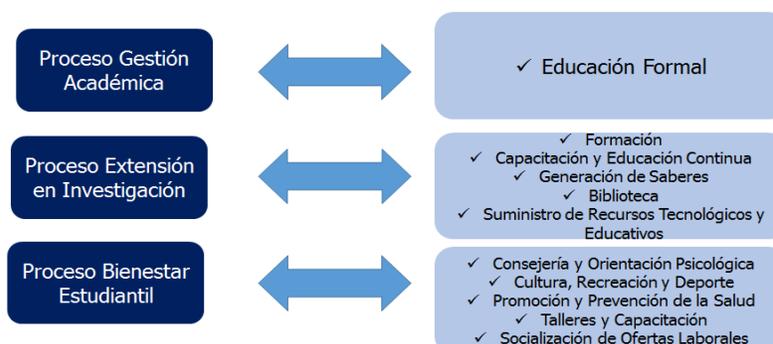


San Andrés Islas, agosto 17 de 2021

INFORME DE MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS GRUPOS DE VALOR FRENTE A LOS SERVICIOS DE INFOTEP 2019-1

Servicios de INFOTEP

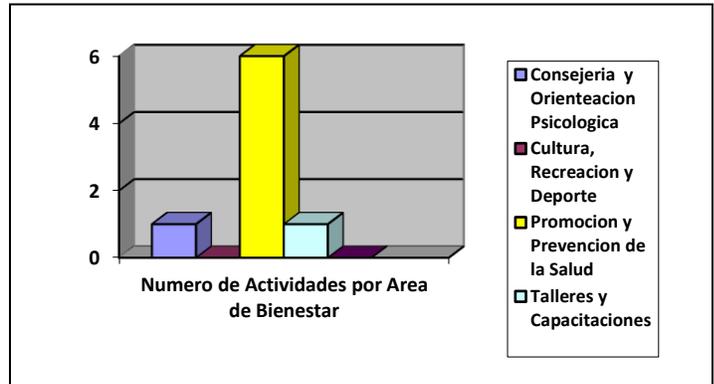


Grafica no 1 – Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP.
 2017Procesos misionales y servicios

El instituto Nacional de Formación Técnica profesional INFOTEP, es una institución que imparte educación superior de nivel técnico, la cual opera bajo un esquema de gestión por procesos con un enfoque en la prestación de servicios de generación de valor publico para la atención de las necesidades y las expectativas de los grupos de valor que integran la entidad, por ello es un compromiso el evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de estudiantes tanto de los programas regulares como aquellos de extensión, egresados, funcionarios, docentes y demás ciudadanos que se hacen partícipes y beneficiarios de los servicios que ofrece la institución a través de sus procesos misionales. A continuación, se hace análisis de los niveles de satisfacción de los procesos misionales, de los cuales solo obtuvimos información del proceso de bienestar, ya que los procesos de Gestión académica y extensión no reportan la aplicación de encuesta en el periodo a valorar. Este informe tiene como propósito ser la herramienta que permita a la alta dirección tomar decisiones basadas en evidencia y con datos que fundamenten las acciones de manera objetiva y rigurosa.

1. Actividades de los Servicios¹ de Bienestar Estudiantil:

Nombre de las Areas	No. de actividades por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	1	10%
Cultura, recreación y Deporte	0	0%
Promoción y Prevención de la Salud	6	80%
Talleres y capacitaciones	1	10%
Socialización de ofertas Laborales	0	0%
Total	8	100%

