



**INFOTEP**  
San Andrés y Providencia



**Educación**  


**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN, PÁGINA WEB Y  
TRÁMITES EN LÍNEA DE INFOTEP 2025**



## TABLA DE CONTENIDO

1. **Introducción**
2. **Objetivo**
3. **Marco Normativo**
4. **Metodología**
  - 4.1 Población y muestra
  - 4.2 Instrumento de recolección de información
  - 4.3 Técnicas de análisis
5. **Análisis de Resultados**
6. **Conclusiones**
7. **Recomendaciones**
7. **Anexos** (opcional: resultados de la encuesta, gráficos, base de datos)

### 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y en cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y mejora continua del servicio, el Instituto Nacional de

Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP desarrolló la Encuesta de Satisfacción de Usuarios sobre Acceso a la Información, Página Web y Trámites en Línea para la vigencia 2025.

Este ejercicio se fundamenta en lo establecido en la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública, la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho de petición, y los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, los cuales orientan a las entidades públicas a garantizar servicios digitales accesibles, eficientes y centrados en el ciudadano.

La encuesta permitió recoger la percepción de los usuarios frente a la calidad, accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales institucionales, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la relación entre la institución y la ciudadanía.

## **2. OBJETIVO**

Evaluar el nivel de satisfacción, percepción y experiencia de los usuarios frente al acceso a la información, el uso del sitio web institucional y la realización de

trámites en línea de INFOTEP, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los canales digitales de atención y al cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano.

### **3. MARCO NORMATIVO**

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de INFOTEP 2025 se fundamenta en el marco normativo colombiano que regula la atención al ciudadano, el acceso a la información pública, la transparencia y la prestación de servicios digitales.

En este sentido, la **Constitución Política de Colombia de 1991** establece el derecho de petición y el acceso a la información pública como principios fundamentales para la relación entre el Estado y la ciudadanía. En concordancia, la **Ley 1755 de 2015** regula el derecho de petición, garantizando respuestas oportunas y de fondo a las solicitudes de los ciudadanos.

Por su parte, la **Ley 1712 de 2014** establece la obligación de las entidades públicas de garantizar el acceso a la información de manera transparente, oportuna y accesible, especialmente a través de medios digitales como los sitios web institucionales.

Asimismo, la **Política de Gobierno Digital** y el **Decreto 1078 de 2015** orientan la implementación de servicios digitales eficientes, accesibles y centrados en el ciudadano. De igual forma, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, adoptado mediante el **Decreto 1499 de 2017**, promueve la mejora continua del servicio al ciudadano y la medición de la satisfacción como herramienta para la toma de decisiones.

En este contexto, la encuesta se constituye como un instrumento alineado con la normatividad vigente, orientado a fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y mejorar la calidad de los servicios digitales de INFOTEP.

## 4. METODOLOGÍA

Se aplicó una encuesta estructurada dirigida a usuarios del sitio web institucional de INFOTEP, recolectando un total de **89 respuestas**.

El instrumento incluyó variables relacionadas con:

- Caracterización de los usuarios (edad, género, ubicación)
- Frecuencia de uso del sitio web
- Facilidad de navegación y búsqueda de información
- Disponibilidad de la información
- Calidad y claridad de los contenidos
- Facilidad en la realización de trámites en línea
- Nivel de satisfacción general
- Recomendación del canal web

El análisis se realizó mediante la consolidación de frecuencias y porcentajes, permitiendo identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en los servicios digitales institucionales.

### 4.1 Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por los usuarios del sitio web institucional de INFOTEP, incluyendo estudiantes, egresados, funcionarios, contratistas y ciudadanía en general que acceden a los servicios digitales de la institución.

Para la presente medición, se obtuvo una muestra de **89 usuarios**, quienes participaron de manera voluntaria a través del diligenciamiento de la encuesta. La muestra corresponde a usuarios reales del canal digital, lo cual permite contar con una aproximación válida sobre la percepción y experiencia frente a los servicios ofrecidos en la página web y los trámites en línea.

