

INFORME DE SEGUIMIENTO AL DIAGNOSTICO DE NIVEL DE  
SATISFACCION AL CLIENTE

VIGENCIA 2022.

DIANA PATRICIA VILLAR DAZA  
PROFESIONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA

SEPTIEMBRE 2022



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## PRESENTACION

El control, el seguimiento y la medición, corresponde a una parte fundamental en las instituciones permitiendo vigilar procesos mediante el análisis de los datos brindados y tomar las acciones necesarias para reducir errores o eliminarlos, con el fin de que cada proceso puede contribuir con el cumplimiento de los objetivos trazados por el INFOTEP y obtener reconocimiento en el mercado. Por lo anterior, EL INSTITUTO DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA, ante la necesidad de aumentar su participación en el mercado y obtener la confianza de los clientes, requiere un sistema para el control de puntos críticos en cada uno de los procesos y medirlos para tomar decisiones mediante datos cuantitativos.

## ALCANCE

El presente Seguimiento de diagnóstico de informe de satisfacción del cliente tiene como finalidad el Seguimiento y Medición en los procesos críticos responsables y cuyos resultados se reflejan en quejas y reclamos de los clientes. El modelo propuesto tiene como objeto, incrementar la eficiencia de estos procesos de la Institución y de esta manera, minimizar los reprocesos Adicionalmente.



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## CONCEPTOS BASICOS

**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:

**El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir el servicio académico. Dicho de otro modo, es el "**resultado**" que el cliente "**percibe**" que obtuvo en el servicio académico que adquirió.

**Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que brinda el servicio educativo.
- Experiencias de los Egresados de la institución.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

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; pero si son muy altas, 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



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](http://www.infotep.edu.co)**Email:** [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

índices de **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 [2] 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" las "expectativas" de 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:

**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 los desempeños percibidos del servicio académico son alcanzados 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.



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## DESARROLLO DEL INFORME

### 1 EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

| 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. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                              |   |              |   |    |   |
|                                                                                                              |                              | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.) |   |              |   |    |   |
| 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                                                                                        |   |              |   |    |   |
|                                                                                                              |                              | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                           |   |              |   |    |   |
|                                                                                                              |                              | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                              |   |              |   |    |   |
|                                                                                                              |                              | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                          |   |              |   |    |   |
|                                                                                                              |                              | 8. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las                                                                  |   |              |   |    |   |



CO-SC-

Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

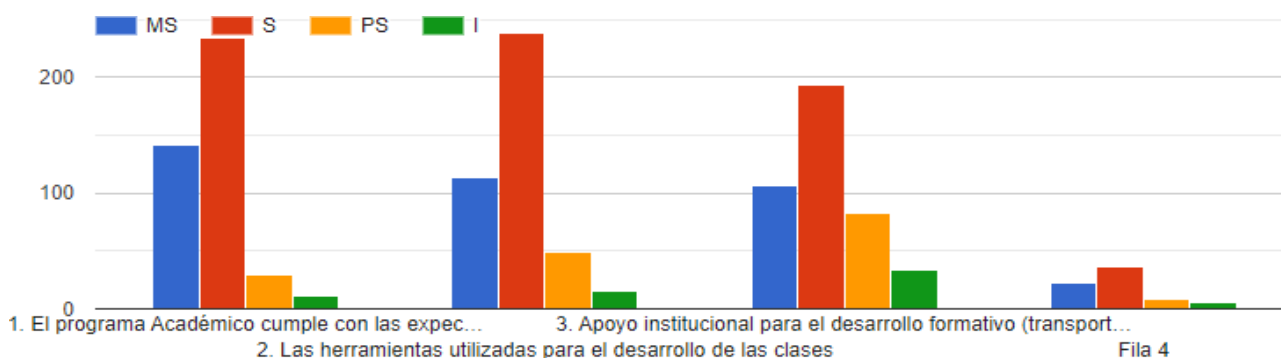
Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

