

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



VICERRECTORÍA ACADÉMICA

2025



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. 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, entre otros.

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 es alcanzado 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 form y direccionada por el siguiente link de acceso: <https://forms.gle/ZamxrQWoEPzosJL16>



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				MS	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 canét 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) se tomó una muestra de 565 estudiantes del primer semestre de 2025-1 tal como lo establece el procedimiento que reposa en la vicerrectoría académica, se complementará en el segundo semestre del año 2025.



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 1067 estudiantes matriculados en 2025-1, 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 565 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:

$$n = \frac{(1067)(1,96)^2 * (1 - 50\%)}{(1067 - 1) * 5\% + (1,96)^2 * 50\% * (1 - 50\%)}$$

$$n = \frac{2049,4936}{3,6259} = 565$$

n= 565 estudiantes

Para una muestra total de 565 estudiantes encuestados para el año 2025-1



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

4.RESULTADOS

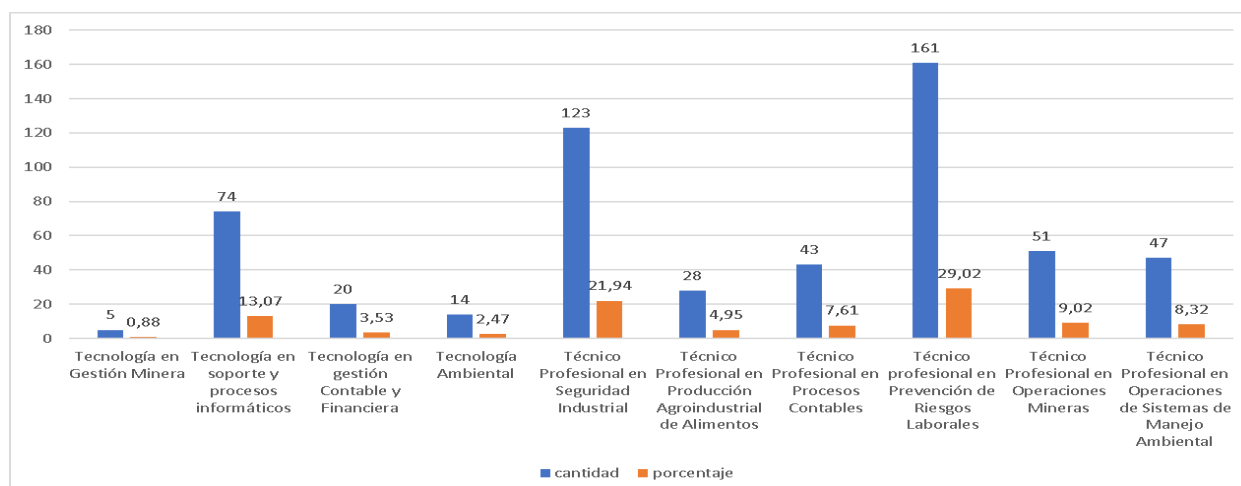
CRITERIO1: EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

Tabla 1. Programa al que pertenece

Programa	N°	Porcentaje (%)
Tecnología en Gestión Minera	5	0,88
Tecnología en soporte y procesos informáticos	74	13,07
Tecnología en gestión Contable y Financiera	20	3,53
Tecnología Ambiental	14	2,47
Técnico Profesional en Seguridad Industrial	123	21,94
Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos	28	4,95
Técnico Profesional en Procesos Contables	43	7,61
Técnico profesional en Prevención de Riesgos Laborales	161	29,02
Técnico Profesional en Operaciones Mineras	51	9,02
Técnico Profesional en Operaciones de Sistemas de Manejo Ambiental	47	8,32
TOTAL	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1. Programa al que pertenece



Fuente: Elaboración propia.

La institución ofrece programas técnicos y tecnológicos, por lo tanto, cuyos programas



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

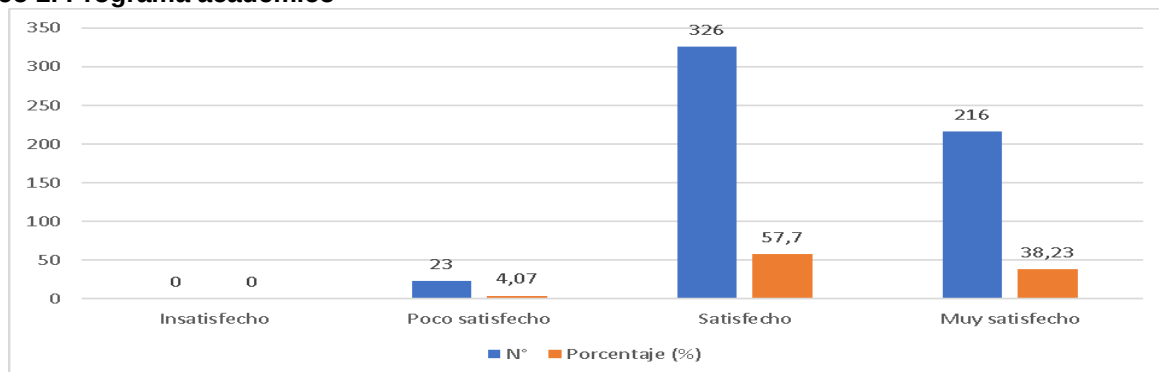
académicos son: Técnico Profesional en Prevención de Riesgos Laborales (29.02%), Técnico Profesional en Seguridad Industrial (21.94%) y Tecnología en Soporte y Procesos Informáticos (13.07%), indicando alta demanda laboral en seguridad, prevención de riesgos y tecnologías de la información. Por el contrario, Tecnología en Gestión Minera (0.88%) y Tecnología Ambiental (2.47%) presentan baja matrícula, sugiriendo necesidad de revisar su pertinencia o estrategias de promoción. Se recomienda ajustar la oferta educativa, potenciando programas de alta demanda, revisando o reformulando los de baja matrícula, y considerar la inclusión de nuevas ofertas.

Tabla 2. Programa académico vs el cumplimiento de las expectativas académicas

Expectativas académicas	Nº	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	23	4,07
Satisfecho	326	57,70
Muy satisfecho	216	38,23
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Programa académico



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla y grafica 2, se evidencia un alto nivel de satisfacción (95.93%) entre los estudiantes respecto al cumplimiento de expectativas académicas del programa, con un 57.70% Satisfechos y 38.23% Muy Satisfechos, y solo un 4.07% Poco satisfechos, sin casos de Insatisfacción. Esto indica una fuerte alineación entre el programa y las expectativas estudiantiles, sugiriendo fortalezas en la relevancia y calidad percibida. Para mantener este nivel, se recomienda investigar las razones detrás de la minoría insatisfecha, realizar estudios de seguimiento periódicos y revisar el plan de estudios para asegurar su continua efectividad y relevancia.