### 4.2 Instrumento de recolección de información

El instrumento utilizado fue una **encuesta estructurada**, diseñada con preguntas cerradas y de opción múltiple, orientadas a medir la percepción de los usuarios frente a diferentes aspectos del servicio digital institucional.

El cuestionario incluyó variables relacionadas con:



- Caracterización del usuario (edad, género, ubicación)
- Frecuencia de uso del sitio web
- Facilidad de navegación y búsqueda de información
- Disponibilidad de la información
- Calidad y claridad de los contenidos
- Experiencia en la realización de trámites en línea
- Nivel de satisfacción general
- Intención de recomendación del sitio web

La encuesta fue aplicada mediante un medio digital, garantizando facilidad de acceso, confidencialidad de la información y recolección eficiente de los datos.

### **4.3 Técnicas de análisis**

Para el análisis de la información recolectada se emplearon técnicas de **estadística descriptiva**, basadas en la consolidación, organización y procesamiento de los datos obtenidos.

Se realizaron los siguientes procedimientos:

- Tabulación de respuestas
- Cálculo de frecuencias y porcentajes
- Análisis comparativo de variables
- Identificación de tendencias y patrones de comportamiento

Los resultados fueron interpretados con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos críticos en la prestación de los servicios digitales, permitiendo generar conclusiones y orientar la toma de decisiones institucionales en el marco de la mejora continua del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).



## 5. Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos en la **Encuesta de satisfacción de usuarios sobre acceso a la información, página web y trámites en línea de INFOTEP 2025** evidencian una participación representativa de la comunidad usuaria. Se destaca que más del 50% de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre **25 y 44 años**, con una mayor participación del género femenino, equivalente aproximadamente al **63%**. Asimismo, la mayoría de los participantes se ubican en el territorio de **San Andrés**, lo cual permite afirmar que los resultados reflejan principalmente la percepción de la comunidad local.

En relación con la frecuencia de uso del **sitio web institucional**, se observa que el **44%** de los usuarios accede diariamente, mientras que el **27%** lo hace de manera semanal. Estos datos evidencian que el portal web constituye un canal activo y recurrente para la consulta de información y la realización de trámites, consolidándose como un medio importante de interacción entre la institución y la ciudadanía.

En cuanto a la facilidad para **encontrar información en el sitio web**, el **64%** de los encuestados manifestó que le resulta fácil, y un **21%** indicó que es muy fácil, lo que representa en conjunto un **85%** de percepción positiva frente a la usabilidad del portal. No obstante, existe un porcentaje menor que reporta dificultades, lo cual sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la estructura de navegación y la organización de los contenidos.

Respecto al **acceso a la información**, el **80%** de los usuarios señaló que logró encontrar completamente la información que buscaba, mientras que un **19%** indicó haberla encontrado de manera parcial. Estos resultados reflejan un alto nivel de cumplimiento en términos de disponibilidad de la información; sin embargo, también evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la completitud, actualización y facilidad de localización de algunos contenidos.

En lo relacionado con **la calidad y claridad de la información publicada**, el **72%** de los encuestados la calificó como buena y el **13%** como muy buena, lo que representa un **85%** de percepción favorable. No obstante, un **15%** la considera regular, lo cual pone de manifiesto la importancia de seguir fortaleciendo la redacción en lenguaje claro, la coherencia de los contenidos y su pertinencia frente a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la **experiencia en la realización de trámites en línea**, el **66%** de los usuarios calificó este proceso como bueno y el **12%** como muy bueno, sumando



un **78%** de valoración positiva. Sin embargo, un **20%** lo percibe como regular, lo que indica la necesidad de optimizar los procesos digitales, mejorar la usabilidad de las plataformas y simplificar los procedimientos, en concordancia con los lineamientos de Gobierno Digital.

