

**INFORME DE SATISFACCION DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE 2024**



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

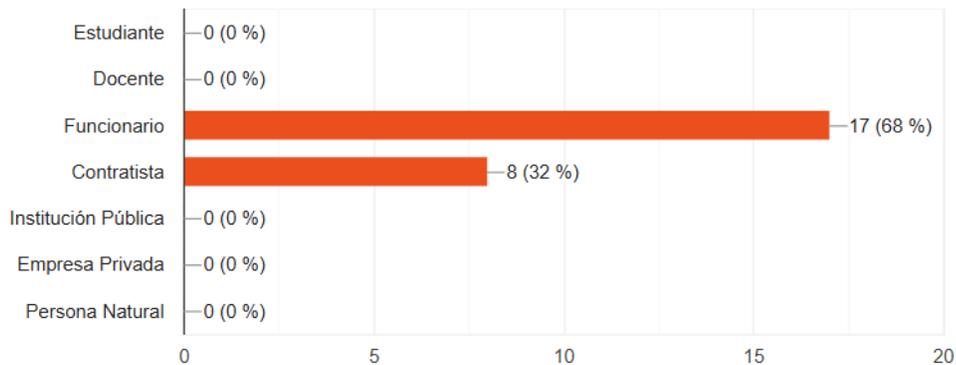
USUARIOS	CANTIDAD	%
Estudiante	0	0
Egresado	0	0
Docente	0	0
Funcionario	17	68
Empresa privada	0	0
Empresa publica	0	0
Persona natural	0	0
Contratista	8	32
Total	25	100

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.

1. Indique que clase de usuario es usted?

 Copiar

25 respuestas



Como se observa en la gráfica una muestra de 25 usuarios encuestados, en el primer semestre de enero a junio de 2024. Se destaca la participación de los funcionarios y contratistas en la encuesta de satisfacción del servicio al cliente.

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



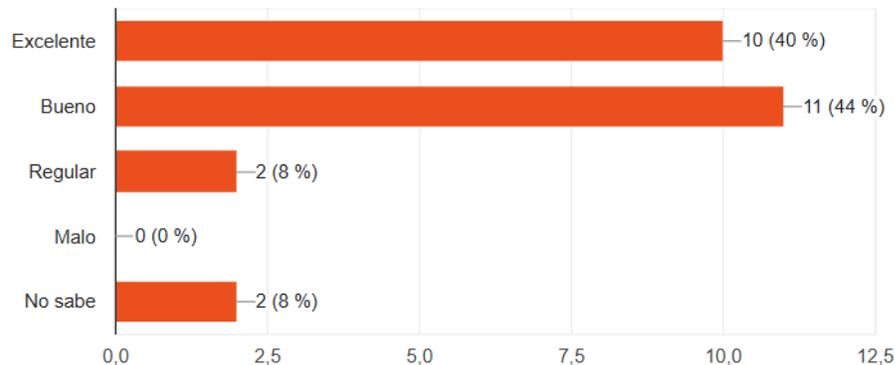
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	10	40
Bueno	11	44
Regular	2	8
Malo	0	0
No Sabe	2	8
TOTAL	25	100

2. Califica nuestro canal de atención telefónico



25 respuestas



Como se puede observar en el grafico arroja que un 10% de nuestros usuarios encuestados dan una calificación EXCELENTE Y el 11% como BUENA y otro 2% califican como REGULAR y otro 2% NO SABE. a la atención a través del canal telefónico. Esto nos invita a mejorar la atención en este canal.



