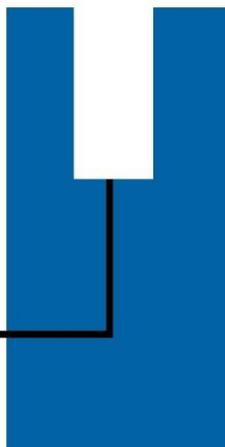




**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA
PROFESIONAL**

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUNDO SEMESTRE 2023



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	1	6,7
Funcionario	11	73,3
Empresa privada	0	0
Empresa publica	0	0
Persona natural	0	0
Contratista	3	20
Total	15	100

Al caracterizar nuestros usuarios nos permite identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables geográficas, demográficas, 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

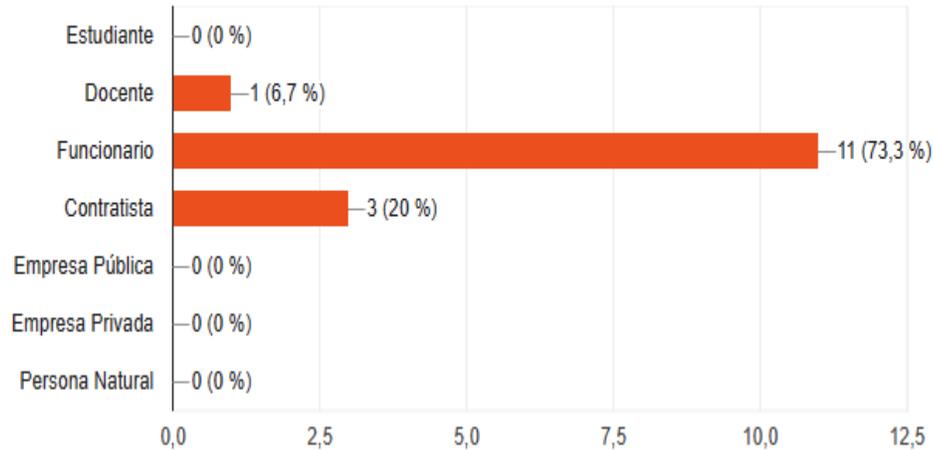
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. Indique que clase de usuario es usted?

 Copiar

15 respuestas



Como se observa en la gráfica una muestra de 15 usuarios encuestados, en el segundo semestre de julio a diciembre de 2023. Se destaca la participación de los docentes, funcionarios y contratistas en la encuesta de satisfacción del servicio al cliente.



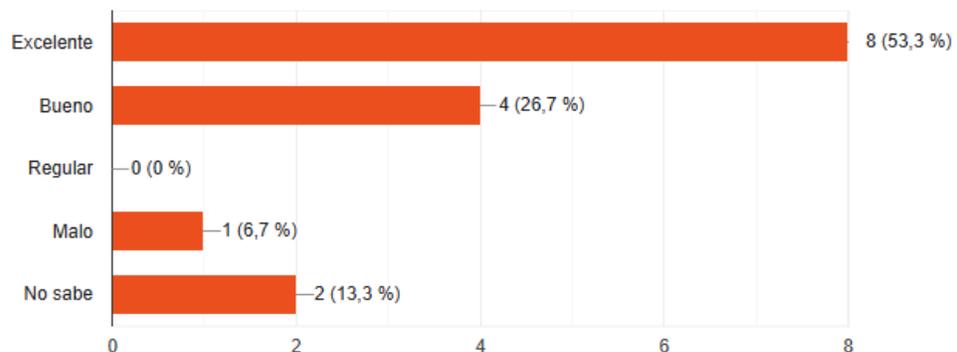
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	8	53,3
Bueno	4	26,7
Regular	0	0
Malo	1	6,7
No Sabe	2	13,3
TOTAL	15	100

2. Califica nuestro canal de atención telefónico

 Copiar

15 respuestas



Como se puede observar en el grafico arroja que un 53,3% de nuestros usuarios encuestados dan una calificación EXCELENTE 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

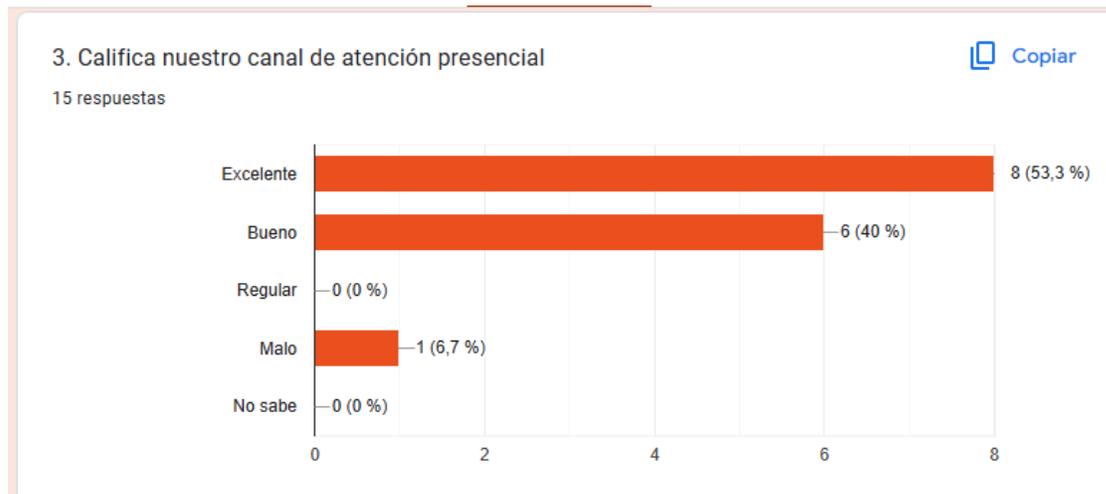
Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	8	53,3
Bueno	6	40
Regular	0	0
Malo	1	6,7
No sabe	0	0
Total	15	100



El grafico arroja que un 53,3% 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.



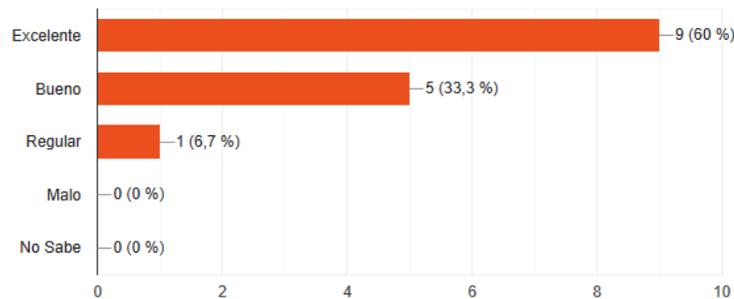
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

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

 Copiar

15 respuestas



El grafico arroja que un 60% 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.



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

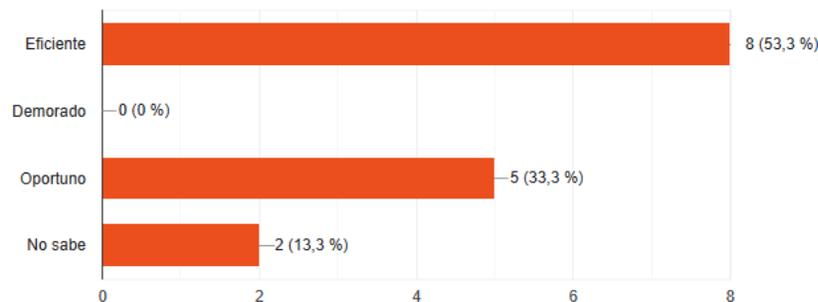
COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

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

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

[Copiar](#)

15 respuestas



El grafico arroja que un 53,3% 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?

15 respuestas

Incluir automáticamente en los correos, un mensaje que promueva el desuso de papelería e impresiones de correspondencias.

Considero que siempre se esta en una aptitud de mejora del servicio.

MANTENER SU BUEN TRABAJO

Crear tutoriales de apoyo a los funcionarios y servidores, como herramienta de ayuda para el usos de los canales y servicios.

Software de Comunicación son esenciales para mantener una comunicación efectiva con los estudiantes y sus familias. Estas herramientas pueden programar recordatorios, enviar actualizaciones y facilitar la comunicación bidireccional.

Capacitar o sensibilizar a los estudiantes sobre el uso de estos canales

Más claridad en los pasos de atención de la parte interna hacia la externa

Permanente socialización del proceso



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.

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 funcionarios, docentes, y contratistas 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, la constante capacitación a los usuarios internos en la atención al ciudadano, 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