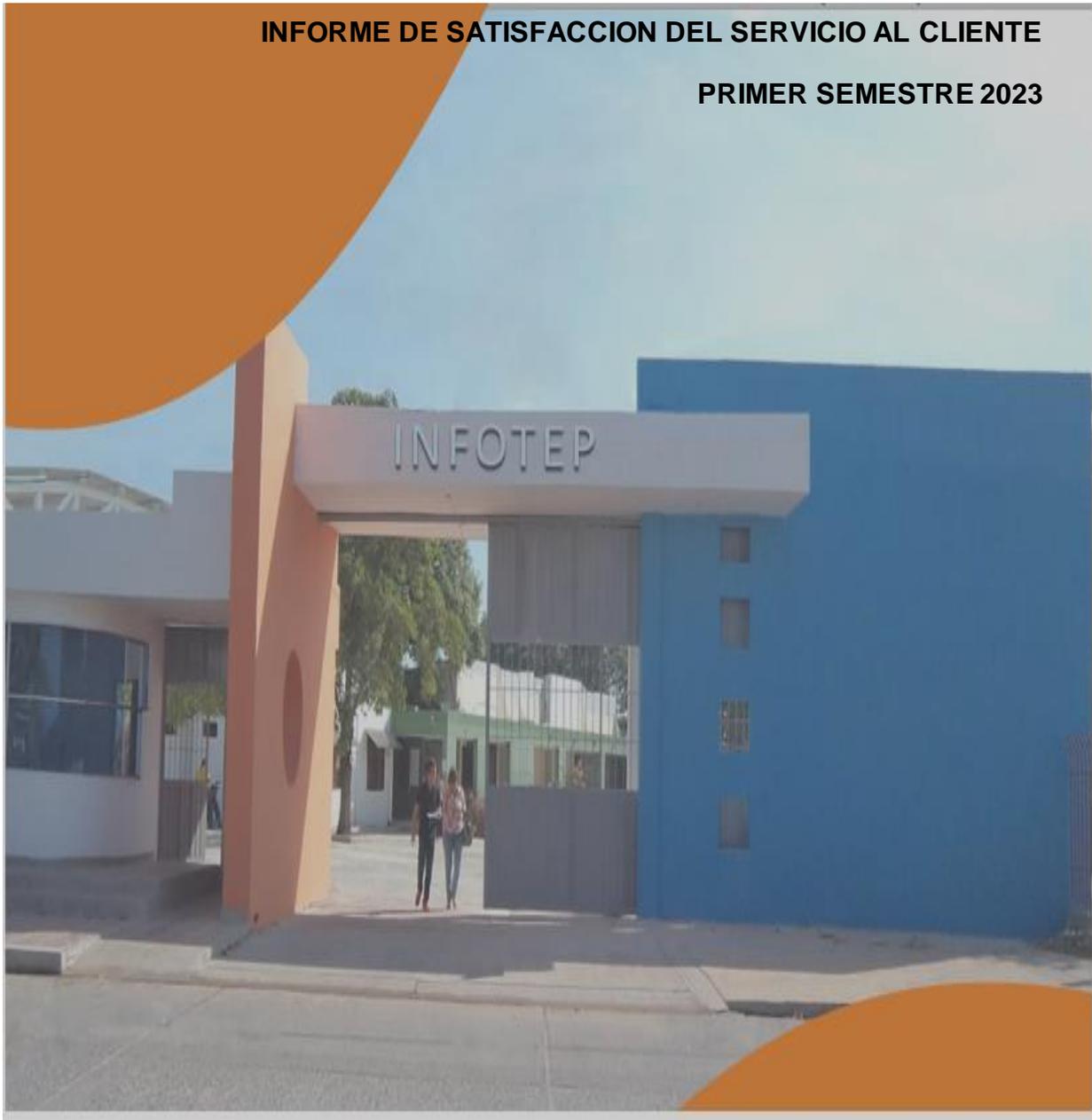


INFORME DE SATISFACCION DEL SERVICIO AL CLIENTE

PRIMER SEMESTRE 2023



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

PRESENTACION

CONCEPTOS BASICOS

TABULACION DE LA INFORMACION

ANALISIS Y RESULTADOS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESENTACIÓN

Desde la perspectiva del relacionamiento de la institución con el ciudadano plasmado en la en la política de servicio al ciudadano , se ha adoptado el enfoque abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con la institución , como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores. Bajo este enfoque de servicio abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

Desde el área de atención al ciudadano contamos con tres canales de atención: presencial, virtual y telefónico para recibir las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, procurando un mínimo tiempo de espera y de respuesta a las necesidades de nuestros clientes, de esta manera nuestros canales son la puerta abierta a la comunidad para la participación ciudadana en nuestros procesos ya actividades.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública. A continuación, se presenta un esquema en donde se identifican los resultados esperados en el nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo algunas orientaciones sobre esta política, así como los pasos o acciones generales que la entidad puede llevar a cabo para alcanzar dichos resultados.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCEPTOS BÁSICOS

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.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIOS	CANTIDAD	%
Estudiante	1	2,7
Egresado	0	0
Docente	12	32,4
Funcionario	19	51,4
Empresa privada	0	0
Empresa publica	0	0
Persona natural	2	2,7
Contratista	5	13,5
Total	37	100

Al caracterizar nuestros usuarios nos permite identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables geográficas, demográficos, o intrínsecas y participan en nuestros procesos de evaluación de servicios y mejora institucional.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

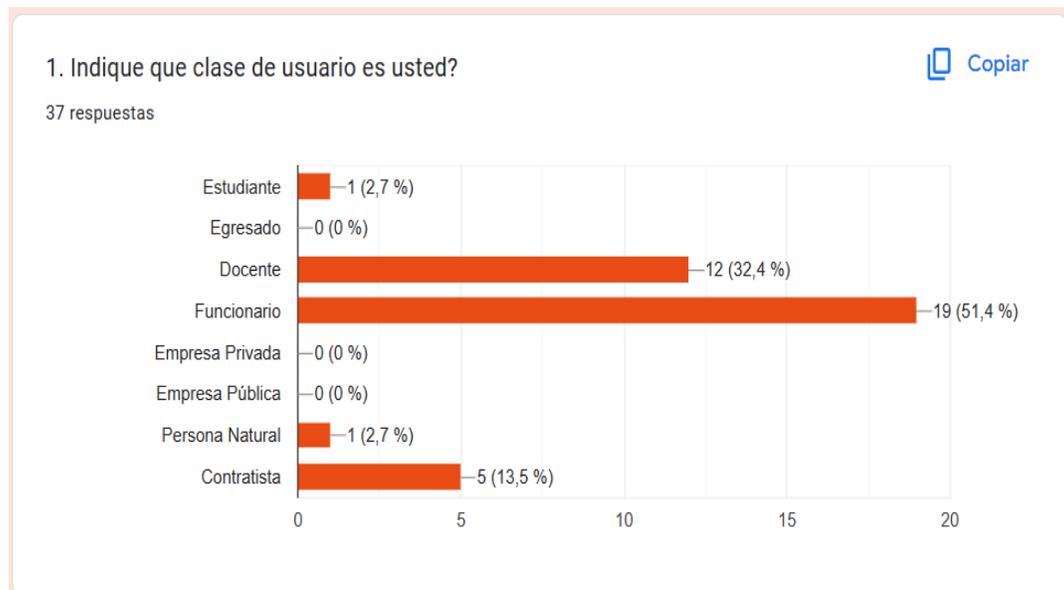
860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

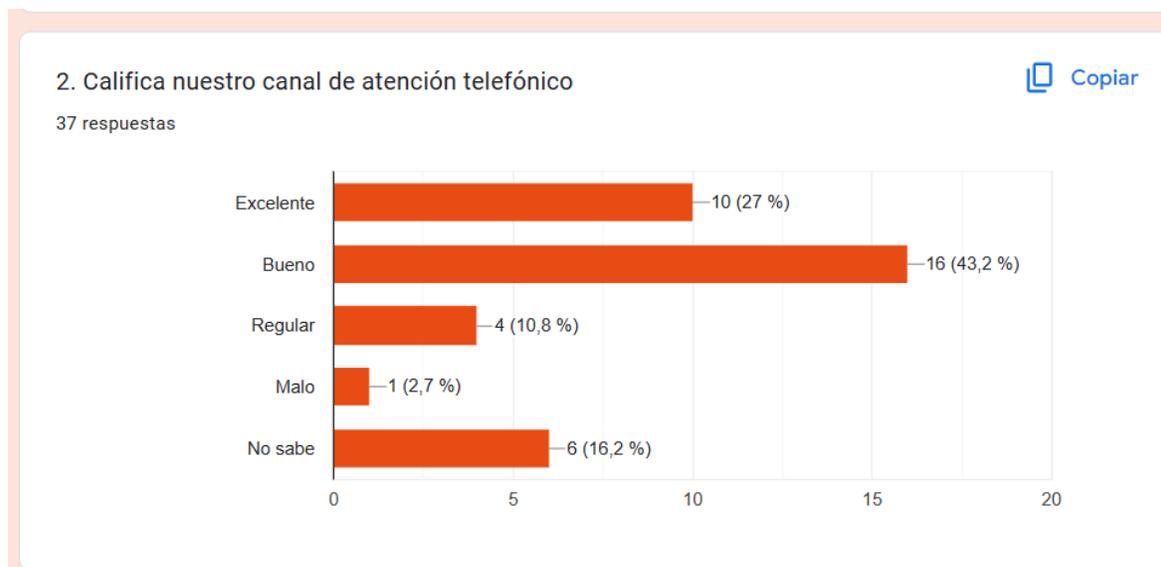


Como se observa en la gráfica una muestra de 37 usuarios encuestados, en el primer semestre de enero a junio de 2023. Se destaca la participación de los docentes, funcionarios y contratistas en la encuesta de satisfacción del servicio al cliente.



COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	10	27
Bueno	16	43,2
Regular	4	10,8
Malo	1	2,7
No Sabe	6	16,2
TOTAL	37	100



Como se puede observar en el grafico arroja que un 16% de nuestros usuarios encuestados dan una calificación BUENA a la atención a través del canal telefónico. Esto nos invita a mejorar la atención en este canal.



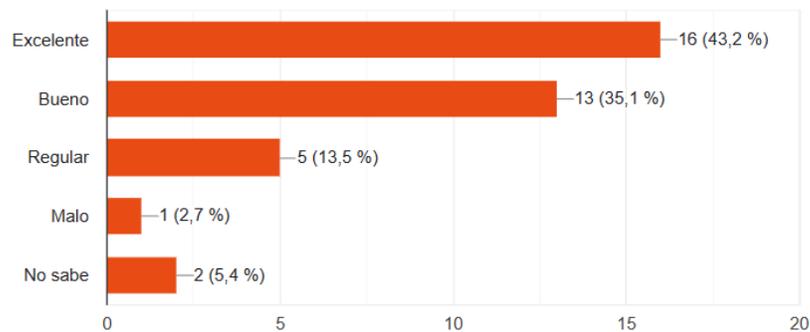
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	16	43,2
Bueno	13	35,1
Regular	5	13,5
Malo	1	2,7
No sabe	2	5,4
Total	37	100

3. Califica nuestro canal de atención presencial

 Copiar

37 respuestas



El grafico arroja que un 43,2% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente la atención a través del canal presencial. Siendo este el canal más utilizado y con mayor satisfacción de parte de nuestros usuarios.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

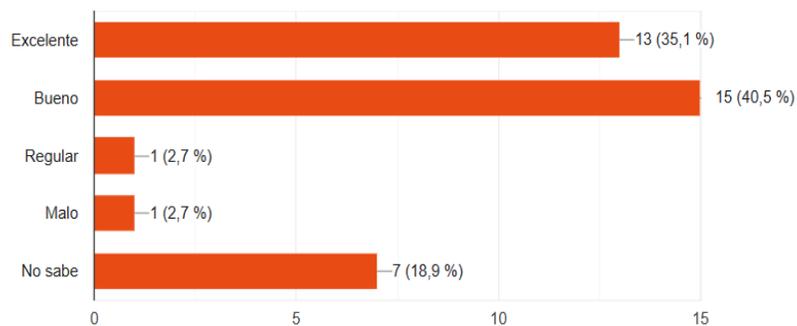
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

Criterio	Cantidad	%
Excelente	13	35,1
Bueno	15	40,5
Regular	1	2,7
Malo	1	2,7
No sabe	7	18,9
Total	37	100

4. Califica nuestro canal de atención virtual



37 respuestas



El grafico arroja que un 35,1% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente la atención a través del canal virtual. Junto al canal presencial es bastante usado y con buena satisfacción de parte de nuestros usuarios.



COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Criterio	Cantidad	%
Excelente	12	32,4
Bueno	10	27
Regular	6	16,2
Malo	0	0
No sabe	9	24,3
Total	37	100



El grafico arroja que un 32,4% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente el tiempo de espera en nuestros canales de atención. Es un reto mejorar cada día la atención de nuestros usuarios en los diferentes canales.

RECOMENDACIONES

6. ¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría para mejorar nuestros servicios?

37 respuestas

Atención permanente al usuario por parte de la funcionario primario de atención al ciudadano.

seguir mejorando en nuestros canales de atención.

Me parece que no hay mucho que agregar, todo los servicios prestados son excelentes

Mayor permanencia en el cargo o buscar un mecanismo que permita depositar las solicitudes que se hagan y se expida un ficho de entrega como constancia

Se deben buscar las estrategias para abordar al cliente en la entrada y brindarle la información de manera oportuna, debido a que siempre ingresan muchos desorientados.

ns

Visibilizar la Oficina de Atención al Ciudadano estableciendo protocolos de ingreso a la institución. En caso de eventos externos informar a las distintas dependencias para que todos maneje la misma información, suele pasar que se planean otras actividades de los cuales se tiene desconocimiento, lo que impide suministrar información a nuestros visitantes.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCLUSION

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del servicio al cliente, podemos concluir que primeramente se evidencia la interacción de nuestros usuarios a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. Este año se reanudó todos nuestros procesos de manera presencial dando acceso a la participación ciudadana en todas nuestras actividades.

Cabe resaltar que la muestra fue tomada bajo un criterio de muestreo aleatorio simple, en el cual se buscó que todos los usuarios tuvieran participación, de tal manera que la encuesta arroje un resultado equilibrado. De esta manera participaron nuestros estudiantes, funcionarios, docentes, empresas públicas y privadas y personas naturales que de manera constante están usando nuestros canales de atención. Dentro de los criterios consultados tenemos que los canales presencial y virtual son los más utilizados por nuestros clientes y se encuentran satisfechos en gran medida.

Encontramos oportunidades de mejora en la atención al ciudadano en la entrada de la institución, para así optimizar nuestra atención en los diferentes canales con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia