

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



VICERRECTORÍA ACADÉMICA

2026



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. CONCEPTOS BASICOS
2. FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
3. METODOLOGIA APLICADA
4. RESULTADO
5. CONCLUSIONES



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESENTACIÓN

En el momento, lograr la **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, es mantener

« Satisfecho a cada cliente » para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de la institución (Producción Académica, finanzas. Talento Humano, entre otros.

Por tal motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que laboran en la Entidad, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuales son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la **anhelada satisfacción del cliente**.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. CONCEPTOS BÁSICOS

Definición de "*Satisfacción del Cliente*":

La **satisfacción del cliente** Se define como "el nivel del estado de ánimo del "**estudiante**" que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio académico con sus expectativas"

Elementos que Conforman la *Satisfacción del Cliente*:

Como se vio en la anterior definición, la **satisfacción del cliente** está conformada por tres elementos:

1. **Indicadores de Percepción:** Son las expectativas, es decir son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir. Los indicadores de percepción de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.

En la parte que depende de la Institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes y los clientes se sentirán decepcionados luego de la adquisición del servicio académico.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los indicadores de percepción para **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad del servicio académico; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente; situación que es atribuible a las actividades de académicas (en especial, de la publicidad y las promociones académicas).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" los indicadores de percepción" orientados a los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a vincularse a la institución.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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 el desempeño percibido 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.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el servicio académico. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la entidad obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el sector.

2. FORMATO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El instrumento de recolección de información fue validado por los responsables de programas, la cual fue diseñada en formulario Google form y direccionada por el siguiente link de acceso: <https://forms.gle/ZamxrQWoEPzosJL16>



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

A continuación la encuesta aplicada con 4 indicadores de percepción y 20 ítems con criterios de calificación:

MS: Muy Satisfecho - 4

S: Satisfecho - 3

PS: Poco Satisfecho - 2

I: Insatisfecho - 1,

conformado por 4 indicadores de percepción y 21 ítems.

1. Seleccione el programa académico al que pertenece.

DE MANERA SINCERA CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS											
MS: Muy Satisfecho - 4		S: Satisfecho - 3		P: Poco Satisfecho - 2		I: Insatisfecho - 1		CALIFICACIÓN			
Califique las expectativas institucionales para el desarrollo de suproceso de enseñanza - Aprendizaje							MS	S	PS	I	
No.	INDICADORES DE PERCEPCIÓN	ITEMS				4	3	2	1		
1	EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas									
		2. Considera que las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases por el docente son las adecuadas									
		3. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos) lo considera									
Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo											



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

ENCUESTA DE OPINION

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-DOC-STD-01
VERSIÓN	5
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 7 de 36

2	DOCENTES	4. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa Académico.				
		5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada				
		6. La comunicación del docente es efectiva				
		7. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico Independiente del estudiante (tareas asignadas fuera de los horarios de clases)				
		8. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con				
		las necesidades de personas en situación de discapacidad. Esto solo en caso de que exista la población en el programa que ud estudia				
Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:						
3	SERVICIOS PRESTADOS	9. Responsables de Programa				
		10. Bienestar Institucional				
		11. Pagaduría				
		12. Atención al Ciudadano				
		13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias				
		14. Aplicativo Académico (a través del cual realizan la inscripción, matrícula, visualización de notas académicas)				
Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:						
	TRAMITES Y	15. Proceso de Inscripción de aspirantes a programas académicos.				
		16. Matrícula aspirantes admitidos a programas académicos.				



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

4	OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	17. Certificado y constancias de estudios				
		18. Certificado de notas				
		19. Proceso de Graduación				
		20. Proceso de para obtención del carnét estudiantil				

3. METODOLOGÍA APLICADA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente, una vez validado el instrumento de recolección de la información (encuesta) se tomó una muestra de 123 estudiantes del segundo semestre de 2025-II tal como lo establece el procedimiento que reposa en la vicerrectoría académica.

Teniendo en cuenta que se conoce el tamaño de la población que en esta oportunidad es de 148 estudiantes matriculados en 2025-II, población que se toma como base para realizar el muestreo estadístico, por lo que se manifiesta que se trata de una población finita, por ello se aplicó la ecuación que determina dicho fin, obteniendo una muestra de 134 estudiantes.

Si bien la muestra para el segundo semestre es menos a que solo se le aplica a los estudiantes de primer semestre de todos los programas, para conocer su satisfacción frente a los criterios antes mencionados.

Tamaño de la muestra para variables población finita

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2P(1 - P)}$$



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

ENCUESTA DE OPINION

PROCESO	SGC
CODIGO	SGC-DOC-STD-01
VERSIÓN	5
FECHA	04/08/2025
PÁG	Página 9 de 36

DESCRIPCIÓN		VALOR
N	Tamaño de la población	599
NC	Nivel de confianza	95%
Z	Cuantil asociado al NC	1,96
P	Proporción de éxitos	50%
1-P	Proporción de fracasos	50%
e	Error admisible	5%

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2P(1 - P)}$$



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Se aplicó un muestreo aleatorio simple con población finita, quedando de la siguiente manera:

$$n = \frac{(867)(1,96)^2 * (1 - 50\%)}{(867 - 1) * 5\%^2 + (1,96)^2 * 50\% * (1 - 50\%)}$$

$$=(833,068/3,1254)= 266$$

Para una muestra total de 266 estudiantes encuestados para el año 2026-1.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

4. RESULTADOS

CRITERIO1: EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

Tabla 1. Programa al que pertenece

Programa al que pertenece	N°	Porcentaje (%)
Tecnología en Gestión Minera	5	1,90
Tecnología en soporte y procesos informáticos	6	2,26
Tecnología en gestión Contable y Financiera	10	3,80
Tecnología Ambiental	7	2,63
Técnico Profesional en p rimera Infancia	17	6,39
Técnico Profesional en Seguridad Industrial	54	24,30
Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos	20	7,52
Técnico Profesional en Procesos Contables	7	2,63
Técnico profesional en Prevención de Riesgos Laborales	50	18,80
Técnico Profesional en Operaciones Mineras	85	31,95
Técnico Profesional en Operaciones de Sistemas de Manejo Ambiental	5	1,88
TOTAL	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1. Programa al que pertenece



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

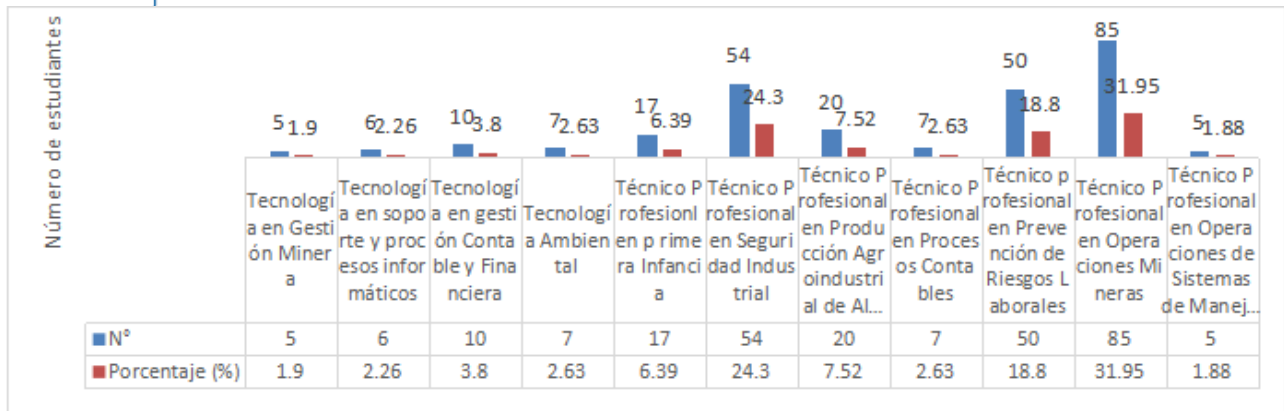
NIT 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



Fuente: Elaboración propia.

Con base en los datos de la tabla, la distribución de los 266 estudiantes por programa revela una concentración mayoritaria en tres programas del área minera e industrial: el Técnico Profesional en Operaciones Mineras agrupa la mayor proporción con 85 estudiantes (31,95%), seguido del Técnico Profesional en Seguridad Industrial con 54 (24,30%) y el Técnico Profesional en Prevención de Riesgos Laborales con 50 (18,80%), sumando entre los tres el 74,05% del total, lo que evidencia una orientación predominante hacia ocupaciones de alta demanda en el entorno productivo regional. En un nivel intermedio se sitúan el Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos con 20 estudiantes (7,52%) y el Técnico Profesional en Primera Infancia con 17 (6,39%), reflejando un interés moderado en áreas sociales y agroproductivas. Por su parte, los programas tecnológicos presentan la participación más baja: Tecnología en Gestión Contable y Financiera con 10 estudiantes (3,80%), Tecnología Ambiental y Técnico en Procesos Contables con 7 cada uno (2,63%), Tecnología en Soporte y Procesos Informáticos con 6 (2,26%), Tecnología en Gestión Minera con 5 (1,90%) y Técnico en Operaciones de Sistemas de Manejo Ambiental con apenas 5 (1,88%), lo que sugiere una menor visibilidad o afinidad de estos programas con el perfil y las expectativas laborales inmediatas de los estudiantes que ingresan a la institución.

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

Expectativas académicas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	2	0,7
Satisfecho	139	52,2



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

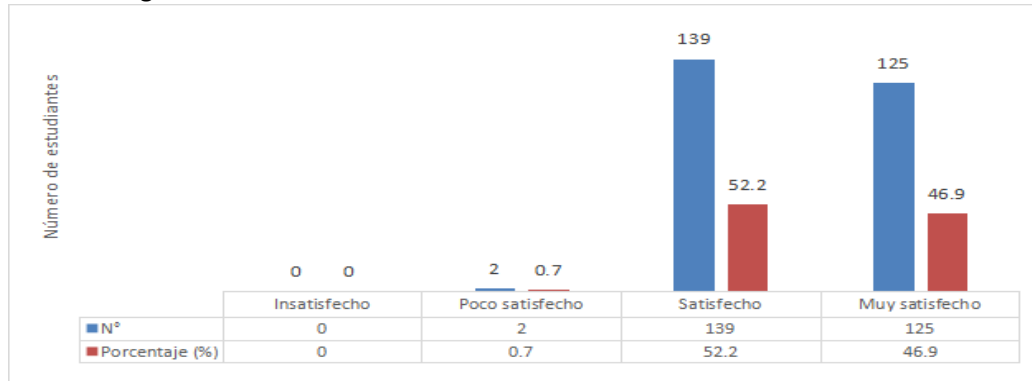
Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Muy satisfecho	125	46,9
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Programa académico



Fuente: Elaboración propia.

Los datos sobre expectativas académicas muestran un alto nivel de satisfacción entre los 266 estudiantes encuestados. El 52,2% se declara satisfecho y el 46,9% muy satisfecho, sumando juntos el 99,1% de la población, mientras que solo 2 estudiantes (0,7%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la categoría de insatisfecho, lo que refleja una percepción muy favorable de la oferta académica institucional.

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

Herramientas utilizadas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	12	4,5
Satisfecho	161	60,5
Muy satisfecho	93	34
Total	266	100%



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

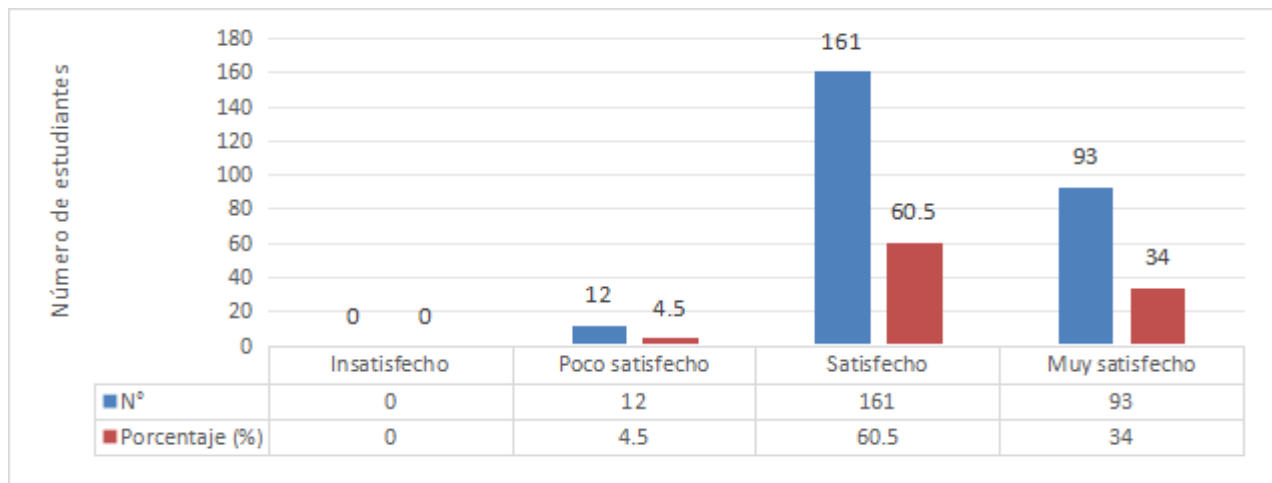
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Fuente:Elaboración propia

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



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las herramientas utilizadas, el 60,5% de los estudiantes se declara satisfecho y el 34% muy satisfecho, sumando el 94,5% de valoraciones positivas. Solo 12 estudiantes (4,5%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la categoría de insatisfecho, evidenciando que los recursos empleados en el proceso formativo responden en términos generales a las expectativas de los estudiantes.

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

Apoyo Institucional	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,7

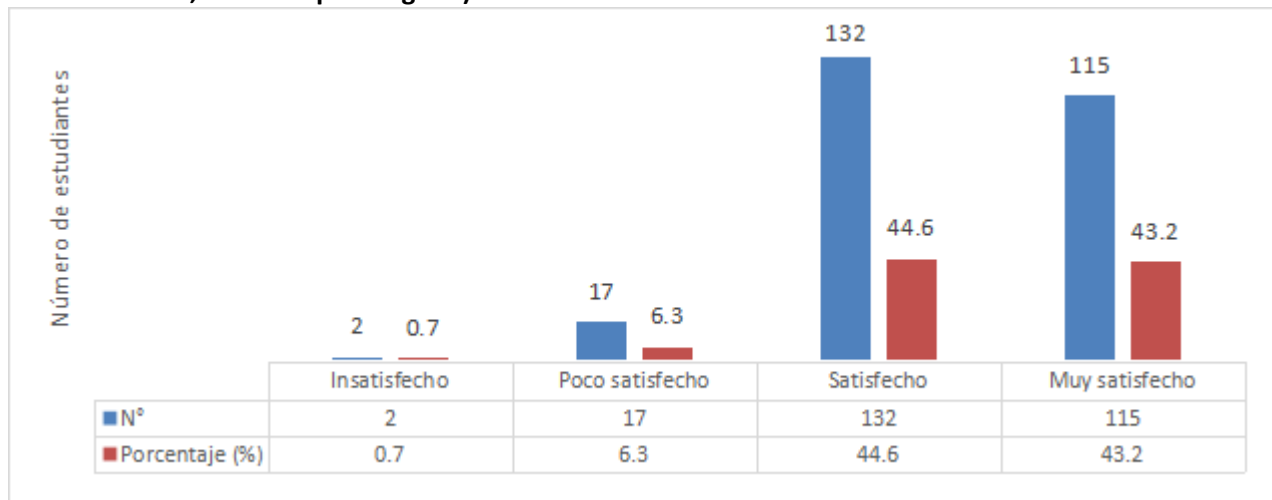


INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: (57) 3011685428
 Web: www.infotep.edu.co
 Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Poco satisfecho	17	6,3
Satisfecho	132	44,6
Muy satisfecho	115	43,2
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

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



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al apoyo institucional, los datos reflejan una valoración positiva por parte de los estudiantes, donde el 44,6% se declara satisfecho y el 43,2% muy satisfecho, acumulando el 87,8% de las respuestas. No obstante, se registra un leve incremento en la insatisfacción respecto a otras dimensiones evaluadas, con 17 estudiantes poco satisfechos (6,3%) y 2 insatisfechos (0,7%), lo que representa un 7% que percibe deficiencias en el acompañamiento y respaldo que brinda la institución, aspecto que podría ameritar atención para fortalecer los mecanismos de apoyo al estudiante.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

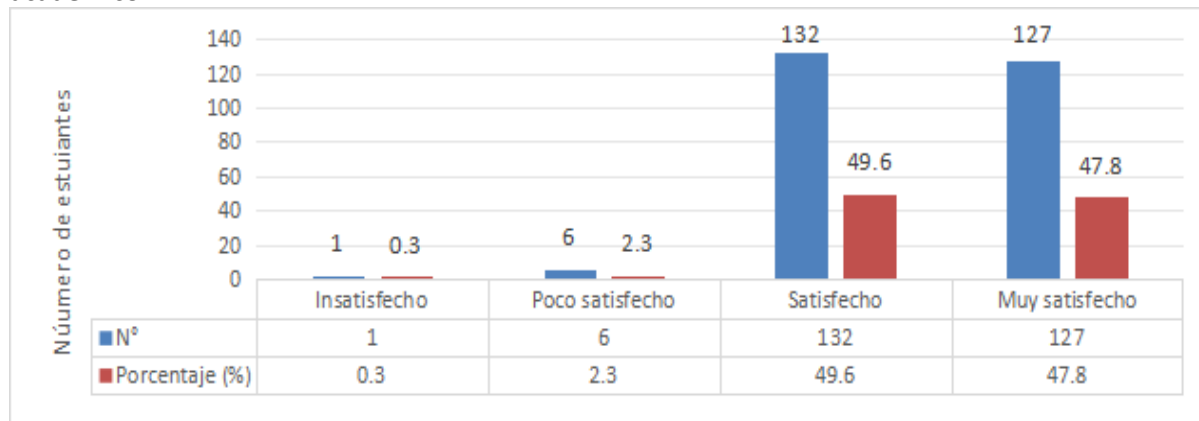
CRITERIO 2. DOCENTES

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

Necesidades de formación de los docentes	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	1	0,3
Poco satisfecho	6	2,3
Satisfecho	132	49,6
Muy satisfecho	127	47,8
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

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



Fuente: Elaboración propia

Respecto a las necesidades de formación de los docentes, los estudiantes expresan una percepción muy favorable, con el 49,6% satisfecho y el 47,8% muy satisfecho, sumando el 97,4% de las respuestas. La insatisfacción es mínima, con solo 6 estudiantes poco satisfechos (2,3%) y 1 insatisfecho (0,3%), lo que indica que la preparación y competencias formativas del cuerpo docente son bien valoradas por la comunidad estudiantil.??????



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

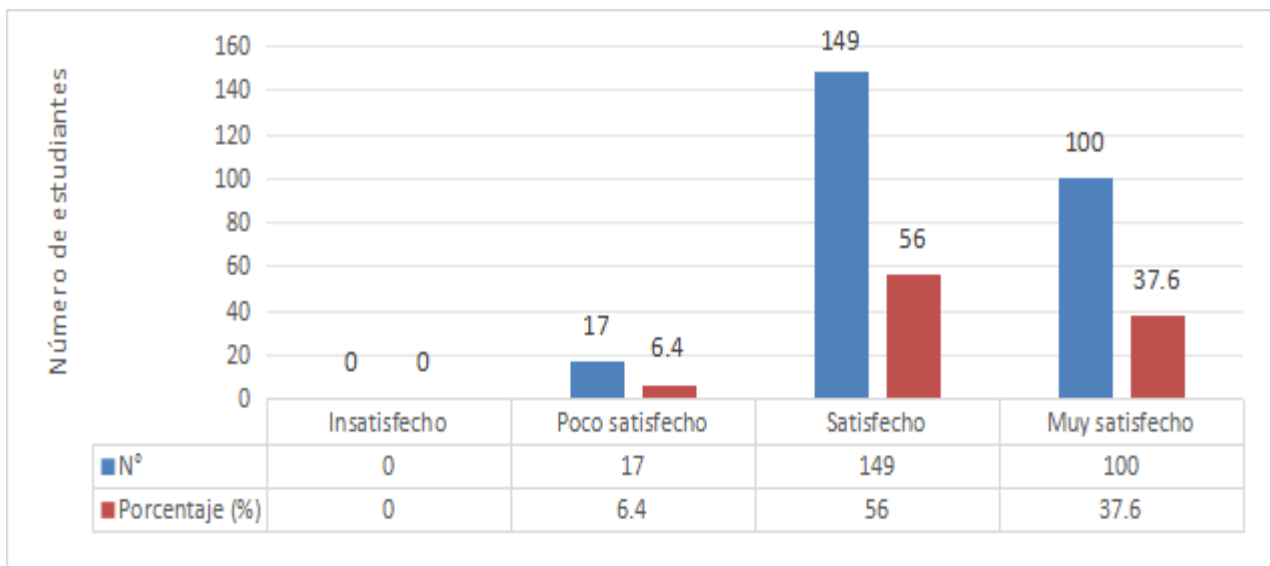
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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

Metodologías mediadas por TIC's	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	17	6,4
Satisfecho	149	56
Muy satisfecho	100	37,6
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

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



Fuente: Elaboración propia.

En relación con las metodologías mediadas por TIC's, los resultados muestran una valoración positiva, con el 56% de los estudiantes satisfechos y el 37,6% muy satisfechos, concentrando el 93,6% de las respuestas. Ningún estudiante se ubica en la categoría de insatisfecho, y solo 17



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

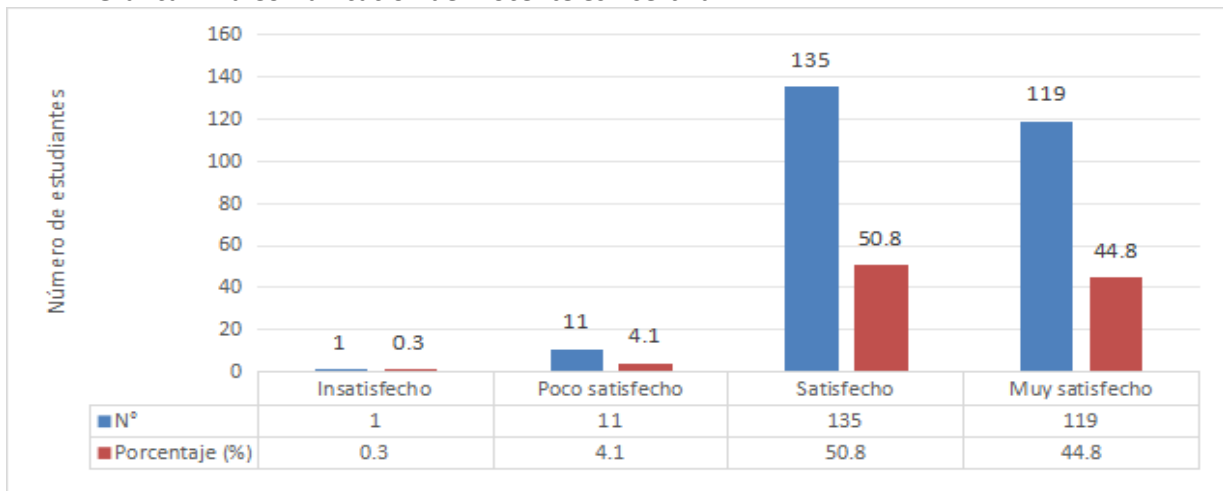
(6,4%) reportan poca satisfacción, lo que indica que el uso de tecnologías en los procesos de enseñanza-aprendizaje es bien recibido por la mayoría de la comunidad estudiantil.

Tabla 7. La Comunicación del Docente es Asertiva

Asertividad en la comunicación del docente	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	1	0,3
Poco satisfecho	11	4,1
Satisfecho	135	50,8
Muy satisfecho	119	44,8
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7. La Comunicación del Docente es Asertiva



Fuente: Elaboración propia.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Respecto a la asertividad en la comunicación del docente, el 50,8% de los estudiantes se declara satisfecho y el 44,8% muy satisfecho, concentrando el 95,6% de las valoraciones positivas. La insatisfacción es marginal, con 11 estudiantes poco satisfechos (4,1%) y solo 1 insatisfecho (0,3%), lo que indica que la comunicación docente es percibida de manera favorable por la amplia mayoría de los estudiantes.

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

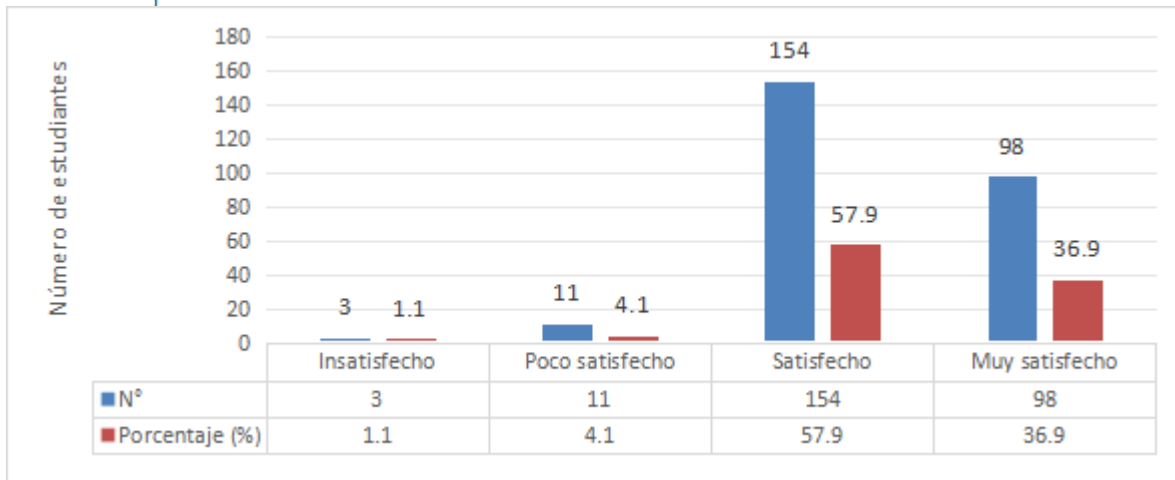
Acompañamiento académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	11	4,1
Satisfecho	154	57,9
Muy satisfecho	98	36,9
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

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



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: (57) 3011685428
 Web: www.infotep.edu.co
 Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



Fuente: Elaboración propia

En lo referente al acompañamiento académico, el 57,9% de los estudiantes se declara satisfecho y el 36,9% muy satisfecho, sumando el 94,8% de valoraciones positivas. Un 4,1% reporta poca satisfacción y el 1,1% insatisfacción, porcentajes bajos pero que señalan un pequeño grupo de estudiantes que percibe insuficiencias en el seguimiento y orientación académica recibida..

Tabla 9. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en caso de que exista la población en el programa.

Estrategias metodológicas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	11	3,7
Satisfecho	152	57,2
Muy satisfecho	100	38
Total	266	100%



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

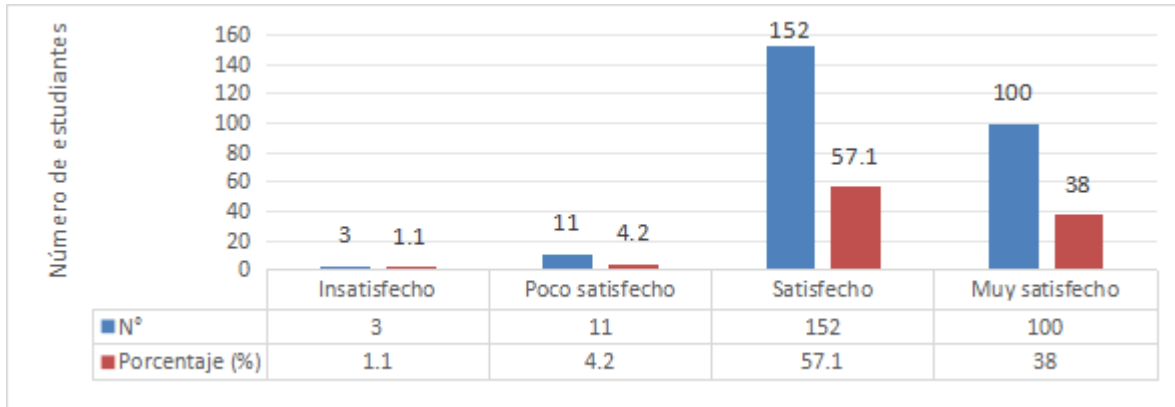
Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en caso de que exista la población en el programa.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las estrategias metodológicas, el 57,2% de los estudiantes se declara satisfecho y el 38% muy satisfecho, acumulando el 95,2% de valoraciones positivas. Solo 11 estudiantes (3,7%) reportan poca satisfacción y 3 (1,1%) insatisfacción, lo que refleja que las estrategias empleadas por los docentes en el desarrollo de los procesos formativos son bien valoradas por la comunidad estudiantil.

CRITERIOS 3. SERVICIOS RECIBIDOS

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

Tabla 10. Responsables de Programa

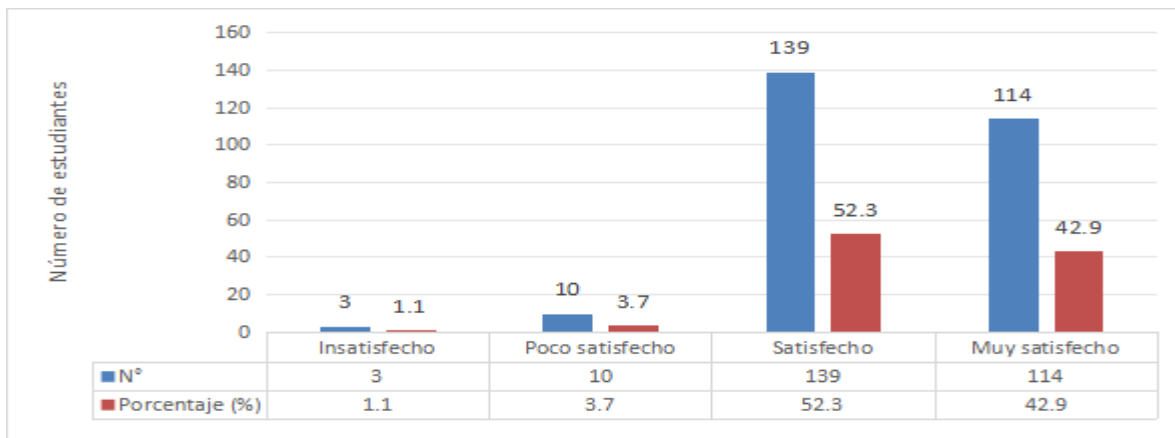


INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
 NIT 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61
 Teléfono: (57) 3011685428
 Web: www.infotep.edu.co
 Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Responsables del programa	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	10	3,7
Satisfecho	139	52,3
Muy satisfecho	114	42,9
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10. Responsables de Programa



Fuente: Elaboración propia

Frente a la percepción sobre los responsables del programa, el 52,3% de los estudiantes se declara satisfecho y el 42,9% muy satisfecho, sumando el 95,2% de valoraciones positivas. La insatisfacción se mantiene en niveles bajos, con 10 estudiantes poco satisfechos (3,7%) y 3 insatisfechos (1,1%), lo que indica que la gestión y liderazgo de quienes coordinan los programas es valorada favorablemente por la mayoría de la comunidad estudiantil.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

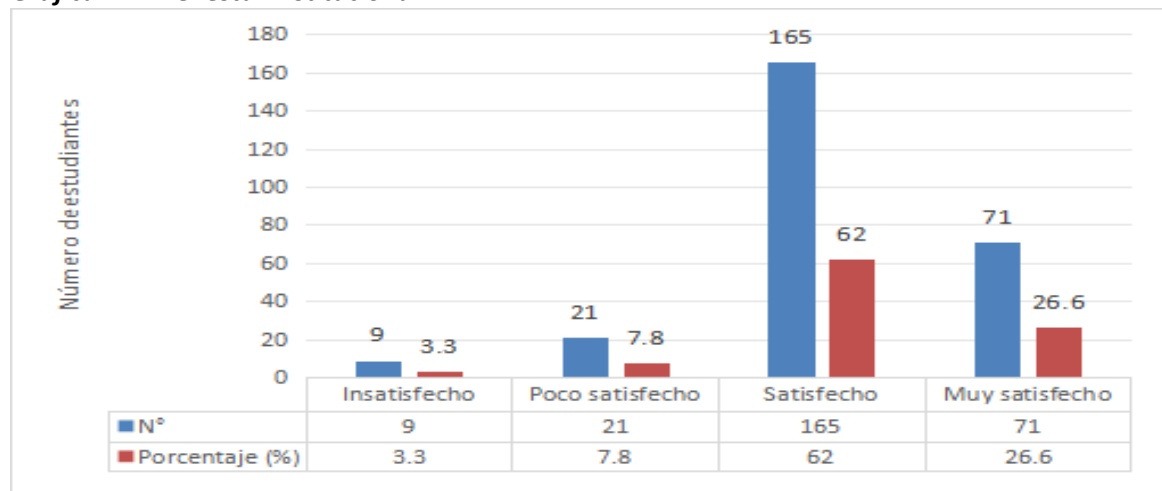
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 11. Bienestar Institucional

Bienestar	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	9	3,3
Poco satisfecho	21	7,8
Satisfecho	165	62
Muy satisfecho	71	26,6
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11. Bienestar Institucional



Fuente: Elaboración propia

En relación con el bienestar, el 62% de los estudiantes se declara satisfecho y el 26,6% muy satisfecho, concentrando el 88,6% de valoraciones positivas. Sin embargo, se registra un incremento leve en la insatisfacción respecto a otras dimensiones, con 21 estudiantes poco satisfechos (7,8%) y 9 insatisfechos (3,3%), representando un 11,1% que percibe deficiencias en los servicios y condiciones de bienestar ofrecidos por la institución, aspecto que merece atención para fortalecer esta área.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

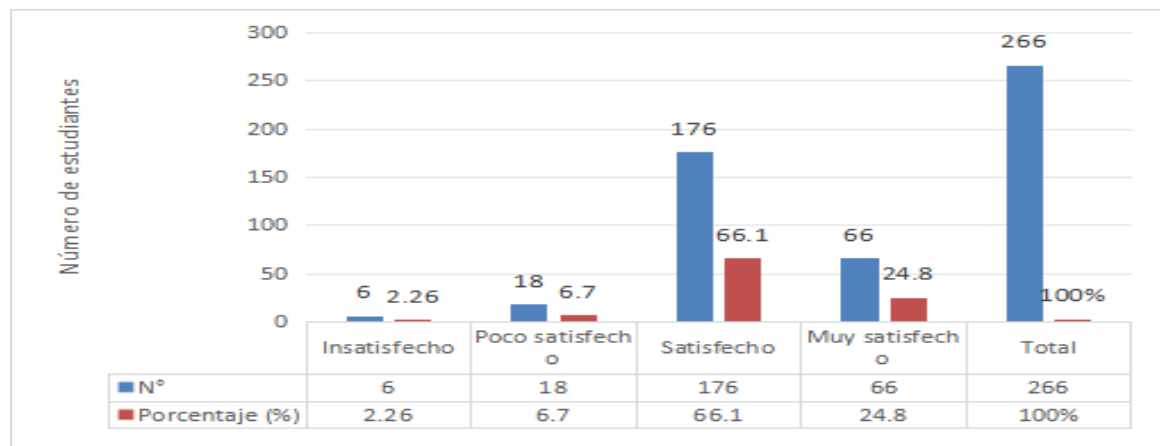
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 12. Pagaduría

Pagaduría	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	6	2,26
Poco satisfecho	18	6,7
Satisfecho	176	66,1
Muy satisfecho	66	24,8
Total	266	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 12. Pagaduría



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la pagaduría, el 66,1% de los estudiantes se declara satisfecho y el 24,8% muy satisfecho, sumando el 90,9% de valoraciones positivas. Un 6,7% reporta poca satisfacción y el 2,26% insatisfacción, porcentajes moderados que señalan un grupo de estudiantes que percibe aspectos por mejorar en los procesos administrativos y financieros de la institución.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

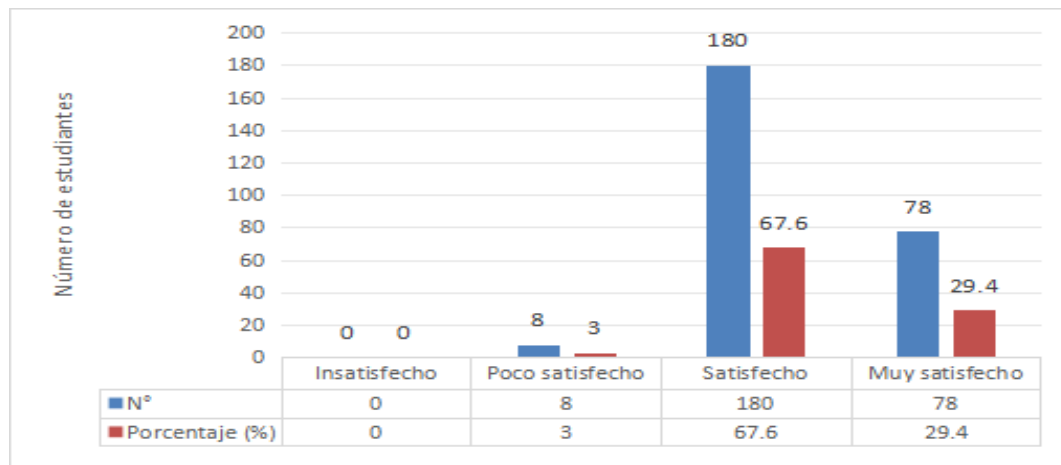
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 13. Atención al Ciudadano

Atención al ciudadano	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	8	3
Satisfecho	180	67,6
Muy satisfecho	78	29,4
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Atención al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la atención al ciudadano, los datos reflejan una percepción muy favorable, con el 67,6% de los estudiantes satisfechos y el 29,4% muy satisfechos, a...Respecto a la atención al ciudadano, los datos reflejan una percepción muy favorable, con el 67,6% de los estudiantes satisfechos y el 29,4% muy satisfechos, acumulando el 97% de valoraciones positivas. Solo 8 estudiantes (3%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

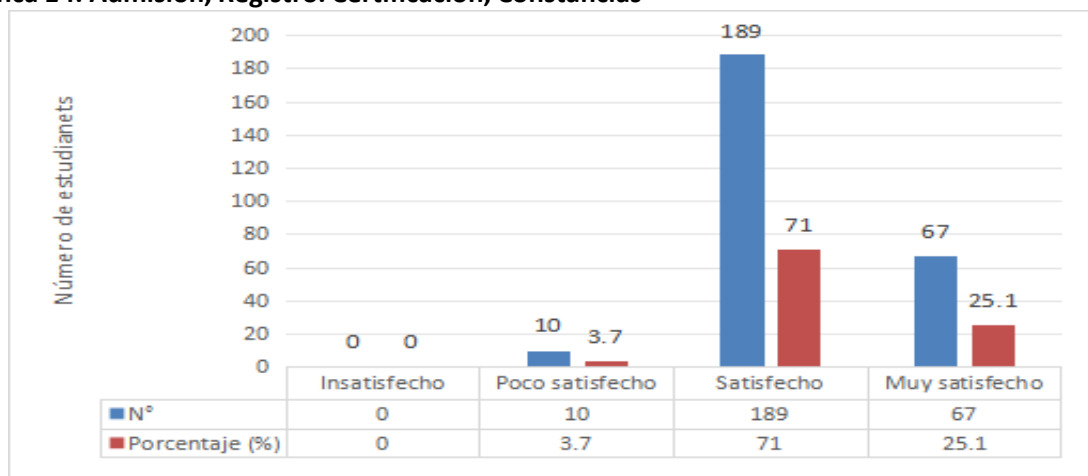
categoría de insatisfecho, lo que evidencia que los servicios de atención al ciudadano son bien valorados por la comunidad estudiantil.

Tabla 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias

Admisión, registro, certificación y constancias	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	10	3,7
Satisfecho	189	71
Muy satisfecho	67	25,1
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias



Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a admisión, registro, certificación y constancias, el 71% de los estudiantes se declara satisfecho y el 25,1% muy satisfecho, concentrando el 96,1% de valoraciones positivas. Solo 10 estudiantes (3,7%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la categoría de insatisfecho, lo que indica que los procesos administrativos asociados a esta área son gestionados de manera eficiente y responden adecuadamente a las necesidades



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

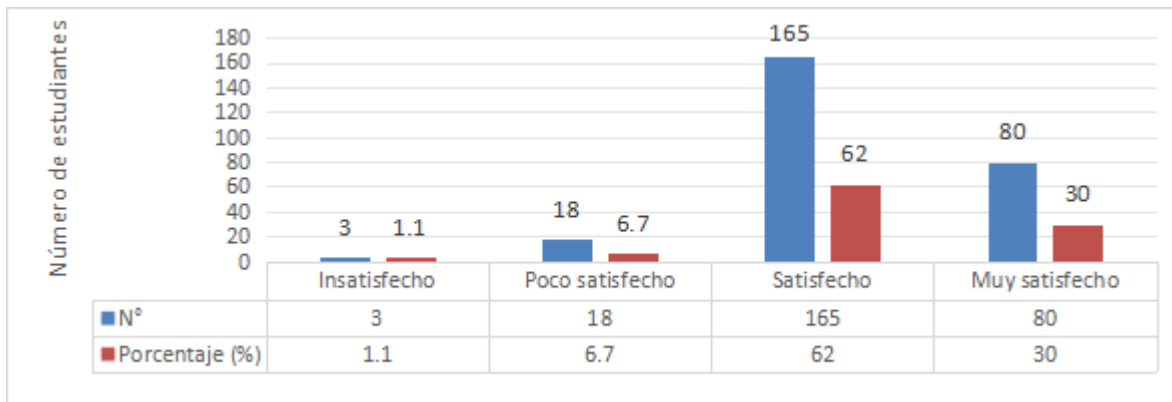
de los estudiantes.

Tabla 15. Aplicativo Académico

Aplicativo Académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	18	6,7
Satisfecho	165	62
Muy satisfecho	80	30
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 15. Aplicativo Académico



Frente al aplicativo académico, el 62% de los estudiantes se declara satisfecho y el 30% muy satisfecho, sumando el 92% de valoraciones positivas. Un 6,7% reporta poca satisfacción y el 1,1% insatisfacción, lo que indica que la plataforma o herramienta académica utilizada por la institución es bien valorada en términos generales, aunque existe un pequeño grupo que percibe aspectos por mejorar en su funcionamiento o accesibilidad.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CRITERIO 4. TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

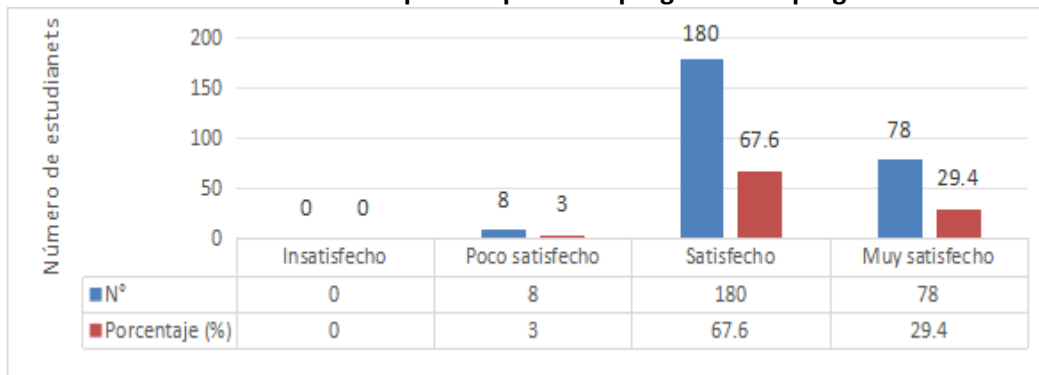
En la pregunta 4 se evaluaron 6 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

Tabla 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado

Proceso de inscpción	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	8	3
Satisfecho	180	67,6
Muy satisfecho	78	29,4
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al proceso de inscripción, los resultados muestran una percepción muy positiva, con el 67,6% de los estudiantes satisfechos y el 29,4% muy satisfechos, acumulando el 97% de valoraciones positivas. Solo 8 estudiantes (3%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

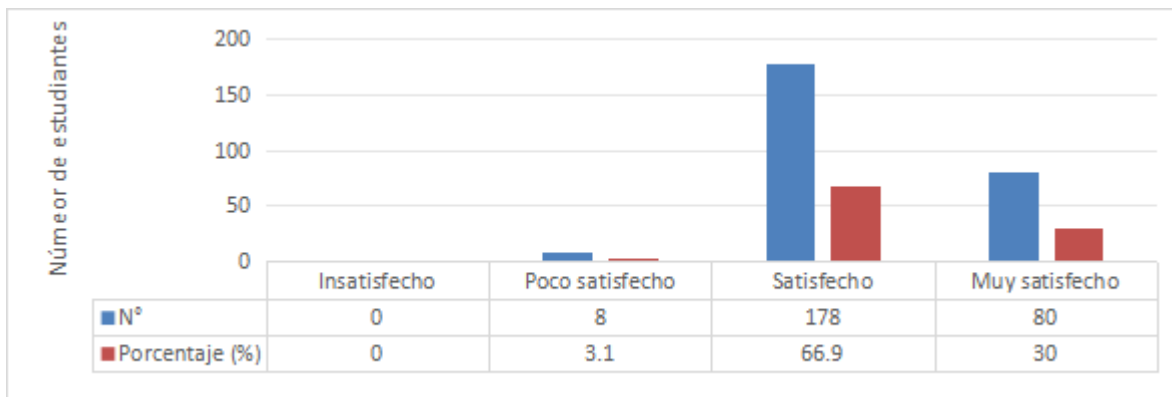
categoría de insatisfecho, lo que evidencia que el proceso de inscripción es percibido como claro, ágil y bien organizado por la comunidad estudiantil.

Tabla 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado

Matrícula	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	8	3,1
Satisfecho	178	66,9
Muy satisfecho	80	30
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

Respecto al proceso de matrícula, el 66,9% de los estudiantes se declara satisfecho y el 30% muy satisfecho, concentrando el 96,9% de valoraciones positivas. Solo 8 estudiantes (3,1%) reportan poca satisfacción y ninguno se ubica en la categoría de insatisfecho, lo que refleja que el proceso de matrícula es percibido de manera favorable y se desarrolla de forma eficiente por parte de la institución.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

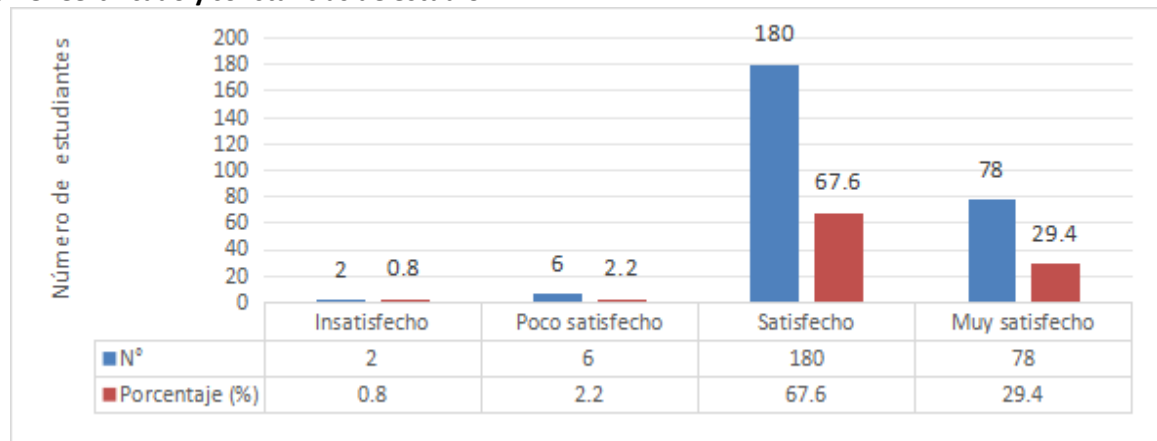
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 18. Certificado y constancias de estudio

Certificados y constancias de estudios	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,8
Poco satisfecho	6	2,2
Satisfecho	180	67,6
Muy satisfecho	78	29,4
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18. Certificado y constancias de estudio



Fuente: Elaboración propia

En lo referente a certificados y constancias de estudios, el 67,6% de los estudiantes se declara satisfecho y el 29,4% muy satisfecho, sumando el 97% de valoraciones positivas. Solo 6 estudiantes (2,2%) reportan poca satisfacción y 2 (0,8%) insatisfacción, lo que indica que la gestión y entrega de estos documentos es valorada favorablemente por la gran mayoría de la comunidad estudiantil.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

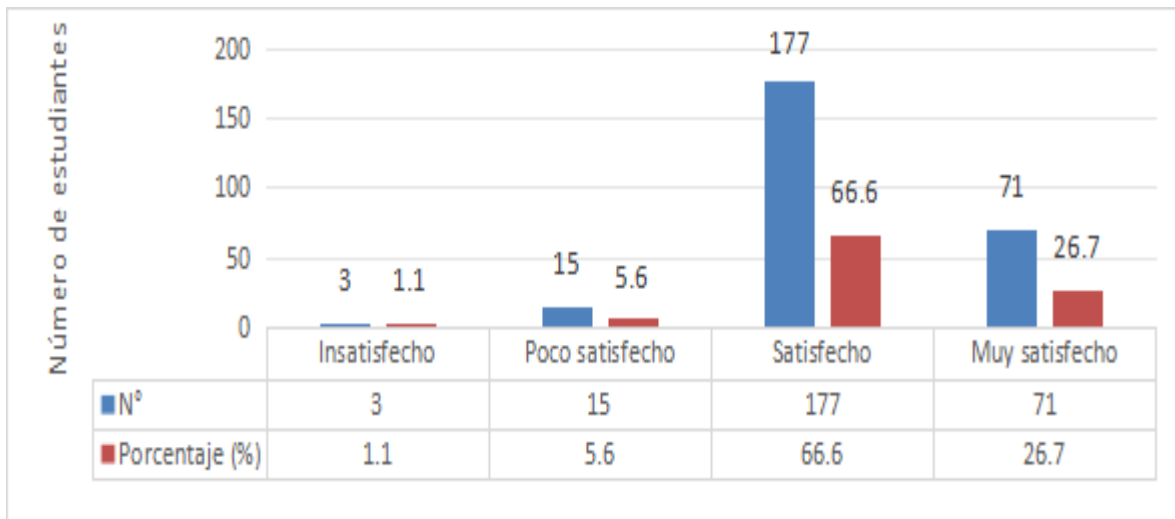
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 19. Certificado de notas

Certificado de notas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	15	5,6
Satisfecho	177	66,6
Muy satisfecho	71	26,7
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 19. Certificado de notas



Elaboración propia

Frente al certificado de notas, el 66,6% de los estudiantes se declara satisfecho y el 26,7% muy satisfecho, acumulando el 93,3% de valoraciones positivas. Un 5,6% reporta poca satisfacción y el 1,1% insatisfacción, porcentajes bajos que señalan un grupo reducido de estudiantes que percibe aspectos por mejorar en la gestión y entrega de este documento



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

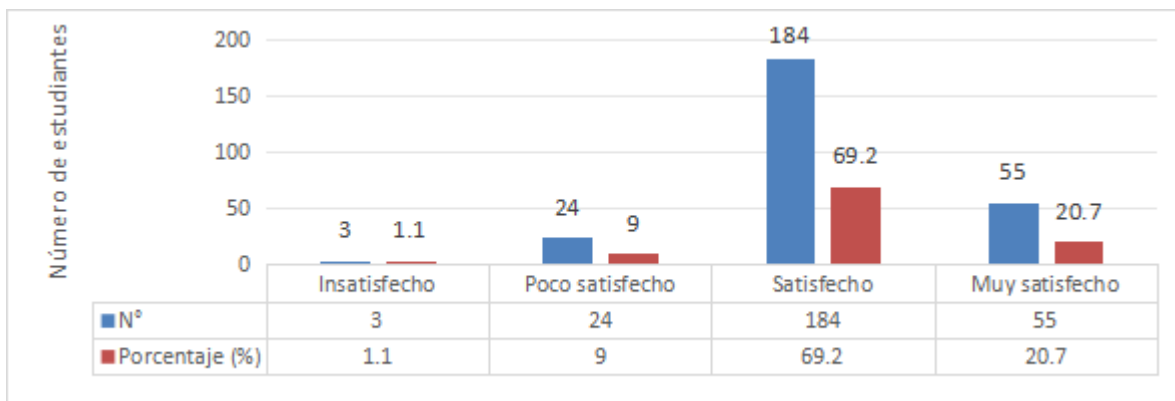
académico.

Tabla 20. Proceso de Graduación

Proceso de Graduación	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	1,1
Poco satisfecho	24	9
Satisfecho	184	69,2
Muy satisfecho	55	20,7
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 20. Proceso de Graduación



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al proceso de graduación, el 69,2% de los estudiantes se declara satisfecho y el 20,7% muy satisfecho, sumando el 89,9% de valoraciones positivas. Sin embargo, se registra un 9% de poca satisfacción y un 1,1% de insatisfacción, representando el 10,1% de los estudiantes, porcentaje algo más elevado que en otras dimensiones, lo que sugiere que existen aspectos del proceso de graduación que podrían fortalecerse para responder mejor a las expectativas de los estudiantes. [?][?][?][?][?]



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

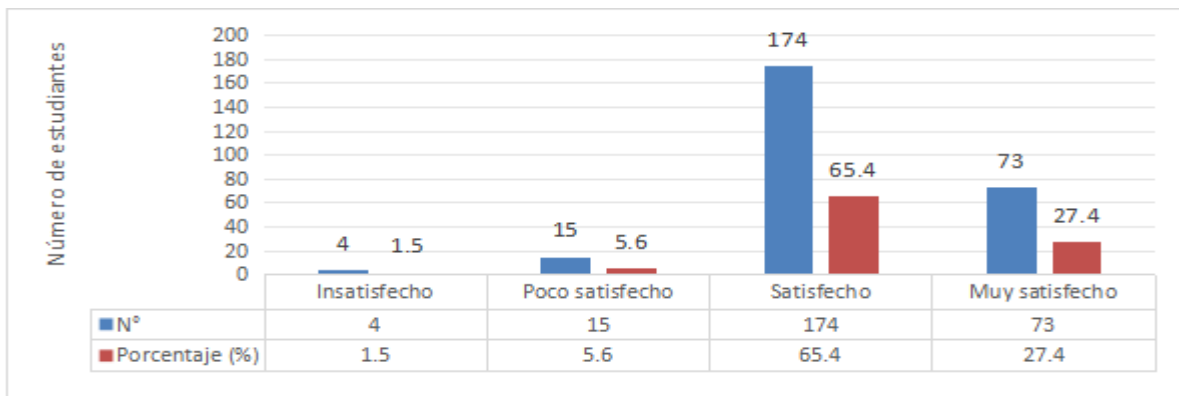
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 21. Carnetización

Carnetización	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	1,5
Poco satisfecho	15	5,6
Satisfecho	174	65,4
Muy satisfecho	73	27,4
Total	266	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 21. Carnetización



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la carnetización, el 65,4% de los estudiantes se declara satisfecho y el 27,4% muy satisfecho, concentrando el 92,8% de valoraciones positivas. Un 5,6% reporta poca satisfacción y el 1,5% insatisfacción, porcentajes bajos que indican que el proceso de carnetización es percibido de manera favorable por la mayoría de los estudiantes, con un margen reducido que identifica aspectos susceptibles de mejora.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

NIVEL DE MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN 2026

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2026(%)
1. Expectativas institucionales	0,7
2. Docentes	4,54
3. Servicios recibidos	7,77
4. Tramite y otros servicios	6,0
Promedio	19,01

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del nivel de mayor insatisfacción por indicador de percepción 2026 muestran que ningún indicador supera el 8%, lo que refleja un panorama general favorable. El indicador con mayor insatisfacción es Servicios recibidos con 7,77%, seguido de Trámite y otros servicios con 6,0% y Docentes con 4,54%, mientras que Expectativas institucionales registra el nivel más bajo con apenas 0,7%, evidenciando que los estudiantes perciben positivamente la propuesta formativa de la institución. En términos generales, el promedio de insatisfacción se ubica en 4,75%, lo que indica que, si bien existen aspectos por mejorar especialmente en la prestación de servicios y trámites administrativos, la percepción estudiantil es ampliamente positiva en todas las dimensiones evaluadas.

SERVICIOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN 2026

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2026(%)
1. Responsales de programas	1,1
2. Bienestar institucional	5,4
3. Pagaduría	8,9
4. Atención al ciudadano	3,0
5. Admisión, registro, certificación, constancias	3,7



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

6. Aplicativo académico DOCENS	7,8
Promedio de maYor insatisfacción	29,9

Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS Y OTROS TRAMITES ADMINISTRATIVOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2026(%)
Certificación de constancias de estudio	3,0
Certificado de notas	6,8
Proceso de grado	10,2
Carnetización	7,1
Promedio de insatisfacción	27,1

Fuente : Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN

ITEM	2026 (%)
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	95,95

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción general para 2026 se ubica en 95,95%, evidenciando un incremento significativo de 8,07 puntos porcentuales frente al 87,88% registrado en 2025. Este resultado refleja una percepción ampliamente favorable de los estudiantes frente a la totalidad de los servicios, procesos académicos y administrativos de la institución, indicando que las acciones de mejora implementadas han tenido un impacto positivo en la experiencia estudiantil. Con este índice, prácticamente la totalidad de los estudiantes valora favorablemente su experiencia institucional, consolidando un indicador de calidad percibida muy sólido para el periodo evaluado.



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCLUSIONES

Tras la implementación de la encuesta de satisfacción estudiantil mediante Google Forms para el período 2026, los resultados evidencian un avance significativo frente a los niveles registrados en 2025 en todos los indicadores evaluados. El nivel de satisfacción general alcanzó el 95,95%, superando en 8,07 puntos porcentuales el 87,88% obtenido en 2025, lo que confirma que las estrategias y acciones de mejora implementadas han tenido un impacto positivo y sostenido en la percepción estudiantil.

Con un nivel de satisfacción general del 95,95%, la institución consolida una percepción ampliamente favorable entre su comunidad estudiantil. Este sólido indicador refleja el avance en la prestación de servicios, la gestión académica y los procesos administrativos. No obstante, para mantener esta tendencia ascendente y aspirar a la excelencia, es necesario atender de manera focalizada las áreas con mayor insatisfacción identificadas, particularmente Bienestar (11,1%), Proceso de Graduación (10,1%) y Pagaduría (8,96%), que concentran las principales oportunidades de mejora para el periodo. En cuanto a los indicadores de percepción, el área de Servicios recibidos registra el mayor nivel de insatisfacción con 7,77%, seguida de Trámite y otros servicios con 6,0% y Docentes con 4,54%, mientras que Expectativas institucionales presenta el índice más bajo con apenas 0,7%, reflejando que los estudiantes valoran positivamente la propuesta formativa de la institución.

En contraste con los resultados de 2025, donde la insatisfacción docente era el principal desafío, en 2026 este indicador se redujo considerablemente a 4,54%, evidenciando mejoras en la comunicación, las estrategias metodológicas y el uso de TIC's en el aula. El promedio general de insatisfacción se ubica en 4,75%, lo que representa una mejora sustancial frente al período anterior y ratifica el compromiso institucional con la calidad y la satisfacción de su comunidad estudiantil.

Cordialmente,



MARTA LAURA GONZALEZ AVILA

Vicerrectora Académica



SC-CER214900



CO-SC-CER214900

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: (57) 3011685428

Web: www.infotep.edu.co

Email: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia