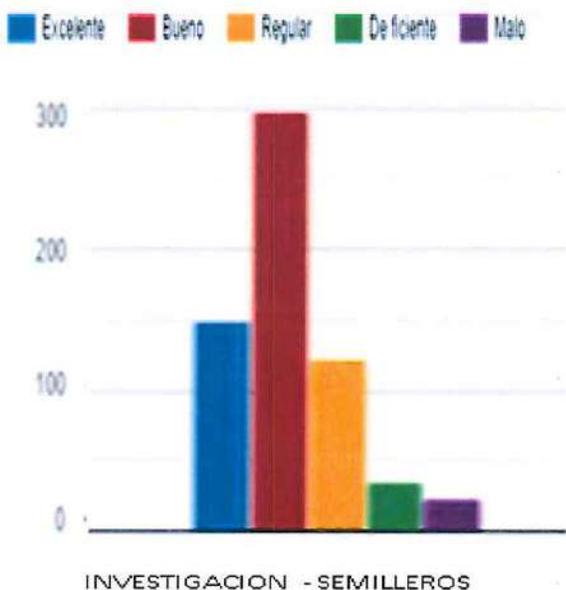
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 83.60%, regular 11.25%, y entre deficiente y malo 5.14%.

7. HERRAMIENTA TIC.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85.21%, regular 12.86%, y entre deficiente y malo 1.93%.

8. INVESTIGACION – SEMILLEROS



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 72.34%, regular 19.29%, y entre deficiente y malo 8.37%

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..... 1%
 Regular.....4.15%
 Bueno y Excelente.....94.85%

De otra parte, señalaron como aspecto menos positivo:

SEGUNDO IDIOMA:

Deficiente y malo..... 9.96%
 Regular..... 27.34%
 Bueno y Excelente..... 62.70%

II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

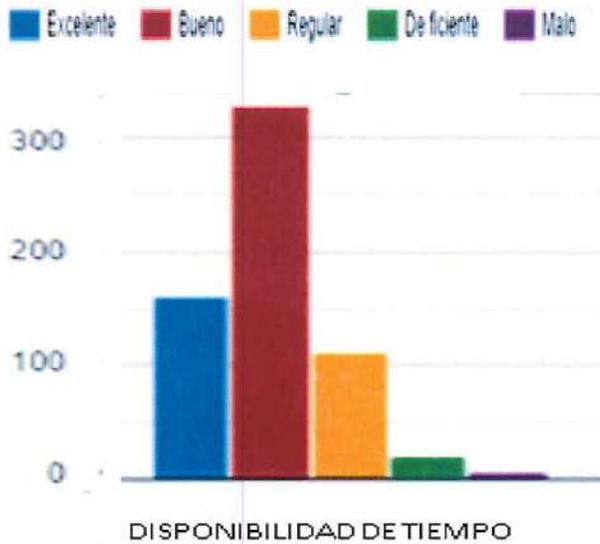
A). PERSONAL DOCENTE:

1. PLANEACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN CLASE.



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85.20%, regular 13.66%, y entre deficiente y malo 1.14%.

2. DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA ATENDER CONSULTAS



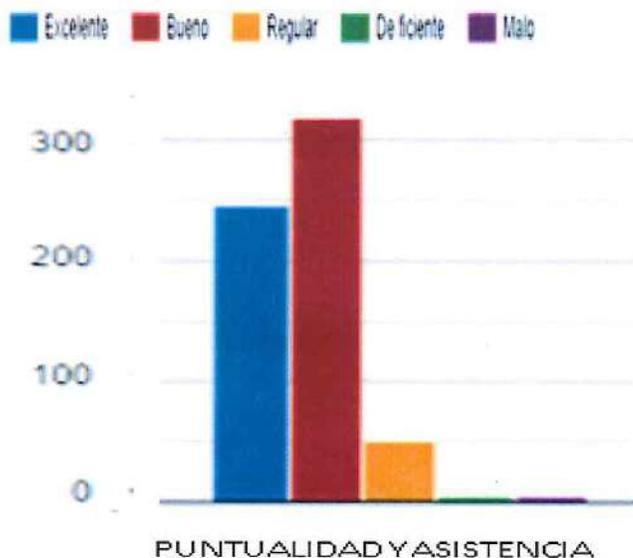
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 78.77%, regular 17.68%, y entre deficiente y malo 3.55%.

3. AYUDAS DIDACTICAS UTILIZADAS -CREATIVIDAD MANEJO DE TICS



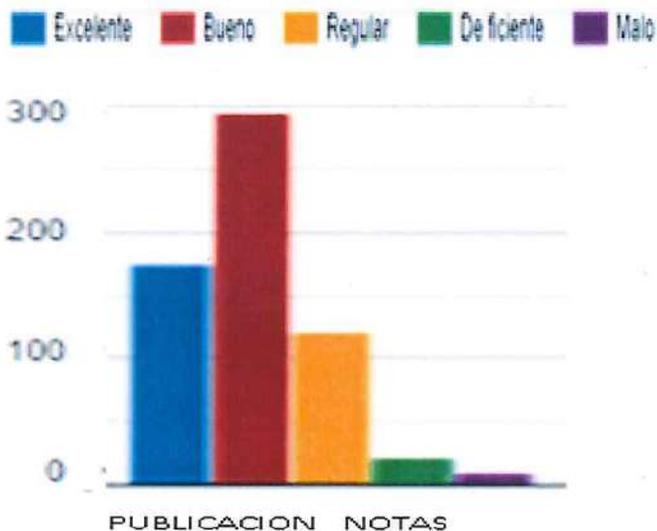
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 77.17%, regular 19.29%, y entre deficiente y malo 3,54%.

4. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA A CLASES VIRTUALES



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 90.3%, regular 8.38%, y entre deficiente y malo 1.59%.

5. PUBLICACION DE NOTAS EN LA PLATAFORMA RYCA



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 73.95%, regular 20.90%, y entre deficiente y malo 5.15%.

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:

PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA A LAS CLASES:

(2019)

Deficiente y malo..... 4%
 Regular.....14%
 Bueno y Excelente.....82%

(2020)

Deficiente y malo..... 1.59%
 Regular.....8.38%
 Bueno y Excelente.....90.3%

PUBLICACIÓN NOTAS EN LA PLATAFORMA RYCA:

(2019)

Deficiente y malo.....10%
 Regular.....23%
 Bueno y Excelente.....67%

(2020)

Deficiente y malo..... 5.15%
 Regular.....20.90%
 Bueno y Excelente..... 73.95%

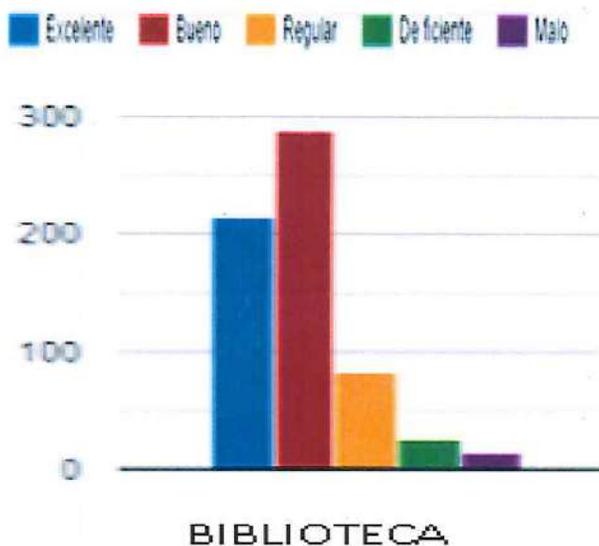
Se observa que ha mejorado los resultados respecto al periodo anterior

SATISFACCION CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION.

A) SATISFACCION ESPACIOS INFRAESTRUTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.

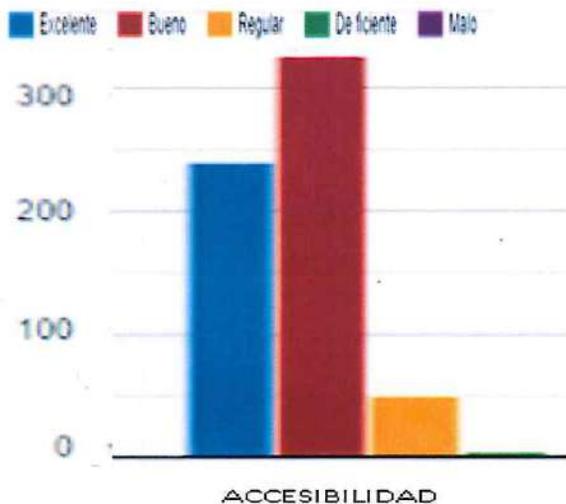
En relación a esta pregunta, y debido al aislamiento preventivo por la pandemia, ha sido necesario instaurar la modalidad de virtualidad para la realización de las clase y el trabajo en casa para el personal administrativo, por lo cual las preguntas sobre las aulas de clase, laboratorio, sala de sistemas, espacios de recreación y consultorio médico no serán analizadas, se relacionan a continuación los aspectos más relevantes en cuanto a infraestructura como:

1. BIBLIOTECA (Recursos bibliográficos, bases de datos, equipo y material audio visual).



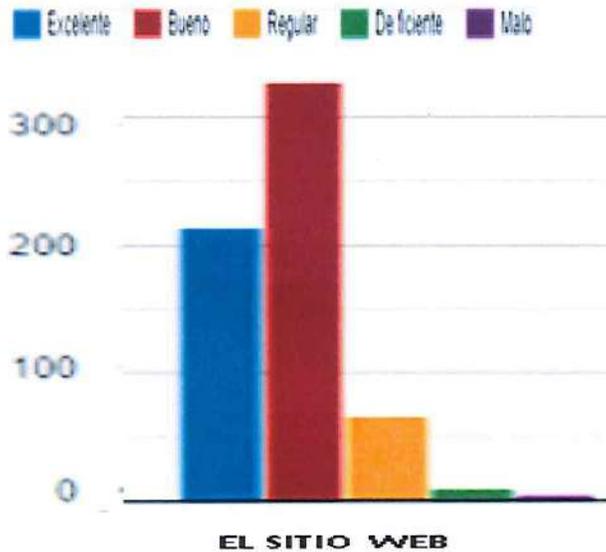
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80.38%, regular 12.86%, y entre deficiente y malo 6.76%.

2. ACCESIBILIDAD Y UTILIZACION DE LA PLATAFORMA RYCA



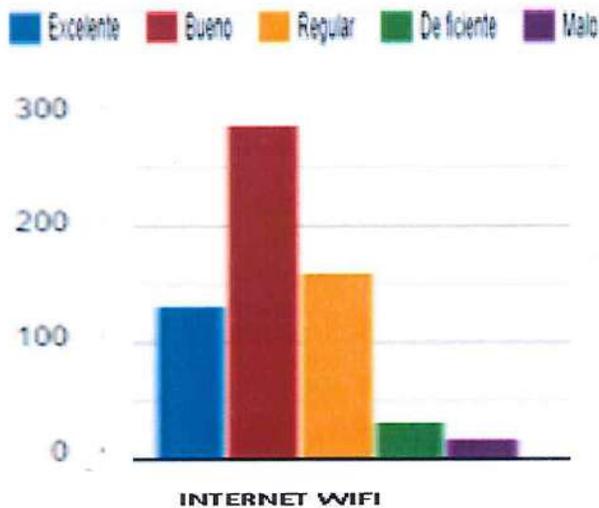
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 91%, regular 8%, y entre deficiente y malo 1%.

3. EL SITIO WEB (Es claro presenta información útil y ha encontrado lo que quiere).



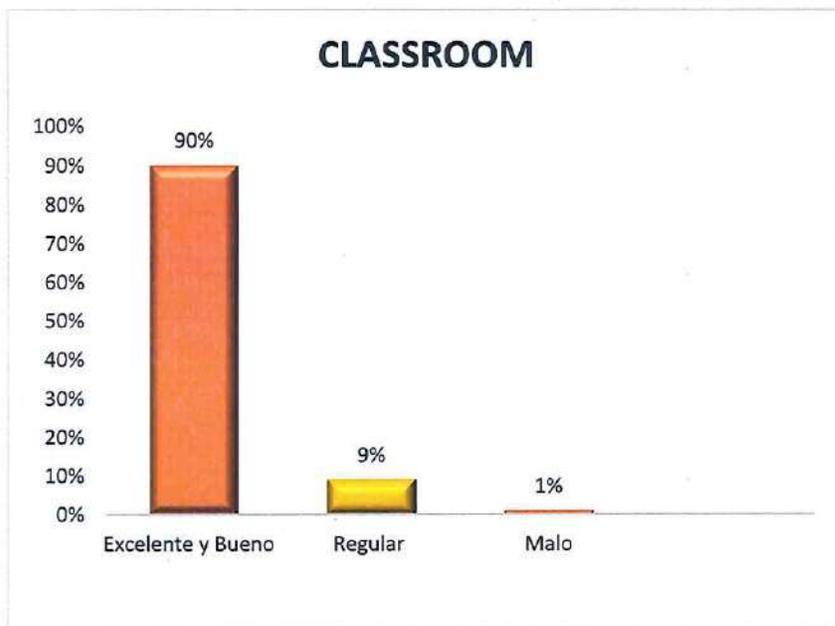
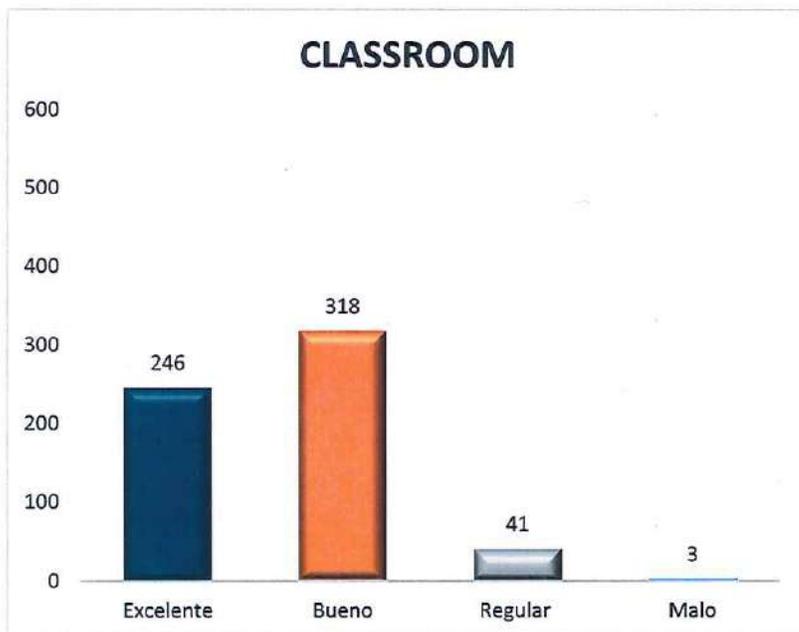
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85.20%, regular 11.25%, y entre deficiente y malo 3.55%.

4. INTERNET WIFI (Velocidad y estabilidad)



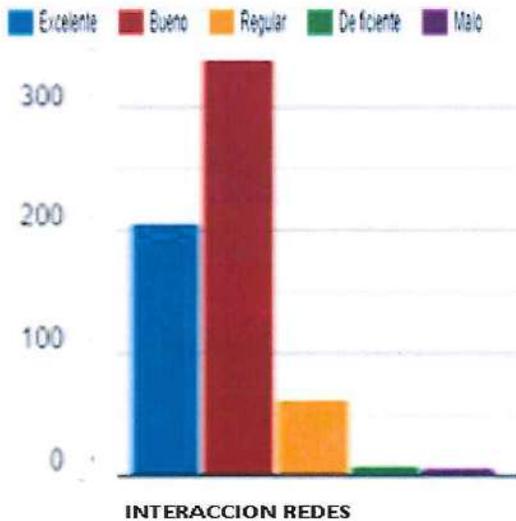
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 64.30%, regular 27.33%, y entre deficiente y malo 8.37%.

5. CLASS ROOM



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 90%, regular 9%, y entre deficiente y malo 1%.

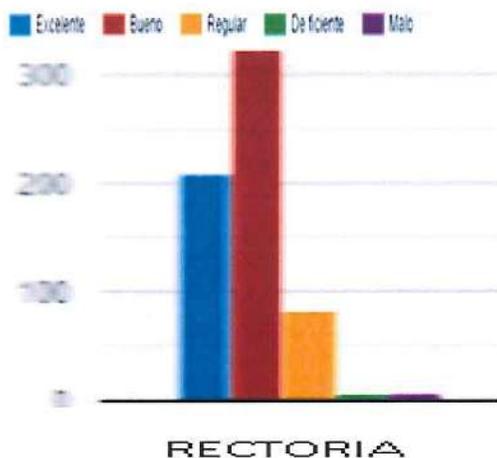
6. INTERACCION REDES SOCIALES INSTITUCION



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 86.82%, regular 9.65%, y entre deficiente y malo 3.53%.

