

DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE



2024
Vicerrectoría académica



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. CONCEPTOS BASICOS

2. FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3. METODOLOGIA APLICADA

4. RESULTADO

5. COMPARATIVO ENTRE 2023 Y 2024 POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN

6. CONCLUSIONES



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESENTACIÓN

En el momento, lograr la **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, es mantener « Satisfecho a cada cliente » para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de la institución (Producción Académica, finanzas, Talento Humano, etc.....).

Por tal motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que laboran en la Entidad, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la anhelada **satisfacción del cliente**.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. CONCEPTOS BÁSICOS

Definición de "Satisfacción del Cliente":

La **satisfacción del cliente** Se define como "el nivel del estado de ánimo del **"estudiante"** que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio académico con sus expectativas"

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Como se vio en la anterior definición, la **satisfacción del cliente** está conformada por tres elementos:

1. **Indicadores de Percepción:** Son las expectativas, es decir son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir. Los indicadores de percepción de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.

En la parte que depende de la Institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes y los clientes se sentirán decepcionados luego de la adquisición del servicio académico.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los indicadores de percepción para **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad del servicio académico; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente; situación que es atribuible a las actividades de académicas (en especial, de la publicidad y las promociones académicas).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" los indicadores de percepción" orientados a los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a vincularse a la institución.

2. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición del servicio académico, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.coEmail: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- **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 son alcanzados 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.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el servicio académico. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la entidad obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el sector.

2. FORMATO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El instrumento de recolección de información fue validado por los responsables de programas, la cual fue diseñada en formulario google y direccionada por el siguiente link de acceso: <https://forms.gle/MyGjFQtLmVZEUC3J6>



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

A continuación la encuesta aplicada con 4 indicadores de percepción y 20 ítems con criterios de calificación: MS: Muy Satisfecho - 4 S: Satisfecho - 3 PS: Poco Satisfecho - 2 I: Insatisfecho - 1, conformado por 4 indicadores de percepción y 21 ítems.

1. Seleccione el programa académico al que pertenece.

DE MANERA SINCERA CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS							
MS: Muy Satisfecho - 4 S: Satisfecho - 3 P: Poco Satisfecho - 2 I: Insatisfecho - 1				CALIFICACIÓN			
Califique las expectativas institucionales para el desarrollo de su proceso de enseñanza - Aprendizaje				M	S	PS	I
No.	INDICADORES DE PERCEPCIÓN	ITEMS	4	3	2	1	
1	EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas					
		2. Considera que las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases por el docente son las adecuadas					
		3. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos) lo considera					
Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo							
2	DOCENTES	4. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico					
		5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada					
		6. La comunicación del docente es efectiva					
		7. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico Independiente del estudiante (tareas asignadas fuera de los horarios de clases)					



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

		8. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad. Esto solo en caso de que exista la población en el programa que ud estudia				
Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:						
3	SERVICIOS PRESTADOS	9. Responsables de Programa				
		10. Bienestar Institucional				
		11. Pagaduría				
		12. Atención al Ciudadano				
		13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias				
		14. Aplicativo Académico (a través del cual realizan la inscripción, matrícula, visualización de notas académicas)				
Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:						
4	TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15. Proceso de Inscripción de aspirantes a programas académicos.				
		16. Matrícula aspirantes admitidos a programas académicos.				
		17. Certificado y constancias de estudios				
		18. Certificado de notas				
		19. Proceso de Graduación				
		20. Proceso de para obtención del cané estudiantil				

3. METODOLOGÍA APLICADA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente, una vez validado el instrumento de recolección de la información (encuesta) fue necesario tomar una muestra del primer semestre de 2024-1 tal y como lo establece el procedimiento que reposa en la vicerrectoría académica, se complementara en el segundo semestre del año 2024.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Teniendo en cuenta que se conoce el tamaño de la población que en esta oportunidad es de 834 estudiantes matriculados en 2024-1, población que se toma como base para realizar el muestreo estadístico, por lo que se manifiesta que se trata de una población finita, por ello se aplicó la ecuación que determina dicho fin, obteniendo una muestra de 262 estudiantes.

Si bien la muestra para el segundo semestre es menos a que solo se le aplica a los estudiantes de primer semestre de todos los programas, para conocer su satisfacción frente a los criterios antes mencionados.