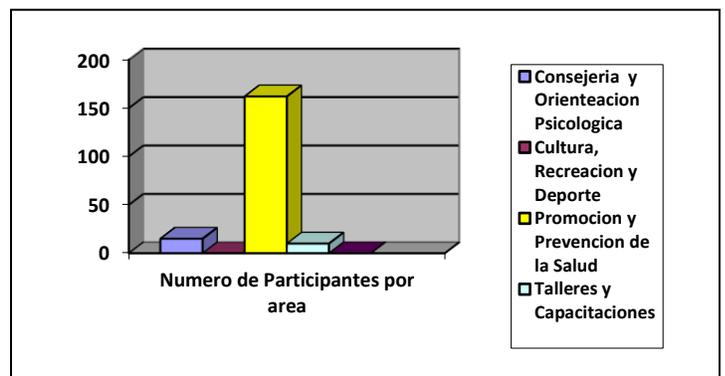


Análisis de Datos y recomendaciones

Dentro de los servicios que presta la Institución de sus tres procesos misionales, tenemos que para el Proceso de Gestión Académica, los servicios asociados son Educación Formal, para Extensión e Investigación se asocian los servicios de Educación continua, generación de saberes, biblioteca y suministros de recursos técnicos y tecnológicos; Para el tercer proceso de Bienestar Estudiantil, los servicios asociados son consejería y orientación psicológica, cultura recreación y deporte, promoción y prevención de la salud, talleres y capacitación en desarrollo humano y socialización de ofertas laborales, donde podemos evidenciar que del total de los 5 servicios de Bienestar el mayor numero de actividades, 6 de 8 evaluadas corresponden al servicio de promoción y prevención de la salud, lo cual nos indica que debemos fortalecer el desarrollo de actividades que correspondan a los demás servicios que presta este proceso misional.

2. Numero de Participaciones en las actividades

Nombre de las Áreas	No. de Participantes por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	15	8%
Cultura, recreación y Deporte	0	0%
Promoción y Prevención de la Salud	162	86.6%
Talleres y capacitaciones	10	5.4%
Socialización de ofertas Laborales	0	0%
Total	187	100%



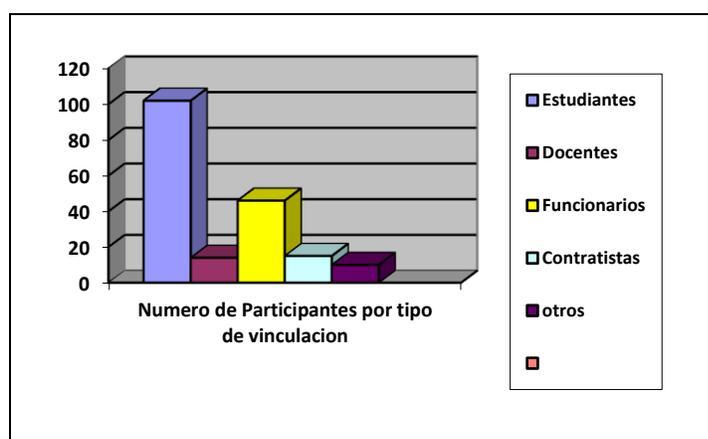
Análisis de Datos y recomendaciones

¹ Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP. 2017.

En concordancia con los datos anteriores, se registra que del numero total de participantes, es decir de los 187 participantes registrados dentro del desarrollo de las actividades y prestación de los servicios, 162 fueron participes de las actividades correspondientes a la prestación del servicio de promoción y prevención de la Salud, seguido de 15 beneficiarios del servicio de consejería y orientación psicológica, solo 10 para talleres y capacitaciones de desarrollo Humano, y ninguno para los servicios de recreación y deporte y socialización de ofertas laborales. Para ello se sugiere revisar a detalle por parte del líder del proceso las razones por las cuales los servicios de Bienestar Estudiantil a excepción de promoción y prevención de la Salud registran porcentajes de muy baja participación.

3. Numero de Participaciones por tipo de usuario

Tipo de Usuario	No. de Participantes por tipo	Porcentaje
Estudiantes	102	54,5%
Docentes	14	7,5%
Funcionarios	46	24,6%
Contratistas	15	8,00%
Otros	10	5,4%
Total	187	100%



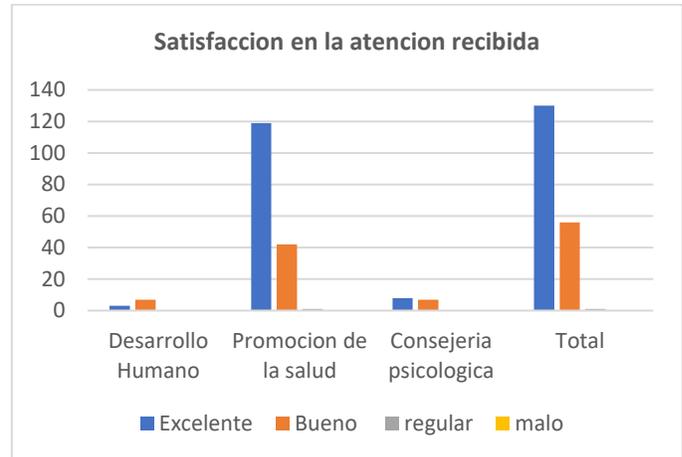
Análisis de Datos y recomendaciones

De acuerdo al tipo de vinculación tenemos que el proceso de Bienestar Estudiantil ha orientado la prestación de los servicios a los estudiantes, resultado por el cual se registra la mayor participación en la comunidad estudiantil. El siguiente tipo de usuario según vinculación que sigue en porcentaje de participación corresponde a los funcionarios, numero importante teniendo en cuenta que la planta de personal esta constituida por 23 funcionarios a la fecha de 2019. Seguido esta con un número similar en participación docentes y contratistas. Se sugiere incluir dentro de los datos el numero de estudiantes matriculados con el fin de poder calcular el porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en referencia al numero total de estudiante matriculados en cada semestre, con el propósito de fijar metas de cobertura en el acceso a los servicios de Bienestar Estudiantil. Es necesario también definir dentro de ese grupo de "otros" este a que tipo de usuario corresponde.

Evaluación de la Satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de Bienestar Estudiantil

1. Atención recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Desarrollo o Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	3	119	8	130
Bueno	7	42	7	56
Regular	0	1	0	1
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

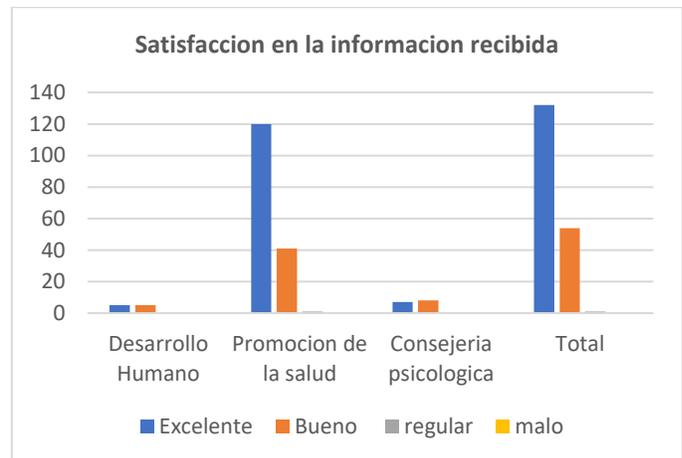


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación la mayoría de quienes participaron en las actividades referencian la atención es su mayoría como excelente y buena, en donde el aporte a esta calificación en general lo hace el servicio de prevención y promoción en salud. Vemos un rezago de los otros servicios, se debe evaluar si no se están aplicando las encuestas o si no se están ofertando adecuadamente los servicios, se le recomienda al líder de proceso realizar una indagación respecto a que pasa para que la oferta o la demanda de estos servicios sea tan baja en relación con el servicio de promoción y prevención en salud y si es el caso diseñar estrategias de fortalecimiento, en términos de convocatoria, o temas de interés etc.

2. Información recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	5	120	7	132
Bueno	5	41	8	54
Regular	0	1	0	1
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

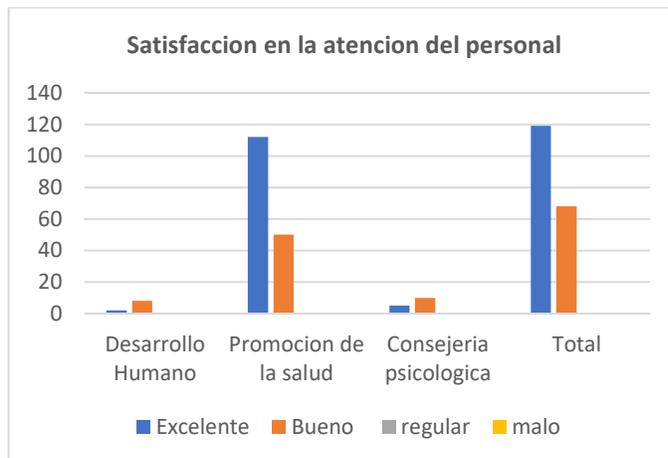


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación acerca de la información recibida tenemos un sostenido entre excelente y bueno, una proporción importante que muestra un altísimo nivel de satisfacción respecto a la información recibida en las actividades, lo que indica que la información entregada satisface las necesidades de la comunidad educativa. Se puede potenciar definiendo estrategias y manera innovadoras de entregar la información de una manera en que los participantes la pueden conservar.

3. Atención brindada por el personal del área

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	2	112	5	119
Bueno	8	50	10	68
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

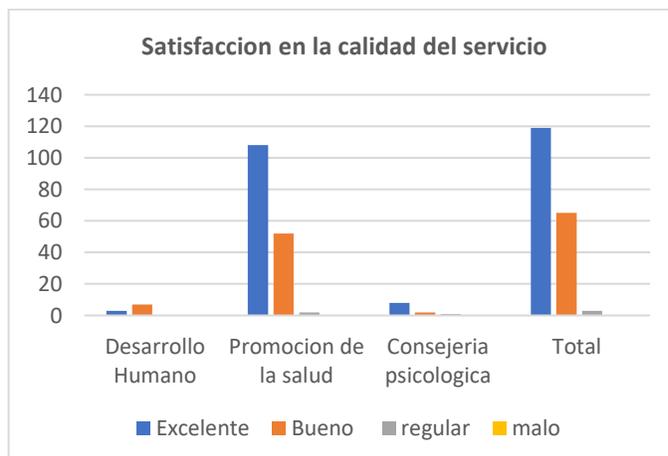


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación el servicio tiene un nivel de satisfacción muy alto, que se mantiene en todas las actividades evaluadas del proceso misional, lo cual indica que el personal que desarrolla las actividades cuenta con valores y actitudes que deben ser reconocidas y enriquecidas para potenciarlas ya que para los grupos de valor y la atención en la prestación del servicio son factores de alta valoración por parte de los ciudadanos y resultan un indicador de suma importancia y que dan un valor agregado a la institución.

4. Calidad del servicio y/o actividad al que accedió

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	3	108	8	119
Bueno	7	52	6	65
Regular	0	2	1	3
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

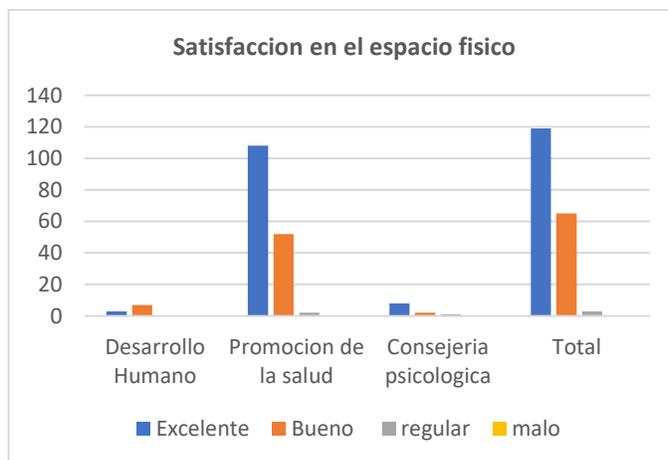


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación referida a la calidad del servicio de nuevo el aporte significativo es de las actividades de prevención y promoción de los servicios de salud, con un nivel de satisfacción muy alto, lo cual a modo de recomendación, podría analizarse esos factores de éxito para potenciarlos, indagando sobre los factores de calidad que perciben quienes acceden a los servicios, con el propósito de mantenerlos e innovarlos, también identificado factores de mejora.

5. Espacio físico donde se realizó la actividad y/o prestación del servicio

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	2	103	7	112
Bueno	8	52	5	65
Regular	0	7	3	10
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

