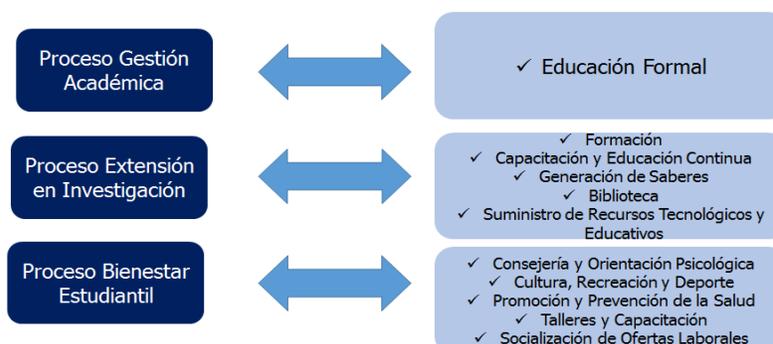


San Andrés Islas, agosto 18 de 2021

INFORME DE MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS GRUPOS DE VALOR FRENTE A LOS SERVICIOS DE INFOTEP 2019-2

Servicios de INFOTEP

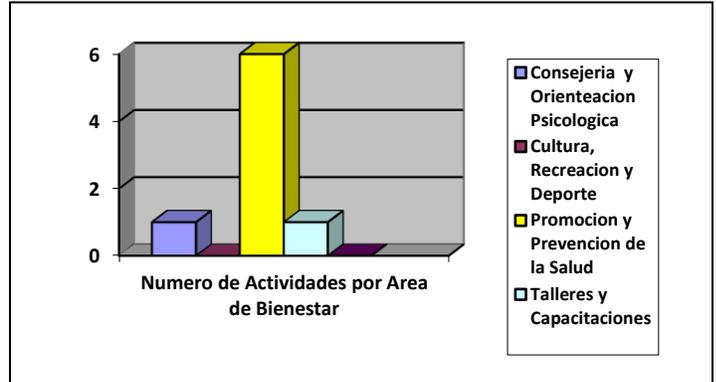


Grafica no 1 – Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP.
 2017Procesos misionales y servicios

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 nuevamente 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, segundo semestre de 2019 . 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

1. Actividades de los Servicios¹ de Bienestar Estudiantil:

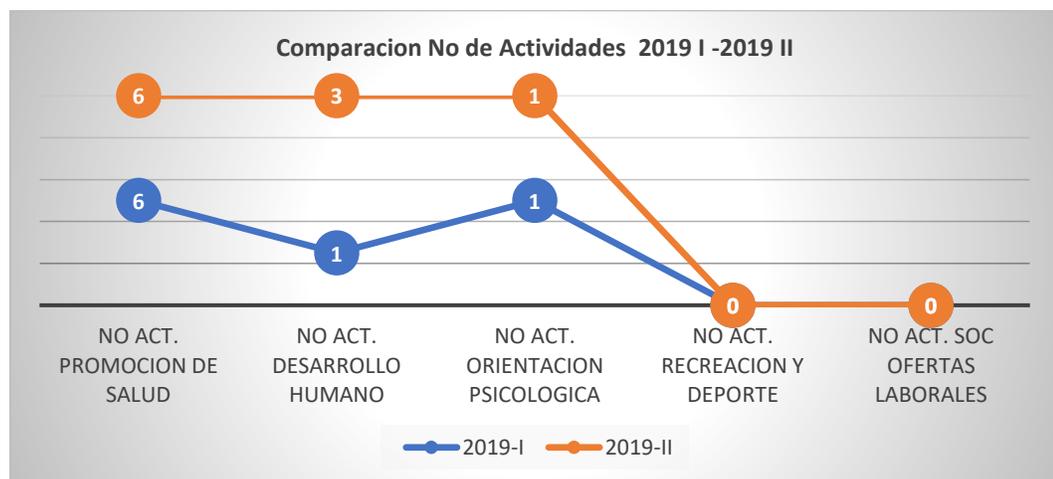
Nombre de las Areas	No. de actividades por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	1	
Cultura, recreación y Deporte	0	
Promoción y Prevención de la Salud	6	
Talleres y capacitaciones de desarrollo humano	3	
Socialización de ofertas Laborales	0	
Total	10	100%



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 10 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. Sin embargo, se registra un aumento sustancial en el número de actividades del servicio de talleres y capacitación de desarrollo Humano, la cual para este segundo periodo pasa de desarrollar 1 a 3 actividades para este segundo semestre del año.

Comparativo con el periodo anterior 2019 I – 2019 II.



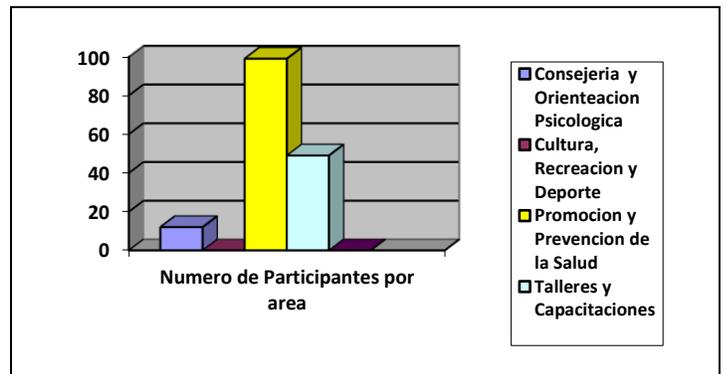
¹ Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP. 2017.

Análisis de Datos y recomendaciones

Haciendo un análisis a los dos periodos, vemos un incremento en el numero de actividades del servicio de talleres y capacitación en desarrollo humano. Promoción y prevención de la salud se mantiene constante en sus actividades lo cual es un indicador positivo en términos de continuidad en la atención y en el servicio, manteniendo las actividades de oferta. Para orientación psicológica se registra igual una actividad, esta se refiere a la atención medica psicológica.

2. Numero de Participaciones en las actividades

Nombre de las Áreas	No. de Participantes por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	12	
Cultura, recreación y Deporte	0	
Promoción y Prevención de la Salud	99	
Talleres y capacitaciones de desarrollo humano	49	
Socialización de ofertas Laborales	0	
Total	160	100%



Análisis de Datos y recomendaciones

En concordancia con los datos anteriores, se registra que del numero total de participantes, es decir de los 160 participantes registrados dentro del desarrollo de las actividades y prestación de los servicios, 99 fueron participes de las actividades correspondientes a la prestación del servicio de promoción y prevención de la Salud, seguido de 49 para talleres y capacitaciones de desarrollo Humano y 12 beneficiarios del servicio de consejería y orientación psicológica, 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 y de capacitaciones en desarrollo humano registran porcentajes de muy baja participación o de ninguna para el caso de cultura, recreación y deporte.

Comparativo con el periodo anterior 2019 I – 2019 II.

