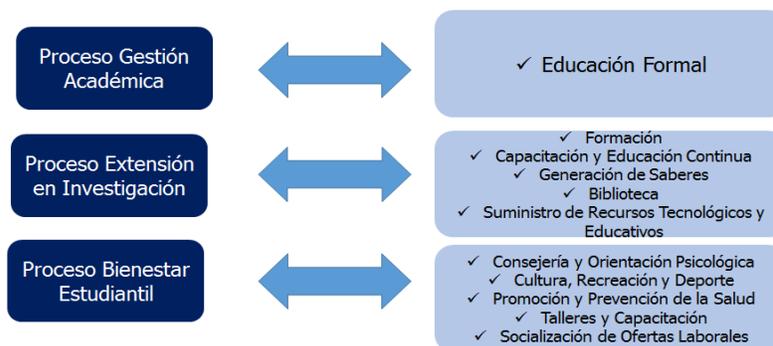


San Andrés Islas, agosto 20 de 2021

INFORME DE MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS GRUPOS DE VALOR FRENTE A LOS SERVICIOS DE INFOTEP 2020-2

Servicios de INFOTEP

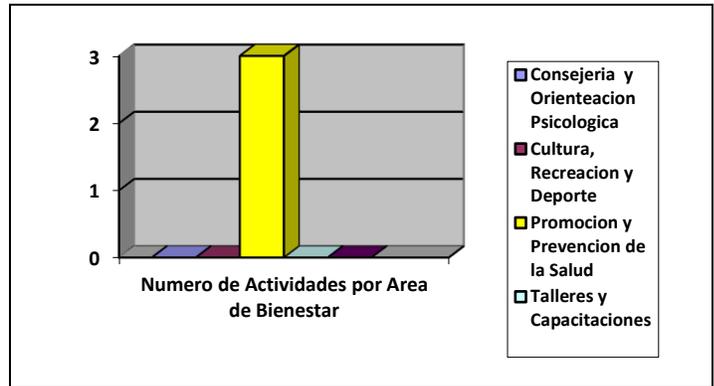


Grafica no 1 – Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP.
 2017Procesos misionales y servicios

El instituto Nacional de Formación Técnica profesional INFOTEP, es una institución que imparte educación superior de nivel técnico, la cual opera bajo un esquema de gestión por procesos con un enfoque en la prestación de servicios de generación de valor publico para la atención de las necesidades y las expectativas de los grupos de valor que integran la entidad, por ello es un compromiso el evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción de estudiantes tanto de los programas regulares como aquellos de extensión, egresados, funcionarios, docentes y demás ciudadanos que se hacen partícipes y beneficiarios de los servicios que ofrece la institución a través de sus procesos misionales. A continuación, se hace análisis de los niveles de satisfacción de los procesos misionales, de los cuales solo obtuvimos información del proceso de bienestar, ya que los procesos de Gestión académica y extensión no reportan la aplicación de encuesta en el periodo a valorar. Este informe tiene como propósito ser la herramienta que permita a la alta dirección tomar decisiones basadas en evidencia y con datos que fundamenten las acciones de manera objetiva y rigurosa.

1. Actividades de los Servicios¹ de Bienestar Estudiantil:

Nombre de las Áreas	No. de actividades por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	0	0%
Cultura, recreación y Deporte	0	0%
Promoción y Prevención de la Salud	3	100%
Talleres y capacitaciones	0	0%
Socialización de ofertas Laborales	0	0%
Total	3	100%

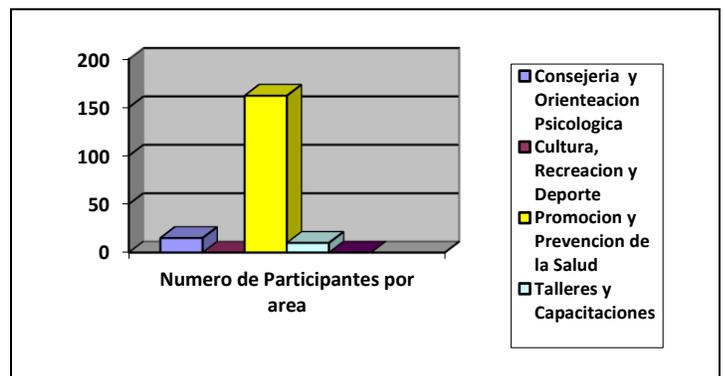


Análisis de Datos y recomendaciones

Dentro de los servicios que presta la Institución de sus tres procesos misionales, tenemos que para el Proceso de Gestión Académica, los servicios asociados son Educación Formal, para Extensión e Investigación se asocian los servicios de Educación continua, generación de saberes, biblioteca y suministros de recursos técnicos y tecnológicos; Para el tercer proceso de Bienestar Estudiantil, los servicios asociados son consejería y orientación psicológica, cultura recreación y deporte, promoción y prevención de la salud, talleres y capacitación en desarrollo humano y socialización de ofertas laborales, donde podemos evidenciar que del total de los 5 servicios de Bienestar solo se reporta la prestación que corresponden al servicio de promoción y prevención de la salud, lo cual nos indica que se debe evaluar las causas que no permitieron la prestación de los 4 servicios restantes y las causas del no reporte de la aplicación de la evaluación a los 2 procesos misionales restantes.

2. Numero de Participaciones en las actividades

Nombre de las Áreas	No. de Participantes por servicio	Porcentaje
Consejería y Orientación psicológica	0	0%
Cultura, recreación y Deporte	0	0%
Promoción y Prevención de la Salud	65	100%
Talleres y capacitaciones	0	0%
Socialización de ofertas Laborales	0	0%
Total	65	100%



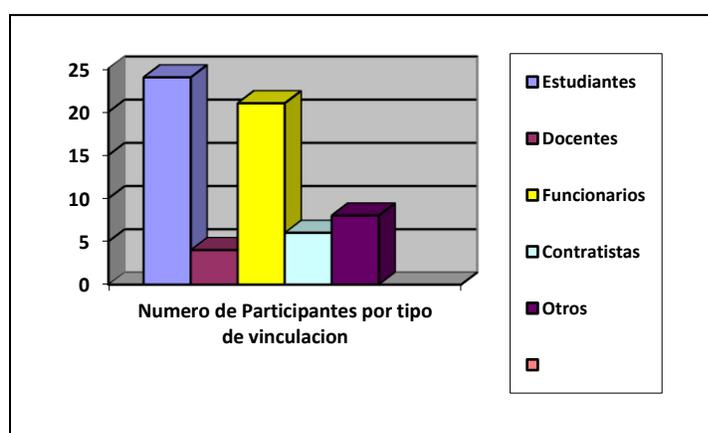
Análisis de Datos y recomendaciones

¹ Manual Integrado del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP. 2017.

Dada que la evaluación de satisfacción solo se ve aplicada y reportada para el servicio de promoción y prevención de la salud, los análisis sobre la participación pueden realizarse solo respecto al mismo, quedando por fuera el análisis integro de los servicios del proceso de Bienestar y de este junto a los demás procesos misionales, lo cual no representa una muestra confiable dentro del análisis de los datos. Respecto a la participación de da una participación de 65 evaluaciones, es necesario definir si se realiza al total de los participantes o es una muestra de que porcentaje sobre quienes acceden al servicio, sin embargo, también se resalta que un indicador importante es que hay un cambio brusco en términos de la prestación del servicio dada la pandemia por Covid-19.

3. Numero de Participaciones por tipo de usuario

Tipo de Usuario	No. de Participantes por tipo	Porcentaje
Estudiantes	24	36,9%
Docentes	4	6,15%
Funcionarios	21	32,3%
Contratistas	6	9,23%
Egresados	2	3,08%
Otros	8	12,3%
Total	65	100%



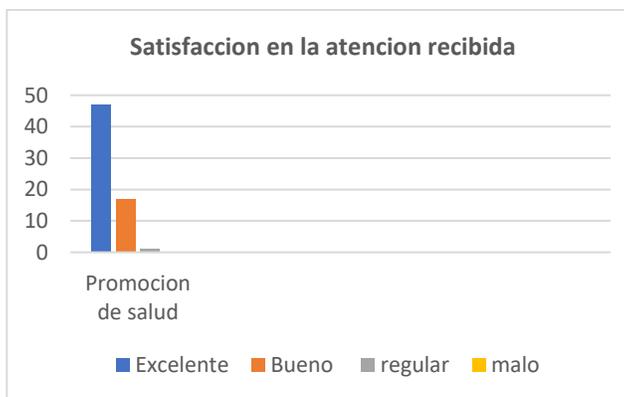
Análisis de Datos y recomendaciones

De acuerdo al tipo de vinculación tenemos que el proceso de Bienestar Estudiantil ha orientado la prestación de los servicios a los estudiantes, resultado por el cual se registra la mayor participación en la comunidad estudiantil con un 36,9% seguido muy cerca por la participación de funcionarios con el 32,3%. Nuevamente se recomienda evaluar la participación respecto a los matriculados y a los programas técnicos profesionales que oferta la institución. Se recomienda también fortalecer la participación de estudiantes dentro de los servicios que oferta la institución ya que son el principal grupo de valor.

Evaluación de la Satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de Bienestar Estudiantil

1. Atención recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	47
Bueno	17
Regular	1
Malo	0
Total	65

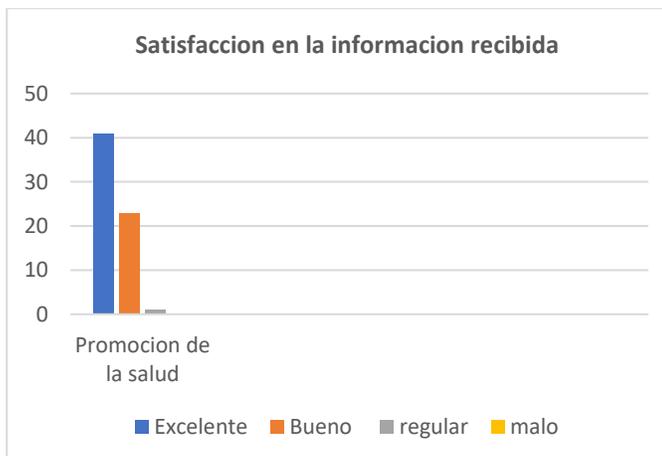


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación la mayoría de quienes participaron en las actividades referencian la atención es su mayoría como excelente y buena, en donde el aporte a esta calificación lo hace el servicio de prevención y promoción en salud. Es una calificación satisfactoria respecto a la atención recibida durante la prestación del servicio.

2. Información recibida durante la prestación del servicio y/o actividad

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	41
Bueno	23
Regular	1
Malo	0
Total	65

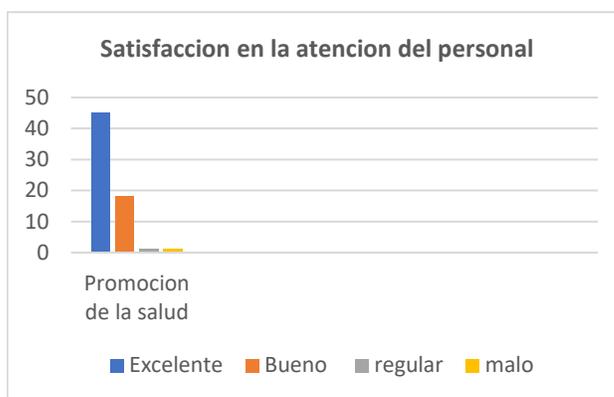


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación acerca de la información recibida tenemos un sostenido entre excelente y bueno, una proporción importante que muestra un altísimo nivel de satisfacción respecto a la información recibida en las actividades, lo que indica que la información entregada satisface las necesidades de la comunidad educativa. Se puede potenciar definiendo estrategias y manera innovadoras de entregar la información de una manera en que los participantes la pueden conservar.

3. Atención brindada por el personal del área

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	45
Bueno	18
Regular	1
Malo	1
Total	65



Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación el servicio tiene un nivel de satisfacción muy alto, que se mantiene, lo cual indica que el personal que desarrolla las actividades cuenta con valores y actitudes que deben ser reconocidas y enriquecidas para potenciarlas ya que para los grupos de valor y la atención en la prestación del servicio son factores de alta valoración por parte de los ciudadanos y resultan un indicador de suma importancia y que dan un valor agregado a la institución.

4. Calidad del servicio y/o actividad al que accedió

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	45
Bueno	19
Regular	1
Malo	0
Total	65



Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación referida a la calidad del servicio de nuevo el aporte significativo es de las actividades de prevención y promoción de los servicios de salud, con un nivel de satisfacción muy alto, lo cual a modo de recomendación, podría analizarse esos factores de éxito para potenciarlos, indagando sobre los factores de calidad que perciben quienes acceden a este servicio, con el propósito de mantenerlos e innovarlos, también identificado factores de mejora.

5. Espacio virtual donde se realizó la actividad y/o prestación del servicio

Calificación	Consejería psicológica
Excelente	36
Bueno	28
Regular	1
Malo	0
Total	65

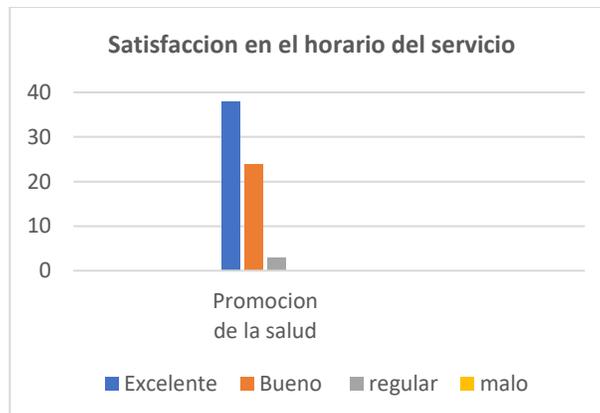


Análisis de Datos y recomendaciones

Para este punto tenemos la calificación en un sostenido entre excelente y bueno, una proporción importante que muestra un altísimo nivel de satisfacción respecto al espacio virtual que fue dispuesto para el desarrollo de la actividad, teniendo en cuenta la conectividad y la nueva dinámica virtual por la pandemia se destaca una buena calificación.

6. Horario de la prestación del servicio o realización de la actividad

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	38
Bueno	24
Regular	3
Malo	0
Total	65

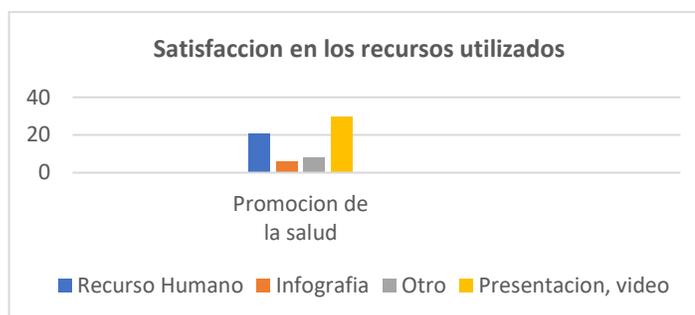


Análisis de Datos y recomendaciones

De igual manera se mantiene de nuevo un nivel de satisfacción alto respecto a los horarios dispuestos para el desarrollo de las actividades desarrolladas en el servicio de promoción y prevención de la salud

7. Recursos utilizados para la prestación del servicio y/o realización de la actividad

Calificación	Promoción de la salud
Recurso Humano	21
Infografía / Recurso Humano	6
Otro	8
Presentación, video, Recurso humano	30
Total	65

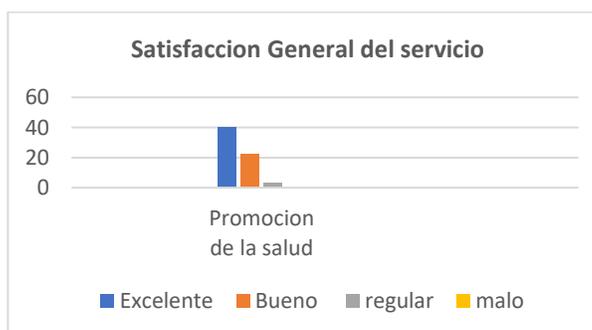


Análisis de Datos y recomendaciones

Este punto modificado de la encuesta original, arroja como principal información, la proporción de uso de los distintos recursos dispuestos donde la presentación, el video, seguido del recurso humano (a través de conversatorios) son los recursos mas utilizados en la prestación del servicio de prevención y promoción de la Salud.

8. Califique la eficiencia de los recursos utilizados en la actividad

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	40
Bueno	22
Regular	3
Malo	0
Total	65



Análisis de Datos y recomendaciones

Esta pregunta la cual va en coherencia con la anterior, califica que tan eficientes fueron los recursos usados los cuales quedaron ya mencionados, con un nivel de satisfacción muy alto respecto que ubica la mayor calificación en excelente y bueno. Es necesario seguir potenciando e innovando en el uso de los recursos que ahora son necesarios en el marco de la pandemia.

9. Evaluación general del servicio o actividad a la que accedió

Calificación	Promoción de la salud
Excelente	46
Bueno	18
Regular	1
Malo	0
Total	65

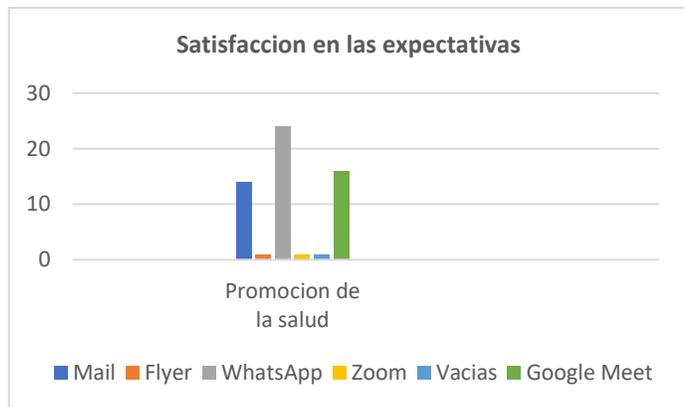


Análisis de Datos y recomendaciones

Para esta calificación, la cual es integral en términos de la satisfacción general en la prestación del servicio, se obtiene un alto nivel de satisfacción en el servicio, lo cual es muy importante en términos de la transición que tuvo que realizar la institución para hacer frente a los cambios incluidos por la pandemia de Covid -19. Es necesario seguir fortalecimiento los servicios y documentando aquellas experiencias e innovaciones que se están desarrollando para mejorar la prestación de los servicios de la institución.

10. Señale la herramienta tecnológica (Software)utilizada en la reunión

Calificación	Promoción de la salud
Correo electrónico	17
Flyer	2
WhatsApp	27
Zoom	1
Vacías (No marcadas)	2
Google Meet	16
Total	65

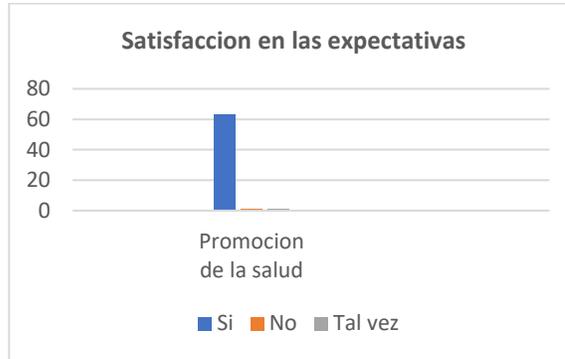


Análisis de Datos y recomendaciones

Según este ítem, dentro de las herramientas aplicadas, se señala que la mas utilizada para la prestación del servicio fue WhatsApp, seguido del correo electrónico, sin embargo, se debe definir si fue este medio el más usado para la convocatoria o para el desarrollo de las actividades de promoción y prevención de la salud.

11. ¿La actividad y/o servicio cumplió sus expectativas bajo las nuevas modalidades virtuales generadas en el marco de la emergencia sanitaria?

Calificación	Promoción de la salud
Si	63
No	1
Tal Vez	1
Total	65



Análisis de Datos y recomendaciones

La mayoría de las personas que accedieron a las actividades, manifiestan que lograron cumplir con las expectativas, sin embargo, se recomienda establecer los propósitos o los objetivos de cada una de las actividades a fin de establecer de manera más precisa las expectativas no solo frente a la actividad si no frente a los temas que se abordan a través de la prevención y promoción de la salud.

Comentarios y sugerencias de los grupos de valor

" Las medidas preventivas al ingresar a la institución en la toma de temperatura no se están registrando para un control "

“Dar con tiempos las actividades para realizar a tiempo”

“Mejorar el apoyo tecnológico”

“Continuar realizando la campaña de vacunación”

“SE CUMPLIERON LAS MEDIDAS PREVENTIVAS. FELICITACIONES”

Conclusiones y recomendaciones

Es necesario fortalecer los servicios del área de Bienestar estudiantil, es notorio que el proceso ha concentrado su mayor actividad en la parte de prevención y promoción de salud, es necesario impulsar las demás áreas, las cuales son fundamentales dentro del desarrollo integro de la comunidad estudiantil. Es muy importante abordar de manera holística los componentes de Bienestar.

Es necesario evaluar la totalidad de las actividades realizadas y formular mecanismos de medición de cobertura de la comunidad estudiantil, con el propósito de vincular a la mayoría de los grupos de valor y garantizarles el acceso a los servicios que ellos demanden de manera oportuna y con estándares de calidad en cumplimiento a los requisitos de los mismos.

Es necesario que dentro del proceso se planifiquen actividades de manera articulada con las metas definidas en temas de deserción y permanencia, es decir que las actividades se articulen en una estrategia de Bienestar donde se definan claramente los esfuerzos de manera coordinada de tal forma que se pueda mejorar la cobertura, el acceso y se puedan abarcar la oferta de todos los servicios.

Si bien la institución tiene tres (3) procesos misionales, de los cuales se entregan los servicios a los grupos de valor, solo se cuenta con información del proceso de Bienestar Estudiantil, es necesario incluir las evaluaciones de los demás procesos y así tener información precisa y documentada que permita el diseño de acciones e mejoramiento respecto a la prestación de los servicios.

Se recomienda hacer ingreso al sistema de información INFOSIG, en el cual esta dispuesto toda la documentación de todos los procesos de la Institución, ya que se evidencia el no uso de la encuesta covid que está dispuesta allí desde agosto de 2020.

Informe elaborado por,

Lady Julieth Malagón J.

Lady Julieth Malagón Jessie

Prof. universitario con funciones de Calidad