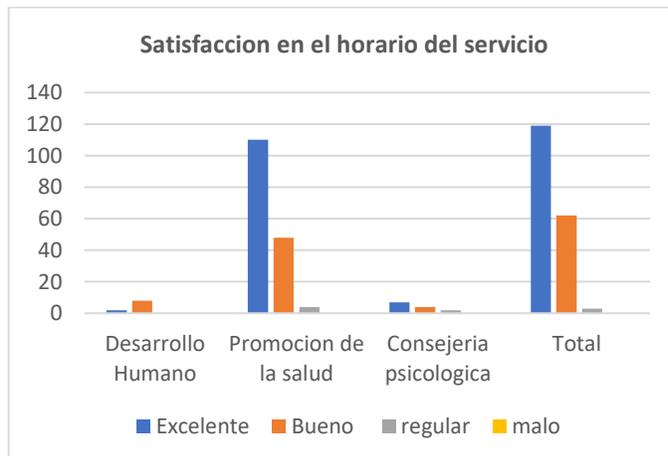


Análisis de Datos y recomendaciones

Según calificación obtenida en la parte de consejería y acompañamiento psicológico la proporción de calificación sobre el total, es significativa en la medida en que, de 15, 3 participantes señalan que el espacio es regular lo cual corresponde al 20 % que manifiestan lo anterior, por ello sería necesario indagar más sobre este aspecto y poder determinar la necesidad de un mejoramiento de las instalaciones para este tipo de atención, la cual debe ser privada y cómoda para quien requiera este tipo de servicio. Por lo anterior se sugiere al proceso evaluar los espacios tanto para consejería psicológica como para la atención en salud, es decir, evaluar la posibilidad de un consultorio apto para ese tipo de atenciones.

6. Horario de la prestación del servicio o realización de la actividad

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	2	110	7	119
Bueno	8	48	6	62
Regular	0	4	2	6
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

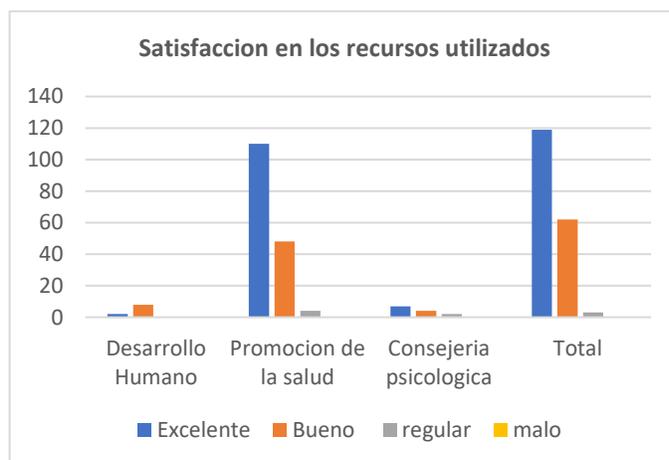


Análisis de Datos y recomendaciones

Según calificación obtenida en la parte de consejería y acompañamiento psicológico la proporción de calificación sobre el total, es significativa en la medida en que, de 15, 2 participantes señalan que el horario es regular lo cual corresponde al 13.3 % que manifiestan lo anterior, por ello sería necesario indagar más sobre este aspecto y poder determinar la necesidad de un mejoramiento en los horarios de atención, ya que este es un servicio el cual se requiere muchas veces a disposición de la necesidad, por ello se sugiere al proceso ampliar o evaluar los horarios que garanticen la disponibilidad y acceso tanto para atenciones inmediatas como para agendamiento de atención. Para las demás actividades se reporta una satisfacción general, se puede hacer el mismo ejercicio para la atención en salud.

7. Recursos utilizados para la prestación del servicio y/o realización de la actividad

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	2	101	5	108
Bueno	8	56	10	74
Regular	0	5	0	5
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187

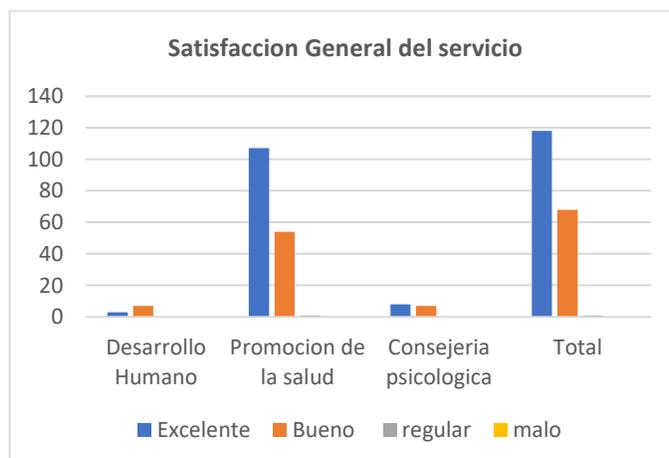


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación se registra de nuevo una valoración general de un alto nivel de satisfacción, dos de los tres servicios valorados contaron con calificación entre bueno y excelente, solo prevención y promoción de la salud reporta un porcentaje que señalan regular, el cual no es un numero muy alto, sin embargo se recomienda indagar factores sensibles de mejora en relación al mejoramiento de los recursos que se utilizan para prestar el servicio.

8. Evaluación general del servicio o actividad a la que accedió.

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	3	107	8	118
Bueno	7	54	7	68
Regular	0	1	0	1
Malo	0	0	0	0
Total	10	162	15	187



Análisis de Datos y recomendaciones

En general el proceso tiene un nivel de satisfacción muy alto al momento de la prestación de los servicios por parte de los grupos de valor que integran la institución. Sin embargo se recomienda fortalecer todas las áreas para contar con un proceso mucho mas integro y completo que trabaje las distintas dimensiones para las cuales esta definido el proceso.

9. ¿La actividad y/o servicio cumplió sus expectativas?

Calificación	Desarrollo Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Si	10	162	15	187
No	0	0	0	0
Total	10	162	15	187



Análisis de Datos y recomendaciones

La totalidad de las personas que accedieron a las actividades, manifiestan que las actividades lograron cumplir con las expectativas, sin embargo, se recomienda establecer los propósitos o los objetivos de cada una de las actividades a fin de establecer de manera más precisa las expectativas no solo frente a la actividad si no frente a los temas que se abordan a través de la prevención y promoción de la salud. Se sugiere pensar en el marco de los servicios en general la implementación de algunos temas que sean sondeados y con la comunidad educativas, por ejemplo, programas de atención en salud, recreación, atención psicológica para estudiantes madres gestantes, para estudiantes y demás en condición de patologías psicológicas, como depresión, ansiedad. etc.

Comentarios y sugerencias de los grupos de valor

"No había buen sonido"

"Sugiero realizar estas actividades en un horario más productivo"

"Realizar con más frecuencias actividades de salud"

"refrigerio"

"Gracias al trato que me han brindado ha mejorado aspectos de mi vida"

"Este servicio presta una atención de muy buen gusto, nos da la confianza para presentar nuestras necesidades"

" Este tipo de charla se vuelve más interesante y psicológicamente más profunda si agregamos testimonios reales"

"Realizar las actividades más constantes"

"Yo creo que debe tener una sala en el cual pueda hablar sin interrupciones"

Conclusiones y recomendaciones

Es necesario fortalecer los servicios del área de Bienestar estudiantil, es notorio que el proceso ha concentrado su mayor actividad en la parte de prevención y promoción de salud, es necesario impulsar las demás áreas, las cuales son fundamentales dentro del desarrollo integro de la comunidad estudiantil. Es muy importante abordar de manera holística los componentes de Bienestar.

Es necesario evaluar la totalidad de las actividades realizadas y formular mecanismos de medición de cobertura de la comunidad estudiantil, con el propósito de vincular a la mayoría de los grupos de valor y garantizarles el acceso a los servicios que ellos demanden de manera oportuna y con estándares de calidad en cumplimiento a los requisitos de los mismos.

Es necesario que dentro del proceso se planifiquen actividades de manera articulada con las metas definidas en temas de deserción y permanencia, es decir que las actividades se articulen en una estrategia de Bienestar donde se definan claramente los esfuerzos de manera coordinada de tal forma que se pueda mejorar la cobertura, el acceso y se puedan abarcar la oferta de todos los servicios.

Para el tema de consejería y orientación psicológica es necesario fortalecer a atención y lograr el mejoramiento del espacio físico, garantizando se que realice en un consultorio el cual cuente con los elementos necesarios para brindar una atención la cuál debe poder brindarse en un espacio que logre generar la privacidad que requieren las personas que acceden a este acompañamiento.

Se evidencia la constancia en el servicio de prevención y promoción en la salud, bajo actividades constantes en las cuales se manifiesta por parte de la comunidad educativa una especial acogida. Se recomienda para potenciar que se evalúe la atención en salud, se genere un protocolo de atención en salud y se que sea considerado tener un espacio adecuado para la valoración o triage en los casos que se presente la necesidad de atención.

Informe elaborado por,

Lady Julieth Malagón J.

Lady Julieth Malagón Jessie

Prof. universitario con funciones de Calidad