

**INFORME DE SATISFACCION DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO 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

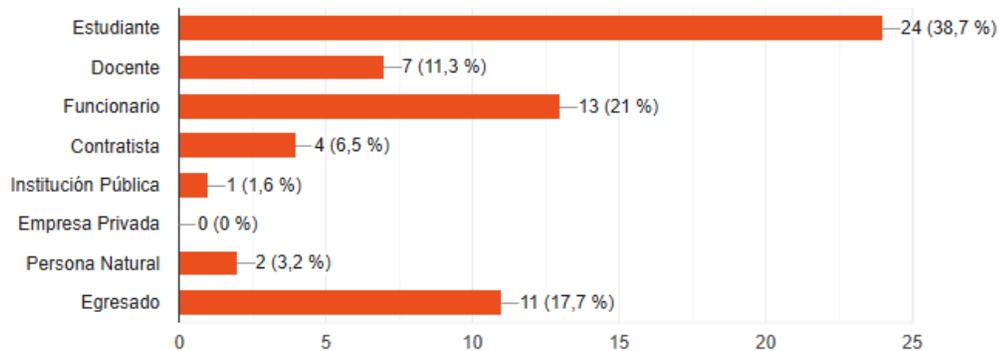
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

USUARIOS	CANTIDAD	%
Estudiante	24	38,7
Egresado	11	17,7
Docente	7	11,3
Funcionario	13	21
Empresa privada	0	0
Empresa publica	1	1
Persona natural	2	3,2
Contratista	4	6,5
Total	62	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?

62 respuestas



Como se observa en la gráfica una muestra de 62 usuarios encuestados, en el segundo semestre de julio a diciembre de 2024. Se destaca la participación de los nuestros estudiantes con la mayor participación, los funcionarios y egresados 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

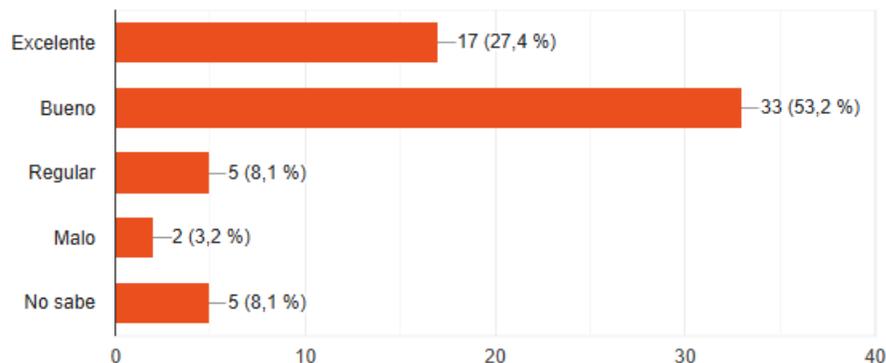
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	17	27,4
Bueno	33	53,2
Regular	5	8,1
Malo	2	3,2
No Sabe	5	8,1
TOTAL	62	100

2. Califica nuestro canal de atención telefónico

62 respuestas



Como se puede observar en el grafico arroja que un 27,4% de nuestros usuarios encuestados dan una calificación EXCELENTE Y el 53,2% como BUENA y otro 8,1% califican como REGULAR y otro 8,1% NO SABE. a la atención a través del

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



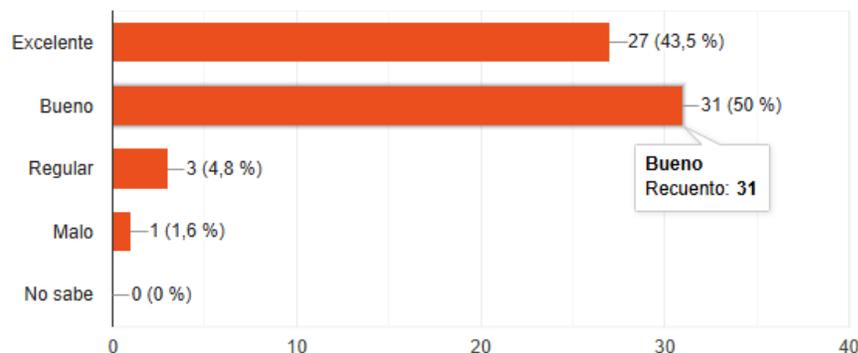
canal telefónico. Esto nos invita a mejorar la atención en este canal. En el momento no estamos prestando el servicio telefónico a nuestros usuarios externos.

COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

CRITERIO	CANTIDAD	%
Excelente	27	43,5
Bueno	31	50
Regular	3	4,8
Malo	1	1,6
No sabe	0	0
Total	62	100

3. Califica nuestro canal de atención presencial

62 respuestas



El grafico arroja que un 43,5% de nuestros usuarios encuestados califican de manera excelente y un 3650% califican BUENO, la atención a través del canal

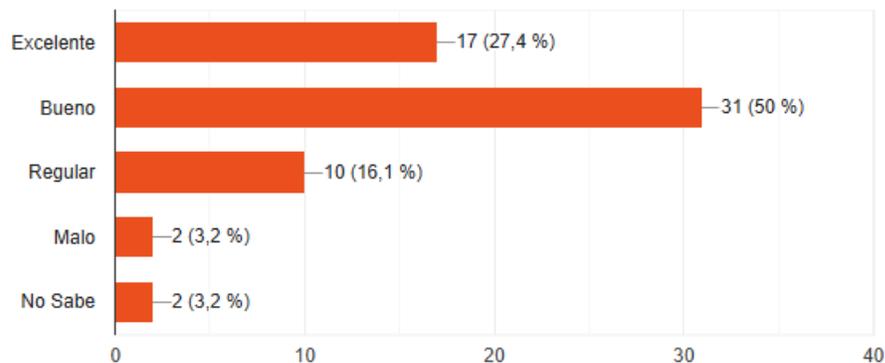
presencial. Siendo este el canal más utilizado y con mayor satisfacción de parte de nuestros usuarios.

COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

Criterio	Cantidad	%
Excelente	17	27,4
Bueno	31	50
Regular	10	16,1
Malo	2	3,2
No sabe	2	3,2
Total	62	100

4. Califica nuestro canal de atención virtual

62 respuestas



El grafico arroja que un 27,4% de nuestros usuarios encuestados califican de manera EXCELENTE, un 50% calificación BUENA, y un 10% calificación regular y un 3,2 % califican mal servicio y no saben de 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

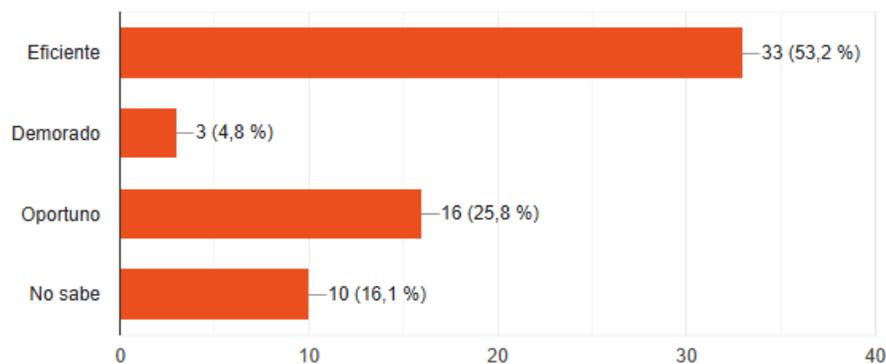


COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Criterio	Cantidad	%
Eficiente	33	53,2
Demorado	3	4,8
Oportuno	16	25,8
No sabe	10	16,1
Total	62	100

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

62 respuestas



El grafico arroja que un 53,2% de nuestros usuarios encuestados califican de manera EFICIENTE, un 4,8% califican la atención demorada, un 25,8% de manera OPORTUNA y NO SABE un 16,1%, 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?