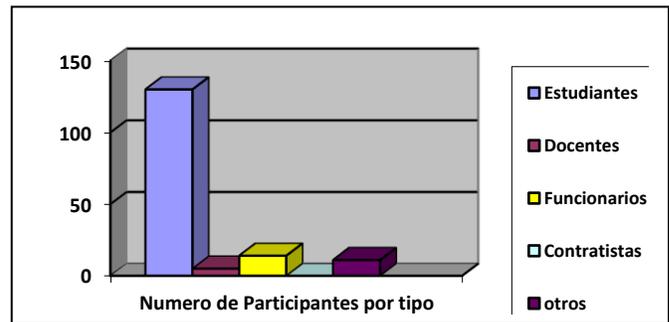


Análisis de Datos y recomendaciones

Haciendo un análisis a los dos periodos, vemos que para el segundo semestre se da un incremento en el número de participantes del servicio de talleres y capacitación en desarrollo humano. Promoción y prevención de la salud tiene un descenso de cerca del 60 % del número de participantes respecto al semestre anterior, esta caída debería analizarse según el número total de la comunidad participe de los servicios de la entidad para poder entender de manera mas integra los posibles factores para que la participación cayera en ese porcentaje. Para el servicio de desarrollo humano hubo un incremento significativo para este periodo, mientras orientación psicológica se mantuvo estable, ya que la variación fue solo de 3 participantes. La participación total respecto al periodo anterior tuvo un descenso de 187 a 160 participantes, lo cual representa un 23% menos de participación en relación al primer semestre del año.

3. Numero de Participaciones por tipo de usuario

Tipo de Usuario	No. de Participantes por tipo	Porcentaje
Estudiantes	130	
Docentes	5	
Funcionarios	14	
Contratistas	0	
Otros	11	
Total	160	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, se registra participación de 14 de ellos, para este periodo no se registra participación de 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. Para esta medición no se señaló que la participación dentro de ese grupo de "otros" a quienes corresponde.

Comparativo con el periodo anterior 2019 I – 2019 II.



Análisis de Datos y recomendaciones

Para este segundo periodo del año para el cual la participación fue menor al periodo anterior, respecto a los diferentes tipos de grupos de valor, se tiene que, la participación de los estudiantes tuvo un incremento de 28 estudiantes más, sin embargo, se recomienda ver este incremento en función y proporcionalidad de número de matriculados, a fin de no sesgar metodológicamente el resultado, es necesario ver si ese incremento se da en un valor igual al número total de estudiantes por semestre. A diferencia de los otros tipos de participantes que al contrario de los estudiantes redujeron significativamente su acceso al disfrute a los servicios de bienestar Estudiantil, resultado que se puede explicar a que estos grupos de valor distintos a los estudiantes pueden acceder a través de bienestar Social o a través de la implementación del plan de bienestar e incentivos. Por lo anterior se demuestra que se mantiene la focalización y continuidad de los servicios para el grupo de valor principal que son los estudiantes como razón fundamental de este proceso. Se recomienda que se detalle, o se ajusten las encuestas para saber por cada programa la participación de los estudiantes como grupo de valor principal a quien van dirigidos los servicios.

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	Desarroll o Humano	Promoción de la salud	Consejería psicológica	total
Excelente	8	81	0	89
Bueno	41	18	11	70
Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
Total	49	100	12	160

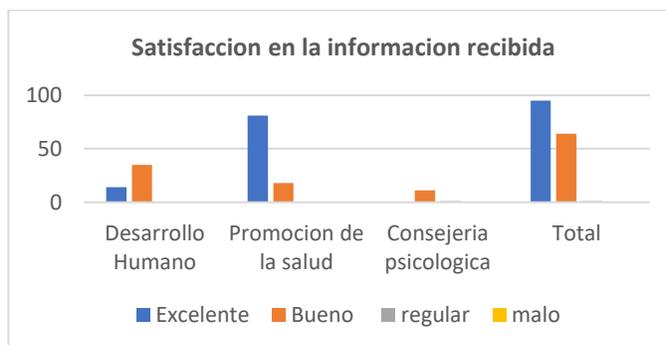


Análisis de Datos y recomendaciones

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, aunque para este periodo el Servicio de desarrollo humano aumento el número de beneficiarios de sus 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	14	81	0	95
Bueno	35	18	11	64
Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160