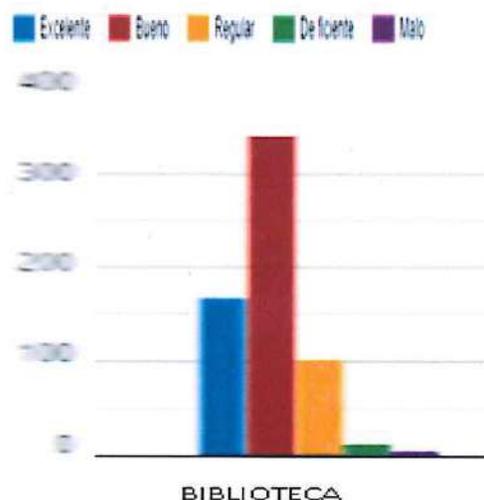
III. SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS FUENTES DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES Y MANEJO DE INFORMACION. Criterios: Atención, actitud, rapidez, apoyo y orientación

1. RECTORIA



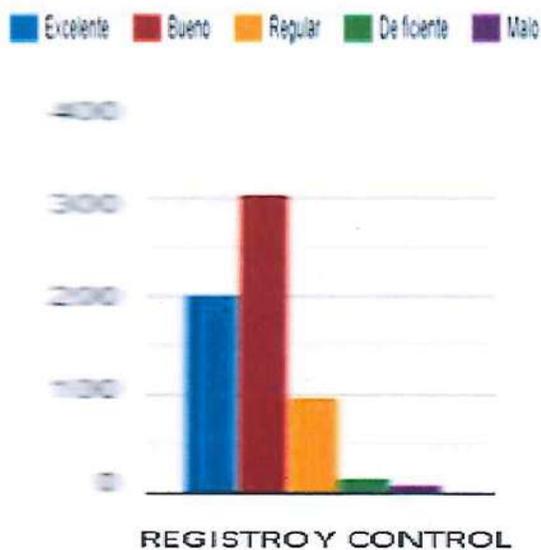
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 83.60%, regular 14.46%, y entre deficiente y malo 1.94%.

2. BIBLIOTECA (Teniendo en cuenta asesoría y atención)



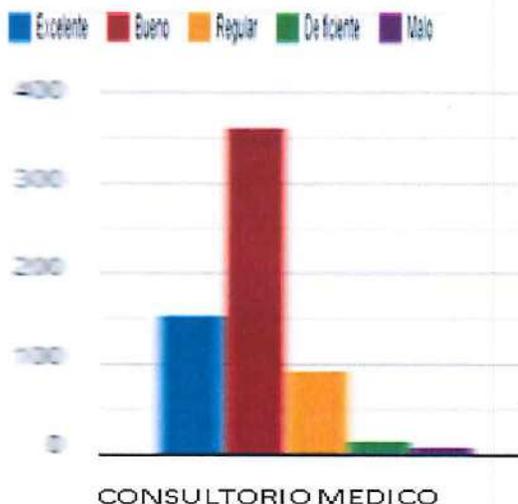
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82%, regular 16%, y entre deficiente y malo 2%.

3. REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO: (Teniendo en cuenta atención, tramites y asesorías).



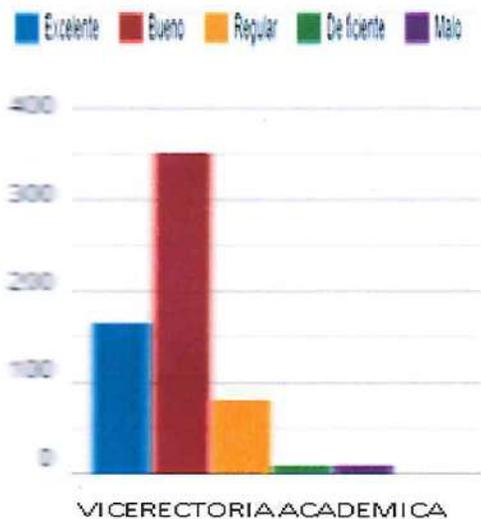
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80.38%, regular 14.46%, y entre deficiente y malo 5.16%.

4. CONSULTORIO MEDICO, ODONTOLOGICO Y ENFERMERIA: (Teniendo en cuenta atención y disponibilidad – se prestaron servicios virtuales).



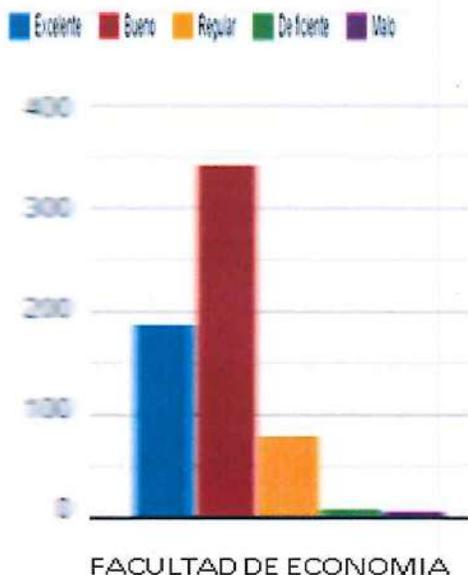
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 81.99%, regular 16.46%, y entre deficiente y malo 3.55%.

5. VICERECTORIA ACADEMICA



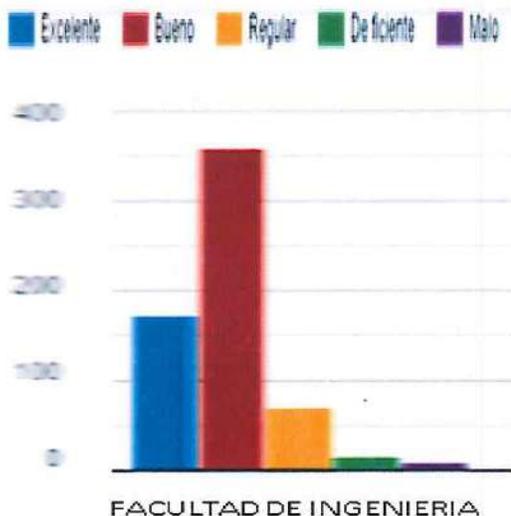
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 83.60%, regular 12.86%, y entre deficiente y malo 3.54%.

6. FACULTAD DE ECONOMIA, ADMINISTRACION Y CONTADURIA



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85.20%, regular 12.86%, y entre deficiente y malo 1.94%.

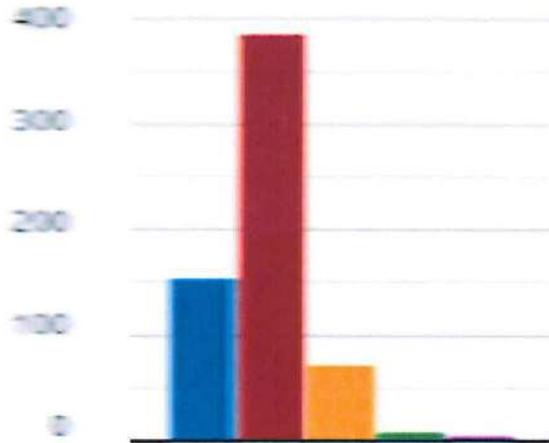
7. FACULTAD DE INGENIERIA



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 86%, regular 11%, y entre deficiente y malo 3%.

8. FACULTAD DE CIENCIAS, SALUD Y EDUCACION

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente ■ Malo

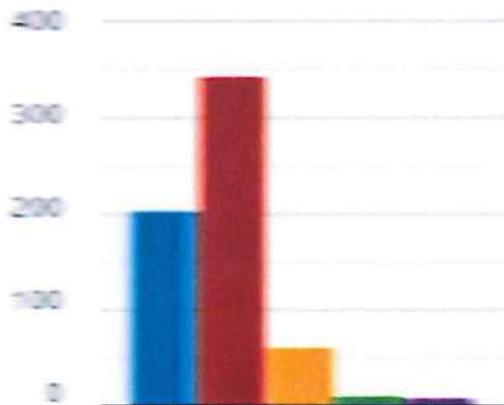


FACULTAD DE CIENCIAS

- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 85%, regular 13%, y entre deficiente y malo 2%.

9. BIENESTAR UIVERSITARIO

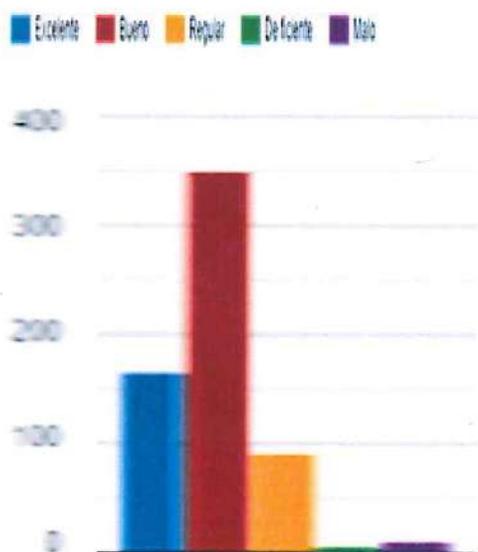
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente ■ Malo



BIENESTAR UNIVERSITARIO

- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 86.81%, regular 11.25%, y entre deficiente y malo 1.94%.