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

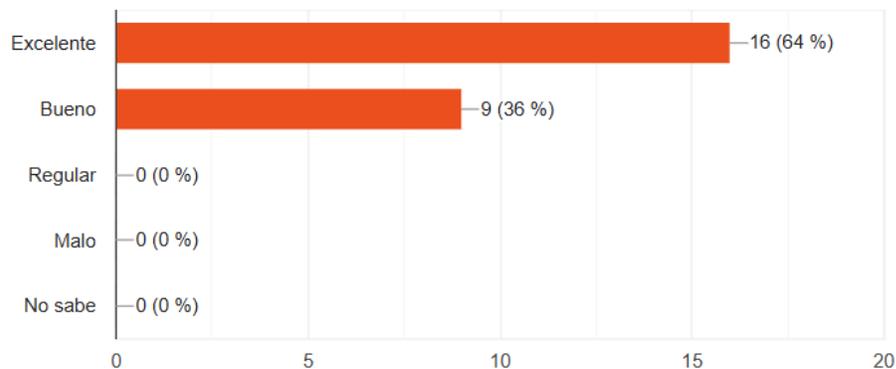
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	16	64
Bueno	9	36
Regular	0	0
Malo	0	0
No sabe	0	0
Total	25	100

3. Califica nuestro canal de atención presencial



25 respuestas



El grafico arroja que un 64% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente y un 36% califican BUENO 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

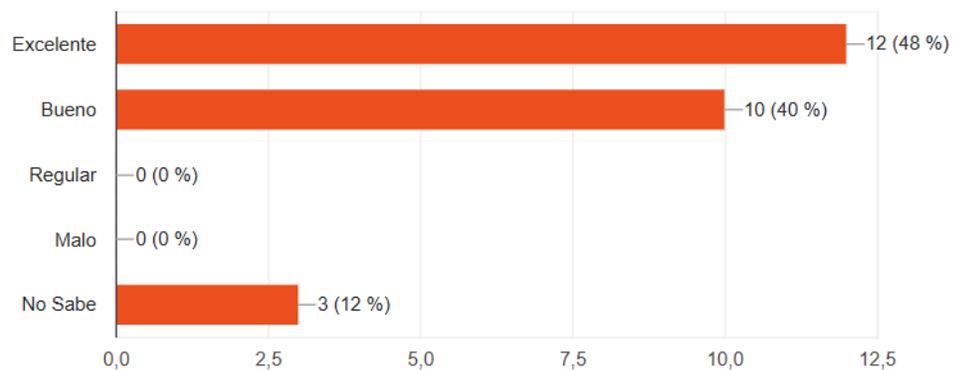
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

Criterio	Cantidad	%
Excelente	12	48
Bueno	10	40
Regular	0	0
Malo	0	0
No sabe	3	12
Total	25	100

4. Califica nuestro canal de atención virtual



25 respuestas



El grafico arroja que un 48% de nuestros usuarios encuestados califican de manera EXCELENTE, un 40% calificación BUENA, y un 12% NO SABE la atención a través del canal virtual. Junto al canal presencial es bastante usado y con buena 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

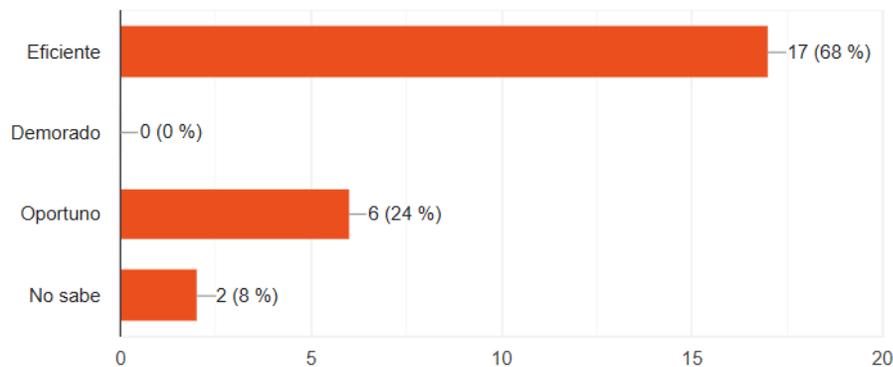
COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Criterio	Cantidad	%
Eficiente	17	68
Demorado	0	0
Oportuno	6	24
No sabe	2	8
Total	25	100

5. Califique el tiempo de espera en la Unidad de Atención al Ciudadano



25 respuestas



El grafico arroja que un 68% de nuestros usuarios encuestados califican de manera EFICIENTE, de manera OPORTUNA un 24% y NO SABE un 2%, el tiempo de espera en nuestros canales de atención. Es un reto mejorar cada día la atención de nuestros usuarios en los diferentes canales.

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



RECOMENDACIONES

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

25 respuestas

Ninguna

Sin comentarios

Todos los usuarios conozcan el proceso de Atención al cliente.

Mejorar en los canales de red telefónica.

tener una linea telefónica local disponible para llamadas a un 08000.....

Involucrar a los responsables de procesos en las dinámicas de respuestas.

Medir el impacto de las PQRS y mas... con los externo, a fin de conocer el impacto.

NO HE USADO EL SERVICIO POR LO TANTO NO PODRIA SUGERIR MEJORAS

Sostenibilidad a la buena atención del cliente.



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

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

25 respuestas

SEGUIR CON EL MISMO INTERES Y DEDICACION

comunicación clara y asertiva.

Mejorar la atención personal en algunas dependencias, atención virtual o dar a conocer mas noticias o logros en las redes sociales que son una fuente fundamental de información.

SEGUIR PRESTANDO UN SERVICIO CON EFICIENCIA Y EFICACIA.

Capacitar a los funcionarios para tener mejor comunicación con las personas con algún tipo de discapacidad

Hasta el momento el servicio funciona muy bien

Se recomienda continuar con el mejoramiento continuo e implementar nuevos métodos de atención WHATSAPP

Seguir con el mismo sentido de pertenencia de la institución



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

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

25 respuestas

Seguir con el mismo sentido de pertenencia de la institución

hasta el momento pienso que todo lo manejan de la mejor manera, no tengo ninguna recomendación acerca de la atención

mantener una comunicación constante con el publico proporcionándole información clara y actualizada sobre el estado de solicitudes.

dar información oportuna

ninguna

Que tenga la dotación de todos los medios tecnológicos para facilitar la comunicación con el ciudadano.

Implementar un CHATBOT

Pedir que las solicitudes que llegan a la institución tengan un numero de contacto al cual se pueda comunicar para dar respuesta.



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, dando acceso a la participación ciudadana en 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 se le envió el formulario de la encuesta a 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.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Gestionar la participación de más usuarios en el diligenciamiento de la encuesta, para obtener una realidad más exacta del resultado del instrumento de evaluación. Involucrando todas la partes interesadas y grupos de valores de la entidad.

CANAL TELEFÓNICO:

Sugerencia: Gestionar una línea telefónica 018000

Mejorar en los canales de red telefónica.

Respuesta: Gestionar el servicio de atención al ciudadano en el canal telefónico, para nuestros usuarios externos.

CANAL PRESENCIAL: Comunicación escrita. Se realizará nuevamente un taller de lenguaje claro para mejorar la comunicación con nuestros usuarios.

Sugerencia: Capacitar a los funcionarios para tener mejor comunicación con las personas con algún tipo de discapacidad.

Respuesta: Gestionar la capacitación de los funcionarios nivel asistencial y técnico que tienen actividades de atención al usuario.

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



Sugerencia: Mantener una comunicación constante con el público proporcionándole información clara y actualizada sobre el estado de solicitudes.

Respuesta: Visitas por proceso de seguimiento a las respuesta de la comunicaciones.

CANAL VIRTUAL:

Sugerencias: Mejorar la atención virtual, dar a conocer más noticias o logros en las redes sociales

Respuesta: Dar a conocer beneficios, incentivos y fortalezas a través de contenido digital interactuado. Aumentar.

Propuesta de Chatbots. Es un **asistente virtual** que automatiza respuestas en conversaciones a través de diferentes canales. Funciona mediante **algoritmos** que le permiten ejecutar acciones específicas, como responder preguntas o realizar transacciones en línea.

Los bots pueden mejorar significativamente la **eficiencia** y la **experiencia digital** de los clientes