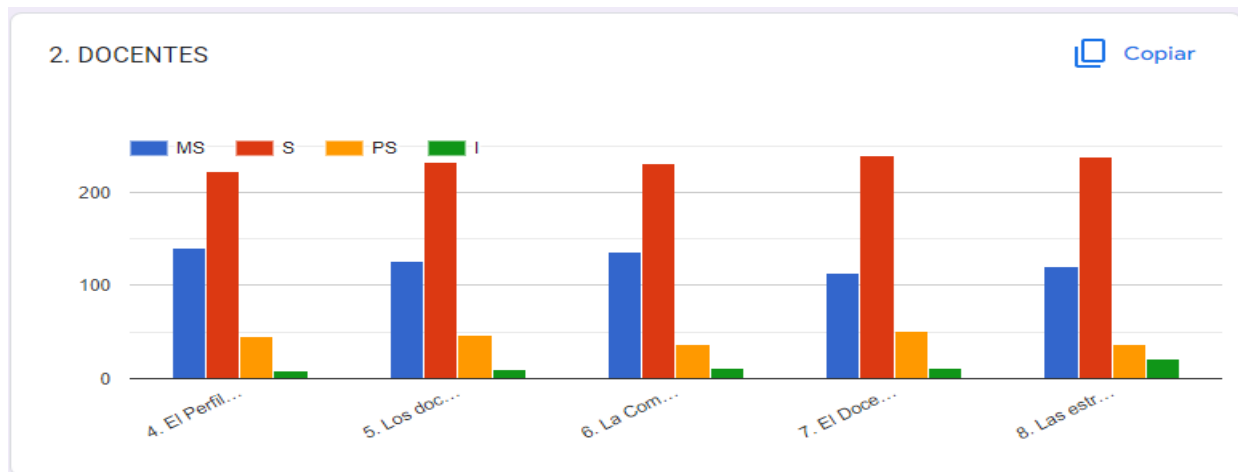
Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

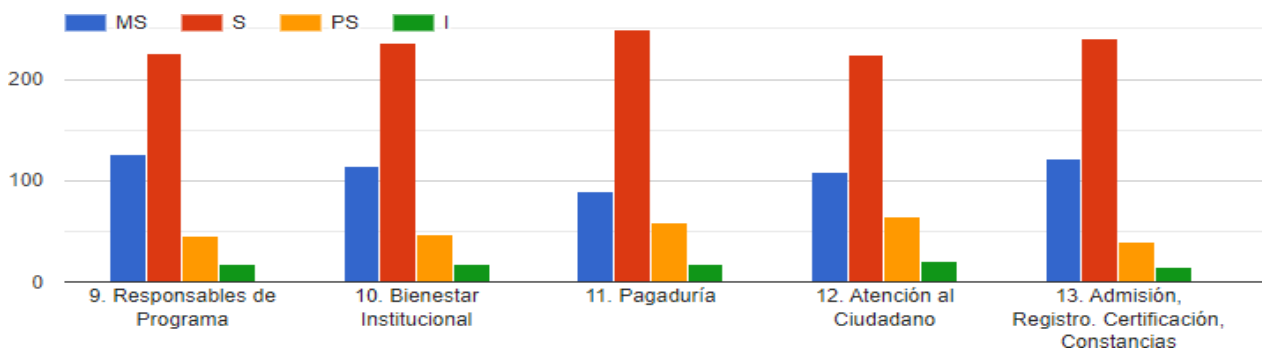
|                                                                                            |                                            |                                                                                                                   |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                                                                                            |                                            | necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en caso de que exista la población en el programa |  |  |  |  |
| <b>Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:</b> |                                            |                                                                                                                   |  |  |  |  |
| 3                                                                                          | SERVICIOS PRESTADOS                        | 9. Responsables de Programa                                                                                       |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 10. Bienestar Institucional                                                                                       |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 11. Pagaduría                                                                                                     |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                                                                         |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                     |  |  |  |  |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b>    |                                            |                                                                                                                   |  |  |  |  |
| 4                                                                                          | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.                                                               |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.                                                       |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                                                                         |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 19. Certificado de notas                                                                                          |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 20. Proceso de Graduación                                                                                         |  |  |  |  |
|                                                                                            |                                            | 21. Carnetización                                                                                                 |  |  |  |  |



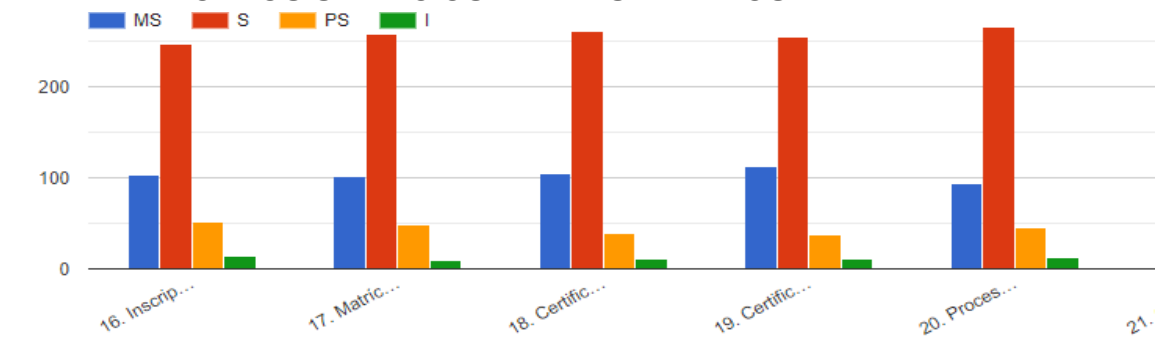
## DOCENTES



## SERVICIOS RECIBIDOS



## TRAMITE Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



## MEDIDA DE NIVLES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR PROGRAMAS ACADÉMICOS

| No.                                                                                                          | Técnica Profesional en Operación de Sistemas de Manejo Ambiental | ITEMS                                                                                                                                                                                                    | MS | S  | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES                                     | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                                                                          | 20 | 14 |    |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                                                               | 12 | 20 | 2  |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)                                                  | 17 | 9  | 7  | 1 |
| 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                                                                                                                                         | 17 | 14 | 1  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                  | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 17 | 12 | 3  |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 11 | 23 |    |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 15 | 18 | 1  |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 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 | 17 | 16 |    | 1 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:                          |                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
| 3                                                                                                            | SERVICIOS RECIBIDOS                                              | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 19 | 14 | 1  |   |
|                                                                                                              |                                                                  | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 10 | 21 | 2  | 1 |



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                         |                                            |                                                             |    |    |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|----|---|---|
|                                                                                         |                                            | 11. Pagaduría                                               | 11 | 16 | 6 | 1 |
|                                                                                         |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                   | 14 | 16 | 2 | 2 |
|                                                                                         |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias          | 16 | 15 | 2 | 1 |
|                                                                                         |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                               | 15 | 17 | 1 | 1 |
|                                                                                         |                                            | 15. Biblioteca                                              | 12 | 17 | 5 |   |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b> |                                            |                                                             |    |    |   |   |
| 4                                                                                       | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         | 15 | 18 | 1 |   |
|                                                                                         |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. | 13 | 19 | 2 |   |
|                                                                                         |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   | 13 | 21 |   |   |
|                                                                                         |                                            | 19. Certificado de notas                                    | 12 | 21 | 1 |   |
|                                                                                         |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   | 11 | 23 |   |   |
|                                                                                         |                                            | 21. Carnetización                                           | 15 | 18 | 1 |   |

| No.                                                                                                          | TÉCNICA<br>PROFESIONAL EN<br>OPERACIONES<br>MINERAS | ITEMS                                                                                                                                                   | MS | S  | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS<br>INSTITUCIONALES                     | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                         | 22 | 31 | 2  | 1 |
|                                                                                                              |                                                     | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                              | 17 | 29 | 8  | 2 |
|                                                                                                              |                                                     | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.) | 22 | 25 | 7  | 2 |
| Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo |                                                     |                                                                                                                                                         |    |    |    |   |