62 respuestas

Ninguna

Ninguna

mejorar la atencion telefonica

por el momento no tengo ninguna recomendación y sugerencia

Ninguna todas me parece bien

Más eficientes

1. Mejorar los procedimientos de atención en relación a la ruta que se sigue para mejorar la calidad en la misma

2. Socializar y publicar d la forma en que se realiza la atención a fin de tener acceso permanente al servicio de manera oportuna



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?

62 respuestas

3. Identificar las debilidades y amenazas para realizar la mejora oportuna

Bien trabajo, excelente atención

Más atención y dedicación a los procesos de los estudiantes para hacer prácticas, y a los que no se han podido graduar por eso.

Continuar en el proceso de mejora continua.

Que sigan así de eficiente como hasta ahora lo han hecho

no sé

Mejorar la atención al cliente.

Conmutador telefónico disponible

Mejora oportuna para el proceso de respuesta, atendiendo los diferentes canales con que contamos.



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?

62 respuestas

Persistir en los pasos a realizar el procedimiento cuando llega una queja anónima para X proceso.

A veces los profesores no entienden que tenemos otras materias y cumplir con otras obligaciones estamos en épocas de diciembre y necesitamos trabajar. gracias

continuar ejerciendo sus obligaciones con el mismo compromiso

Seguir mejorando su atención

Hasta el momento, ninguna porque no e tenido la necesidad de utilizar estos medios

Simplificar el uso de papel

no tengo ninguna sugerencia

Esta bien



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?

62 respuestas

Es un buen servicio por lo menos mantenerse.

Una línea de atención a través de whatsapp

No hay recomendaciones

Que las informaciones las den a tiempo y que sean claras

Mejorar la comunicación, que sea clara, concisa y oportuna.

Muy bueno

La principal sugerencia es que todo el personal que hace parte de la institución maneje la misma información de los procesos para evitar confusiones y maximizar la atención del usuario.

Una mejor atención al cliente

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

62 respuestas

Ninguna sugerencia

Mas atencion al usuario

Ofrecer los servicios a los Programas Académicos de Jornada Nocturna, Gracias.

Que le den seguimiento a los egresados para saber si están laborando

Sistematizas y/o automatizar el acceso a los servicios

Pienso que la documentación debe estar digitada por seguridad.

Todo es excelente

Es un proceso muy organizado



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?

62 respuestas

Es un proceso muy organizado

NN

Charlas informativas a estudiantes sobre los canales de atención y lo relacionado con las peticiones ,quejas y reclamos.

Envío de respuestas oportunas con soluciones a las PQRS

No hay sugerencias

Llegar con puntualidad y prestar mucha atención

Tener un conmutador telefonico

Integración de egresados

seguir mejorando



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 con buena aceptación.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Se logró 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: Tener conmutador telefónico disponible

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:

Sugerencia: Ofrecer los servicios a los programas de jornada nocturna.

Respuesta: Informar a la alta dirección esta solicitud de parte de los estudiantes para su estudio y análisis.

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: Charlas informativas a estudiantes sobre los canales de atención y lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos.

Respuesta: Recordar a la dependencia de Bienestar a través de un correo electrónico que en el proceso de inducción debe estar incluida esta información de PQRSD.

Sugerencia: Llegar con puntualidad y prestar mucha atención

Respuesta: Mejorar la puntualidad en las diferentes oficinas.

Sugerencia: La principal sugerencia es que todo el personal que hace parte de la institución maneje la misma información de los procesos para evitar confusiones y maximizar la atención del usuario.

Respuesta: Convocar a mesas de trabajo con las dependencias que manejan atención al usuario para unificar criterios y la información de los procesos.

CANAL VIRTUAL:

Sugerencias: Sistematizas y/o automatizar el acceso a los servicios

Respuesta: Estudiar nuestros procedimientos y analizar cuales podemos automatizar.

