



**INFORME DE MEDICION DE PERCEPCCIÓN
DE LOS GRUPOS DE VALOR
FRENTE A LOS SERVICIOS DE INFOTEP
2022-1**

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivo
2. Conceptos básicos
3. Metodología aplicada

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

4.0 Proceso Bienestar Estudiantil

- 4.1 Ficha técnica
- 4.2 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de la Bienestar Estudiantil 2022-1 (ESTUDIANTES)
- 4.3 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de la Bienestar Estudiantil 2022-1 (OTROS PARTICIPANTES)

5.0 Proceso Gestión Académica

- 5.1 Ficha técnica
- 5.2 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de Gestión Académica
- 5.3 Comentarios y sugerencias

6.0 Proceso Extensión e Investigación

- 6.1 Ficha técnica
- 6.2 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de Extensión e Investigación 2022-1
- 6.3 Comentarios y sugerencias

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INFORMACIÓN GENERAL

1. OBJETIVO

Presentar los resultados de las encuestas de percepción del Instituto técnico de formación profesional de San Andrés y providencia INFOTEP Aplicada a los grupos de valor, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios que presta la entidad y de dicha manera visualizar si se esta cumpliendo los objetivos trazados en los planes y programadas de la entidad.

2. CONCEPTOS BASICOS

SERVICIO: Conjunto de actividades que buscan las necesidades de un cliente.

CLIENTE: Persona que adquiere los productos o servicios ofrecidos en la entidad. En nuestro caso los estudiantes son nuestros clientes.

SATISFACCIÓN: Es la sensación de bienestar cuando una persona hace realidad un deseo o ha cubierto una necesidad.

NECESIDAD: Es la carencia de algo que se considera necesario.

NIVEL DE SATISFACCIÓN: Es el grado de satisfacción que se presenta cuando el usuario adquiere el servicio de cada uno de nuestros grupos de valor.

Para identificar el nivel de satisfacción que experimentan nuestros usuarios, se establecieron cuatro niveles de satisfacción:

- **Muy Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente en un porcentaje alto no igual al cien (100).
- **Poco satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico es alcanzado en porcentajes muy por debajo del cincuenta por ciento (50%).
- **Insatisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico no alcanza las expectativas del cliente o estudiante.
- De igual manera se contempló la opción de **no aplica**, la cual se produce cuando la persona no adquirido el servicio y no puede manifestar su nivel de satisfacción.

3. METODOLOGÍA APLICADA

Según Formato de encuesta de satisfacción del cliente y se estableció la escala de calificación. Con lo que se elaboró una encuesta, donde se determinaron un total de 06 ítems, con una escala de calificación de 6 actitudes

Equivalencia porcentual:

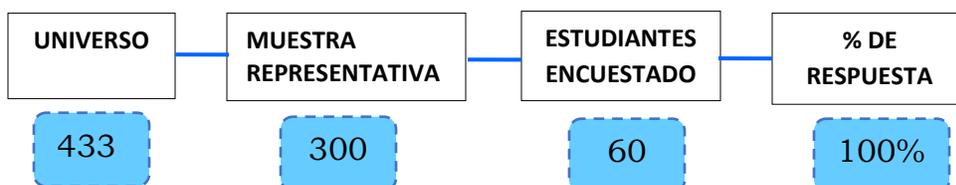
MS: Muy Satisfecho - 100%
S: Satisfecho - 80%
PS: Poco Satisfecho - 60%
I: Insatisfecho - 40%
MI: Muy insatisfecho - 20%
N/A: no aplica - 0%

Adicionalmente se establecieron preguntas abiertas, de percepción, y probabilidad, que proporcionan información relevante para identificar acciones de mejora en los servicios ofrecidos.

INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

4. PROCESO BIENESTAR ESTUDIANTIL

4.1 FICHA TÉCNICA



• Servicios¹ de Bienestar

Durante el primer semestre del 2022 se realizaron diferentes actividades enfocadas en los servicios del proceso de Bienestar Estudiantil:

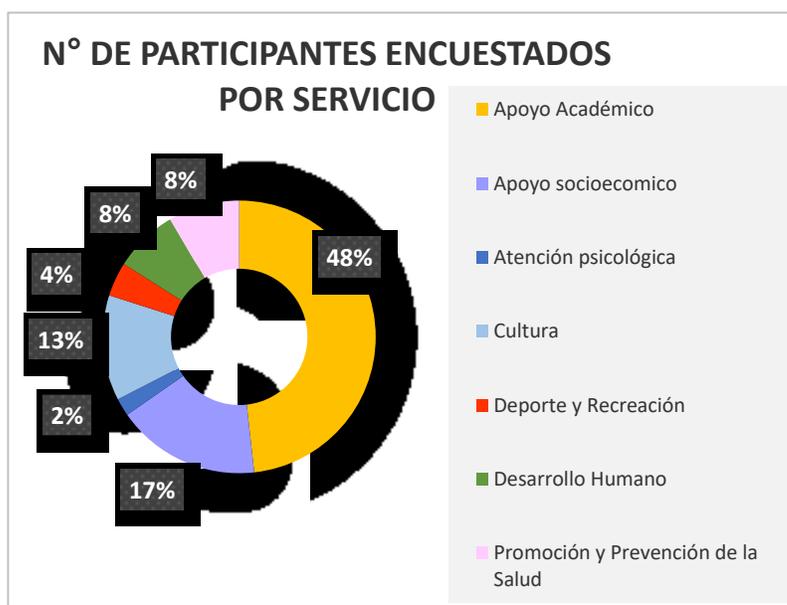
- ✓ Consejería y Orientación psicológica (atención Psicológica, Apoyo Académico, Apoyo Socio económico)
- ✓ Cultura, recreación y Deporte
- ✓ Promoción y Prevención de la Salud
- ✓ Talleres y capacitaciones (Desarrollo humano)
- ✓ Socialización de ofertas Laborales

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

4.2 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de la Bienestar Estudiantil 2022-1 (ESTUDIANTES)

- Numero de Participaciones encuestados por servicios de Bienestar

Nombre de los servicios de Bienestar	No. de Encuestados por servicio	Porcentaje de participación
Apoyo Académico	274	48%
Apoyo socioeconomico	97	17%
Atención psicológica	12	2%
Cultura	71	13%
Deporte y Recreación	23	4%
Desarrollo Humano	43	8%
Promoción y Prevención de la Salud	48	8%
Total	568	100%



Análisis de Datos

En concordancia con los datos anteriores, se registra que del número total de participantes, es decir de los 568 estudiantes encuestados dentro del desarrollo de las actividades y prestación de los servicios de bienestar, 274 estudiantes fueron beneficiarios de los servicios apoyo académico con un 48%, seguido de 97 estudiantes encuestados en el servicio de apoyo socioeconómico con 17%, con 13% encontramos los participantes del servicio de Cultura, en el rango del 8% encontramos los servicios de Desarrollo humano y promoción y prevención de la salud, en el servicio de deporte y recreación representan el 4% del personal encuestado y por ultimo encontramos el servicio de atención psicológica con un 2%. Para este último servicio es importante revisar a detalle por parte del líder del proceso la razón por la cual este servicio registra un porcentaje de muy baja participación.

- Atención recibida durante la prestación del servicio y/o actividad (cortesía, respeto, amabilidad, disposición)

Calificación	Apoyo Académico	%	Apoyo socioeconómico	%	Atención Psicológica	%	Cultura	%	Deporte y Recreación	%
Excelente	154	56%	36	37%	8	67%	43	61%	11	48%
Bueno	106	39%	55	57%	3	25%	28	39%	12	52%
Regular	9	3%	5	5%	1	8%	0	0%	0	0%
Malo	4	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	274	100%	97	100%	12	100%	71	100%	23	100%

Calificación	Desarrollo Humano	%	Promoción y prevención de la salud	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	15	35%	20	42%	287	51%
Bueno	28	65%	27	56%	259	46%
Regular	0	0%	1	2%	16	3%
Malo	0	0%	0	0%	5	1%
Deficiente	0	0%	0	0%	1	0%
Total	43	100%	48	100%	568	100%

Análisis de Datos

Para este indicador podemos observar que la mayoría de las personas que participaron en las diferentes actividades califican la atención recibida entre excelente y buena, donde el servicio de apoyo académico representa la mayor parte nivel participación y de satisfacción positiva. Por otra parte, podemos observar que los servicios de Atención psicológica, desarrollo humano, Deporte y recreación con baja participación al diligenciamiento de encuesta, es importante implementar estrategias para aumentar la participación o en su caso el diligenciamiento de la encuesta por parte de nuestros usuarios.

- Información recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Apoyo Académico	%	Apoyo socioeconómico	%	Atención Psicológica	%	Cultura	%	Deporte y Recreación	%
Excelente	127	46%	35	36%	6	50%	43	61%	14	61%
Bueno	126	46%	57	59%	5	42%	27	38%	9	39%
Regular	17	6%	4	4%	1	8%	1	1%	0	0%
Malo	3	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	274	100%	97	100%	12	100%	71	100%	23	100%

Calificación	Desarrollo Humano	%	Promoción y prevención de la salud	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	15	35%	18	38%	258	45%
Bueno	27	63%	29	60%	280	49%
Regular	1	2%	1	2%	25	4%
Malo	0	0%	0	0%	4	1%
Deficiente	0	0%	0	0%	1	0%
Total	43	100%	48	100%	568	100%

Análisis de Datos

Para esta calificación acerca de la información recibida tenemos un sostenido entre excelente y bueno, una proporción importante que muestra un alto 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.

- **Espacio físico donde se realizó la actividad y/o prestación del servicio**

Calificación	Apoyo Académico	%	Apoyo socioeconómico	%	Atención Psicológica	%	Cultura	%	Deporte y Recreación	%
Excelente	121	44%	27	28%	6	50%	39	55%	7	30%
Bueno	129	47%	62	64%	4	33%	32	45%	15	65%
Regular	17	6%	5	5%	1	8%	0	0%	1	4%
Malo	2	1%	2	2%	1	8%	0	0%	0	0%
Deficiente	5	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	274	100%	97	100%	12	100%	71	100%	23	100%

Calificación	Desarrollo Humano	%	Promoción y prevención de la salud	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	13	30%	17	35%	230	40%
Bueno	27	63%	28	58%	297	52%
Regular	3	7%	3	6%	30	5%
Malo	0	0%	0	0%	5	1%
Deficiente	0	0%	0	0%	6	1%
Total	43	100%	48	100%	568	100%

- **Horario de la prestación del servicio o realización de la actividad**

Calificación	Apoyo Académico	%	Apoyo socioeconómico	%	Atención Psicológica	%	Cultura	%	Deporte y Recreación	%
Excelente	118	43%	24	25%	9	75%	41	58%	11	48%
Bueno	115	42%	66	68%	3	25%	29	41%	12	52%
Regular	29	11%	6	6%	0	0%	1	1%	0	0%
Malo	6	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	6	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	274	100%	97	100%	12	100%	71	100%	23	100%

Calificación	Desarrollo Humano	%	Promoción y prevención de la salud	%	Total	Representación porcentual total
Excelente	14	33%	14	29%	231	41%
Bueno	27	63%	28	58%	280	49%
Regular	2	5%	6	13%	44	8%
Malo	0	0%	0	0%	7	1%
Deficiente	0	0%	0	0%	6	1%
Total	43	100%	48	100%	568	100%

- **Recursos utilizados para la prestación del servicio y/o realización de la actividad**

Calificación	Apoyo Académico	%	Apoyo socioeconómico	%	Atención Psicológica	%	Cultura	%	Deporte y Recreación	%
Excelente	145	53%	31	32%	6	50%	49	69%	11	48%
Bueno	110	40%	59	61%	4	33%	22	31%	12	52%
Regular	18	7%	5	5%	2	17%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	274	100%	97	100%	12	100%	71	100%	23	100%

Calificación	Desarrollo Humano	%	Promoción y prevención de la salud	%	Total	Representación porcentual total
Excelente	14	33%	20	42%	276	49%
Bueno	27	63%	27	56%	261	46%
Regular	1	2%	1	2%	27	5%
Malo	0	0%	0	0%	2	0%
Deficiente	1	2%	0	0%	2	0%
Total	43	100%	48	100%	568	100%

Análisis de Datos

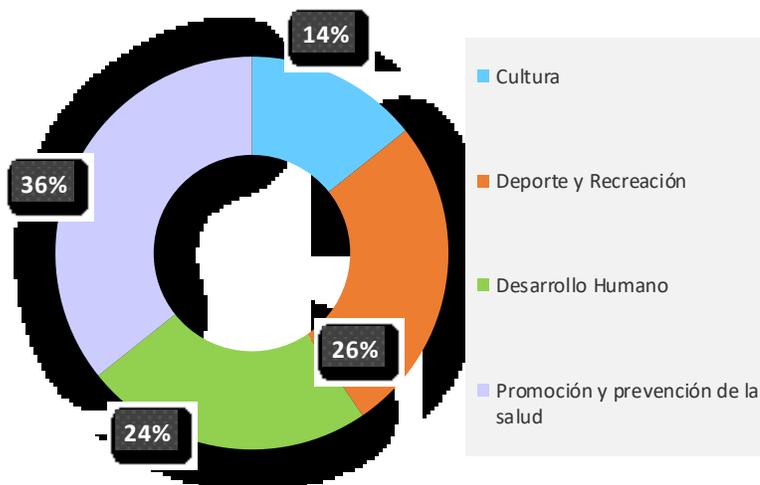
Para esta calificación se registra de nuevo una valoración general de un alto nivel de satisfacción, dos de los tres servicios valorados contaron con calificación entre bueno y excelente, solo prevención y promoción de la salud reporta un porcentaje que señalan regular, el cual no es un número muy alto,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

5.0 Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios de la Bienestar Estudiantil 2022-1 (OTROS PARTICIPANTES)

- Numero de Participaciones encuestados por servicios de Bienestar.

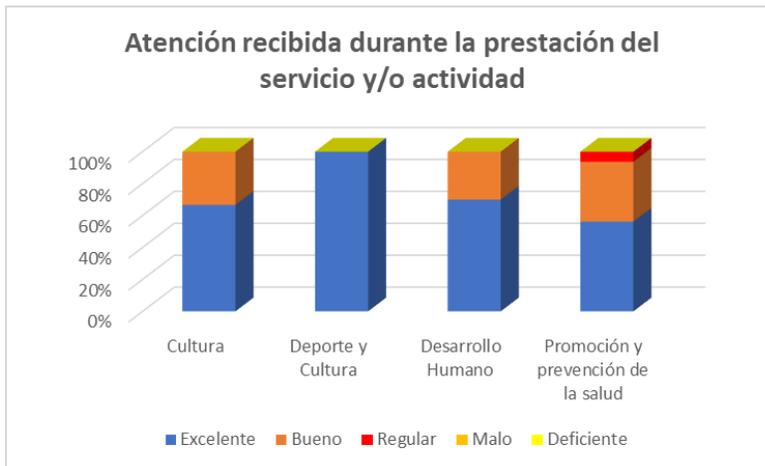
Nombre de los servicios de Bienestar	No. de Participantes por servicio	Porcentaje
Cultura	6	14%
Deporte y Recreación	11	26%
Desarrollo Humano	10	24%
Promoción y prevención de la salud	15	36%
Total	568	100%

Nº DE PARTICIPANTES ENCUESTADOS POR SERVICIO



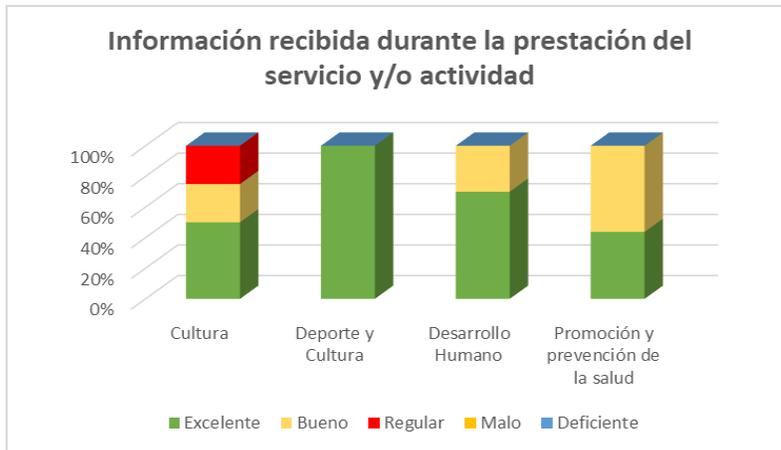
- Atención recibida durante la prestación del servicio y/o actividad (cortesía, respeto, amabilidad, disposición)

Calificación	Cultura	Deporte y Cultura	Desarrollo Humano	Promoción y prevención de la salud
Excelente	4	11	7	9
Bueno	2	0	3	6
Regular	0	0	0	1
Malo	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
Total	6	11	10	16



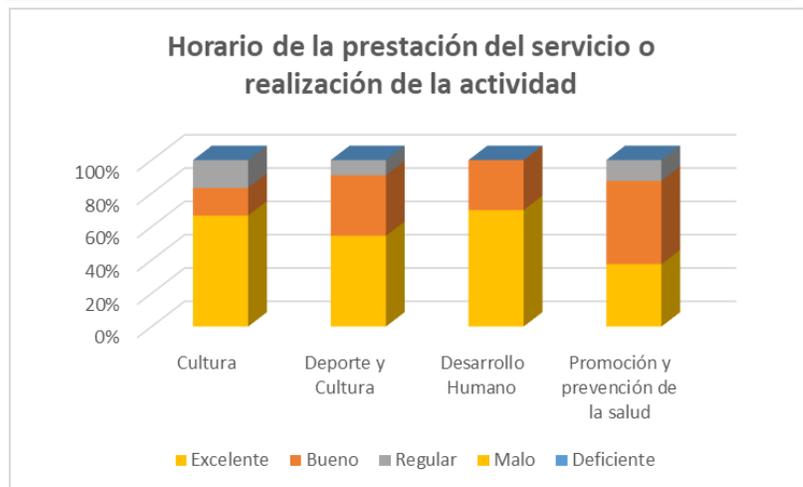
- Información recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Cultura	Deporte y Cultura	Desarrollo Humano	Promoción y prevención de la salud
Excelente	6	11	7	7
Bueno	3	0	3	9
Regular	3	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
Total	6	11	10	16



- **Espacio físico donde se realizó la actividad y/o prestación del servicio**

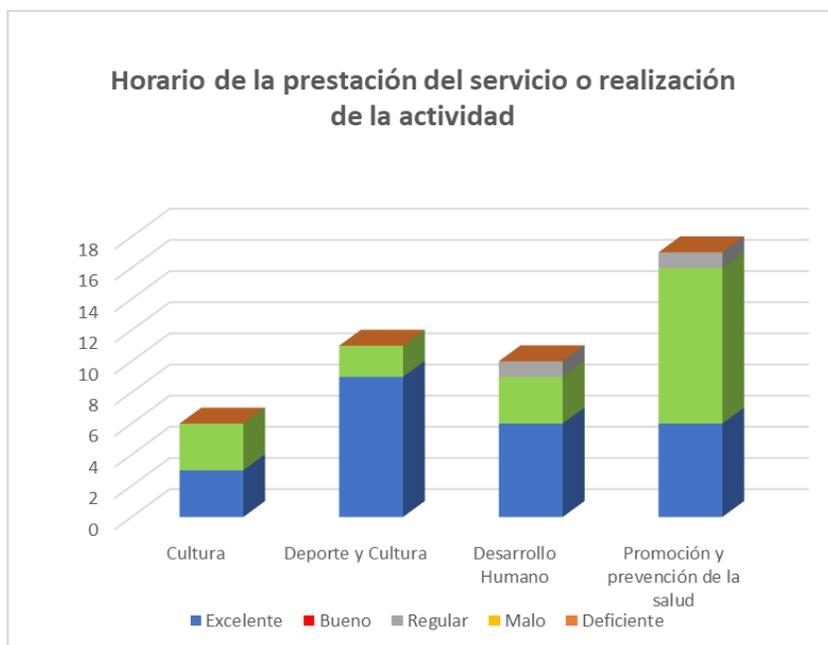
Calificación	Cultura	Deporte y Cultura	Desarrollo Humano	Promoción y prevención de la salud
Excelente	4	6	7	6
Bueno	1	4	3	8
Regular	1	1	0	2
Malo	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
Total	6	11	10	16



- **Horario de la prestación del servicio o realización de la actividad**

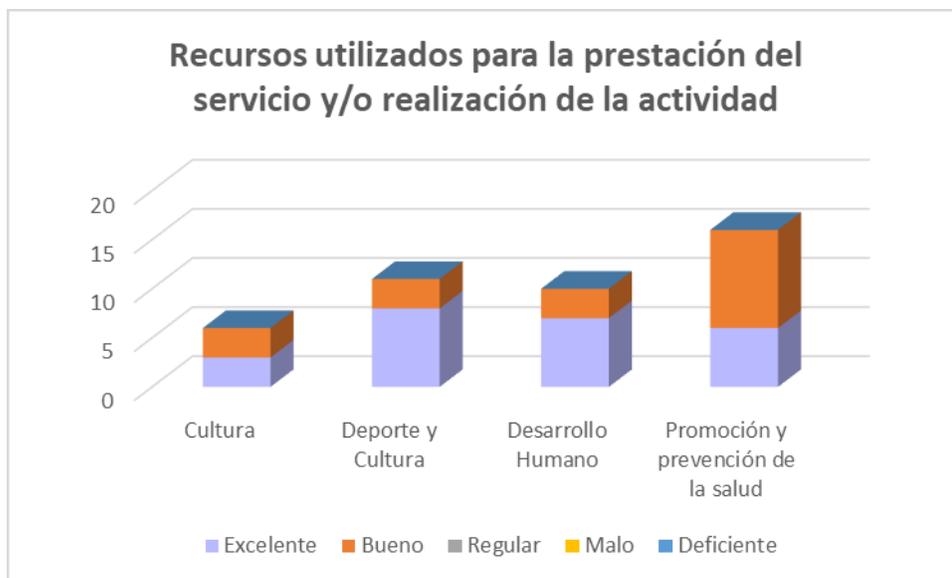
Calificación	Cultura	Deporte y Cultura	Desarrollo Humano	Promoción y prevención de la salud
Excelente	3	9	6	6
Bueno	3	2	3	10

Regular	0	0	1	1
Malo	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
Total	6	11	10	16



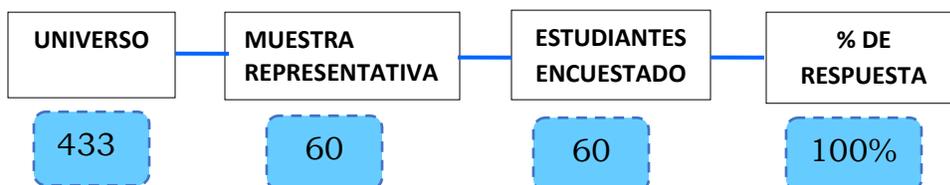
- **Recursos utilizados para la prestación del servicio y/o realización de la actividad**

Calificación	Cultura	Deporte y Cultura	Desarrollo Humano	Promoción y prevención de la salud
Excelente	3	8	7	6
Bueno	3	3	3	10
Regular	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	0
Total	6	11	10	16



5. Proceso Gestión Académica

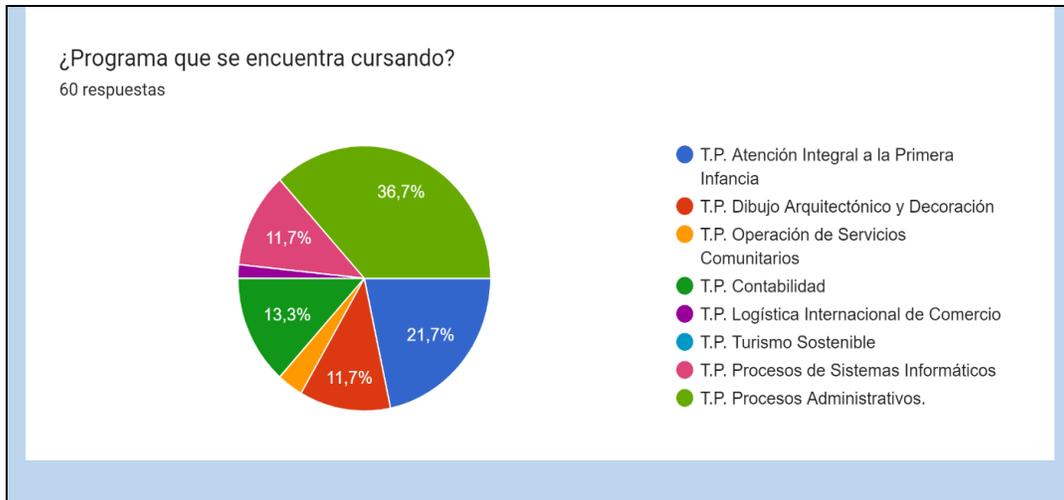
5.1 Ficha técnica



5.2 Resultado detallado encuesta 2022-1 (Proceso Gestión Académica)

- ¿Programa que se encuentra cursando?

Programa de formación	No. de Personas	Porcentaje
T.P Atención Integral a la Primera Infancia.	13	21.7%
T.P Dibujo Arquitectónico y Decoración.	7	11.7%
T.P Operación de Servicios Comunitarios.	2	3.3%
T.P Contabilidad.	8	13.3%
T.P Logística Internacional de Comercio.	1	1.7%
T.P Turismo Sostenible.	0	0%
T.P Procesos de Sistemas Informáticos.	7	11.7%
T.P Procesos Administrativos.	22	36.7%
Total	60	100%

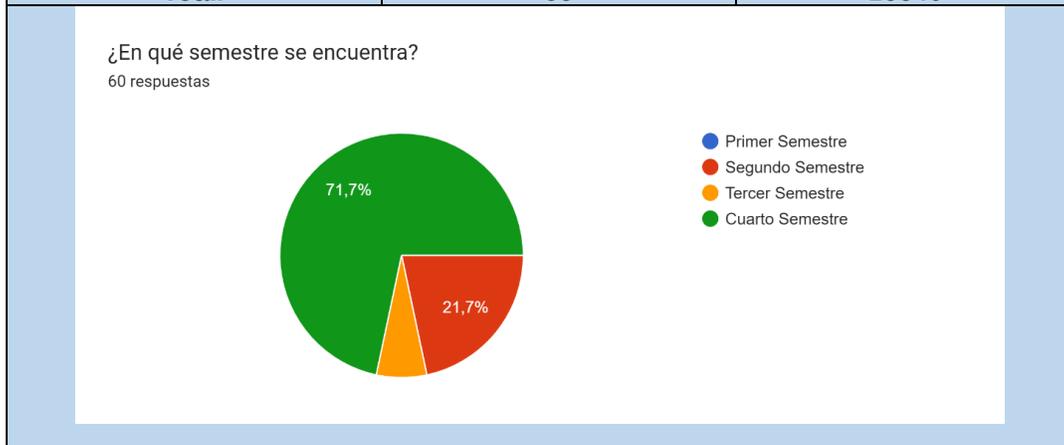


ANALISIS DE DATOS

Durante el 1er primer trimestre 2022 recibimos 60 respuestas referente a la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes, en donde contamos con una mayor participación de los estudiantes del técnico profesional de procesos administrativos corresponde a un 36,7% del total de la población encuestada.

- ¿En qué semestre se encuentra?

SEMESTRE	No. de Personas	Porcentaje
Primer Semestre	0	0%
Segundo Semestre	13	21,7%
Tercer Semestre	4	6,7%
Cuarto Semestre	43	71,7%
Total	60	100%



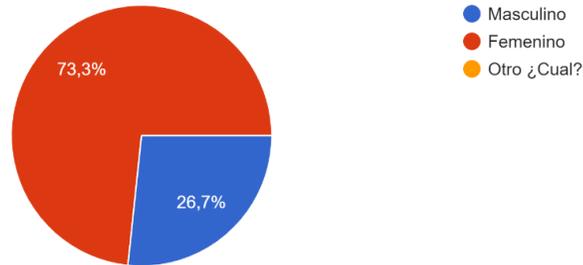
ANALISIS DE DATOS

Podemos observar que se obtuvo que el 71.7% de participación de los estudiantes que se encuentran en 4to cuarto semestre al momento de de aplicación de la encuesta. Es importante tener en cuenta que no se presentó diligenciamiento de la misma por parte de los estudiantes del 1er primer semestre.

- ¿Cuál es su género?

Género	No. de Personas	Porcentaje
Femenino	13	73.3%
Masculino	7	26.7%
Otro ¿Cuál?	0	0%
Total	60	100%

¿Cuál es su género?
60 respuestas



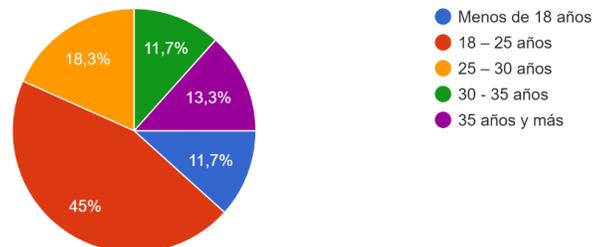
ANALISIS DE DATOS

Como se puede observar en el grafico arroja que un 73.3% de nuestros estudiantes encuestados son género femenino y un 26.07% son masculino. La opción de respuesta de otro ¿cuál? Presenta un 0% de respuestas recibidas.

- Por favor, selecciona la categoría de edad a la que perteneces:

Rango de edad	No. de Personas	Porcentaje
Menos de 18 años	7	11.7%
18 - 25 años	27	45%
25 - 30 años	11	18.3%
30 - 35 años	7	11.7%
35 años y más	8	13.3%
Total	60	100%

Por favor, selecciona la categoría de edad a la que perteneces:
60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

Al categorizar a los encuestados por rango de edad permite definir las variables demográficas de la población estudiantil que participo en la encuesta de satisfacción gestión académica y así identificar si comparten las mismas características.

Por lo que observamos que las personas encuestadas entre 18 - 25 años edades presentan un mayor diligenciamiento con un 45%, en el rango entre 25 - 30 años con porcentaje de 18.3%, los de 35 años y más con un 13.3% y por igual de participación de un 11.7% encontramos a los encuestados entre 30 -35 años y a los menores de 18 años.

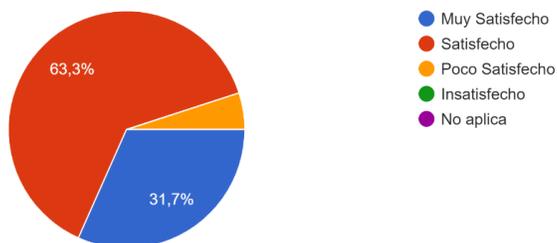
CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

ACADÉMICO

- El proceso de matrícula en la institución

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	19	31.7%
Satisfecho	38	63.3%
Poco Satisfecho	3	5%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

El proceso de matrícula en la institución.
60 respuestas



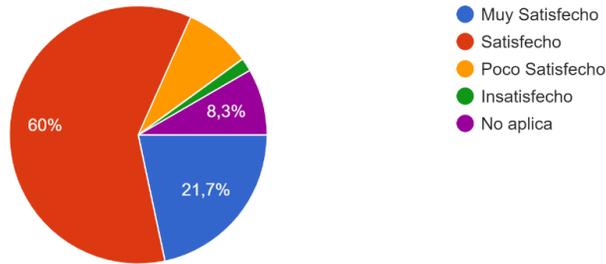
ANALISIS DE DATOS

Como se puede observar en el grafico que un 63.3% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** del proceso de matrícula en la institución.

- El proceso de solicitud de los certificados de estudio

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	13	21.7%
Satisfecho	36	60%
Poco Satisfecho	5	8.3%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	5	8.3%
Total	60	100%

El proceso de solicitud de los certificados de estudio.
60 respuestas



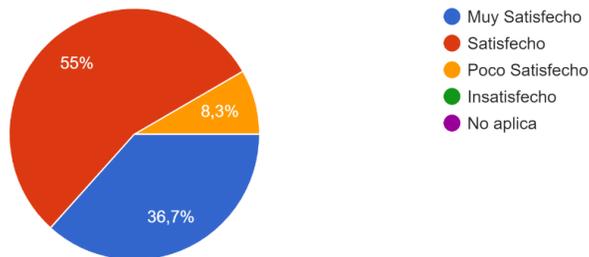
ANALISIS DE DATOS

Como se puede observar que el 60% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** del proceso de solicitud de certificados de estudio.

- ¿Qué tan satisfecha(o) esta con los profesores?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	22	36.7%
Satisfecho	33	55%
Poco Satisfecho	5	8.3%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

¿Qué tan satisfecha(o) esta con los profesores?
60 respuestas

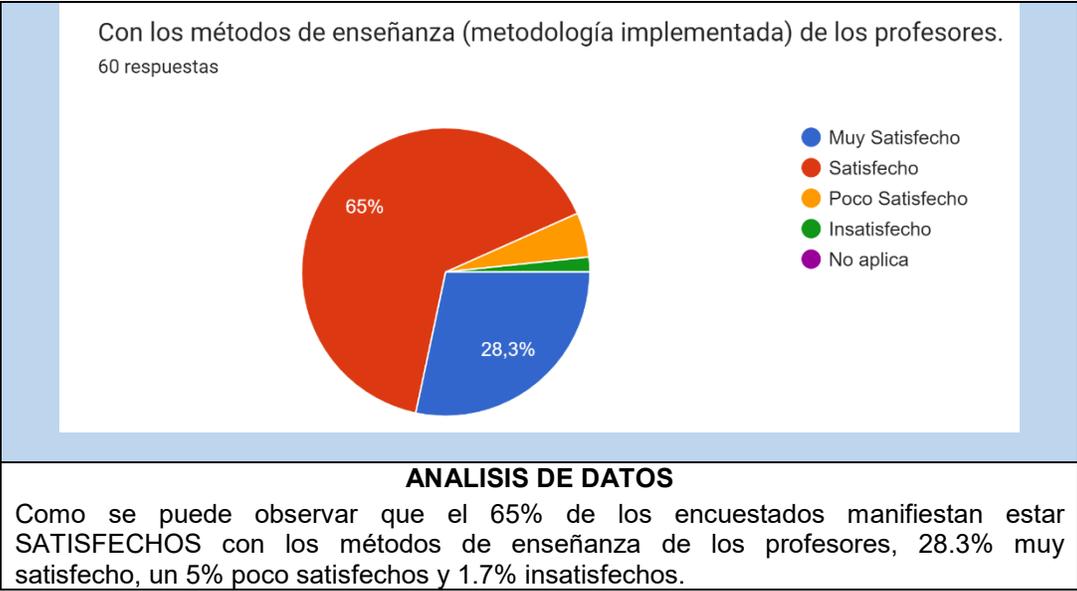


ANALISIS DE DATOS

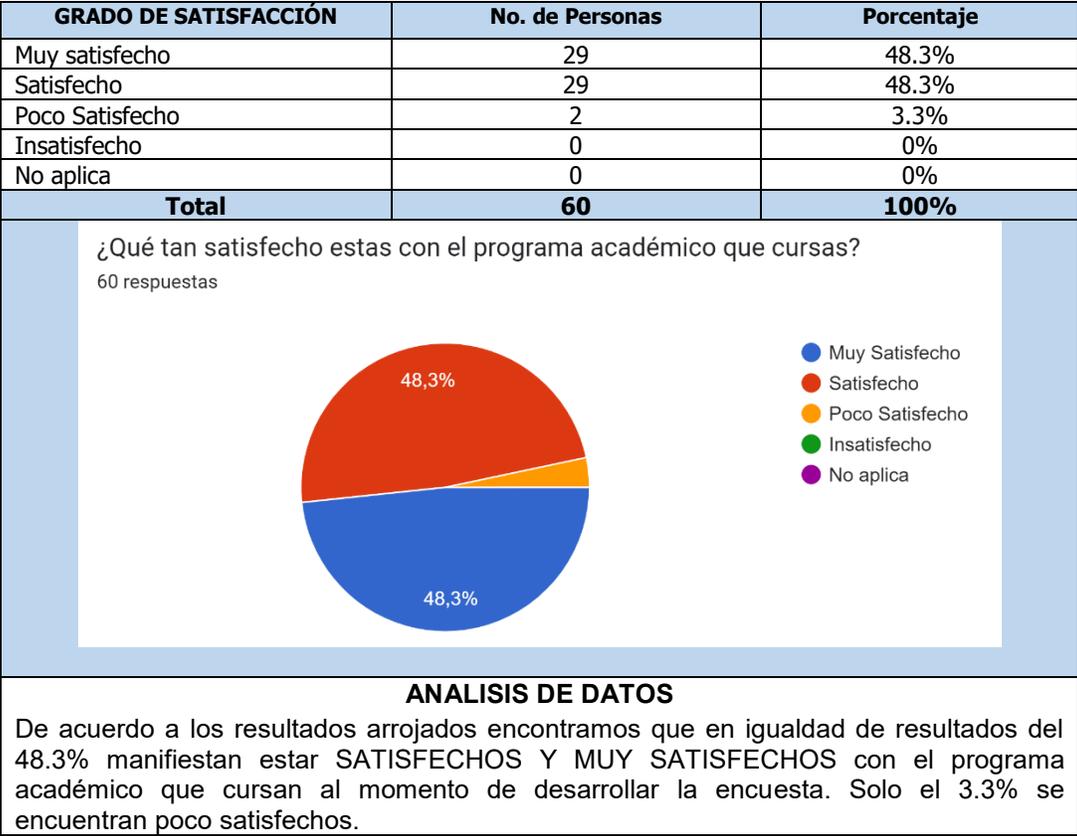
Como se puede observar que el 55% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con los profesores, 46.7% muy satisfecho y un 8.3% poco satisfechos.

- Con los métodos de enseñanza (metodología implementada) de los profesores

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	17	28.3%
Satisfecho	39	65%
Poco Satisfecho	3	5%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	0	0%
Total	60	100%



- ¿Qué tan satisfecho estas con el programa académico que cursas?



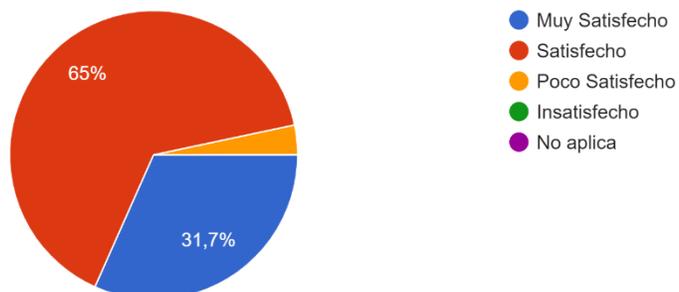
- ¿Qué tan Satisfecho estas con el personal de apoyo académico de la institución?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	19	31,7%

Satisfecho	39	65%
Poco Satisfecho	2	3.3%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

¿Qué tan Satisfecho estas con el personal de apoyo académico de la institución?