CO-SC-CER214900

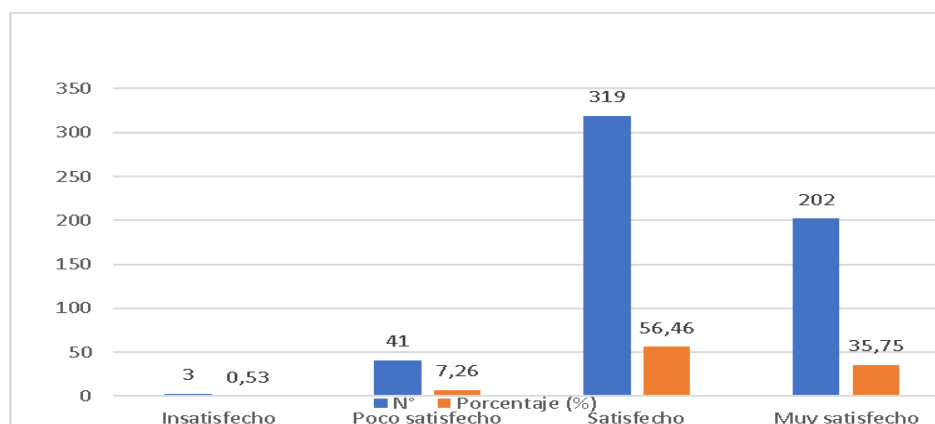


Tabla 3. Las herramientas utilizadas para el desarrollo de las clases

Herramientas utilizadas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0,53
Poco satisfecho	41	7,26
Satisfecho	319	56,46
Muy satisfecho	202	35,75
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3. Las herramientas utilizadas para el desarrollo de las clases



Fuente: Elaboración propia

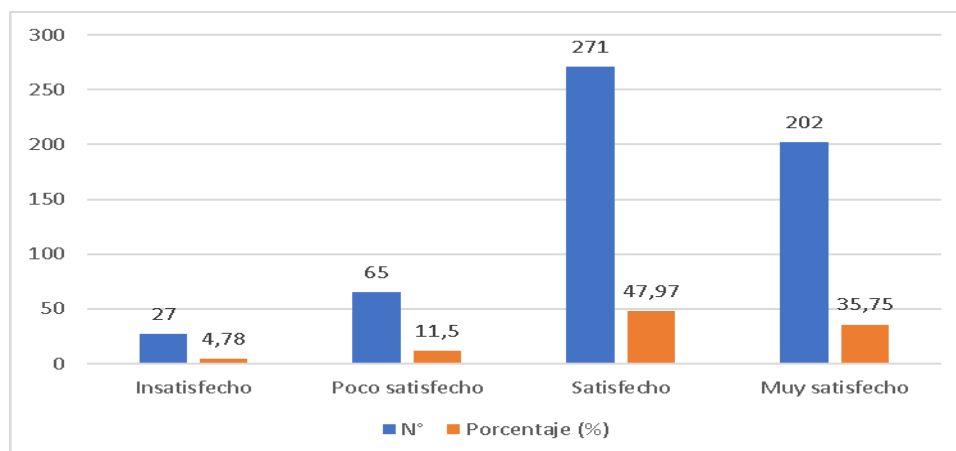
De acuerdo a la información presentada en la tabla y gráfica 3, la satisfacción con las herramientas utilizadas para el desarrollo de clases es alta, con 92.21% de los estudiantes satisfechos o muy satisfechos (56.46% Satisfechos, 35.75% Muy Satisfechos). Sin embargo 7.26% están poco satisfechos, 0.53% Insatisfechos. Para mantener la efectividad, se recomienda investigar las razones detrás de la insatisfacción, capacitar continuamente a estudiantes y docentes, y revisar y actualizar regularmente las herramientas para asegurar su relevancia y utilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tabla 4. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos).

Apoyo Institucional	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	27	4,78
Poco satisfecho	65	11,50
Satisfecho	271	47,97
Muy satisfecho	202	35,75
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos).



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los estudiantes (83.72%) se muestra Satisfecho o Muy Satisfecho (47.97% más 35.75%) con el apoyo institucional (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos), indicando un nivel general de satisfacción. Sin embargo, un 16.28% expresa insatisfacción (4.78% Insatisfechos más 11.5% Poco satisfechos), sugiriendo áreas de mejora en la cobertura o percepción de los beneficios. Se recomienda realizar encuestas de retroalimentación detalladas, revisar y ajustar los beneficios y mejorar la comunicación para abordar las preocupaciones y maximizar el impacto positivo del apoyo institucional.



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

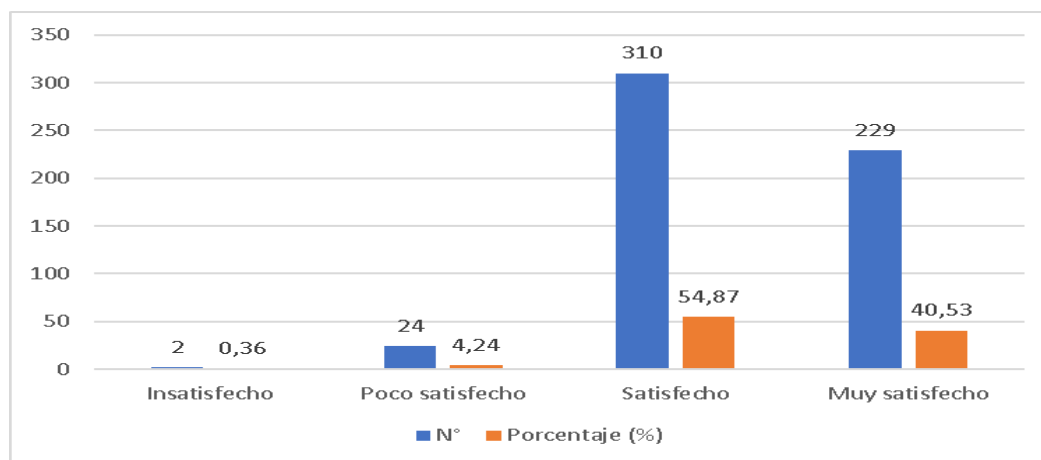
CRITERIO 2. DOCENTES

Tabla 5. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico

Necesidades de formación de los docentes	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,36
Poco satisfecho	24	4,24
Satisfecho	310	54,87
Muy satisfecho	229	40,53
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico.



Fuente: Elaboración propia

La evaluación muestra un alto nivel de satisfacción (95.4%) con el perfil del docente en relación a las necesidades de formación del programa académico, siendo Muy Satisfecho el 40.53% y Satisfecho el 54.87%. Solo un 4.6% de los estudiantes expresan insatisfacción (0.36% Insatisfechos + 4.24% Poco satisfechos), lo que sugiere que el perfil docente se alinea efectivamente con las necesidades formativas del programa. Esto indica fortalezas en la selección y capacitación del cuerpo docente, aunque se recomienda monitorear y abordar las minorías insatisfechas para mantener la excelencia en la formación 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