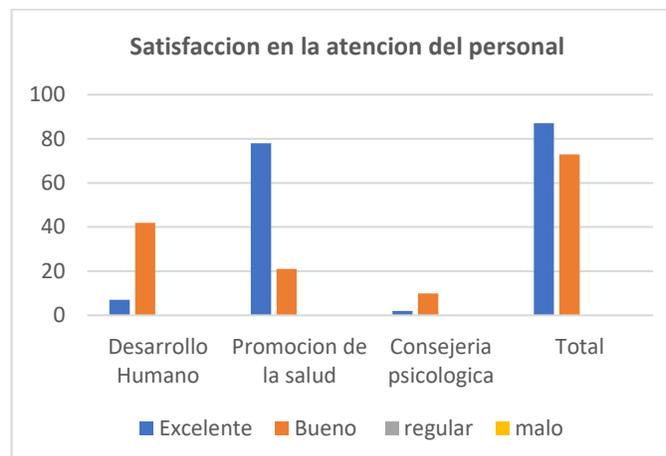


Análisis de Datos y recomendaciones

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	7	78	2	87
Bueno	42	21	10	73
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160

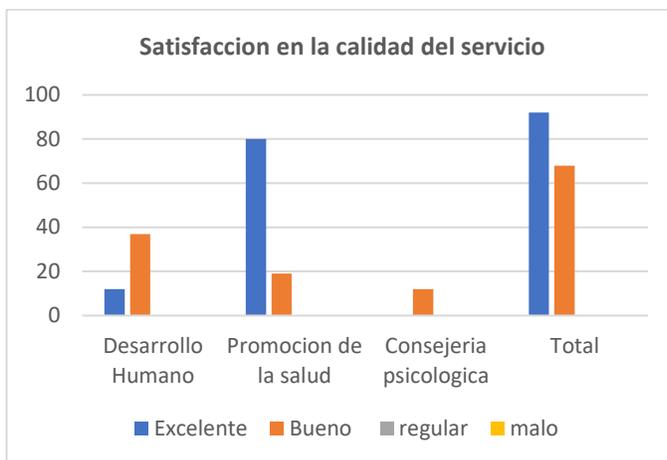


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación el servicio tiene un nivel de satisfacción muy alto para promoción y prevención en salud, para Desarrollo humano y consejería psicológica esta proporción cambia y se ubica solo como bueno, dejando un espacio de no satisfacción completa, que nos indica oportunidades de mejora. Este evalúa que el personal que desarrolla las actividades cuente 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	12	80	0	92
Bueno	37	19	12	68
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160

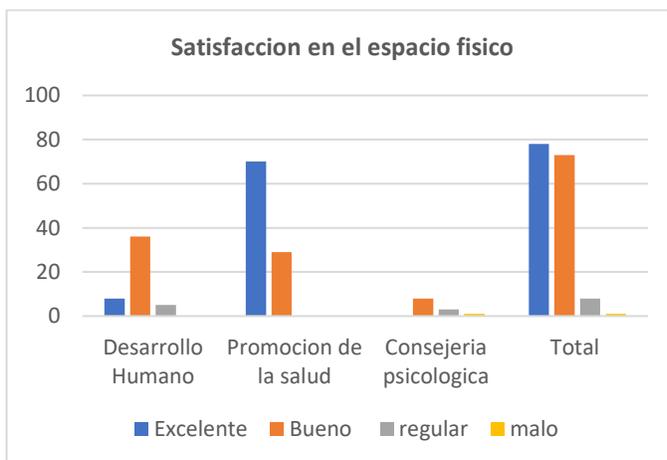


Análisis de Datos y recomendaciones

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. Para los servicios de Desarrollo humano y de orientación psicológica se ubica en bueno, lo cual nos coincide con las calificaciones anteriores, que no invitan a evaluar y considerar causas que no permiten excelencia en el servicio, lo cual nos señala la necesidad de identificar oportunidades 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	8	70	0	78
Bueno	36	29	8	73
Regular	5	0	3	8
Malo	0	0	1	1
Total	49	99	12	160