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

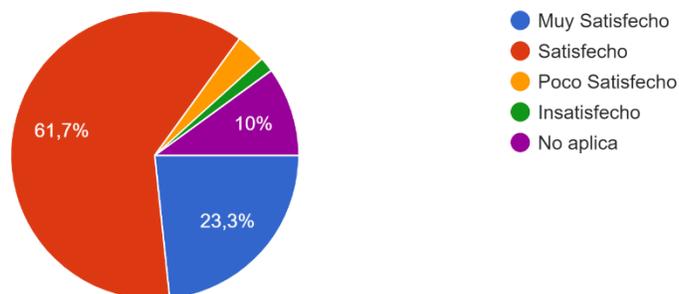
Como se puede observar que el 65% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con el personal de apoyo académico de la institución, 31.7% muy satisfecho, y un 3.3% poco satisfechos.

- Prácticas pedagógicas

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	14	23.3%
Satisfecho	37	61.7%
Poco Satisfecho	2	3.3%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	6	10%
Total	60	100%

Prácticas pedagógicas

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

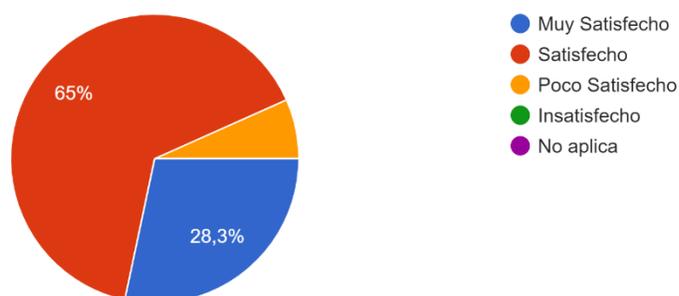
Observamos que el 61.7% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las prácticas pedagógicas, 23.3% muy satisfecho, el 10% no aplica, 3.3% poco satisfecho y 1.7% insatisfecho.

- Acceso al material en la biblioteca.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	17	28.3%
Satisfecho	39	65%
Poco Satisfecho	4	6.7%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

Acceso al material en la biblioteca.

60 respuestas



ANÁLISIS DE DATOS

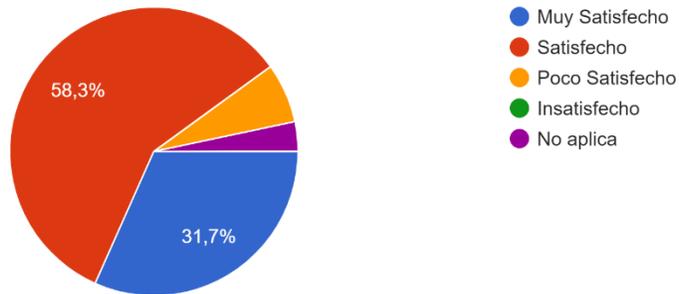
Como se puede observar que el 65% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con el acceso al material en la biblioteca, 28.3% muy satisfecho, y un 6.7% poco satisfechos.

- Laboratorio o salas de sistemas

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	19	31.7%
Satisfecho	35	58.3%
Poco Satisfecho	4	6.7%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	2	3.3%
Total	60	100%

Laboratorio o salas de sistemas

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

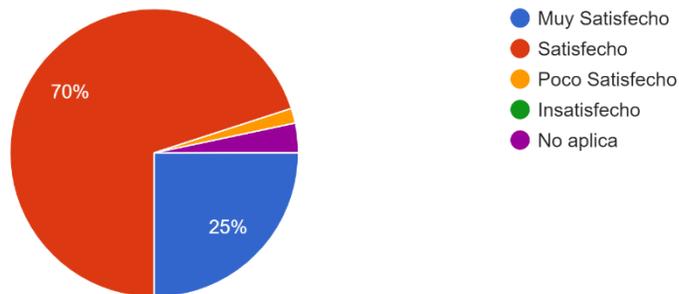
Observamos que el 58.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con el laboratorio o salas de sistemas, 31.7% muy satisfecho, el 6.7% poco satisfecho y 3.3% no aplica.

- Tutorías – realizada por profesores.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	15	25%
Satisfecho	42	70%
Poco Satisfecho	1	1.7%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	2	3.3%
Total	60	100%

Tutorías – realizada por profesores.

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

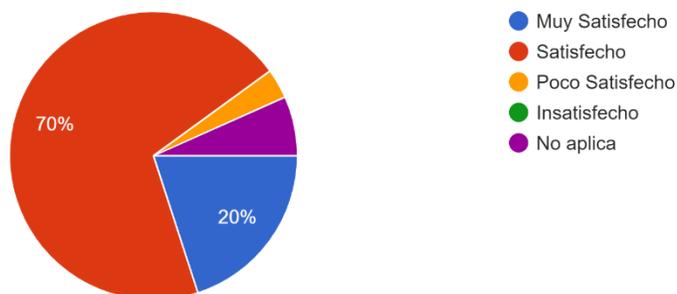
Observamos que el 70% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las tutorías realizada por profesores, 25% muy satisfecho, el 3.3% no aplica, y 1.7% poco satisfecho.

- Monitorias - realizadas por compañeros.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	12	20%
Satisfecho	42	70%
Poco Satisfecho	2	3.3%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	4	6.7%
Total	60	100%

Monitorias - realizadas por compañeros.

60 respuestas



ANÁLISIS DE DATOS

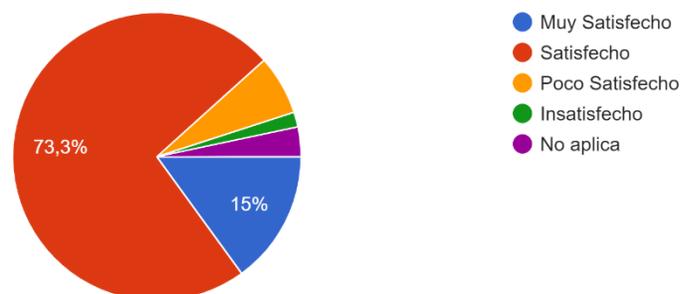
Observamos que el 70% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las monitorias realizadas por compañeros, 20% muy satisfecho, 3.3% poco satisfecho, y el 6.7% no aplica.

- Corredor Lector.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	9	15%
Satisfecho	44	73.3%
Poco Satisfecho	4	6.7%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	2	3.3%
Total	60	100%

Corredor Lector.

60 respuestas



ANÁLISIS DE DATOS

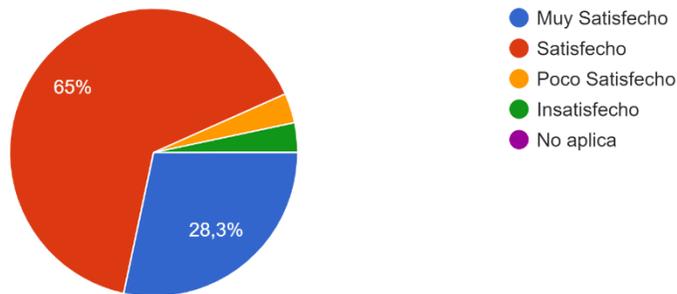
Observamos que el 73.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con la estrategia implementada por coordinación académica de corredor lector, 15% muy satisfecho, 6.7% poco satisfecho, el 3.3% no aplica y 1.7% insatisfecho.

SERVICIOS DE LAS SIGUIENTES ÁREAS

- Cafetería: limpieza del espacio

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	17	28.3%
Satisfecho	39	65%
Poco Satisfecho	2	3.3%
Insatisfecho	2	3.3%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

Cafetería: limpieza del espacio.
60 respuestas



ANÁLISIS DE DATOS

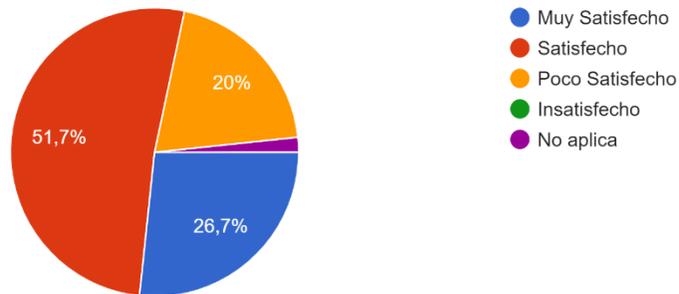
De acuerdo al resultado obtenido podemos identificar que el 65% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con la limpieza del espacio de la cafetería, el 28.3% muy satisfecho, un 3.3% poco satisfecho, y el 3.3% insatisfecho.

- Cafetería: variedad de alimentos disponibles.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	16	26.7%
Satisfecho	31	51.7%
Poco Satisfecho	12	20%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	1	1.7%
Total	60	100%

Cafetería: variedad de alimentos disponibles.

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

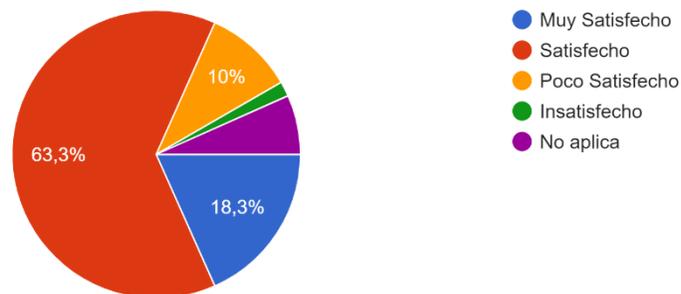
El resultado obtenido referente a la variedad de los alimentos el 51.7% están SATISFECHOS, el 26.7% muy satisfecho, un 20% poco satisfecho, y el 1.7% no aplica o no adquirido dichos servicios.

- Servicio de ventanilla única

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	11	18.3%
Satisfecho	38	63.3%
Poco Satisfecho	6	10%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	4	6.7%
Total	60	100%

Servicio de ventanilla única

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

Del servicio prestado en ventanilla única el 63.3% se encuentra SATISFECHO, 18.3% muy satisfecho, 10% poco satisfecho, el 6.7% no aplica y 1.7% insatisfecho.

INSTALACIONES FÍSICAS

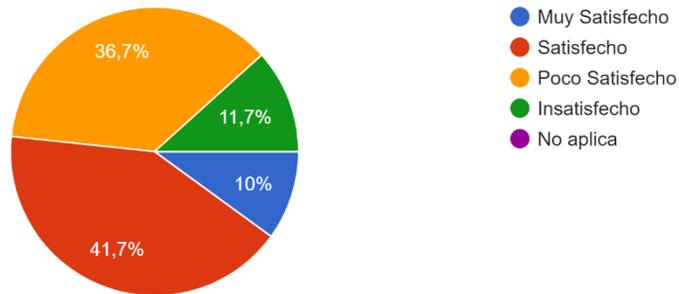
- Ventilación de las aulas de clases

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	6	10%

Satisfecho	25	41.7%
Poco Satisfecho	22	36.7%
Insatisfecho	7	11.7%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

Ventilación de las aulas de clases.

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

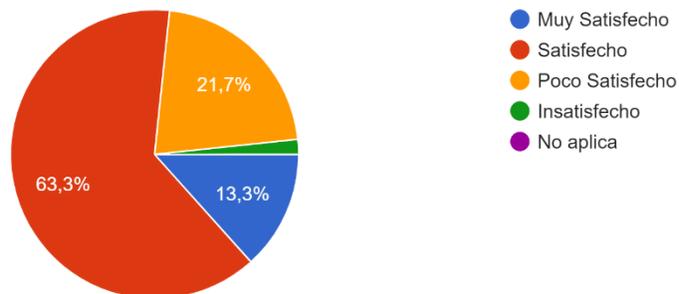
El 41.7% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con la ventilación de las aulas de clases, 36.7% poco satisfecho, 11.7% insatisfecho, el 10% muy satisfecho. Referente a este aspecto se evidencia una brecha mínima de diferencia para lograr un mayor grado de satisfacción en este aspecto.

- Comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	8	13.3%
Satisfecho	38	63.3%
Poco Satisfecho	13	21.7%
Insatisfecho	1	1.7%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

Comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases.

60 respuestas



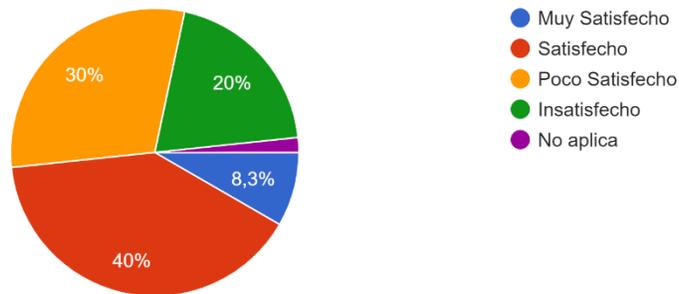
ANÁLISIS DE DATOS

El 63.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con la comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases, 21.7% poco satisfecho, 13.3% muy satisfecho, el 1.7% Insatisfecho.

- Estado físico de los baños

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	5	8.3%
Satisfecho	24	40%
Poco Satisfecho	18	30%
Insatisfecho	12	20%
No aplica	1	1.7%
Total	60	100%

Estado físico de los baños.
60 respuestas



ANÁLISIS DE DATOS

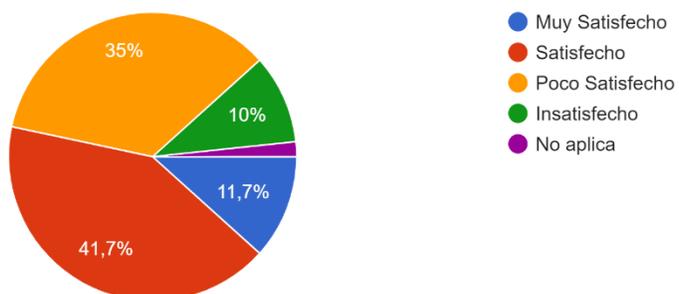
El 40% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con estado físico de los baños, 30% poco satisfecho, 20% insatisfecho, el 8.3% muy satisfecho y el 1.7% no aplica. Se evidencia que un gran porcentaje no están a gusto con el estado físico de este espacio.

- Limpieza de los baños

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	7	11.7%
Satisfecho	25	41.7%
Poco Satisfecho	21	35%
Insatisfecho	6	10%
No aplica	1	1.7%
Total	60	100%

Limpieza de los baños.

60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

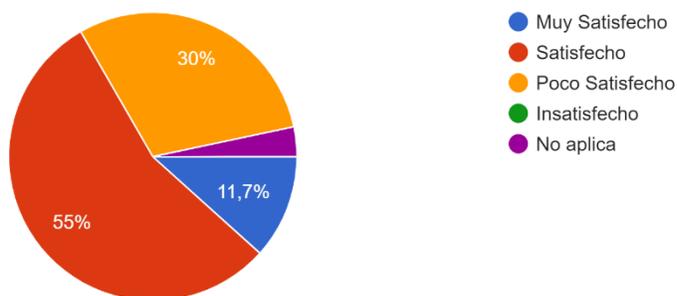
Frente este servicio el 41.7% se encuentran SATISFECHOS con la limpieza de los baños, 35% poco satisfecho, 11.7% muy satisfecho, el 10% Insatisfecho, y 1.7% no aplica.

- Estado de la infraestructura

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	7	11.7%
Satisfecho	33	55%
Poco Satisfecho	18	30%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	2	3.3%
Total	60	100%

Estado de la infraestructura

60 respuestas

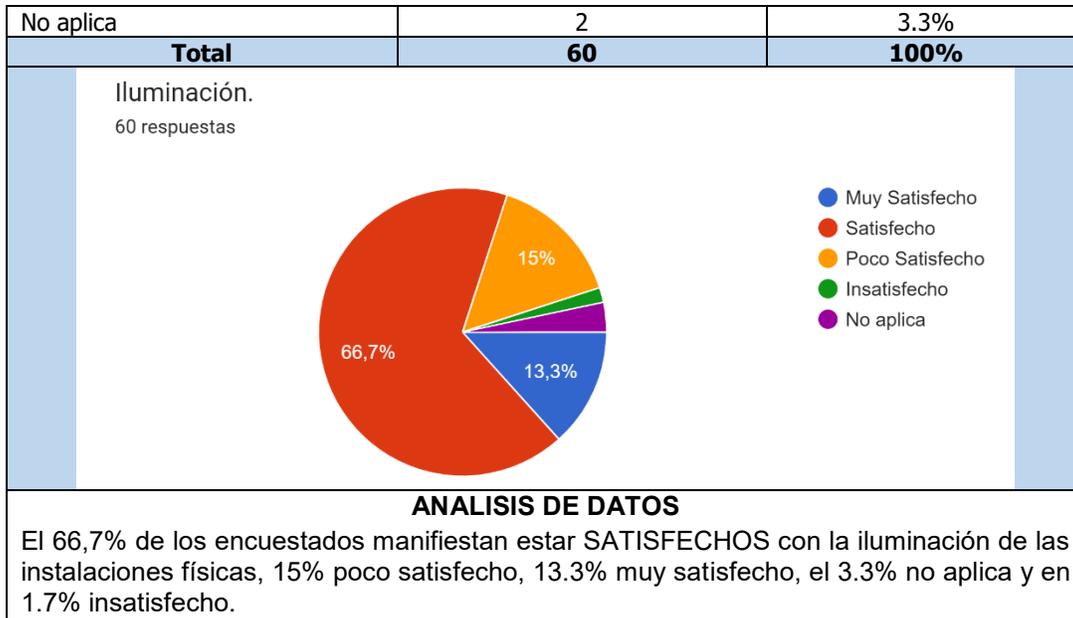


ANALISIS DE DATOS

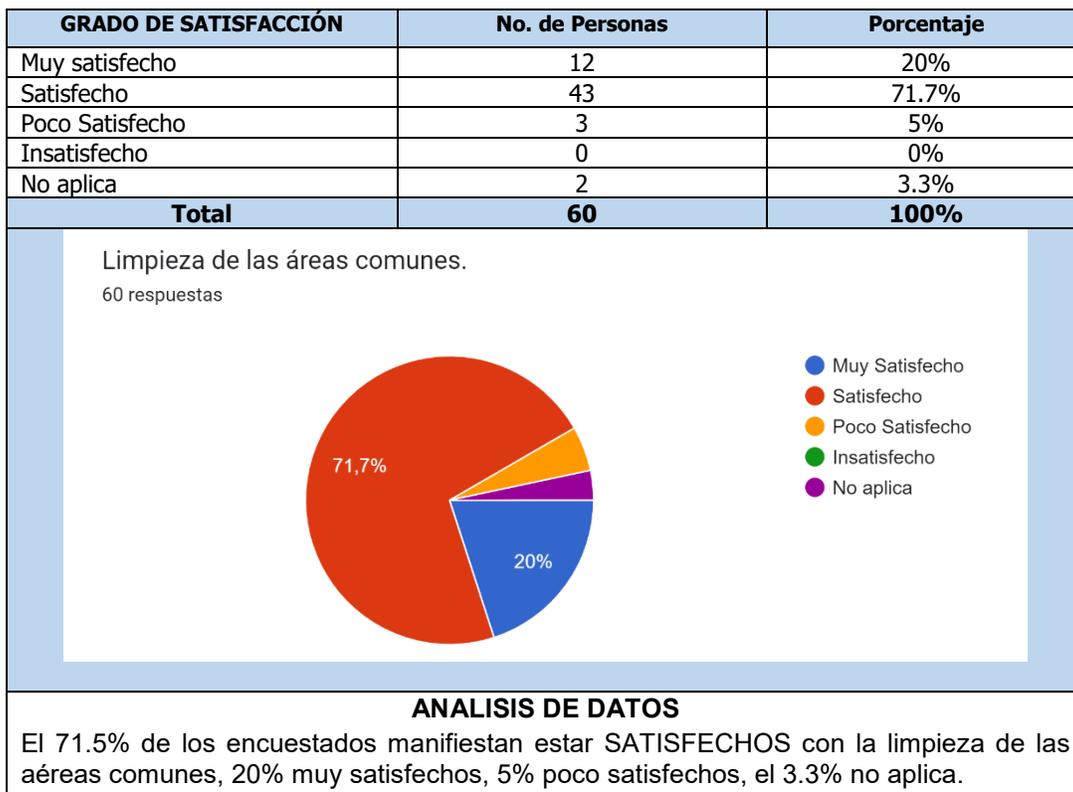
El 55% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con estado de la infraestructura, 30% poco satisfecho, 11.7% muy satisfecho, el 3.3% no aplica.

- Iluminación

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	8	13.3%
Satisfecho	40	66.7%
Poco Satisfecho	9	15%
Insatisfecho	1	1.7%



- Limpieza de las áreas comunes

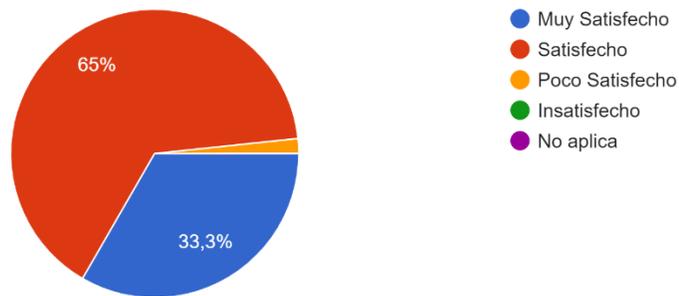


PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

- ¿Qué tan satisfecho te sientes durante tu experiencia vivida dentro de la institución?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	20	33.3%
Satisfecho	39	65%
Poco Satisfecho	1	1.7%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

¿Qué tan satisfecho te sientes durante tu experiencia vivida dentro de la institución?
60 respuestas



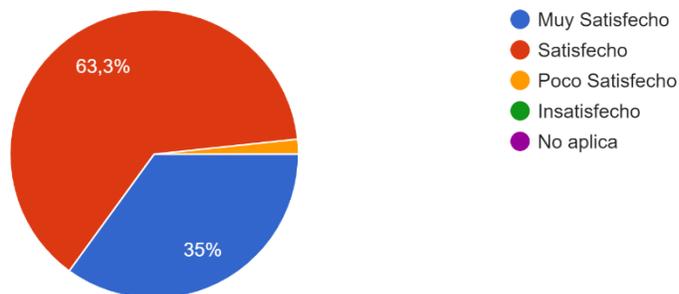
ANALISIS DE DATOS

El 65% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las experiencias vividas dentro de la institución, 33.3% muy satisfechos, 1.7% poco satisfecho.

- ¿Qué tan satisfecho estas con el ambiente universitario?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	21	35%
Satisfecho	38	63.3%
Poco Satisfecho	1	1.7%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
Total	60	100%

¿Que tan satisfecho estas con el ambiente universitario?
60 respuestas



ANALISIS DE DATOS

El 63.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con el ambiente universitario que evidencia en la institución, 35% muy satisfechos, 1.7% poco satisfecho.

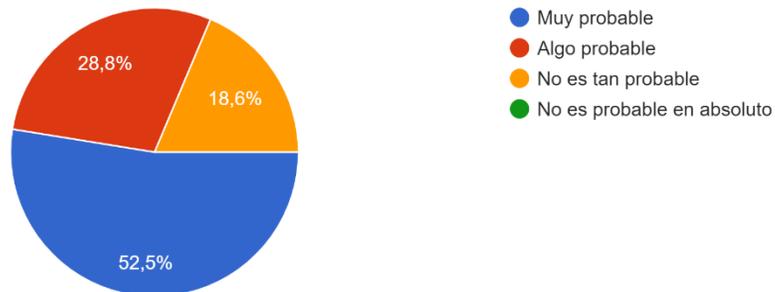
RECOMENDACIÓN

- ¿Qué probabilidades hay de que continúes asistiendo a esta institución el próximo año?

GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Muy probable	31	52.5%
Algo probable	17	28.8%
No es tan probable	11	18.6%
No es probable en absoluto	0	0%
Total	59	100%

¿Qué probabilidades hay de que continúes asistiendo a esta institución el próximo año?

59 respuestas



ANALISIS DE DATOS

El 52.5% de los encuestados manifiestan que es MUY PROBABLE que continúe asistiendo a la institución el próximo año, 28.8% algo probable, 18.6% no es tan probable.

- Si se te dan la oportunidad, ¿estás dispuesto a cursar otro programa en la institución?

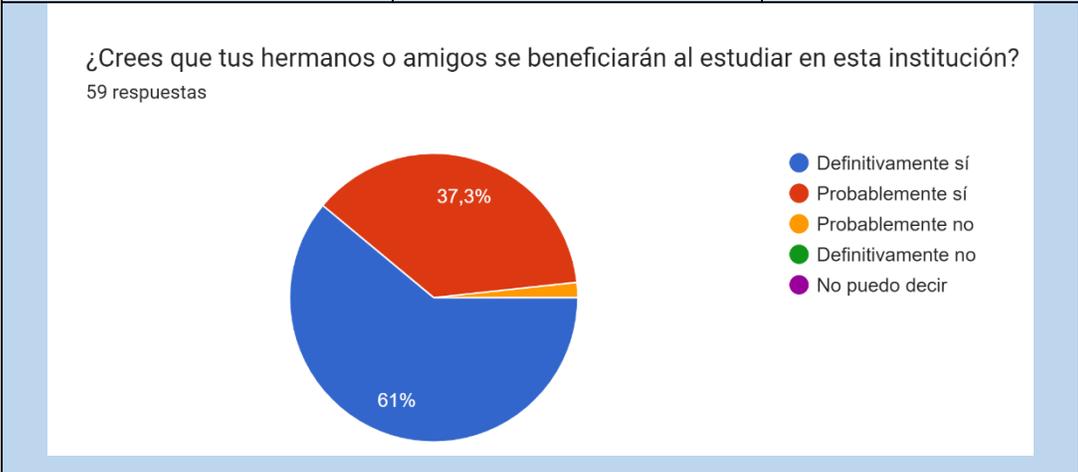
GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Definitivamente sí	34	56.7%
Probablemente sí	18	30%
Probablemente no	5	8.3%
Definitivamente no	1	1.7%
No puedo decir	2	3.3%
Total	60	100%



ANALISIS DE DATOS
DEFINITIVAMENTE SÍ con un 56.7%, y PROBABLEMENTE SÍ con un 30%, son las opciones con mayor porcentaje de respuesta referente a la probabilidad de si le dan la oportunidad cursar otro programa en la institución.

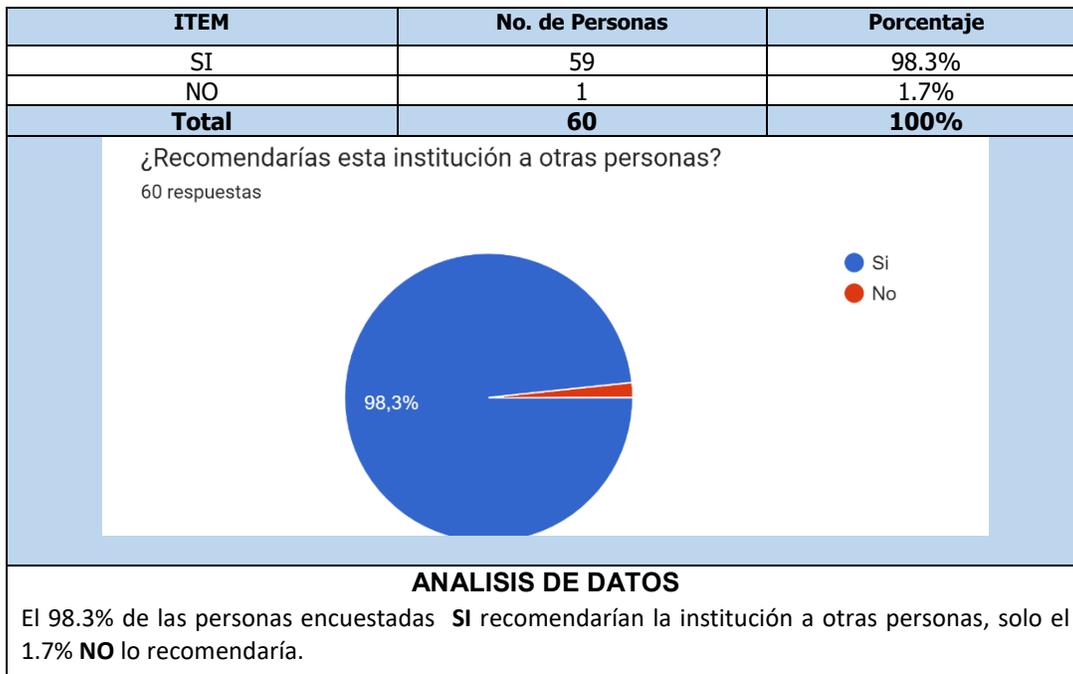
- ¿Crees que tus hermanos o amigos se beneficiarán al estudiar en esta institución?

GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Definitivamente sí	36	61%
Probablemente sí	22	37.3%
Probablemente no	1	1.7%
Definitivamente no	0	0%
No puedo decir	0	0%
Total	59	100%



ANALISIS DE DATOS
DEFINITIVAMENTE SÍ con un 61%, y PROBABLEMENTE SÍ con un 37.3%, son las opciones con mayor porcentaje de respuesta referente a la probabilidad de si sus hermanos o amigos se beneficiarían al estudiar en esta institución.

- ¿Recomendarías esta institución a otras personas?



Observaciones y Comentarios

De las 60 personas encuestas encontramos que 33 plasmaron sus comentarios y observaciones respecto a que áreas consideran que deben ser mejorados. Es importante resaltar que varias de las respuestas son mencionadas en varias ocasiones.

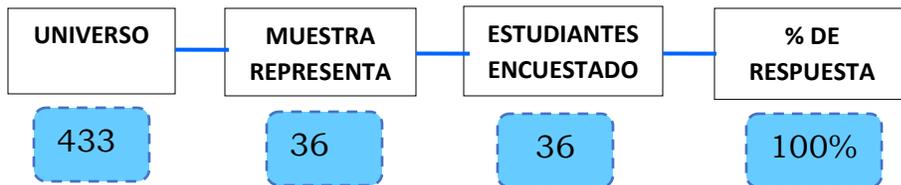
Por consiguiente, presentamos las más destacados:

- *“El abanico en los salones, hace mucho calor en las noches y falta aire, preferiblemente aire acondicionado sí es posible, muchas gracias”.*
- *“Las aéreas que deberían de ser mejoradas son los baños tienen muy mal aspecto y las aulas de clase del primer piso q tengan implementos de ventilación”.*
- *“Baños y ventilación de los salones de clases”.*
- *“Falta de ventiladores en las aulas, sillas incómodas y se parten”.*
- *“Los baños, más comida sana en la cafetería”.*
- *“secretaria”.*
- *“baños”.*
- *“Comunicación”.*
- *“La iluminación”.*
- *“Me encanta estudiar en el INFOTEP y los profesores super amables y saben explicar muy bien, me siento en familia y muy querido en esta institución, solo me gustaría mucho que mejorarán el servicio en los baños pues les falta una buena mejoría y mantenimiento. Muchas gracias.”*
- *“Limpieza de baños”*
- *“La limpieza de los baños”*

- “Los baños, más sillas mientras esperamos la hora de clases, sillas adecuadas porque para nosotros los gorditos nos es muy incómodo, y con este calor que haya aire acondicionado en las aulas o más ventiladores que funcionen”.
- “En las aulas de clase más abanicos. Por favor el internet en las aulas de clase”.
- “La ventilación de los salones”.
- “Vincular más los docentes con los estudiantes para ser más eficaces las clases, manejar la programación para cursar a distancia”.
- “Baños, salas de informática, iluminación de pasillo, certificados por la página”.
- “Ventiladores, puertas de los baños, iluminación en las escaleras”.
- “Vincular con universidades para la homologación del cursó y seguir escalando a tecnólogo y posteriormente al profesional”.
- “Que por favor asignen universidad de afuera para poder profesionalizarse es la carrera”.
- “Las aulas, la cafetería, los baños”.
- “Los baños y la ventilación en los salones”.
- “El salón 301 en la tarde hace mucho calor”.
- “Los baños, y algunos salones que el cielo raso no se encuentra en muy buen estado”.
- “Solo los baños”.

Proceso Extensión e Investigación

Ficha técnica



8.0 Resultado detallado encuesta 2022-1

• Actividades de los Servicios de Extensión:

Actividad de servicio	N° Personas que diligenciaron la encuesta
Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	6
Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	15
Actualización tributaria	10
Derechos Humanos	5
Total	36

1. ¿La calidad de los contenidos educativos ofrecidos en el Programa académico fue....? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	3	50%	6	40%	2	20%	2	40%	13	36%
Buena	3	50%	9	60%	6	60%	3	60%	21	58%
Regular	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
Mala	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

2. ¿La intensidad horaria o créditos del Programa académico fue....? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	2	33%	5	33%	1	10%	1	20%	9	25%
Buena	4	67%	10	67%	6	60%	4	80%	24	67%
Regular	0	0%	0	0%	3	30%	0	0%	3	8%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

3. ¿La profundidad de los temas o contenidos del Programa académico fue....? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	8	53%	3	30%	1	20%	16	44%
Buena	2	33%	7	47%	7	70%	4	80%	20	56%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

4. ¿El Programa académico hizo aportes a su conocimiento? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Si	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

5. ¿El Programa académico cumplió con los objetivos y pensum establecidos? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Sí	6	100%	15	100%	9	90%	5	100%	35	97%
No sabe/No responde	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

6. ¿Recomendaría a otras personas este Programa académico? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Sí	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

7. ¿Qué recomendaciones hace a INFOTEP para mejorar el Programa académico? (pregunta abierta)

- *Crear convenios con universidades para poder llegar a un título profesional*
- *Siguen con los procesos tal y como están*
- *Más conferencias como de este tipo para fortalecer nuestro conocimiento*
- *Muchas materias de relleno*
- *Tenes muy en cuenta los proyectos que haces los estudiantes.*
- *Recomendaría hacer más seguido este tipo de conferencias*
- *Que las clases sean más dinámicas*
- *Hacer conferencias más seguido con diferentes ponientes de diferentes áreas especializadas*
- *Que sigan haciendo aportes y complementado con métodos diferentes que faciliten el aprendizaje y que no sea aburrido*

- *Mas conferencias como estas*
- *Que se difunda más entre la comunidad educativa*
- *Que pongan más luz en los pasillos es una condición insegura*
- *Que nos animemos*
- *Los aires o abanicos en los salones porque hace mucho calor*
- *Excelente todo*
- *Realizar seminarios más frecuentes como apoyo*
- *más capacitaciones*
- *Puntualidad, orden de los expositores,*
- *Realizar estos talleres en un salón con tecnología para todos los asistentes*
- *Que sea más tiempo para profundizar aún más.*
- *Fraccionamiento de los temas*
- *Que tenga en cuenta los requerimientos y solicitudes que hacen los entes de control.*
- *que hagan capacitaciones más seguidas*
- *Realizarlo tipo diplomado*
- *Más tiempo para aplicar ejemplos dentro del curso*
- *Excelente, muy oportuno*
- *Sin observaciones*

8.1. Competencias laborales (formación, experiencia, habilidades)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	3	50%	7	47%	5	50%	2	40%	17	47%
Buena	3	50%	8	53%	5	50%	3	60%	19	53%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

8.2. Dominio de otro idioma (diferente al español)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	3	50%	6	40%	3	30%	2	40%	14	39%
Buena	2	33%	9	60%	4	40%	2	40%	17	47%
No sabe/ No responde	0	0%	0	0%	3	30%	1	20%	4	11%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	32	100%

8.3. Dominio del tema o contenidos

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	3	50%	6	40%	4	40%	2	40%	15	42%
Buena	3	50%	8	53%	5	50%	3	60%	19	53%
No sabe/ No responde	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
Regular	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	1	3%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

8.4. Claridad de la exposición

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	9	60%	2	20%	2	40%	17	47%
Buena	1	17%	5	33%	8	80%	3	60%	17	47%
Regular	1	17%	1	7%	0	0%	0	0%	2	6%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

8.5. Capacidad de respuesta a inquietudes

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	8	53%	2	20%	2	40%	16	44%
Buena	2	33%	7	47%	8	80%	3	60%	20	56%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

8.6. Método pedagógico o capacidad para enseñar

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	8	53%	2	20%	2	40%	16	44%
Bueno	2	33%	7	47%	7	70%	3	60%	19	53%
Regular	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

9. ¿El lugar, salón, laboratorio o ambiente de aprendizaje utilizado (s) en el Programa académico fue (ron)...? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	8	53%	5	50%	2	40%	19	53%
Bueno	2	33%	7	47%	4	40%	3	60%	16	44%
Regular	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	1	3%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

10. ¿Las ayudas audiovisuales o equipos informáticos utilizado (s) en el Programa académico fue (ron)...? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	3	50%	5	33%	3	30%	2	40%	13	36%
Bueno	3	50%	10	67%	4	40%	2	40%	19	53%
Regular	0	0%	0	0%	3	30%	1	20%	4	11%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

11. ¿La bibliografía, referencias bibliográficas, bases de datos o sistemas de información ofrecidas por INFOTEP para facilitar el ambiente de aprendizaje fue (ron)...? (seleccionar una sola opción)

Calificación	Conversatorio Hablemos de Nuestra historia	%	Conferencia Hablemos de Proyectos públicos y sus características	%	Actualización tributaria	%	Derechos Humanos	%	Total Encuestados	Representación porcentual total
Excelente	4	67%	5	33%	2	20%	2	40%	13	36%
Buena	2	33%	8	53%	6	60%	3	60%	19	53%
Regular	0	0%	2	13%	2	20%	0	0%	4	11%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	15	100%	10	100%	5	100%	36	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es necesario fortalecer los servicios del área de Bienestar estudiantil, es notorio que el servicio de atención psicológica presenta baja participación entre los estudiantes, es necesario impulsar las demás áreas, las cuales son fundamentales dentro del desarrollo integro de la comunidad estudiantil.

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 importante resaltar que varios de los encuestados manifiestan que es necesario realizar reparaciones locativas en la institución, dado que estas mejoras locativas son esenciales para el buen funcionamiento de los servicios.

Si bien la institución tiene tres (3) procesos misionales, de los cuales se entregan los servicios a los grupos de valor, es importante aumentar el número de encuestados representan un porcentaje bajo de diligenciamiento de la misma.

solo se cuenta con información del proceso de Bienestar Estudiantil, en necesario incluir las evaluaciones de los demás procesos y así tener información precisa y documentada que permita el diseño de acciones de mejoramiento respecto a la prestación de los servicios.

El resultado del seguimiento de satisfacción del cliente presenta una tendencia positiva, actualmente cuenta con un aproximado de 80% de clientes satisfechos con los servicios prestados, propuesta aumentar la meta establecida para el próximo semestre.

Elaborado por:

Janelle Forbes Suárez

Prof. universitario con funciones de Calidad