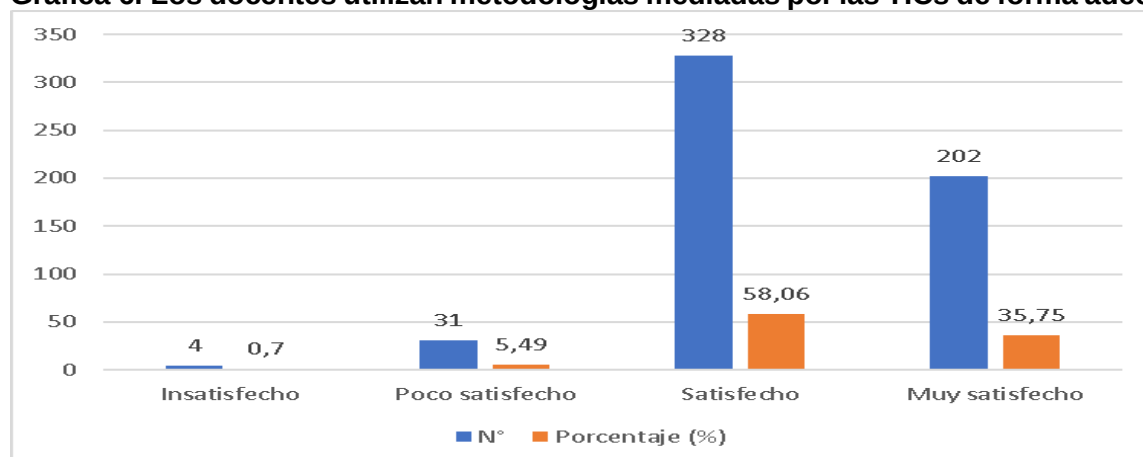
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 6. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada.

Metodologías mediadas por TIC's	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,70
Poco satisfecho	31	5,49
Satisfecho	328	58,06
Muy satisfecho	202	35,75
Total	565	100%

Fuente; Elaboración propia.

Gráfica 6. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada.



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación revela un alto nivel de satisfacción (93.81%) con el uso de metodologías mediadas por Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) por parte de los docentes, siendo Muy Satisfecho el 35.75% y Satisfecho el 58.06%. Solo un 6.19% de los estudiantes expresan insatisfacción (0.70% Insatisfechos + 5.49% Poco satisfechos), lo que sugiere que los docentes integran de manera efectiva las TICs en sus metodologías, mejorando la experiencia de aprendizaje. Esto indica fortalezas en la capacitación docente en TICs y adaptabilidad curricular.



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

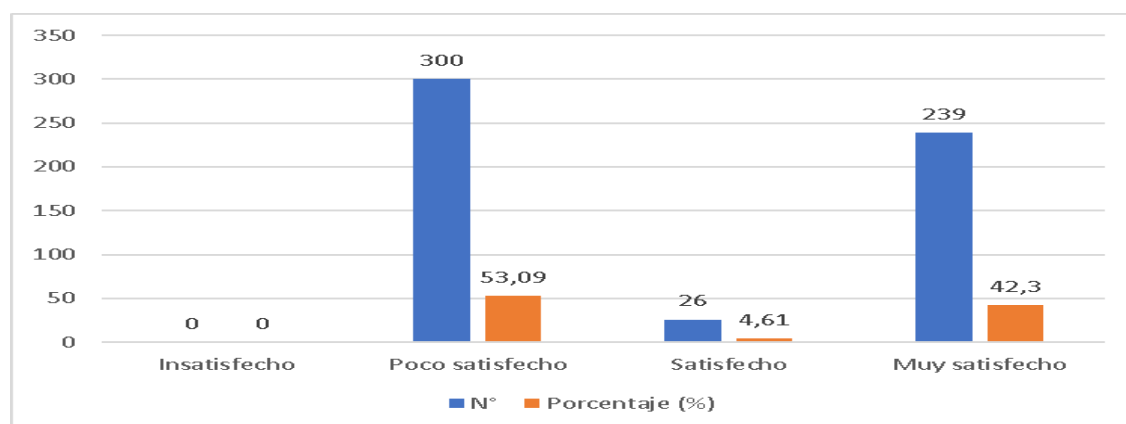
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 7. La Comunicación del Docente es Asertiva

Asertividad en la comunicación del docente	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	300	53,09
Satisfecho	26	4,61
Muy satisfecho	239	42,30
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7. La Comunicación del Docente es Asertiva



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación muestra un resultado atípico: aunque ningún estudiante se declara Insatisfecho (0%), un 53.09% se siente Poco satisfecho con la asertividad en la comunicación del docente, indicando preocupaciones significativas. Por otro lado, un 46.91% se declara Muy satisfecho, sugiriendo fortalezas percibidas en la asertividad por una parte de los estudiantes. Se recomienda investigar las razones detrás de esta disparidad, capacitar a los docentes en comunicación efectiva y analizar la percepción estudiantil para identificar y replicar buenas prácticas.



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

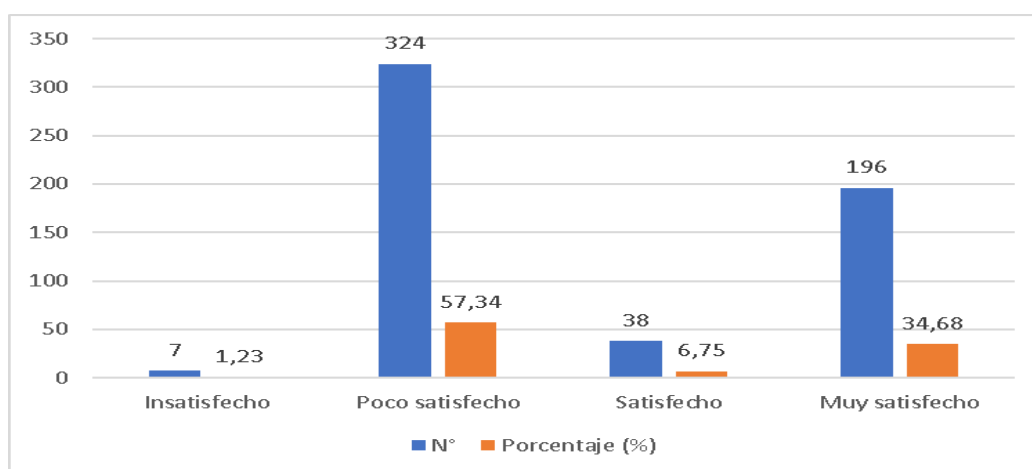
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 8. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente.

Acompañamiento académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	7	1,23
Poco satisfecho	324	57,34
Satisfecho	38	6,75
Muy satisfecho	196	34,68
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 8. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente.



Fuente: Elaboración propia

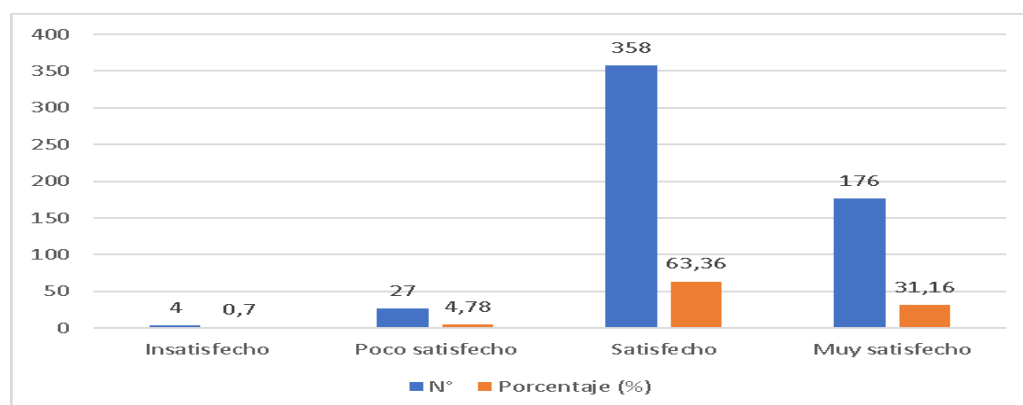
La evaluación muestra un perfil mixto, aunque solo un 1.23% se declara Insatisfecho, un 57.34% se siente Poco satisfecho con el acompañamiento del docente en el trabajo académico independiente, indicando una brecha significativa. Por otro lado, un 6.75% se siente Satisfecho y un 34.68% Muy satisfecho, sugiriendo experiencias dispares. Se recomienda revisar la estrategia de acompañamiento, capacitar a los docentes en mentoría e implementar sistemas de realimentación para mejorar la experiencia estudiantil.

Tabla 9. 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.

Estrategias metodológicas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,70
Poco satisfecho	27	4,78
Satisfecho	358	63,36
Muy satisfecho	176	31,16
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9. 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.



Fuente: Elaboración propia

La evaluación muestra un alto nivel de satisfacción (94.52%) con la coherencia de estrategias metodológicas de los docentes con las necesidades de personas con discapacidad, siendo Muy satisfecho el 31.16% y Satisfecho el 63.36%. Solo un 5.48% expresa insatisfacción (0.70% Insatisfechos + 4.78% Poco satisfechos), lo que sugiere que los docentes están adecuadamente preparados para atender la diversidad. Se destaca la inclusión efectiva en el programa, aunque se recomienda monitorear y ajustar estrategias para mantener la excelencia en la atención a la diversidad.



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

CRITERIOS 3. SERVICIOS RECIBIDOS

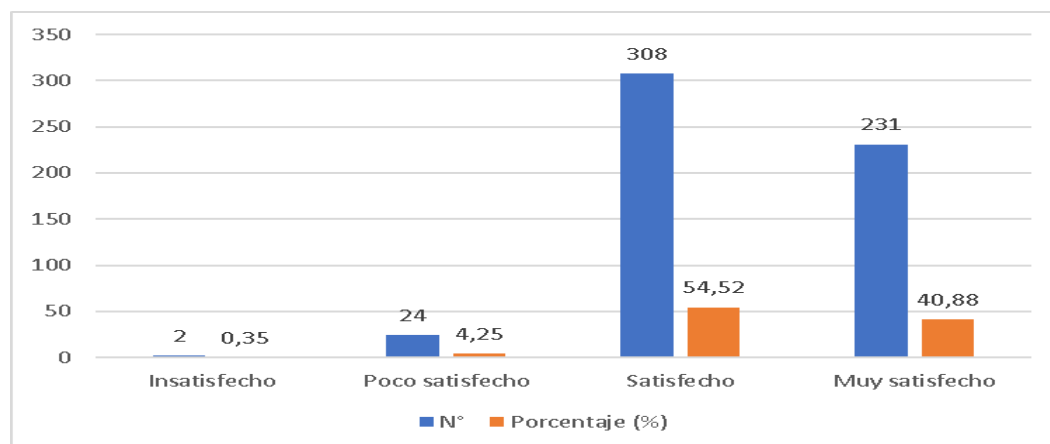
En la pregunta 3 se evaluaron 7 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

Tabla 10. Responsables de Programa

Responsables del programa	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,35
Poco satisfecho	24	4,25
Satisfecho	308	54,52
Muy satisfecho	231	40,88
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10. Responsables de Programa



Fuente: Elaboración propia

La evaluación muestra un alto nivel de satisfacción (95.4%) con los servicios recibidos de los responsables del programa, siendo Muy satisfecho el 40.88% y Satisfecho el 54.52%. Solo un 4.6% expresa insatisfacción (0.35% Insatisfechos + 4.25% Poco satisfechos), lo que sugiere una gestión eficaz y efectiva por parte de los responsables del programa. Esto indica fortalezas en la atención y soporte a los estudiantes, aunque se recomienda monitorear y abordar las minorías insatisfechas para mantener la excelencia en el servicio



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

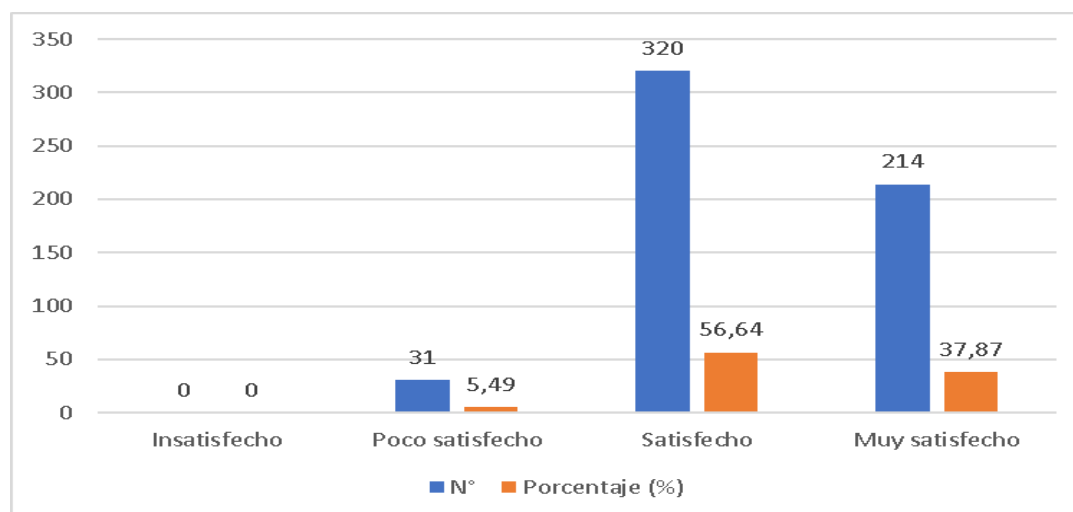
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 11. Bienestar Institucional

Bienestar	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	31	5,49
Satisfecho	320	56,64
Muy satisfecho	214	37,87
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11. Bienestar Institucional



Fuente: Elaboración propia

La evaluación de los Servicios de Bienestar muestra un alto nivel de satisfacción: 0% de los estudiantes se declaran Insatisfechos, mientras que 56.64% están Satisfechos y 37.87% Muy satisfechos, con solo 5.49% expresando cierta insatisfacción (Poco satisfechos). Esto sugiere que los servicios de bienestar están siendo efectivos en apoyar el bienestar de los estudiantes, aunque se recomienda monitorear y mejorar para atender las necesidades de la minoría menos satisfecha.



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

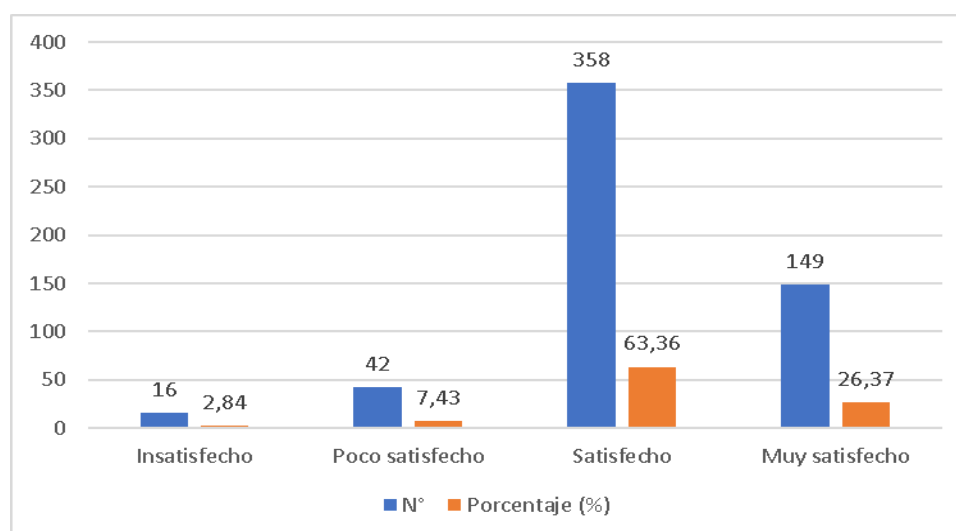
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 12. Pagaduría

Pagaduría	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	16	2,84
Poco satisfecho	42	7,43
Satisfecho	358	63,36
Muy satisfecho	149	26,37
Total	565	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 12. Pagaduría



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de los Servicios de Pagaduría muestra un nivel de satisfacción generalmente positivo: aunque un 10.27% (2.84% Insatisfechos + 7.43% Poco satisfechos) expresa insatisfacción, la mayoría se siente Satisfecho (63.36%) o Muy satisfecho (26.37%). Se sugiere atender las preocupaciones de la minoría insatisfecha y mantener/optimizar los procesos que han llevado a la alta satisfacción de la mayoría.



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

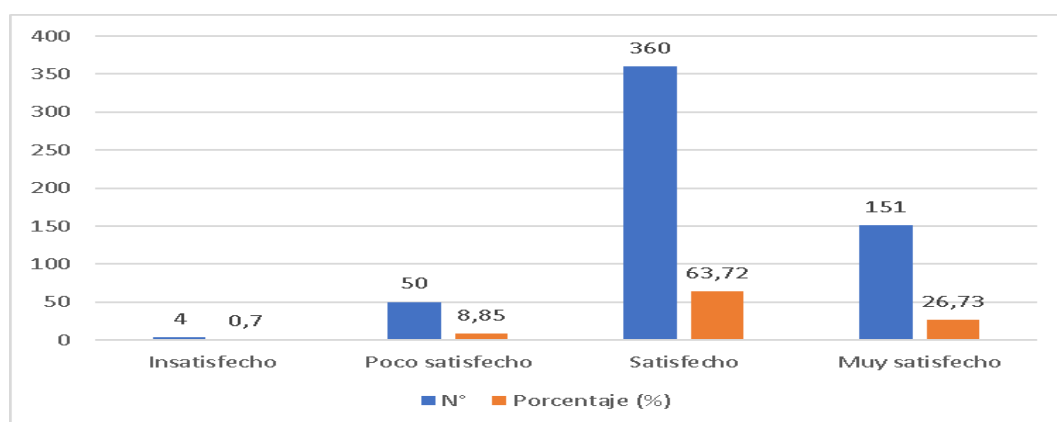
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 13. Atención al Ciudadano

Atención al ciudadano	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,70
Poco satisfecho	50	8,85
Satisfecho	360	63,72
Muy satisfecho	151	26,73
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Atención al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia

La evaluación muestra un alto nivel de satisfacción: solo un 9.55% (0.70% Insatisfechos + 8.85% Poco satisfechos) expresa insatisfacción, mientras que la mayoría se siente Satisfecho (63.72%) o Muy satisfecho (26.73%) con los servicios de Atención al Ciudadano, indicando eficiencia y efectividad en la atención al público.



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

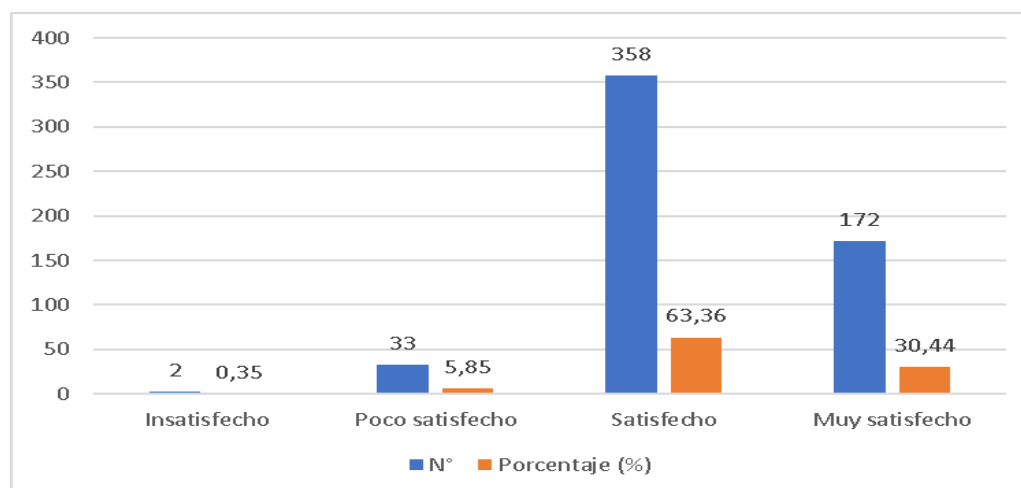
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias

Admisión, registro, certificación y constancias	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,35
Poco satisfecho	33	5,85
Satisfecho	358	63,36
Muy satisfecho	172	30,44
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias



Fuente: Elaboración propia.

La evaluación revela un alto nivel de satisfacción: solo un 6.20% (0.35% Insatisfechos + 5.85% Poco satisfechos) expresa insatisfacción, mientras que la mayoría se siente Satisfecho (63.36%) o Muy satisfecho (30.44%) con los servicios de Admisión, Registro, Certificación y Constancias, indicando procesos eficientes y efectivos en la gestión de trámites académicos.



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

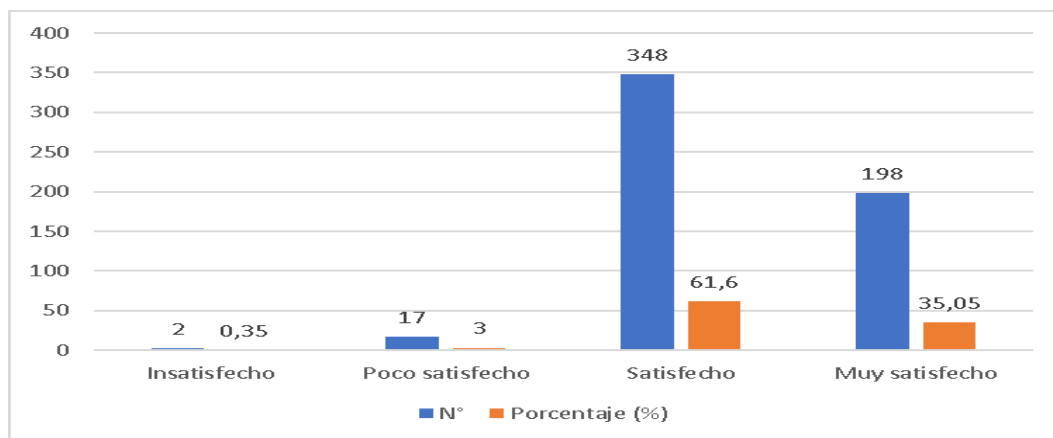
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 15. Aplicativo Académico

Aplicativo Académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,35
Poco satisfecho	17	3,00
Satisfecho	348	61,60
Muy satisfecho	198	35,05
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 15. Aplicativo Académico



La evaluación muestra un nivel de satisfacción extremadamente alto: solo un 3.35% (0.35% Insatisfechos + 3.00% Poco satisfechos) expresa insatisfacción, mientras que la inmensa mayoría se siente Satisfecho (61.60%) o Muy satisfecho (35.05%) con el Aplicativo Académico, indicando una experiencia de usuario excepcionalmente positiva y eficiencia en la gestión académica digital.



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

CRITERIO 4. TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

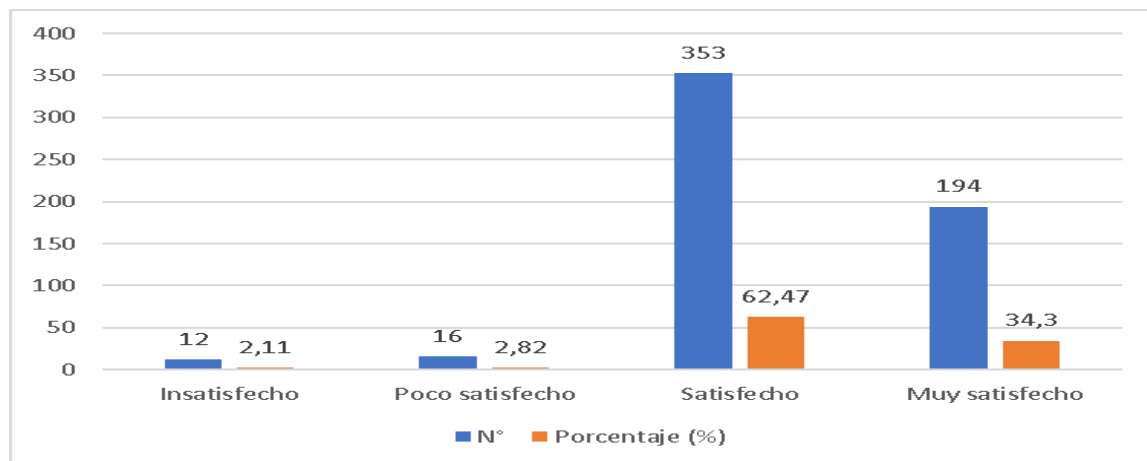
En la pregunta 4 se evaluaron 6 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

Tabla 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado

Proceso de inscripción	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	12	2,11
Poco satisfecho	16	2,82
Satisfecho	353	62,47
Muy satisfecho	194	34,30
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

El análisis de satisfacción del Proceso de Inscripción a programas de pregrado muestra una percepción mayoritariamente positiva. Un 62,47% de los aspirantes se declaró satisfecho y un 34,30% muy satisfecho, sumando un 96,77% con valoración favorable. Solo un 2,82% expresó estar poco satisfecho y un 2,11% insatisfecho. Estos resultados evidencian una alta calidad en el servicio ofrecido. No obstante, se debe atender a los casos de menor



CO-SC-CER214900



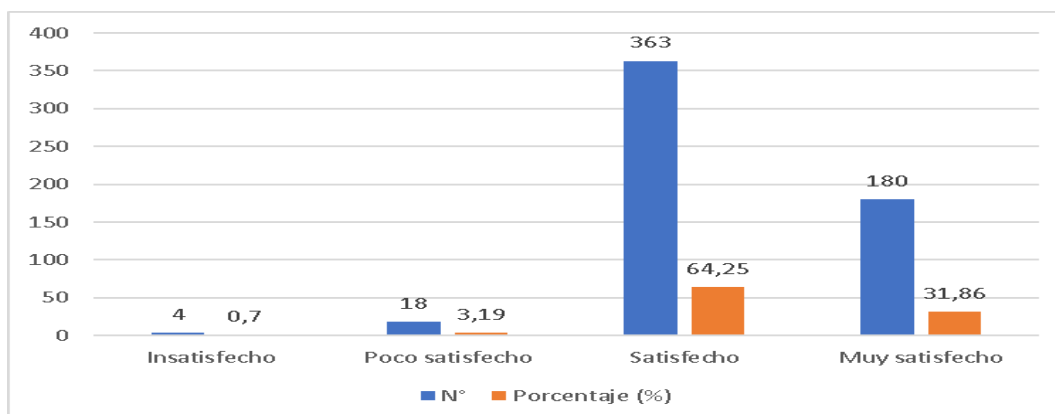
satisfacción. Esto permitirá fortalecer el proceso y asegurar una experiencia aún más positiva para todos los aspirantes.

Tabla 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado

Matrícula	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,70
Poco satisfecho	18	3,19
Satisfecho	363	64,25
Muy satisfecho	180	31,86
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

El análisis de los servicios prestados durante el proceso de Matrículas para aspirantes admitidos a programas de pregrado refleja una alta satisfacción general. El 64,25% de los encuestados se manifestó satisfecho y un 31,86% muy satisfecho, sumando un 96,11% con una valoración positiva. Solo un 3,19% indicó estar poco satisfecho y un 0,70% se declaró insatisfecho. Estos resultados evidencian un proceso de matrícula eficiente y bien gestionado. A pesar del alto nivel de satisfacción, es importante considerar las opiniones menos favorables. Esto contribuirá a implementar mejoras continuas y reforzar la calidad del servicio.



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

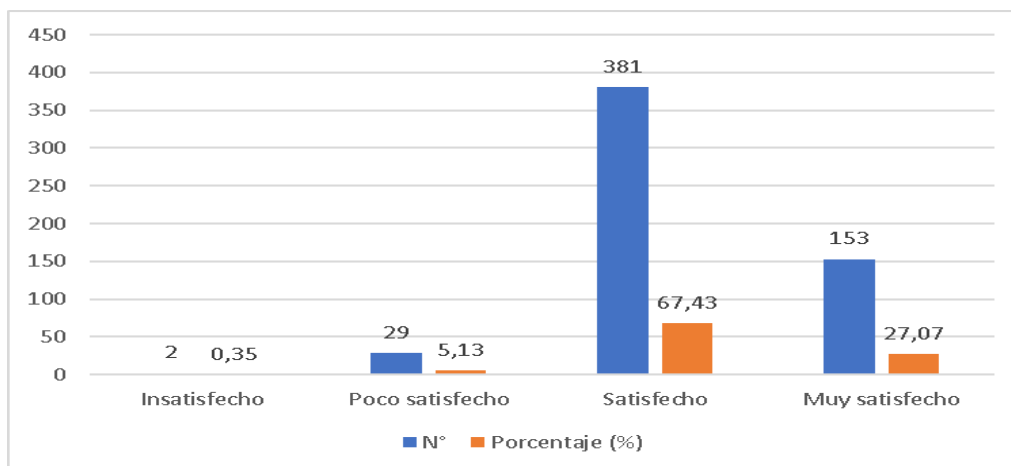
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 18. Certificado y constancias de estudio

Certificados y constancias de estudios	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,35
Poco satisfecho	29	5,13
Satisfecho	381	67,43
Muy satisfecho	153	27,07
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18. Certificado y constancias de estudio



Fuente: Elaboración propia

El análisis de los servicios prestados relacionados con certificados y constancias de estudio evidencia una valoración mayoritariamente positiva por parte de los usuarios. El 67,43% de los encuestados se declaró satisfecho y el 27,07% muy satisfecho, sumando un 94,50% con percepción favorable. Por otro lado, un 5,13% manifestó estar poco satisfecho y solo un 0,35% se mostró insatisfecho. Estos datos reflejan una gestión eficiente en la emisión de documentos académicos. Sin embargo, el porcentaje de personas poco satisfechas sugiere



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

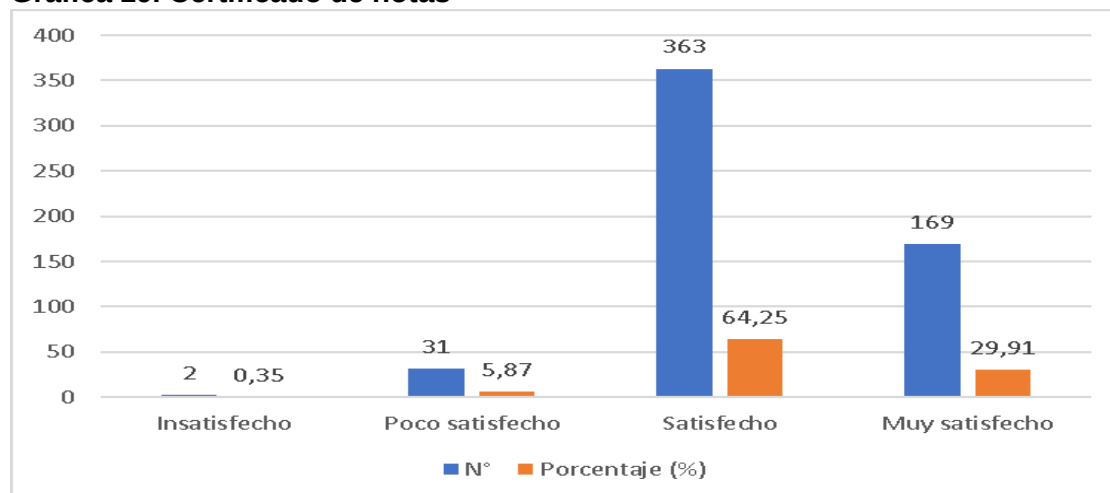
áreas de mejora específicas. Fortalecer la agilidad, atención y claridad en este servicio puede incrementar aún más la satisfacción. La atención a estos detalles permitirá mantener la confianza de los usuarios.

Tabla 19. Certificado de notas

Certificado de notas	Nº	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,35
Poco satisfecho	31	5,87
Satisfecho	363	64,25
Muy satisfecho	169	29,91
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 19. Certificado de notas



Elaboración propia

El análisis de los servicios prestados en la emisión de certificados de notas muestra una alta valoración positiva por parte de los usuarios. El 64,25% de los encuestados se declaró satisfecho y el 29,91% muy satisfecho, lo que representa un 94,16% de aprobación general. Solo un 5,87% manifestó estar poco satisfecho y un 0,35% se mostró insatisfecho. Estos resultados evidencian un servicio eficaz y bien recibido. No obstante, el pequeño grupo con opiniones menos favorables sugiere oportunidades de mejora. Atender estas observaciones contribuirá a optimizar el proceso y mantener altos estándares de calidad.



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

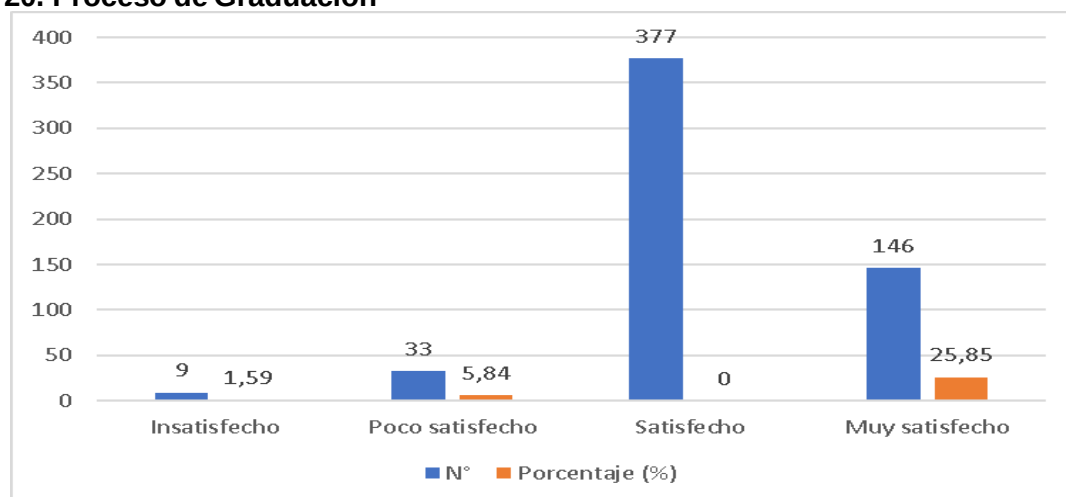
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 20. Proceso de Graduación

Proceso de Graduación	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	9	1,59
Poco satisfecho	33	5,84
Satisfecho	377	66,72
Muy satisfecho	146	25,85
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 20. Proceso de Graduación



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los servicios prestados durante el Proceso de Graduación indica una percepción mayormente positiva por parte de los usuarios. El 66,72% se manifestó satisfecho y el 25,85% muy satisfecho, alcanzando un 92,57% de aprobación general. Por otro lado, un 5,84% expresó estar poco satisfecho y un 1,59% se mostró insatisfecho. Estos datos reflejan un proceso en su mayoría eficiente y bien valorado. Sin embargo, las opiniones menos favorables señalan la necesidad de revisar aspectos puntuales del servicio. Mejorar esos puntos contribuirá a una experiencia más satisfactoria para todos los graduandos.