Tamaño de la muestra para variables población finita

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z^2P(1-P)}$$

DESCRIPCIÓN		VALOR
N	Tamaño de la población	834
NC	Nivel de confianza	95%
Z	Cuantil asociado al NC	1,96
P	Proporción de éxitos	50%
1-P	Proporción de fracasos	50%
e	Error admisible	5%

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z^2P(1-P)}$$



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

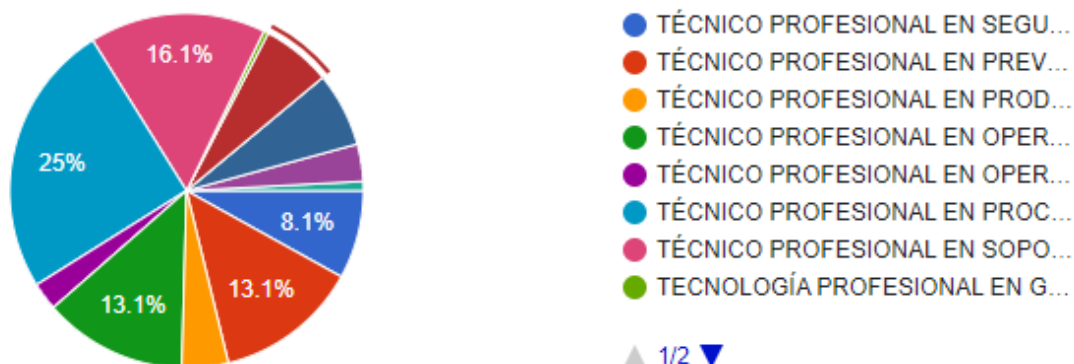
se aplicó un muestreo aleatorio simple con población finita, quedando de la siguiente manera:

$$n = 834 * 3.84 * 0.25 /$$

$$833 * 0.0025 * 3.84 * 0.25 n = 262$$

4.RESULTADOS

1. Programa al que pertenece



De los programas académicos el 25% al programa técnico Profesional en procesos contables, el 16.1% hacen parte del Técnico profesional en Procesos y soportes informáticos, el 13.21% a prevención de riesgos laborales, el 13.1% en Operación de sistemas de manejo ambiental, el 8.1% Seguridad Industrial, el 2.5% en Operaciones Mineras, el 4.2% en Producción Agroindustrial de Alimentos, el 6.4 Tecnología en Gestión Contable, el 6.8% en Tecnología en Gestión Ambiental, el 3.4% Tecnología en Desarrollo y sistemas Informáticos, y el 0.8% en la especialización tecnológica en Sistemas Integrados de Gestión.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

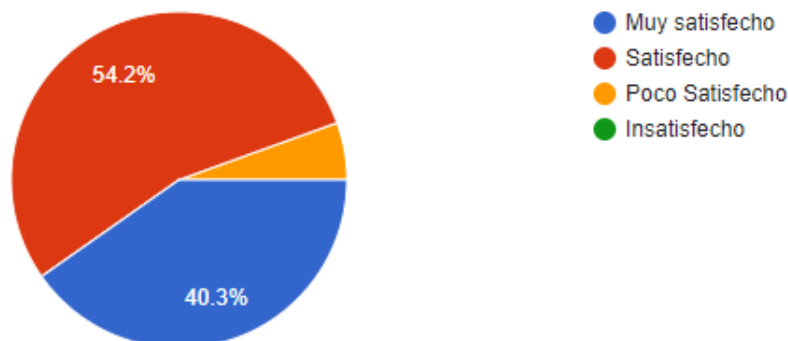
Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INDICADOR 1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

El programa Académico cumple con las expectativas

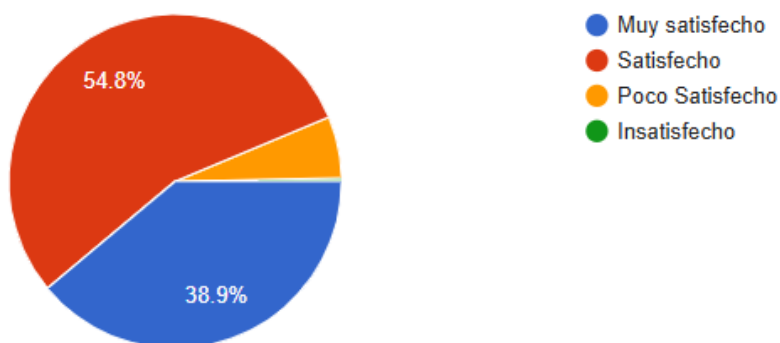


Para el 54.2% de los estudiantes se encuentran satisfechos, el 40.3% Satisfechos, un 3.8% Poco Satisfecho y finalmente el 1.3% Insatisfecho.

Para un total de satisfacción del 94.5%

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
105	142	11,06	3.4	262

Las herramientas utilizadas para el desarrollo de las clases



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

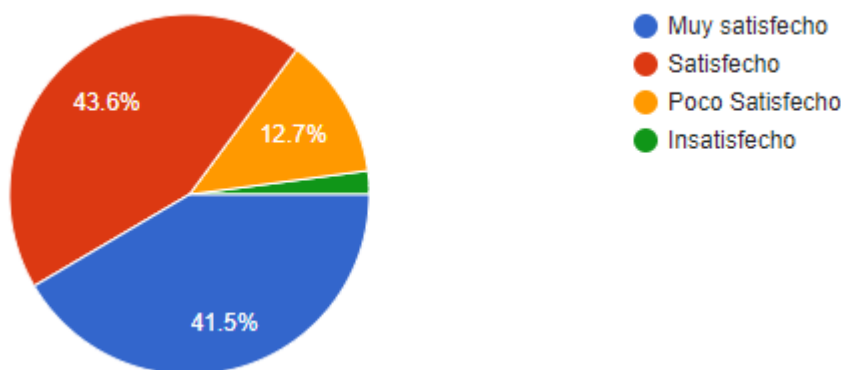
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Los estudiantes opinan que el 38.9% se encuentran Muy Satisfechos, 54.8% están Satisfechos, un 5.85 % se encuentra poco Satisfecho. Para un total de 93.7%

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
101	143	15,3		262

El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matricula, servicios psicológicos).



El 41.5% de los estudiantes están Muy satisfechos con el apoyo que le brinda la institución para el desarrollo formativo; el 43,6% se encuentran satisfechos, 12.7%, están poco satisfecho y finalmente el 2,2% consideran estar Insatisfechos. Para un total de satisfacción del 85,1%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
108,7	114	33	5,7	262

De los tres INDICADORES, asociados a EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES y consultados a los docentes el que mayor satisfacción presenta es el relacionado con el cumplimiento de las expectativas por parte del programa para los estudiantes antiguos.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

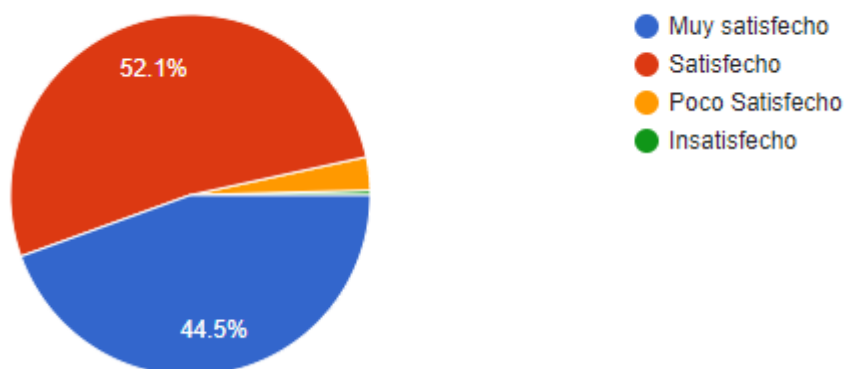
Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INDICADOR 2. DOCENTES

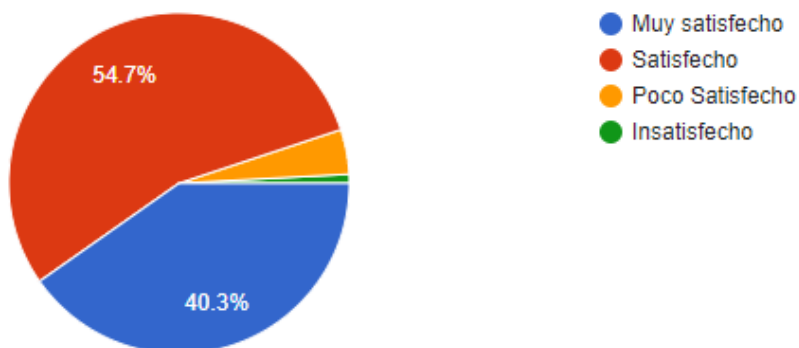
El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico



Con referencia a este criterio los estudiantes consideran estar Muy Satisfecho en un 44,5%, el 52,1% se encuentran Satisfechos, un 3.4% opinan estar Poco Satisfecho. Para un total de satisfacción de 99,6%

Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	TOTAL
116,5	136,5	8,9		262

Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

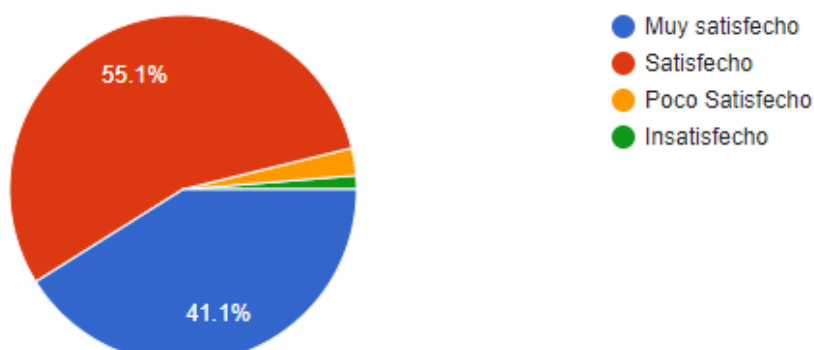
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Del total de consultados un 40,3 % de los estudiantes opinan estar Muy Satisfechos, el 54,7% se encuentra Satisfecho, un 3,4% está Poco Satisfechos y finalmente el 1,6 %están insatisfechos pues creen que las metodologías mediadas por los tics no se aplican de forma adecuada. Para un total de satisfacción del 95% de satisfacción.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
105	143	8,9	4,20	262

La Comunicación del Docente es efectiva



De la totalidad de los encuestados el 41,1% de los estudiantes se encuentran Muy satisfechos con la comunicación de los docentes, el 55.1% opinan estar Satisfecho, el 2,8% se encuentra Poco Satisfecho y el 1,0% de la población encuestada esta Insatisfechos con la comunicación efectiva del docente. Para un total de satisfacción del 96,2%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
108	144	7,33	2,62	262



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

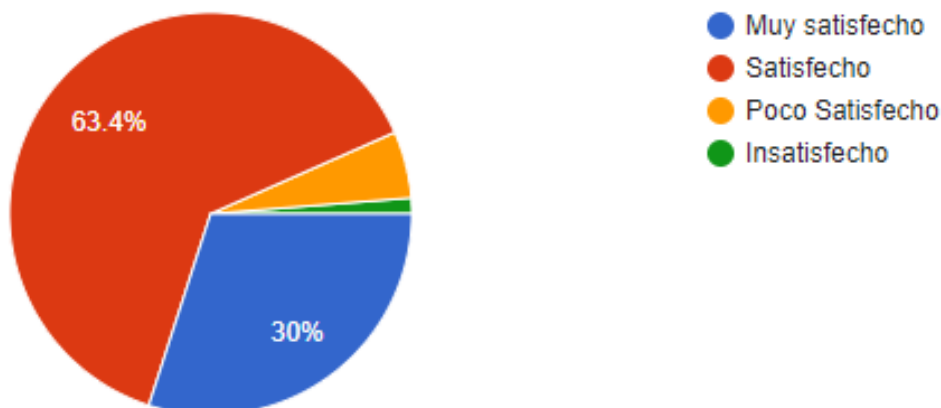
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

El Docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico Independiente (tareas asignadas fuera de los horarios de clases)



Los estudiantes consideran estar en un 30% Muy Satisfecho, el 63.4% de la población estudiantil se encuentra Satisfecho, el 5,3% se considera Poco Satisfecho y el 1.3% se siente Insatisfecho con acompañamiento en el trabajo académico independiente. Para un total del 93,4% de satisfacción.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
78,6	166	13,8	3,4	262



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

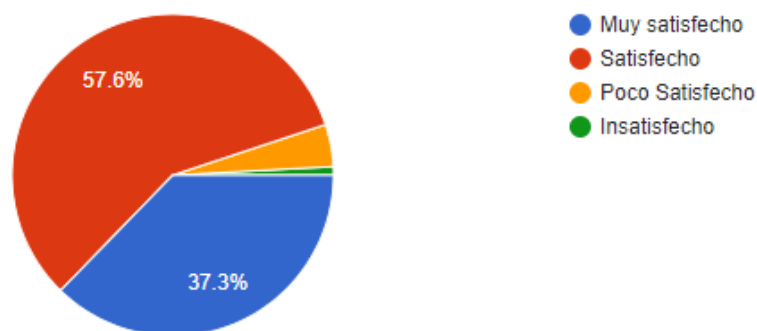
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad. Esto solo en caso de que exista la población en el programa que usted estudia



Se evidenció que el 37,3% de los estudiantes están Muy Satisfecho con las estrategias metodológicas utilizadas por los docentes para las comunidades presentes en el aula de clases con situación de discapacidad, ante un 57,6% que se encuentran satisfechos, el 4.4% está Poco Satisfecho y finalizando con el 0,7% de los estudiantes opinan estar Insatisfecho con las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes para las comunidades antes mencionadas. Para un total de nivel de satisfacción del 94,9%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
98	151	11,5	1,83	262

En cuanto al INDICADOR 2. Relacionado CON EL DOCENTE, el que presento mayor nivel de satisfacción fue El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico con un 99,6%



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

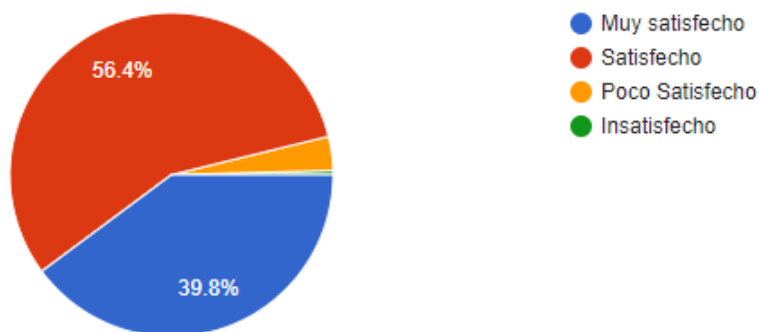
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

INDICADOR 3. SERVICIOS RECIBIDOS

En la pregunta 3 se evaluaron 7 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

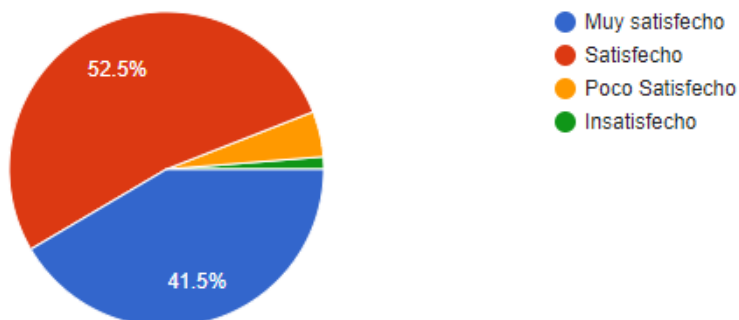
1. Responsables de Programa



Encontramos que el 39,8% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos, el 56,4% se encuentra satisfecho 3,7% poco satisfecho y el 0,3 % insatisfecho. Para un total de satisfacción del 96,2%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
104	148	9,7	0,78	262

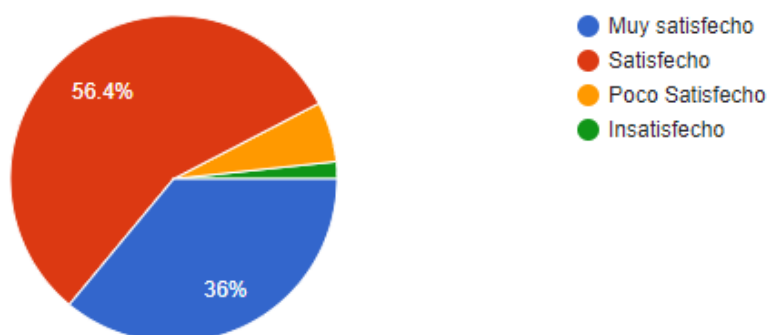
2. Bienestar Institucional



El 41,5% de los estudiantes están Muy Satisfecho, un 52.5% se encuentran Satisfecho, el 5.8% está Poco satisfecho y finalmente el 0.4% esta totalmente insatisfecho con los servicios recibidos por parte de Bienestar Institucional. Para un total de satisfacción del 93%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
109	137	15	1	262

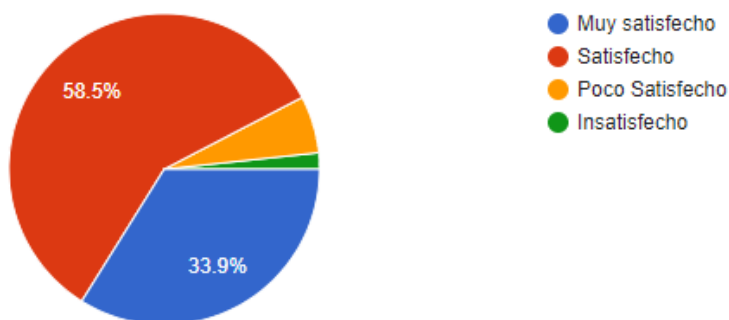
3. Pagaduría



En cuanto al servicio de pagaduría el 36% de los estudiantes se encuentra Muy Satisfecho, el 56,4% se encuentran satisfecho, el 4,6% se encuentra poco satisfecho y finalmente el 3,0% se encuentra insatisfecho con los servicios prestados por pagaduría. Para un total de satisfacción del 92,4%.

Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	TOTAL
94,3	148	12	7,9	262

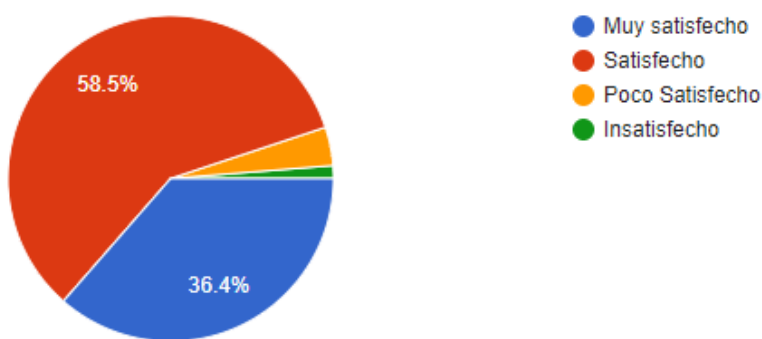
4. Atención al Ciudadano



El 33,9% de los estudiantes se encuentran muy satisfecho, el 58,5% satisfecho, un 6,3% de los encuestados están poco satisfecho y un 1,3 %están insatisfechos con los servicios de atención al ciudadano. Para un total de satisfacción del 92,4%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
89	153	16,5	3,4	262

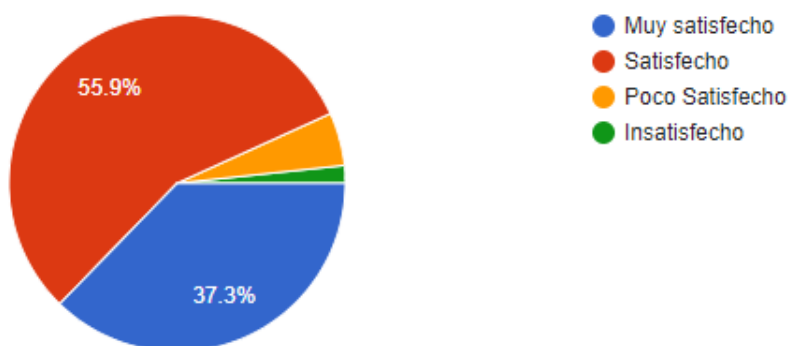
5. Admisión, Registro. Certificación, Constancias



Los estudiantes consideran que los servicios obtenidos a través del proceso de ARCA presentan un nivel de satisfacción de un 36.4% muy satisfecho, 58,5% Satisfecho, el 4.6% considera Poco satisfecho y el 0.5% se siente insatisfecho con el servicio. Para un total de satisfacción del 94,9%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
95	153	12	1,3	262

6. Aplicativo Académico



Como se puede evidenciar en la gráfica los estudiantes están Muy satisfechos con el aplicativo académico en un 37,3%, satisfecho 55,9%, poco satisfecho 5,5% y finalmente un 1,3% se muestran insatisfechos. Para un total de satisfacción del 93,2%.

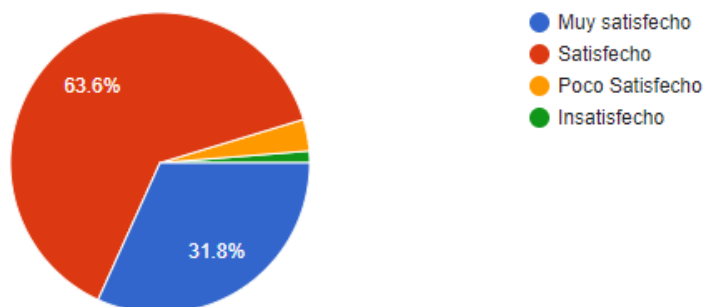
MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
98	146	14	3,4	262

En cuanto al INDICADOR 3. Relacionado con los SERVICIOS PRESTADOS, el que presento mayor nivel de satisfacción fueron los servicios prestados por los responsables de programa con un nivel de satisfacción del 96,2%

INDICADOR 4. TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

En la pregunta 4 se evaluaron 6 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

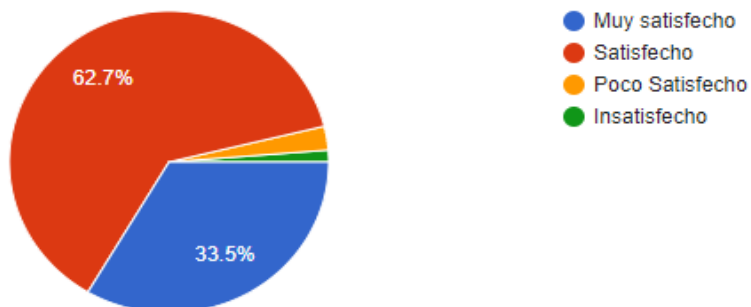
1. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado



De acuerdo a los estudiantes consultados el 31,8% se encuentran muy satisfechos con el proceso de inscripción, mientras el 63,6 se encuentra Satisfecho; un 3.8% Poco Satisfecho y un restante 0.8% Insatisfecho. Para un total de satisfacción del 95,4%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
83	166	9,9	2	262

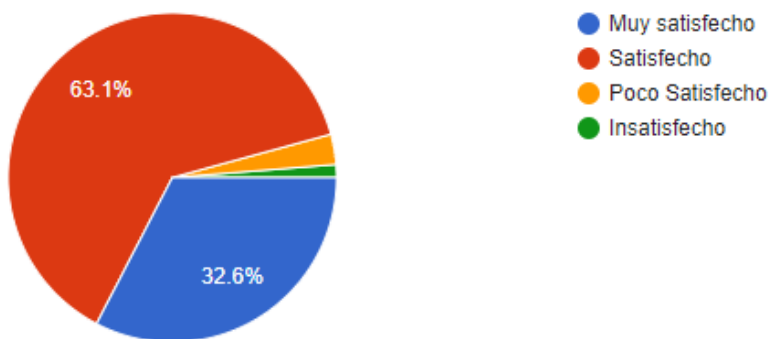
2. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado



Se pudo observar que en cuanto al proceso de matrículas el grado de Muy Satisfecho corresponde al 33,5%, Satisfecho al 62,7%, Poco Satisfecho con un 3,0 % y terminamos con un 0.8% de Insatisfacción. Para un total de satisfacción del 96,2%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
88	164	7,8	2	262

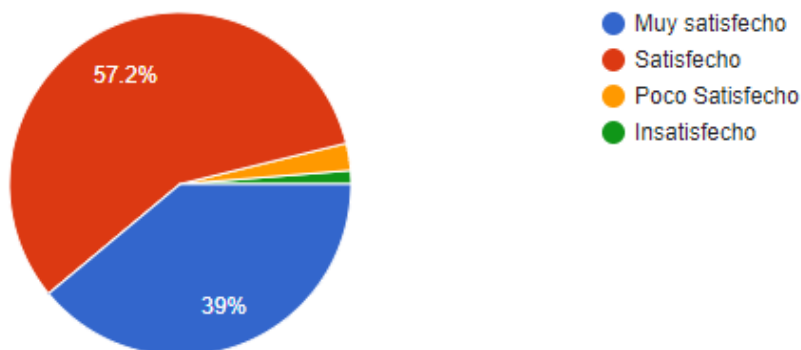
3. Certificado y constancias de estudio



El 32,6% de los estudiantes se encuentran Muy Satisfecho ante este servicio, un 63.1% opinan estar Satisfecho, mientras que el 3.8% Poco satisfecho y el 0.5% opina estar Insatisfecho con la prestación de este servicio. Para un total de satisfacción del 95,7%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
85	165	9,9	1,31	262

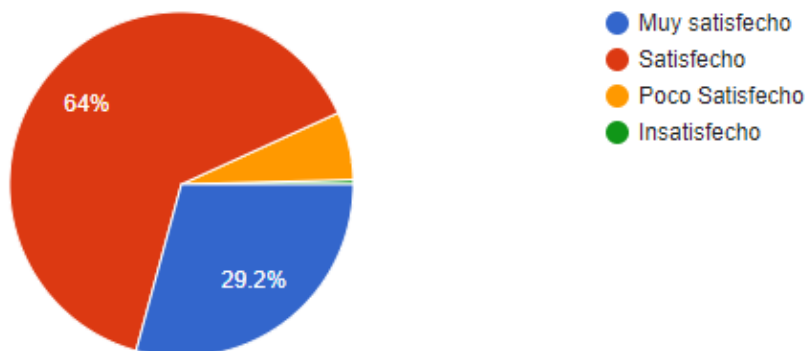
4. Certificado de notas



Podemos observar el porcentaje de Muy Satisfecho están en un 39%, el nivel de Satisfacción en un 57,2%, Poco Satisfecho con un 2,9% de los estudiantes se encuentran Insatisfecho el 0.9% con este servicio. Para un total de satisfacción del 96,2%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
102	150	7,6	2,3	262

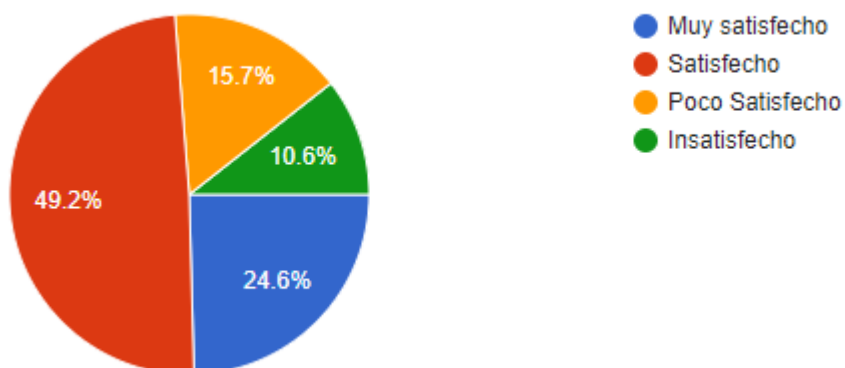
5. Proceso de Graduación



De los estudiantes encuestados el 29.2% están muy satisfecho con este servicio, ante un 64% que se encuentra satisfecho, el 6.8% está Poco Satisfecho. Para un total de satisfacción del 93,2%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
76	168	18	0	262

6. Proceso de para obtención del cané estudiantil



Con el servicio de carnetización se encontró que el 24.6% de los estudiantes se encuentran Muy Satisfecho, el 49,2% se encuentra Satisfecho, el 15,7% Poco Satisfecho terminamos con el 10.6% Insatisfechos con este servicio. Para un total de satisfacción del 73,8%.

MS: Muy Satisfecho	S: Satisfecho	PS: Poco Satisfecho	I: Insatisfecho	TOTAL
92	195	44	26	357

En cuanto al INDICADOR 4. Relacionado con TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, los que presentaron mayor nivel de satisfacción fueron los tramites de matrículas y certificado de notas con un nivel de satisfacción del 96,2%

5. NIVEL DE SATISFACCIÓN

ITEM	2024
EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	91,1
DOCENTES	95,8
SERVICIOS PRESTADOS	94
TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	91,7

ITEM	2024
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	93 %



CO-SC-CER214900
Certificados en Calidad



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL
NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: 57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co

CONCLUSIONES PARCIALES

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del cliente para el periodo académicos 2024-1 la cual se desarrolló a través de Google forms, se han logrado los siguientes resultados parciales:

1. Que los estudiantes han manifestado que el indicador con mayor satisfacción es el relacionado con el docente.
2. Que el indicador con menor satisfacción es el de las expectativas institucionales con un 91,1% específicamente en lo relacionado con El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matricula, servicios psicológicos), con un 85,1% de satisfacción.
3. Que el item más bajo en cuanto a satisfacción fue el proceso de para obtención del cané estudiantil con un 73,8% de satisfacción manifestado por los estudiantes.
4. Que de acuerdo a los resultados parciales obtenidos en 2024-1 el nivel de satisfacción se encuentra en un 93%.

Cordialmente,



YAMELYS NAVARRO BECERRA
Vicerrectora Académica



CO-SC-CER214900
Certificados en Calidad



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co