



## **Instituto de Educación Técnica Profesional**

Roldanillo, Valle

Establecimiento Público Nacional

Creado por Decreto 1093 del 17 de mayo de 1979

Nit. 891.902.811-0

Institución Redefinida por Ciclos Propedéuticos

(Res. 3160/2005 – MEN)

### **MEDICIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN No. 1** **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La encuesta fue dirigida a toda la comunidad académica y externa del INTEP con el fin de medir el nivel de satisfacción de los clientes, referente a los servicios que se ofrecen en la Institución.

#### **CRITERIOS Y PARÁMETROS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

##### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

El tamaño de la muestra se determinó de acuerdo con el procedimiento descrito en el Anexo 1 del Manual de Implementación del MECI, para una población de 1001-1500 el tamaño de la muestra mínima es de 307.

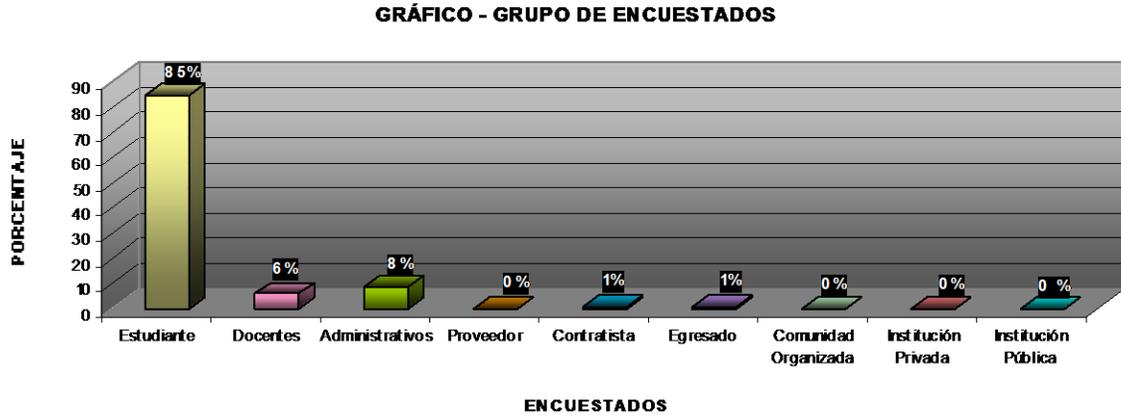
Para distribuir proporcionalmente el mínimo de grupos a encuestar se tuvo en cuenta el total de estos y se utilizó el Método de Tómbola así:

<b>GRUPOS</b>	<b>No.</b>
Estudiantes	52
Docentes	1
Administrativos	1
Contratistas	1
Egresados	1
Proveedores	1
Comunidad Organizada	1
Institución Privada	1
Institución Pública	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Una vez realizada la selección se obtuvo los siguientes grupos a encuestar:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>GRUPO</b>	<b>CANTIDAD DE PERSONAS</b>
Estudiantes	9	273
Docentes	1	19
Administrativos	1	27
Contratistas	1	2
Egresados	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>323</b>

**Gráfico – Grupo de encuestados**



**RESULTADOS**

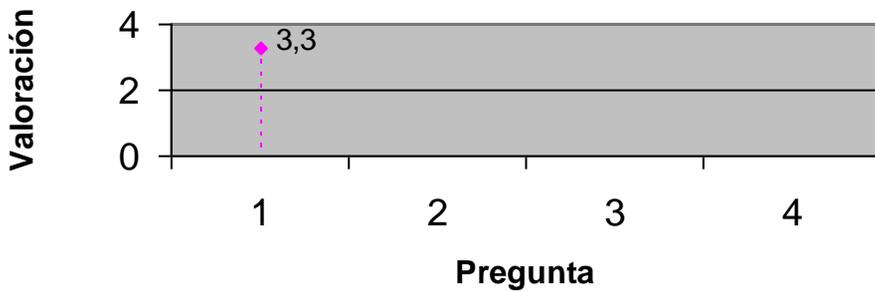
**PREGUNTA 1:** ¿Cómo considera las instalaciones físicas y recursos de apoyo que ofrece la institución?

**Gráfico No. 1**

Se encontró que el 27% de encuestados considera que no saben o no responden, el 73% restante lo califican en un nivel satisfactorio dando como promedio de 3.3.

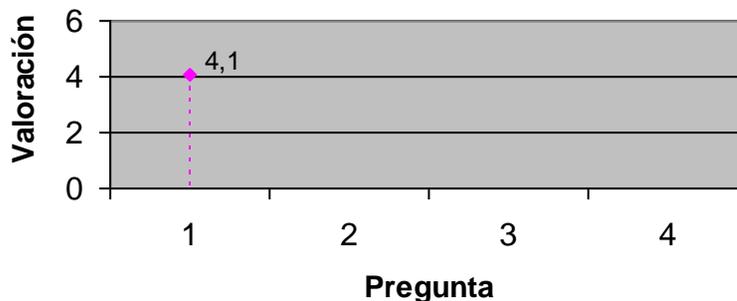
**Observación:** Analizando solo el 73% de las personas que han utilizado los servicios de las instalaciones físicas y los recursos de apoyo, los califican en un nivel adecuado de 4.1.

**Gráfica No.1  
Instalaciones Físicas y recurso de Apoyo**



Encuesta 100%

**Gráfica No.1  
Instalaciones Físicas y recurso de Apoyo**



**PREGUNTA 2: Cual es su nivel de satisfacción** Encuesta sin incluir los que no califican

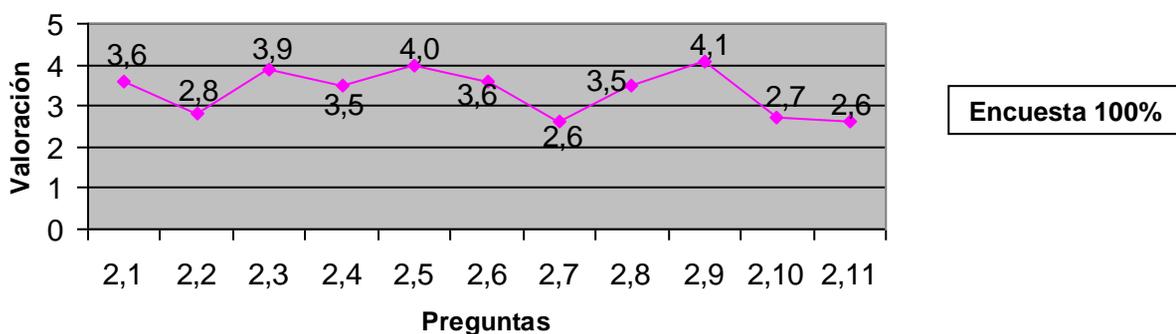
Esta pregunta se encuentra conformada por 11 servicios de los cuales 4 de ellos arrojan un nivel de satisfacción deficiente (Laboratorios, Planta de Procesos agroindustriales, Vivero Granja y Campos de práctica Cedeagro), esto se debe a:

El 43% de las personas encuestadas no conocen o no han utilizado el servicio de Laboratorios, Planta de Procesos agroindustriales, Vivero Granja y Campos de práctica en Cedeagro, posiblemente este resultado puede obedecer a que algunos son estudiantes de primeros semestres o de programas donde no es pertinente utilizar estos servicios dentro de su plan de estudios.

Pregunta	Puntaje	No. Encuestados	%
2.2	2.8	131	41
2.7	2.6	151	47
2.10	2.7	131	41
2.11	2.6	143	44
<b>Total</b>			<b>43%</b>

El nivel de satisfacción de las personas que han utilizado los servicios se encuentra en satisfactorio con un puntaje promedio de 3.4.

**Gráfica No. 2**  
**Nivel de Satisfacción**



**PREGUNTA 3: Cómo evalúa la atención que recibe en:**

Esta pregunta se encuentra conformada por 36 servicios; 21 de ellas arrojan un nivel de satisfacción deficiente las cuales son:

No	Servicios	Nivel de Satisfacción
1	Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias UCAYA	2.6
2	Unidad de Administración y Contaduría	3.0
3	Rectoría	3.0
4	Vicerrectoría Académica	3.0

5	Planeación	2.7
6	Extensión y Apoyo Administrativo	2.7
7	Investigación	2.6
8	Control Interno	3.0
9	Finanzas	2.7
10	Contabilidad	2.7
11	Almacén	2.3
12	Impresos (sede administrativa)	2.6
13	Servicios Administrativos	3.0
14	Archivo	2.7
15	Planta de Procesos Agroindustriales	2.4
16	Laboratorios	2.7
17	Vivero – Granja Cedeagro	2.7
18	Pasantías – Coordinación Prácticas	2.7
19	Cooperativa Multiactiva de Estudiantes INTEP	2.2
20	Ingles (Alliance)	2.2
21	Crédito Institucional	2.3

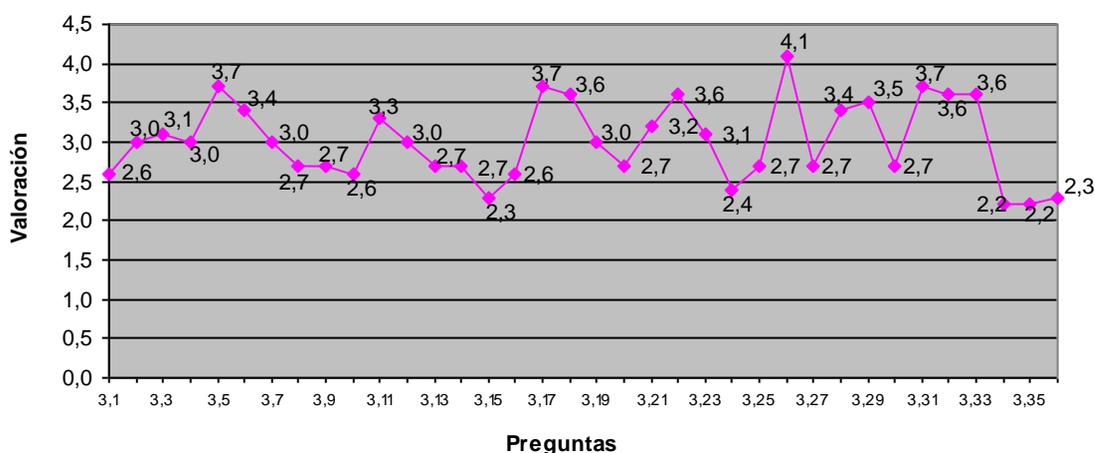
Medición Encuesta de Satisfacción No. 1

5

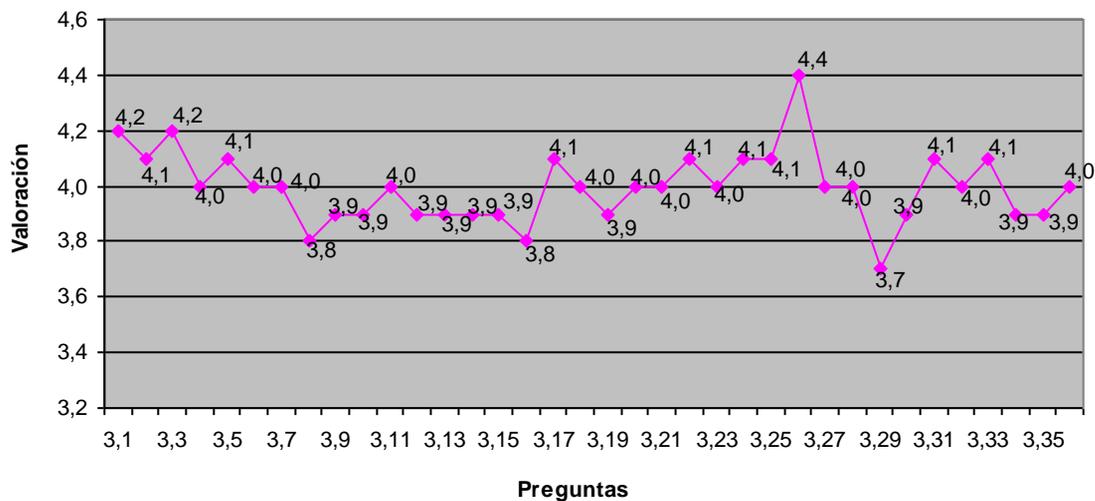
El 44 % de las personas encuestadas no conocen o no han utilizado los servicios anteriores, posiblemente por falta de divulgación a los estudiantes y comunidad en general sobre los servicios que ofrece cada dependencia o por la pertinencia del servicio y desconocimiento. El 56% restante lo califican en un nivel deficiente dando como promedio de 3.0

**Observación:** Analizado solo 56% de las personas que han utilizado los servicios en las dependencias lo califican en un nivel satisfactorio de 4.0.

Gráfica No. 3  
Nivel de Atención  
Encuesta 100%



Encuesta sin incluir los que no califican



**PREGUNTA 4:** Nivel de satisfacción con nuestros servicios:

Esta pregunta se encuentra conformada por 5 ítems referentes al área misional del instituto, para evaluar como se encuentra el nivel de satisfacción de los encuestados respecto a:

- La respuesta a sus peticiones, quejas y reclamos,

Con el 100% de las encuestas, este ítem obtuvo un promedio de 3.0, un nivel de satisfacción deficiente, ya que el 24% de los encuestados desconoce o no lo han utilizado, el 7% se encuentran inconformes, el 25% lo consideran aceptable y el 44% restante consideran que la respuesta al trámite es satisfactorio.

**Observación:** Analizando solo a las personas que han realizado peticiones, quejas y reclamos, califican este servicio en un nivel satisfactorio de 3.6.

**ASPECTOS MISIONALES**

- La pertinencia de su plan de estudios con las necesidades de la región.

Los encuestados califican que la pertinencia de su plan de estudios es satisfactoria dando como resultado un 3.2.

**Observación:** Excluyendo a los grupos que su respuesta fue 1 NO SABE, por no ser de su pertinencia, califican este aspecto en un nivel satisfactorio de 3.9.

- El cumplimiento de los docentes con sus responsabilidades académicas.

Los encuestados califican que el cumplimiento de las responsabilidades de los docentes es satisfactorio dando como resultado un 3.9.

**Observación:** Excluyendo a los grupos que su respuesta fue 1 NO SABE, por no ser de su pertinencia, califican este aspecto en un nivel adecuado de 4.2.

- La metodología empleada por los docentes.

Los encuestados califican el cumplimiento de las responsabilidades de los docentes es satisfactorio dando como resultado un 3.6.

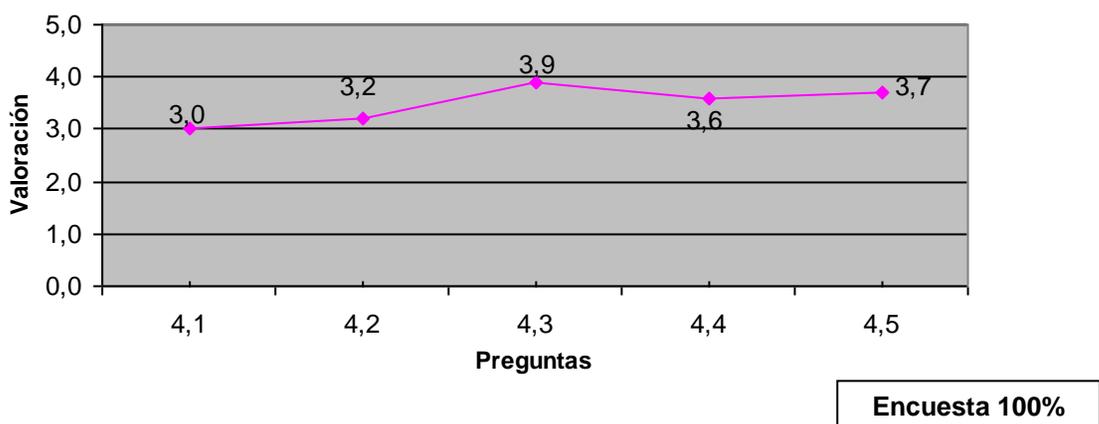
**Observación:** Excluyendo a los grupos que su respuesta fue 1 NO SABE, por no ser de su pertinencia, califican este aspecto en un nivel satisfactorio de 4.0.

- El desempeño del docente en el área del conocimiento (dominio y actualización de los temas)

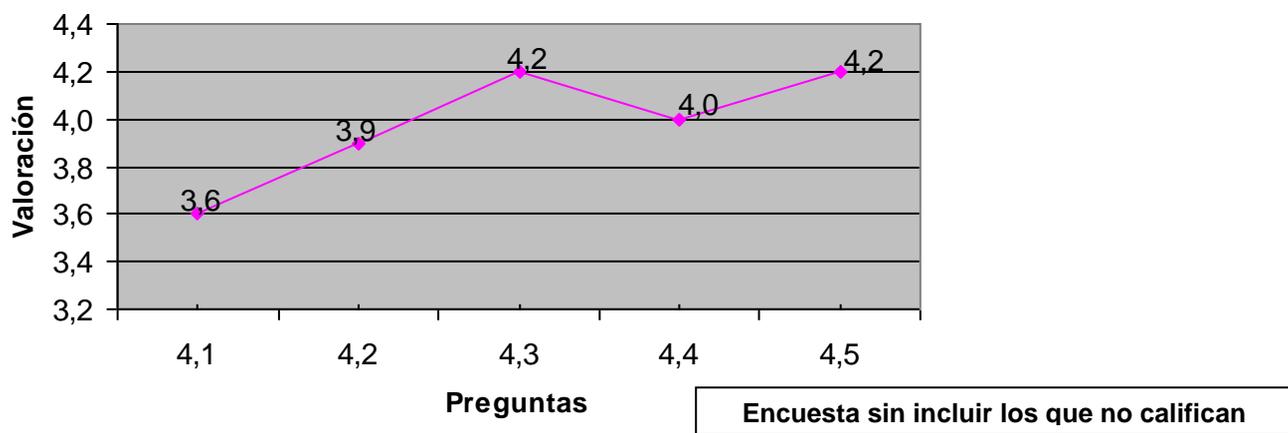
Los encuestados califican que el cumplimiento de las responsabilidades de los docentes es satisfactorio dando como resultado un 3.7.

**Observación:** Excluyendo a los grupos que su respuesta fue 1 NO SABE, por no ser de su pertinencia, califican este aspecto en un nivel adecuado de 4.2.

**Gráfica No. 4**  
**Nivel de Satisfacción con Nuestros Servicios**



**Gráfica No. 4**  
**Nivel de Satisfacción con Nuestros Servicios**



## **ACCIONES DE MEJORA**

La presente encuesta en su mayoría de puntos arroja un nivel satisfactorio, es decir que la comunidad académica tanto interna como externa de la institución se encuentra satisfecha con la prestación y atención de nuestros servicios.

A continuación se estipulan las siguientes acciones de mejora:

- Se requiere socializar el 100% de los servicios que ofrece la institución.
- Es importante dar a conocer a todos los estudiantes, docentes, administrativos y partes interesadas la estructura funcional de la institución.
- Se sugiere publicar en la página WEB, carteleras y otros medios de comunicación, el propósito principal de cada uno de los cargos y oficinas con que cuenta la institución y sus respectivos responsables.
- Se debe fomentar la participación ciudadana y el acceso a los diferentes medios de información.
- En las siguientes encuestas se debe cubrir el 100% de los grupos, aplicando las preguntas de acuerdo con la pertinencia de cada encuestado.



# Instituto de Educación Técnica Profesional

Roldanillo, Valle

Establecimiento Público Nacional

Creado por Decreto 1093 del 17 de mayo de 1979

Nit. 891.902.811-0

Institución Redefinida por Ciclos Propedéuticos

(Res. 3160/2005 – MEN)

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN No. 1 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO** **SU OPINION ES MUY IMPORTANTE** **SEPTIEMBRE DE 2008**

El INTEP se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad (NTCGP 1000:2004) y del Modelo Estándar de Control Interno – (MECI 1000: 2005).

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, le solicitamos atentamente responder la presente encuesta, siendo muy objetivo (a), sincero (a) en sus respuestas.

Si tiene sugerencias u observaciones favor escribirlas al final de la presente encuesta, éstas serán tenidas en cuenta para la mejora continua de los procesos.

**Objetivo de la Encuesta:** Medir la percepción de nuestros Clientes con respecto al cumplimiento de las necesidades y expectativas.

Cual es su vinculación con la Institución:

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Estudiante           | <input type="checkbox"/> Docente             | <input type="checkbox"/> Administrativo      |
| <input type="checkbox"/> Proveedor            | <input type="checkbox"/> Contratista         | <input type="checkbox"/> Egresado            |
| <input type="checkbox"/> Comunidad Organizada | <input type="checkbox"/> Institución Privada | <input type="checkbox"/> Institución Pública |

### **CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO UNA (X) DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS INDICADOS**

**1. NO SABE    2. DEFICIENTE    3. ACEPTABLE    4. BUENO    5. EXCELENTE**

1) ¿Como considera las instalaciones físicas y recursos de apoyo que ofrece la Institución?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

2) Cual es su nivel de satisfacción en cuanto a:

	1	2	3	4	5
2.1 Sala de Computo.....	<input type="checkbox"/>				
2.2 Laboratorios.....	<input type="checkbox"/>				
2.3 Aulas de Clases.....	<input type="checkbox"/>				
2.4 Cafetería.....	<input type="checkbox"/>				
2.5 Recursos Audiovisuales.....	<input type="checkbox"/>				
2.6 Recursos Bibliográficos.....	<input type="checkbox"/>				
2.7 Planta de Procesos Agroindustriales.....	<input type="checkbox"/>				
2.8 Baterías Sanitarias.....	<input type="checkbox"/>				
2.9 Fotocopiadora.....	<input type="checkbox"/>				
2.10 Vivero – Granja Cedeagro.....	<input type="checkbox"/>				
2.11 Campos de practica – Granja Cedeagro.....	<input type="checkbox"/>				

3. Cómo evalúa la atención que recibe en:

	1	2	3	4	5
3.1 Unidad de ciencias Ambientales y Agropecuarias (UCAYA)...	<input type="checkbox"/>				
3.2 Unidad de Administración y Contaduría.....	<input type="checkbox"/>				
3.3 Unidad de Sistemas y Electricidad.....	<input type="checkbox"/>				
3.4 Rectoría.....	<input type="checkbox"/>				
3.5 Aula de clase por parte del docente.....	<input type="checkbox"/>				
3.6 Secretaria General.....	<input type="checkbox"/>				
3.7 Vicerrectoría Académica.....	<input type="checkbox"/>				
3.8 Planeación.....	<input type="checkbox"/>				
3.9 Extensión y Apoyo Administrativo.....	<input type="checkbox"/>				
3.10 Investigación.....	<input type="checkbox"/>				
3.11 Pagaduría.....	<input type="checkbox"/>				
3.12 Control Interno.....	<input type="checkbox"/>				
3.13 Finanzas.....	<input type="checkbox"/>				
3.14 Contabilidad.....	<input type="checkbox"/>				
3.15 Almacén.....	<input type="checkbox"/>				
3.16 Impresos (sede administrativa).....	<input type="checkbox"/>				
3.17 Bienestar.....	<input type="checkbox"/>				
3.18 Registro y Control Académico.....	<input type="checkbox"/>				
3.19 Servicios Administrativos.....	<input type="checkbox"/>				
3.20 Archivo.....	<input type="checkbox"/>				
3.21 Centro de Audiovisuales (oficina sede administrativa).....	<input type="checkbox"/>				
3.22 Recursos Audiovisuales (Biblioteca).....	<input type="checkbox"/>				
3.23 Recursos Bibliográficos.....	<input type="checkbox"/>				
3.24 Planta de Procesos Agroindustriales.....	<input type="checkbox"/>				
3.25 Laboratorios.....	<input type="checkbox"/>				
3.26 Fotocopiadora (Silvia).....	<input type="checkbox"/>				
3.27 Vivero – Granja Cedeagro.....	<input type="checkbox"/>				
3.28 Salas de Cómputo.....	<input type="checkbox"/>				
3.29 Cafetería.....	<input type="checkbox"/>				
3.30 Pasantías – Coordinación de Prácticas.....	<input type="checkbox"/>				
3.31 Recepción.....	<input type="checkbox"/>				
3.32 Celadores.....	<input type="checkbox"/>				
3.33 Aseadoras.....	<input type="checkbox"/>				
3.34 Cooperativa Multiactiva de Estudiantes del INTE.....	<input type="checkbox"/>				
3.35 Inglés (Alliance).....	<input type="checkbox"/>				

4. Nivel de satisfacción con nuestros servicios:

	1	2	3	4	5
4.1 ¿Respuesta a sus Peticiones Quejas y Reclamos?.....	<input type="checkbox"/>				
4.2 ¿La pertinencia de su plan de estudio con las necesidades de la región?.....	<input type="checkbox"/>				
4.3 ¿Cumplimiento de los docentes con las responsabilidades Académicas?.....	<input type="checkbox"/>				

1 2 3 4 5

4.4 ¿Cómo considera el desempeño pedagógico del docente (Metodología, empleada)?.....

4.5 ¿Cómo considera el desempeño del docente en el área del conocimiento (dominio y actualización en los temas)?

**Sugerencias**

---

---

---

---

---

---

---

No. \_\_\_\_\_