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

Tabla 21. Carnetización

Carnetización	Nº	Porcentaje (%)
Insatisfecho	31	5,49
Poco satisfecho	57	10,08
Satisfecho	323	57,17
Muy satisfecho	154	27,25
Total	565	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 21. Carnetización

El análisis de los servicios prestados en el proceso de carnetización revela una satisfacción general mayoritaria, aunque con áreas de mejora importantes. El 57,17% de los usuarios se declaró satisfecho y el 27,25% muy satisfecho, sumando un 84,42% de valoración positiva. No obstante, un 10,08% expresó estar poco satisfecho y un 5,49% se mostró insatisfecho, lo que representa un 15,57% de percepción negativa. Estos resultados indican que, si bien el servicio cumple en gran medida con las expectativas, existen aspectos que requieren atención. Mejorar la eficiencia, tiempos de entrega y calidad del servicio podría elevar significativamente la satisfacción general



CO-SC-CER214900



NIVEL DE MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción En 2025(%)
1. Expectativas institucionales	9.38%
2. Docentes	26.38%
3. Servicios recibidos	6.56%
4. Servicios y otros trámites administrativos	7.25%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los niveles de percepción de insatisfacción revela que el mayor descontento se concentra en el indicador relacionado con los docentes, con un 26.38%, lo que sugiere que es el área con más oportunidades de mejora dentro de la institución. En contraste, los indicadores de expectativas institucionales (9.38%), servicios recibidos (6.56%) y servicios y otros trámites administrativos (7.25%) presentan porcentajes significativamente menores de insatisfacción, lo que indica que, en general, los usuarios están satisfechos con estos aspectos y que la percepción negativa se focaliza principalmente en la experiencia con el personal docente.

SERVICIOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN EN 2025

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2025(%)
Pagaduría	10.27%
Atención al ciudadano	9.45%
Admisión, Registro, Certificación, Constancias	6.20%
Bienestar Institucional	5.49%
Responsables de programa	4.60%
Aplicativo Académico	3.35%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los niveles de percepción de insatisfacción muestra que el mayor porcentaje se registra en los servicios de Pagaduría con un 10.27%, seguido por Atención al ciudadano con 9.45%. Los indicadores de Admisión, Registro, Certificación y Constancias (6.20%), Bienestar Institucional (5.49%), Responsables de programa (4.60%) y Aplicativo Académico (3.35%) presentan niveles de insatisfacción considerablemente más bajos. Esto indica que, aunque la percepción general es positiva, existen áreas como Pagaduría y Atención al ciudadano que requieren mayor atención para mejorar la satisfacción de los usuarios, mientras que los demás servicios son percibidos de manera favorable por la mayoría.



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

SERVICIOS Y OTROS TRAMITES ADMINISTRATIVOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2025(%)
Proceso de para obtención del carnet estudiantil	15.57%
Proceso de grado	7.43%
Certificado de notas	6.22%
Certificado y constancias de estudios	5.48%
Proceso de Inscripción de aspirantes a programas académicos.	4.93%
Matrículas aspirantes admitidos a programas académicos	3.89%

Fuente: Elaboración propia

El nivel de percepción de insatisfacción en los servicios y otros trámites administrativos muestra que el proceso para la obtención del carnet estudiantil presenta la mayor insatisfacción con un 15.57%, indicando un área crítica que requiere atención prioritaria. Le sigue el proceso de grado con un 7.43%, mientras que los certificados de notas y las constancias de estudios registran niveles de insatisfacción menores, 6.22% y 5.48% respectivamente. Los procesos de inscripción de aspirantes a programas académicos y las matrículas de aspirantes admitidos tienen los niveles más bajos de insatisfacción, con 4.93% y 3.89%, lo que sugiere una percepción más favorable en estos trámites. En conjunto, estos datos reflejan que, aunque la mayoría de los servicios administrativos son valorados positivamente, existen procesos específicos, especialmente el relacionado con el carnet estudiantil, que generan descontento y deben ser objeto de mejoras para aumentar la satisfacción estudiantil.



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

SERVICIOS DOCENTES

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2025(%)
El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico	4.6%
Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada	6.19%
La comunicación del docente es efectiva	57.09%
El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente del estudiante (tareas asignadas fuera de los horarios de clases)	58.57%
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	5.48%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la percepción de insatisfacción en servicios docentes revela que los aspectos relacionados con la comunicación del docente (57.09%) y el acompañamiento en el trabajo académico independiente (58.57%) presentan niveles muy altos de insatisfacción, indicando problemas significativos en estas áreas. En contraste, aspectos como el perfil del docente en relación con las necesidades del programa académico (4.6%), el uso adecuado de metodologías mediadas por TICs (6.19%) y la coherencia de las estrategias metodológicas para personas con discapacidad (5.48%) muestran niveles bajos de insatisfacción, lo que sugiere que estos aspectos son mejor valorados por los estudiantes. En conjunto, la principal preocupación radica en la comunicación y el acompañamiento fuera del horario de clases, áreas que requieren atención urgente para mejorar la experiencia educativa.



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

SERVICIOS EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2025 (%)
Apoyo Institucional	16.28%
Herramientas didácticas	7.79%
Programa Académico	4.07%

El nivel de insatisfacción con las expectativas institucionales se manifiesta principalmente en el apoyo institucional, con un 16.28%, lo que sugiere deficiencias en los recursos o servicios que la institución ofrece a sus miembros. La insatisfacción con las herramientas didácticas alcanza un 7.79%, lo que puede indicar una necesidad de mejorar la calidad y pertinencia de los recursos disponibles para el aprendizaje. Por último, el programa académico presenta un nivel de insatisfacción menor, con un 4.07%.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

ITEM	2025 (%)
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	87.88%

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción general del 87.88% refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios respecto a los servicios y procesos evaluados. Este alto porcentaje indica que, a pesar de algunas áreas específicas con niveles de insatisfacción, la mayoría de las personas se sienten satisfechas con la experiencia institucional en términos globales. Sin embargo, mantener y mejorar esta satisfacción requiere continuar atendiendo las áreas críticas identificadas para asegurar una mejora constante y sostenida.



CO-SC-CER214900



CONCLUSIONES

Tras la implementación de la encuesta de satisfacción del cliente mediante Google Forms, se obtuvieron resultados que superan significativamente los niveles de satisfacción registrados en 2025 en todos los indicadores evaluados. Este notable avance sugiere que las estrategias y mejoras implementadas han tenido un impacto positivo en la percepción de los clientes. Un análisis detallado de cada indicador permitirá identificar las áreas específicas donde se han obtenido los mayores progresos y las que aún pueden optimizarse para mantener esta tendencia ascendente y consolidar un alto nivel de satisfacción general.

Con un notable nivel de satisfacción general del 87.88%, la institución goza de una percepción mayoritariamente positiva entre sus usuarios. Este sólido indicador refleja el éxito en la prestación de servicios y la gestión de procesos. Para consolidar esta valoración y aspirar a la excelencia, es crucial abordar proactivamente las áreas de mejora identificadas, garantizando así una experiencia aún más satisfactoria para todos los miembros de la comunidad.

Finalmente, la mayor insatisfacción expresada por nuestros estudiantes se concentra en aspectos relacionados con la labor docente, destacando que un 58.57% considera que el acompañamiento en el trabajo académico independiente es insuficiente, mientras que un 57.09% percibe que la comunicación del docente no es efectiva. En contraste, la insatisfacción respecto al uso adecuado de metodologías mediadas por las TICs es mucho menor, con un 6.19%, al igual que la relacionada con las estrategias metodológicas, que alcanza un 5.48%, el 4,6% que el perfil del docente no responde a las necesidades de formación del programa. Estos datos evidencian que, aunque la incorporación de tecnologías y estrategias pedagógicas presenta retos, el principal desafío está en fortalecer el apoyo y la comunicación directa entre docentes y estudiantes para mejorar la experiencia educativa.

Cordialmente,



MARTA LAURA GONZALEZ AVILA
Vicerrectora 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