**El nivel de satisfacción general** frente a los servicios digitales de INFOTEP muestra que el **62%** de los usuarios se encuentra satisfecho y el **13%** muy satisfecho, alcanzando un **75%** de percepción positiva. No obstante, el **25%** de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que sugiere la existencia de aspectos por fortalecer para mejorar la experiencia global del usuario.

Finalmente, en relación con la **recomendación del sitio web institucional**, el **92%** de los encuestados manifestó que recomendaría este canal a otras personas, lo cual refleja un alto nivel de confianza en los servicios digitales ofrecidos por la institución y una valoración positiva del portal como medio de atención al ciudadano.

En conjunto, los resultados evidencian que INFOTEP cuenta con un **canal web sólido, funcional y bien valorado por sus usuarios**. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad de la información, optimizar la experiencia en los trámites en línea y consolidar un enfoque de atención digital centrado en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

## **6. CONCLUSIONES**

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de aceptación del canal digital de INFOTEP, consolidándose el sitio web institucional como un medio efectivo de atención al ciudadano, caracterizado por una alta frecuencia de uso y una amplia disposición de los usuarios a recomendarlo. Esto refleja la confianza de la comunidad en los servicios digitales ofrecidos por la institución.

De igual manera, se identifica una adecuada accesibilidad y disponibilidad de la información, toda vez que la mayoría de los usuarios logra encontrar los contenidos requeridos. Este resultado demuestra el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, en concordancia con la normatividad vigente.

En cuanto a la usabilidad del portal web, los resultados muestran una percepción favorable por parte de los usuarios, quienes consideran que la navegación y la



búsqueda de información son, en términos generales, fáciles y comprensibles, lo que facilita la interacción con los servicios digitales institucionales.

No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la calidad de la información y la experiencia digital. Las valoraciones en nivel “regular” indican la necesidad de fortalecer la claridad de los contenidos, optimizar los trámites en línea y mejorar la arquitectura de la información, con el fin de brindar una experiencia más eficiente y satisfactoria al usuario.

Asimismo, los resultados permiten orientar acciones estratégicas que fortalezcan el enfoque centrado en el ciudadano, en línea con los principios de la Política de Gobierno Digital, promoviendo servicios más accesibles, oportunos y ajustados a las necesidades de la comunidad académica y la ciudadanía en general.

Finalmente, la encuesta se consolida como un instrumento clave para la mejora continua, al proporcionar información relevante para la toma de decisiones y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), permitiendo a la institución avanzar en la calidad de sus servicios y en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## **7. RECOMENDACIONES**

Con base en los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios sobre Acceso a la Información, Página Web y Trámites en Línea de INFOTEP 2025, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los servicios digitales y la atención al ciudadano:

- **Fortalecer la claridad y calidad de la información publicada:**  
Se recomienda implementar lineamientos de **lenguaje claro** en los contenidos del sitio web, garantizando que la información sea comprensible, precisa y actualizada, facilitando su consulta por parte de los ciudadanos.
- **Optimizar la experiencia de usuario (UX) en el sitio web institucional:**  
Es importante revisar y mejorar la arquitectura de la información, la organización de los menús y la navegabilidad del portal, con el fin de facilitar la búsqueda de información y reducir los tiempos de consulta.
- **Mejorar los trámites en línea y servicios digitales:**



Se sugiere simplificar los procesos digitales, reducir pasos innecesarios y asegurar que los trámites sean intuitivos, accesibles y funcionales, en concordancia con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

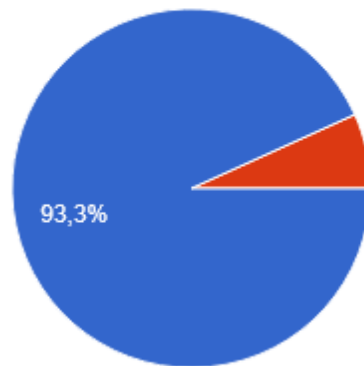
- **Implementar estrategias de actualización permanente de contenidos:**  
Establecer responsables por dependencias para la revisión periódica de la información publicada, garantizando su vigencia, coherencia y pertinencia.
- **Fortalecer la divulgación de los servicios digitales:**  
Desarrollar estrategias de comunicación que promuevan el uso del sitio web y los trámites en línea, mediante campañas institucionales, redes sociales y otros canales de difusión.
- **Incorporar mecanismos de retroalimentación continua del usuario:**  
Se recomienda mantener y fortalecer instrumentos de medición como encuestas de satisfacción, buzones virtuales y otros canales que permitan recoger la percepción ciudadana de manera permanente.
- **Capacitar a funcionarios y responsables de contenidos digitales:**  
Promover procesos de formación en temas como atención al ciudadano, lenguaje claro, gobierno digital y gestión de contenidos web, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- **Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC):**  
Articular los resultados de la encuesta con el SAC, asegurando el seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.
- **Implementar indicadores de seguimiento y mejora:**  
Definir indicadores de gestión relacionados con la satisfacción del usuario, usabilidad del sitio web y eficiencia de los trámites en línea, que permitan medir avances y tomar decisiones oportunas.
- **Promover un enfoque centrado en el ciudadano:**  
Continuar fortaleciendo la cultura institucional orientada al usuario, asegurando que los servicios digitales respondan a las necesidades, expectativas y características de la comunidad académica y ciudadanía en general.



**ANEXOS:** (gráficas)

¿Autorizo el uso de mis datos de contacto para los fines aquí descritos?

89 respuestas

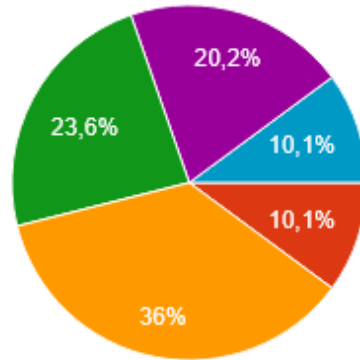


● Si  
● No



### Rango de edad

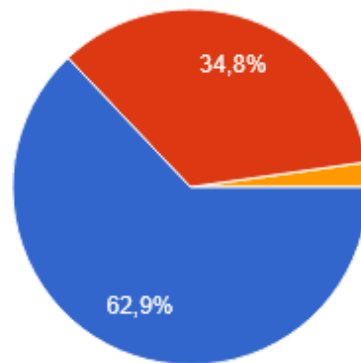
89 respuestas



- Menor a 18 años
- 18 años a 24 años
- 25 años a 34 años
- 35 años a 44 años
- 45 años a 54 años
- Más de 54 años

### Género

89 respuestas



- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo



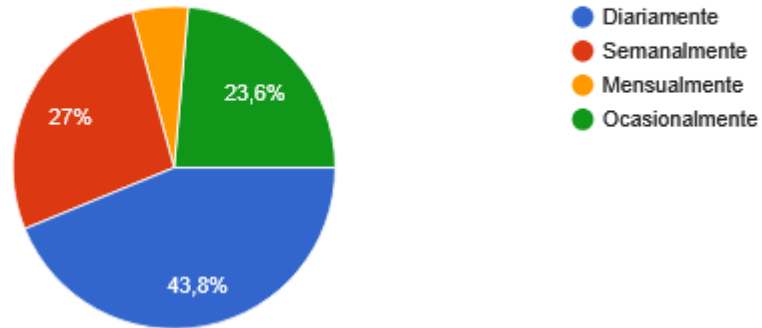


- Convocatorias
- Académica
- Todas
- horarios
- ADVISER
- consulto todo tipo de información por medio de la plataforma, tanto como estudiante y como contratista
- Informes
- Información y/o actividades de INFOTEP
- Otras
- Actividades próximas
- Información del sistema
- Avances en el INFOTEP
- Himno
- Educación virtual
- Información institucional
- Busco tareas de clases que suben a la plataforma
- Organigrama de la institución
- Noticias
- planeación
- Solo esas
- Procedimientos
- Procesos
- Publicación
- Organigrama, derechos pecuniarios, eventos
- Laboral
- RESOLUCIONES
- Notas
- Diversa
- SIN RESPUESTA
- La comunidad isleña necesita información como se la están dando o sea de manera sencilla y certera. Pero siempre se puede ser mejor para mantener bien informado a la sociedad



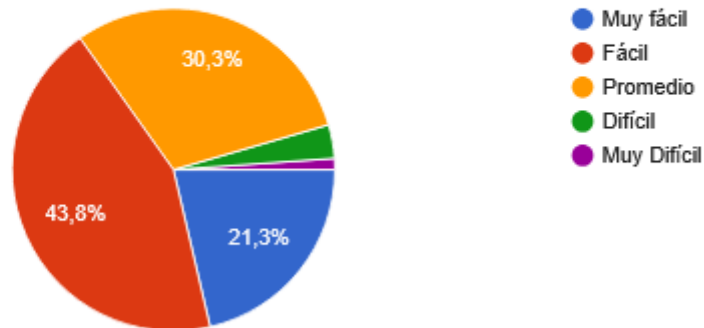
### ¿Con qué regularidad visita el sitio web de la institución?

89 respuestas



### ¿Qué tan fácil o difícil le resulto buscar información en el sitio web de INFOTEP?

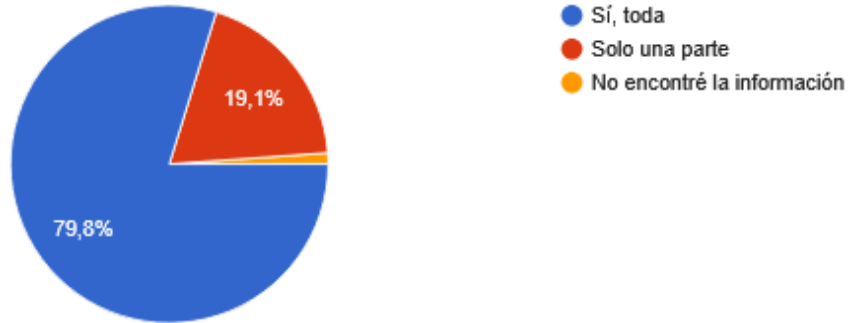
89 respuestas





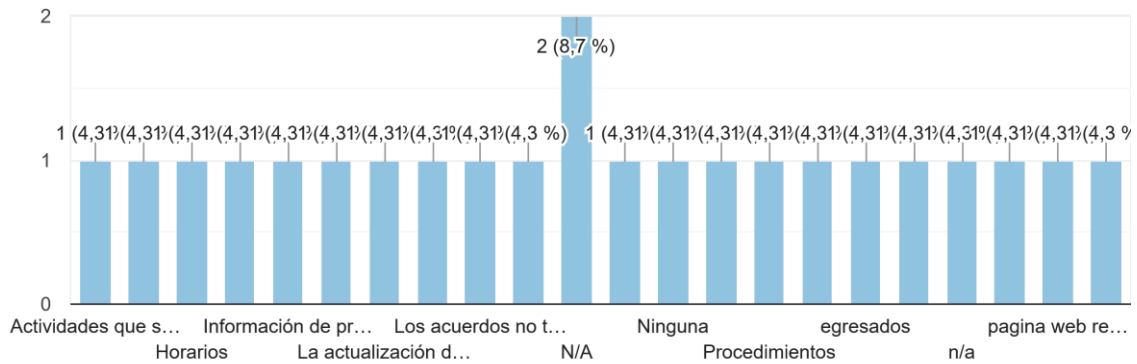
### ¿Encontró la información que buscaba?

89 respuestas



### Indíquenos qué tipo de información requiere y no encontró en el sitio web.

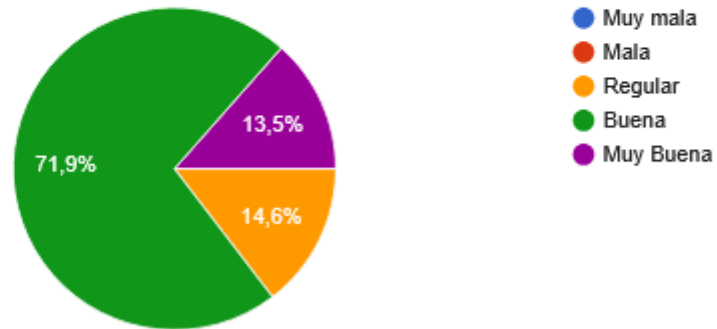
23 respuestas





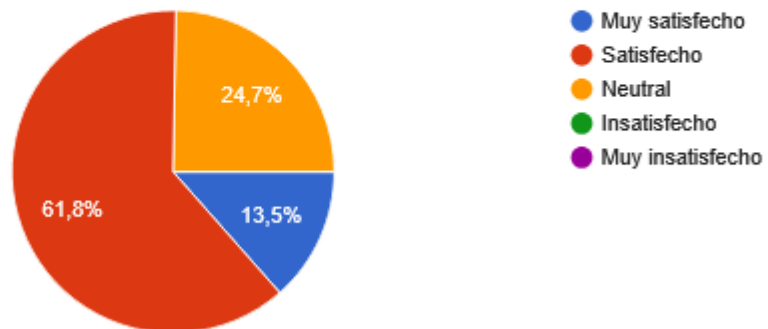
¿Cómo evalúa la calidad y claridad de la información disponible en nuestro sitio web?

89 respuestas



De acuerdo con su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con el servicio recibido?

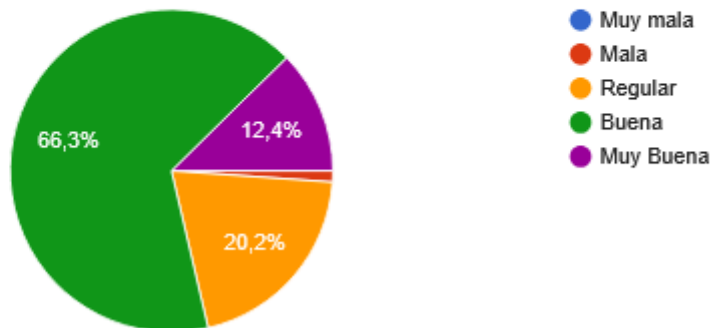
89 respuestas





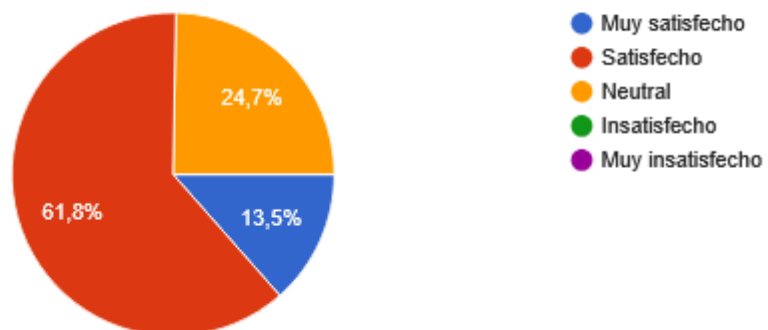
¿Qué tan fácil o difícil le resultó realizar su trámite o solicitud a través de este canal?

89 respuestas



De acuerdo con su experiencia, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con el servicio recibido?

89 respuestas





¿Recomendaría el canal web de INFOTEP SAI a sus familiares, amigos o conocidos?

89 respuestas