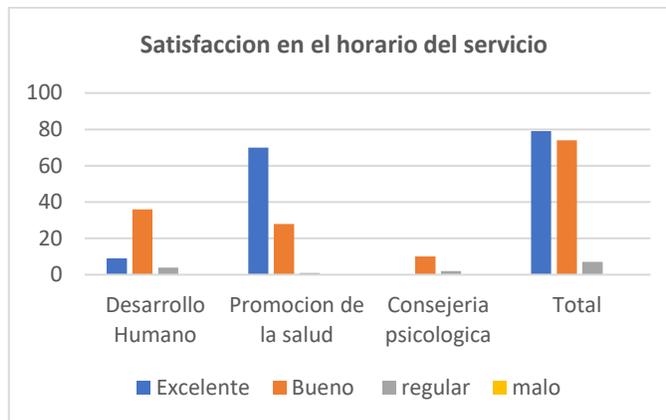


Análisis de Datos y recomendaciones

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 12 participantes, 4 participantes señalan que el espacio es regular y malo lo cual corresponde al 32 % 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	9	70	0	79
Bueno	36	28	10	74
Regular	4	1	2	7
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160

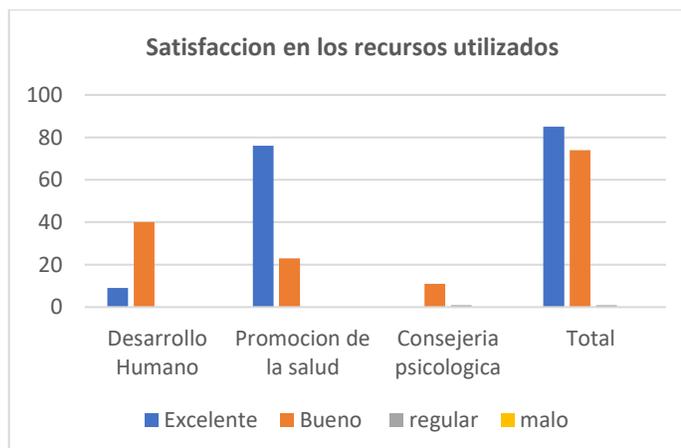


Análisis de Datos y recomendaciones

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 12, 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, lo mismo para desarrollo Humano. Para Promoción y prevención de la salud se reporta una satisfacción general.

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	9	76	0	85
Bueno	40	23	11	74
Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160

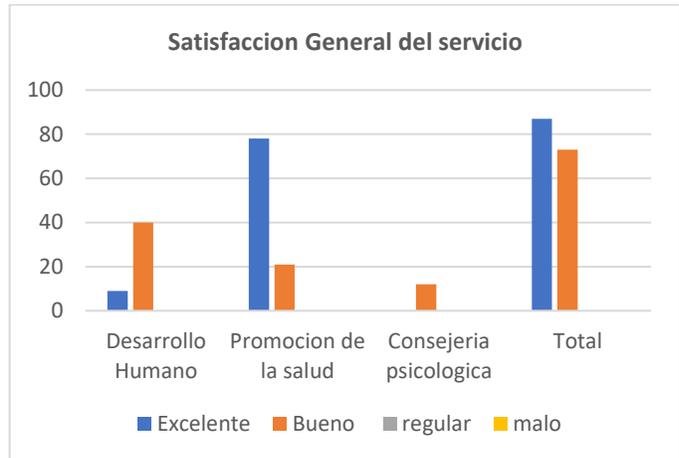


Análisis de Datos y recomendaciones

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 consejería psicológica se reporta un porcentaje que señala regular y ningún excelente, 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	9	78	0	87
Bueno	40	21	12	73
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Total	49	99	12	160



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	49	99	12	160
No	0	0	0	0
Total	49	99	12	160



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 en general. Se sugiere pensar en el marco de los servicios la implementación de algunos temas que sean sondeados con la comunidad educativa, 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

“Todo estuvo bien y es muy agradable”

"Nos ayudó a tener buenos hábitos alimenticios"

""Todo super rico y divertido"

“Deberían hacerlo más seguido, buen animador y profesor”

“Mas frecuencia en las actividades”

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 la 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