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---|---|
| 2                                                                                   | DOCENTES                                   | 4. El Perfil del Docente Responde a las Necesidades de Formación                                                                                                                                         | 25 | 25 | 6 |   |
|                                                                                     |                                            | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 18 | 31 | 7 |   |
|                                                                                     |                                            | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 28 | 20 | 8 |   |
|                                                                                     |                                            | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 21 | 28 | 7 |   |
|                                                                                     |                                            | 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 | 23 | 29 | 3 | 1 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos: |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
| 3                                                                                   | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 19 | 32 | 5 |   |
|                                                                                     |                                            | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 31 | 19 | 5 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            | 16 | 28 | 9 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                | 20 | 28 | 8 |   |
|                                                                                     |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       | 25 | 28 | 3 |   |
|                                                                                     |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                                                                                                            | 26 | 24 | 5 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 15. Biblioteca                                                                                                                                                                                           | 26 | 25 | 5 |   |
| Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:    |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
| 4                                                                                   | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.                                                                                                                                                      | 20 | 31 | 4 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.                                                                                                                                              | 20 | 31 | 5 |   |
|                                                                                     |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                                                                                                                                                                | 22 | 30 | 4 |   |
|                                                                                     |                                            | 19. Certificado de notas                                                                                                                                                                                 | 20 | 33 | 3 |   |
|                                                                                     |                                            | 20. Proceso de Graduación                                                                                                                                                                                | 20 | 32 | 3 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 21. Carnetización                                                                                                                                                                                        | 24 | 26 | 4 | 2 |



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

| No.                                                                                                          | TÉCNICA<br>PROFESIONAL EN<br>PREVENCIÓN DE<br>RIESGOS<br>LABORALES | ITEMS                                                                                                                                                                                                    | MS | S  | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS<br>INSTITUCIONALES                                    | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                                                                          | 12 | 32 | 7  | 2 |
|                                                                                                              |                                                                    | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                                                               | 17 | 27 | 8  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)                                                  | 11 | 31 | 10 | 1 |
| 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                                                                                                                                         | 11 | 34 | 7  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 11 | 33 | 8  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 12 | 34 | 6  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 11 | 34 | 7  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 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 | 11 | 32 | 7  | 3 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:                          |                                                                    |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
| 3                                                                                                            | SERVICIOS<br>RECIBIDOS                                             | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 11 | 35 | 5  | 2 |
|                                                                                                              |                                                                    | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 15 | 33 | 3  | 2 |



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                         |                                            |                                                             |    |    |    |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
|                                                                                         |                                            | 11. Pagaduría                                               | 10 | 37 | 4  | 2 |
|                                                                                         |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                   | 10 | 35 | 6  | 2 |
|                                                                                         |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias          | 15 | 32 | 4  | 2 |
|                                                                                         |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                               | 14 | 31 | 7  | 1 |
|                                                                                         |                                            | 15. Biblioteca                                              | 16 | 30 | 6  | 1 |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b> |                                            |                                                             |    |    |    |   |
| 4                                                                                       | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         | 9  | 32 | 11 | 1 |
|                                                                                         |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. | 10 | 36 | 6  | 1 |
|                                                                                         |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   | 12 | 36 | 4  | 1 |
|                                                                                         |                                            | 19. Certificado de notas                                    | 12 | 37 | 3  | 1 |
|                                                                                         |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   | 7  | 39 | 6  | 1 |
|                                                                                         |                                            | 21. Carnetización                                           | 12 | 34 | 6  | 1 |

| No.                                                                                                          | TÉCNICA<br>PROFESIONAL EN<br>PROCESOS<br>CONTABLES | ITEMS                                                                                                                                                   | MS | S  | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS<br>INSTITUCIONALES                    | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                         | 21 | 21 | 2  | 1 |
|                                                                                                              |                                                    | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                              | 14 | 26 | 3  | 2 |
|                                                                                                              |                                                    | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.) | 10 | 22 | 6  | 7 |
| Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo |                                                    |                                                                                                                                                         |    |    |    |   |
| 2                                                                                                            |                                                    | 4. El Perfil del Docente Responde a las Necesidades de Formación                                                                                        | 17 | 20 | 6  | 2 |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---|---|
|                                                                                     | DOCENTES                                   | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 20 | 20 | 4 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 23 | 17 | 4 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 15 | 23 | 5 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 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 | 13 | 26 | 5 | 1 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos: |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
| 3                                                                                   | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 16 | 20 | 8 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 13 | 22 | 8 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            | 11 | 30 | 3 | 1 |
|                                                                                     |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                | 15 | 22 | 6 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       | 15 | 26 | 2 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                                                                                                            | 15 | 25 | 3 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 15. Biblioteca                                                                                                                                                                                           | 18 | 19 | 6 | 1 |
| Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:    |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |   |   |
| 4                                                                                   | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.                                                                                                                                                      | 12 | 26 | 7 |   |
|                                                                                     |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.                                                                                                                                              | 11 | 30 | 4 |   |
|                                                                                     |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                                                                                                                                                                | 13 | 28 | 4 |   |
|                                                                                     |                                            | 19. Certificado de notas                                                                                                                                                                                 | 12 | 27 | 6 |   |
|                                                                                     |                                            | 20. Proceso de Graduación                                                                                                                                                                                | 12 | 30 | 2 |   |
|                                                                                     |                                            | 21. Carnetización                                                                                                                                                                                        | 10 | 25 | 9 | 1 |

| No. | TÉCNICA PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL | ITEMS | MS | S | PS | I |
|-----|--------------------------------------------------|-------|----|---|----|---|
|     |                                                  |       |    |   |    |   |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                                              | DE ALIMENTOS                 |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                                                                          | 13 | 17 | 1  | 3 |
|                                                                                                              |                              | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                                                               | 11 | 14 | 4  | 5 |
|                                                                                                              |                              | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)                                                  | 7  | 13 | 10 | 4 |
| 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                                                                                                                                         | 11 | 15 | 6  | 2 |
|                                                                                                              |                              | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 7  | 21 | 3  | 3 |
|                                                                                                              |                              | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 14 | 14 | 3  | 3 |
|                                                                                                              |                              | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 7  | 21 | 4  | 2 |
|                                                                                                              |                              | 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 | 9  | 16 | 3  | 6 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:                          |                              |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
| 3                                                                                                            | SERVICIOS RECIBIDOS          | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 11 | 10 | 7  | 6 |
|                                                                                                              |                              | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 11 | 13 | 5  | 5 |
|                                                                                                              |                              | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            | 9  | 14 | 7  | 4 |
|                                                                                                              |                              | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                | 10 | 17 | 3  | 4 |
|                                                                                                              |                              | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       | 9  | 20 | 1  | 4 |
|                                                                                                              |                              | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                                                                                                            | 10 | 18 | 1  | 5 |
|                                                                                                              |                              | 15. Biblioteca                                                                                                                                                                                           | 10 | 16 | 4  | 4 |



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:**

|   |                                            |                                                             |    |    |   |   |
|---|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|----|---|---|
| 4 | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         | 11 | 17 | 3 | 3 |
|   |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. | 18 | 10 | 2 | 4 |
|   |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   | 9  | 18 | 2 | 5 |
|   |                                            | 19. Certificado de notas                                    | 11 | 17 | 3 | 3 |
|   |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   | 10 | 17 | 3 | 4 |
|   |                                            | 21. Carnetización                                           | 10 | 16 | 3 | 5 |

| No. | TÉCNICA PROFESIONAL EN SEGURIDAD INDUSTRIAL | ITEMS                                                                                                                                                   | MS | S  | PS | I  |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| 1   | EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES                | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                         | 35 | 73 | 7  | 3  |
|     |                                             | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                              | 25 | 78 | 12 | 3  |
|     |                                             | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.) | 26 | 48 | 31 | 13 |

**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                                                                                                                                         | 39 | 66 | 11 | 2 |
|   |          | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 33 | 69 | 12 | 4 |
|   |          | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 33 | 69 | 10 | 6 |
|   |          | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 24 | 72 | 18 | 4 |
|   |          | 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 | 29 | 73 | 8  | 8 |

**Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:**



CO-SC-



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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                         |                                            |                                                             |    |    |    |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 3                                                                                       | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                 | 71 | 34 | 8  | 5 |
|                                                                                         |                                            | 10. Bienestar Institucional                                 | 74 | 28 | 13 | 3 |
|                                                                                         |                                            | 11. Pagaduría                                               | 21 | 77 | 15 | 5 |
|                                                                                         |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                   | 25 | 66 | 21 | 6 |
|                                                                                         |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias          | 28 | 71 | 16 | 3 |
|                                                                                         |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                               | 35 | 71 | 8  | 4 |
|                                                                                         |                                            | 15. Biblioteca                                              | 44 | 61 | 8  | 5 |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b> |                                            |                                                             |    |    |    |   |
| 4                                                                                       | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         | 25 | 68 | 18 | 7 |
|                                                                                         |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. | 23 | 73 | 20 | 2 |
|                                                                                         |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   | 25 | 76 | 13 | 4 |
|                                                                                         |                                            | 19. Certificado de notas                                    | 32 | 69 | 11 | 6 |
|                                                                                         |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   | 25 | 71 | 18 | 4 |
|                                                                                         |                                            | 21. Carnetización                                           | 32 | 70 | 12 | 4 |

| No.                                                                                                          | TÉCNICA<br>PROFESIONAL EN<br>SOPORTE Y<br>PROCESOS<br>INFORMATICOS | ITEMS                                                                                                                                                   | MS | S  | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS<br>INSTITUCIONALES                                    | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                         | 15 | 36 | 6  | 1 |
|                                                                                                              |                                                                    | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                              | 11 | 37 | 7  | 3 |
|                                                                                                              |                                                                    | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.) | 10 | 35 | 9  | 4 |
| 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                                                                                        | 16 | 34 | 7  | 1 |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|---|
|                                                                                     |                                            | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 11 | 38 | 8  | 1 |
|                                                                                     |                                            | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 11 | 41 | 5  | 1 |
|                                                                                     |                                            | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 13 | 36 | 7  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 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 | 12 | 35 | 10 | 1 |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos: |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
| 3                                                                                   | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 10 | 38 | 8  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 11 | 37 | 7  | 3 |
|                                                                                     |                                            | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            | 8  | 38 | 10 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                | 10 | 32 | 14 | 2 |
|                                                                                     |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       | 9  | 39 | 8  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                                                                                                            | 13 | 38 | 6  | 1 |
|                                                                                     |                                            | 15. Biblioteca                                                                                                                                                                                           | 9  | 37 | 8  | 4 |
| Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:    |                                            |                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |   |
| 4                                                                                   | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.                                                                                                                                                      | 8  | 43 | 5  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.                                                                                                                                              | 10 | 38 | 8  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                                                                                                                                                                | 9  | 39 | 9  | 1 |
|                                                                                     |                                            | 19. Certificado de notas                                                                                                                                                                                 | 12 | 36 | 9  | 1 |
|                                                                                     |                                            | 20. Proceso de Graduación                                                                                                                                                                                | 7  | 40 | 9  | 2 |
|                                                                                     |                                            | 21. Carnetización                                                                                                                                                                                        | 7  | 39 | 9  | 3 |

| No. | TECNOLOGÍA EN DESARROLLO Y GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS | ITEMS                                                           | MS | S | PS | I |
|-----|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|---|----|---|
| 1   | EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES                                | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas | 2  | 5 | 1  |   |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                     |                                            | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                                                               | 3 | 3 | 2 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)                                                  | 3 | 6 | 1 | 1 |
| <b>Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |
| 2                                                                                                                   | DOCENTES                                   | 4. El Perfil del Docente Responde a las Necesidades de Formación                                                                                                                                         | 3 | 5 |   |   |
|                                                                                                                     |                                            | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 5 | 1 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 3 | 5 |   |   |
|                                                                                                                     |                                            | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 5 | 2 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 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 | 4 | 4 | 0 |   |
| <b>Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:</b>                          |                                            |                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |
| 3                                                                                                                   | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              | 4 | 3 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              | 3 | 4 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            | 3 | 1 | 3 | 1 |
|                                                                                                                     |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                | 3 | 2 | 2 | 1 |
|                                                                                                                     |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       | 3 | 4 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                                                                                                                                                                            | 4 | 4 | 0 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 15. Biblioteca                                                                                                                                                                                           | 2 | 5 | 1 |   |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b>                             |                                            |                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |
| 4                                                                                                                   | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.                                                                                                                                                      | 2 | 5 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.                                                                                                                                              | 3 | 5 | 0 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                                                                                                                                                                | 1 | 6 | 1 |   |
|                                                                                                                     |                                            | 19. Certificado de notas                                                                                                                                                                                 | 1 | 7 | 0 |   |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|  |                           |   |   |   |   |
|--|---------------------------|---|---|---|---|
|  | 20. Proceso de Graduación | 1 | 7 | 0 |   |
|  | 21. Carnetización         | 0 | 5 | 2 | 1 |

| No.                                                                                                          | TECNOLOGÍA EN<br>GESTIÓN<br>CONTABLE Y<br>FINANCIERA | ITEMS                                                                                                                                                                                                    | MS | S | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS<br>INSTITUCIONALES                      | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                                                                          | 4  | 5 | 2  |   |
|                                                                                                              |                                                      | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                                                               | 1  | 3 | 2  |   |
|                                                                                                              |                                                      | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)                                                  | 1  | 3 | 2  |   |
| 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                                                                                                                                         | 2  | 6 |    |   |
|                                                                                                              |                                                      | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                                                                            | 1  | 5 |    |   |
|                                                                                                              |                                                      | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                                                               | 2  | 6 |    |   |
|                                                                                                              |                                                      | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                                                                           | 1  | 5 |    |   |
|                                                                                                              |                                                      | 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 | 2  | 6 |    |   |
| Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:                          |                                                      |                                                                                                                                                                                                          |    |   |    |   |
| 3                                                                                                            | SERVICIOS<br>RECIBIDOS                               | 9. Responsables de Programa                                                                                                                                                                              |    | 2 | 2  | 2 |
|                                                                                                              |                                                      | 10. Bienestar Institucional                                                                                                                                                                              |    | 6 | 0  |   |
|                                                                                                              |                                                      | 11. Pagaduría                                                                                                                                                                                            |    | 5 | 1  |   |
|                                                                                                              |                                                      | 12. Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                |    | 4 | 1  | 1 |
|                                                                                                              |                                                      | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias                                                                                                                                                       |    | 4 | 1  | 1 |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                         |                                            |                                                             |  |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|---|---|---|
|                                                                                         |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                               |  | 6 | 0 |   |
|                                                                                         |                                            | 15. Biblioteca                                              |  | 3 | 0 | 3 |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b> |                                            |                                                             |  |   |   |   |
| 4                                                                                       | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         |  | 5 | 1 |   |
|                                                                                         |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. |  | 5 | 1 |   |
|                                                                                         |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   |  | 5 | 1 |   |
|                                                                                         |                                            | 19. Certificado de notas                                    |  | 6 | 0 |   |
|                                                                                         |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   |  | 4 | 2 |   |
|                                                                                         |                                            | 21. Carnetización                                           |  | 2 | 1 | 3 |

| No.                                                                                                          | TECNOLOGÍA EN GESTIÓN MINERA | ITEMS                                                                                                                                                     | MS | S | PS | I |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|---|
| 1                                                                                                            | EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES | 1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas                                                                                           | 1  | 2 | 1  |   |
|                                                                                                              |                              | 2. Las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases                                                                                | 2  | 1 | 1  |   |
|                                                                                                              |                              | 3. Apoyo institucional para el desarrollo formativo (transporte y bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc.)   | 2  | 2 | 0  |   |
| 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                                                                                          | 2  | 2 | 0  |   |
|                                                                                                              |                              | 5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada                                                                             | 2  | 1 | 1  |   |
|                                                                                                              |                              | 6. La Comunicación del Docente es Asertiva                                                                                                                | 1  | 2 | 1  |   |
|                                                                                                              |                              | 7. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente                                                                            | 2  | 1 | 1  |   |
|                                                                                                              |                              | 8. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en | 2  | 1 | 1  |   |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

|                                                                                            |                                            |                                                             |   |   |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
|                                                                                            |                                            | caso de que exista la población en el programa              |   |   |   |  |
| <b>Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:</b> |                                            |                                                             |   |   |   |  |
| 3                                                                                          | SERVICIOS RECIBIDOS                        | 9. Responsables de Programa                                 | 2 | 1 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 10. Bienestar Institucional                                 | 1 | 3 | 0 |  |
|                                                                                            |                                            | 11. Pagaduría                                               | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 12. Atención al Ciudadano                                   | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias          | 2 | 1 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 14. Aplicativo Académico SUIT                               | 2 | 1 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 15. Biblioteca                                              | 1 | 2 | 1 |  |
| <b>Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:</b>    |                                            |                                                             |   |   |   |  |
| 4                                                                                          | TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 16. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.         | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 17. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado. | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 18. Certificado y constancias de estudios                   | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 19. Certificado de notas                                    | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 20. Proceso de Graduación                                   | 1 | 2 | 1 |  |
|                                                                                            |                                            | 21. Carnetización                                           | 1 | 2 | 1 |  |



CO-SC-

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](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**5. COMPARATIVO ENTRE 2021 Y 2022 POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN NIVEL DE MAYOR SATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN**

| INDICADOR DE PERCEPCIÓN      | Nivel de satisfacción en 2021 (%) | Nivel de satisfacción en 2022(%) |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Expectativas institucionales | 65                                | 78                               |
| Docentes                     | 53                                | 79.1                             |
| Servicios recibidos          | 54                                | 42.1                             |
| Tramite y otros servicios    | 42                                | 41.1                             |
| Promedio                     | 53                                | 60                               |

**NIVEL DE MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN**

| INDICADOR DE PERCEPCIÓN                                                                                                                                                                               | Nivel de insatisfacción en 2021 (%) | Nivel de insatisfacción en 2022(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 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 | 5.4                                 | 5.04                               |
| Biblioteca                                                                                                                                                                                            | 6.9                                 | 4.5                                |

|               |   |      |
|---------------|---|------|
| Carnetización | 5 | 4.80 |
|---------------|---|------|

## SERVICIOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN EN 2022

| INDICADOR DE PERCEPCIÓN                         | Nivel de insatisfacción en 2022(%) |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|
| Responsables de Programa                        | 4.32                               |
| Bienestar Institucional                         | 4.3                                |
| Biblioteca                                      | 4.5                                |
| Pagaduría                                       | 4.3                                |
| Admisión, Registro, Certificación y Constancias | 3.6                                |
| Aplicativo Académico SUIT                       | 3.6                                |

## 6. CONCLUSIONES

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del cliente a la cual se le realizó unos ajustes debido al retorno a la presencialidad luego del proceso de confinamiento, ya que se hace necesario conocer la percepción frente a algunos servicios que se prestan de manera presencial.

La encuesta se desarrolló a través de google forms, evidenciando resultados concretos relacionados con un nivel de satisfacción superior al de 2021 en muchos indicadores, por ejemplo: Expectativas institucionales y docentes.

Así mismo luego de haber tomado una muestra estadísticamente hablando de manera aleatoria simple, con muestras en los dos semestres de 2022, tal y como lo establece el procedimiento en calidad, se llevó a cabo en esta oportunidad por programa, lo cual permitió encontrar unos niveles de satisfacción altos en los programas de Seguridad Industrial, Operaciones mineras y Operaciones de sistemas de manejo ambiental y



Así mismo los programas con mayor insatisfacción fueron Seguridad industrial y Producción Agroindustrial de alimentos.

Sumado a lo anterior la satisfacción entre 2021 y 2022 alcanzó una mejora del 7%, logrando para el 2022 una de satisfacción del cliente del 68.02%, donde criterios de percepción como docentes, servicios recibidos, trámites y otros servicios administrativos alcanzaron un porcentaje de satisfacción importante con relación al año anterior, evidencia que trabajamos como institución hacia una mejora continua. Dentro de los criterios consultados, algunos de ellos se repiten en varias ocasiones con mayor insatisfacción como son: apoyo institucional para el desarrollo formativo que gratuidad en la matrícula, gratuidad en las inscripciones etc., el acompañamiento en el trabajo académico independiente al estudiantes, en cuanto a los servicios prestados están: Carnetización, atención al ciudadano, pagaduría, aplicativo académico, proceso de matrícula e inscripción, para lo cual este diagnóstico estará acompañado de un plan de mejoramiento, en el que se plasmarán acciones concretas que permitirán una mejora más significativa en cada uno de estos aspectos. Finalmente recomendar que cada vez exista mayor participación de cada uno de los programas académicos para conocer con objetividad la percepción frente a la satisfacción que nuestros clientes internos tiene de los indicadores de percepción allí contemplados.

**DIANA PATRICIA VILLAR DAZA.**  
PROFESIONAL DE APOYO DE CONTROL INTERNO



CO-SC-CER214900  
Certificados en Calidad



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA  
PROFESIONAL**  
NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: 57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)



CO-SC-CER214900  
Certificados en Calidad



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA  
PROFESIONAL**

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)



CO-SC-CER214900  
Certificados en Calidad



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA  
PROFESIONAL**

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

ORIGINAL FIRMADO



CO-SC-CER214900  
Certificados en Calidad



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA  
PROFESIONAL**

NIT: 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)