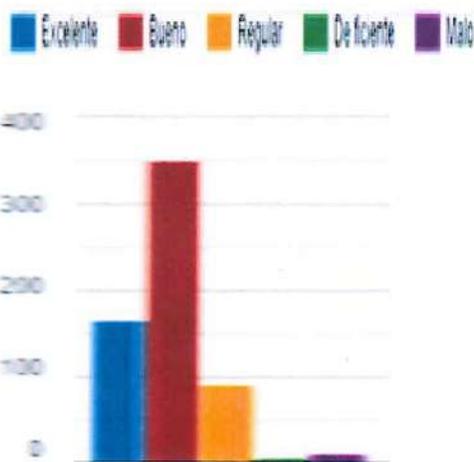
10. OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: (Asesoría y atención).



OFICINA ATENCION AL CIUDADANO

- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82%, regular 15%, y entre deficiente y malo 3%.

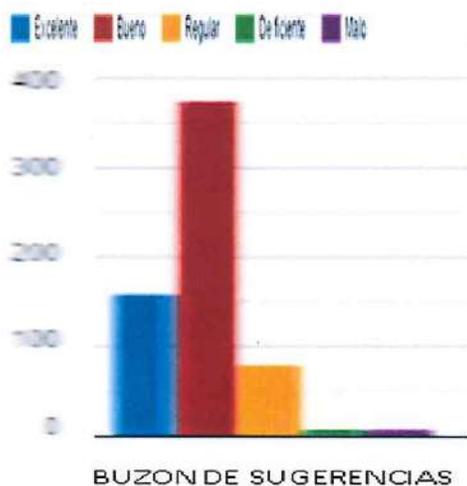
11. OFICINA DE EGRESADOS: (Teniendo en cuenta acompañamiento, asesoría, desarrollo de actividades y eventos).



EGRESADOS

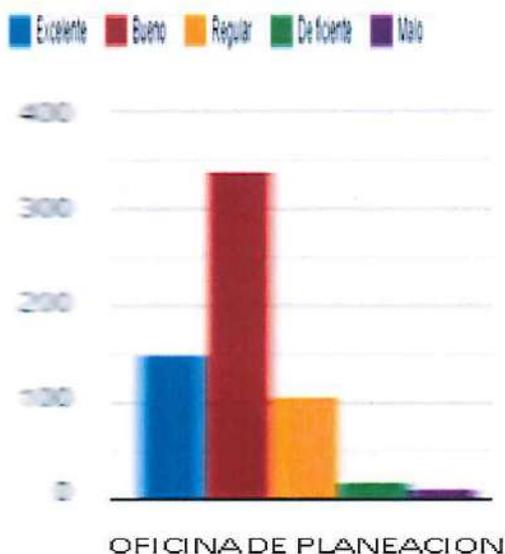
- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 80%, regular 16%, y entre deficiente y malo 4%.

12. BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: (Teniendo en cuenta su eficacia y pronta respuesta).



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 81%, regular 16%, y entre deficiente y malo 3%.

13. OFICINA DE PLANEACION: (Tramites y Generación E, entre otros).



- El nivel de satisfacción entre bueno y excelente es del 82.31%, regular 12.86%, y entre deficiente y malo 4.83%.

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

- Continuar con la mejora de la accesibilidad a la plataforma RYCA.
- Mayor enseñanza en los niveles de Ingles.
- Mejorar la asistencia de la Class room.

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 la vigencia 2020.
- ✓ 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 incremento, a pesar de la crisis generada por la pandemia, lo que evidencia que las acciones de mejora y demás actividades encaminadas al mejoramiento de los servicios en cabeza de la Rectoría y Alta Dirección han sido eficaces y efectivas.
- ✓ 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 mantener e incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes y mejoramiento de los procesos.

<p>Elaborado por: TULIA YANETH ALFARO Profesional Apoyo S. G. C) YERSON HERNAN OLIVERSO Profesional de apoyo SGC</p>	<p>Fecha: Noviembre 23 de 2020 Revisado: Ruth Erika Morales</p>
---	---