



INFORME DE PERCEPCIÓN 2020

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO



www.intep.edu.co



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE, INTEP.**

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN, INTEP, 2020.

**GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO P03
JULIO DE 2021.**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	7
METODOLOGÍA.....	9
ANALISIS ESTADÍSTICO.....	10
Grupo de valor: Estudiantes.....	10
Grupo de valor: Docentes.....	26
Grupo de valor: Funcionarios Administrativos.....	44
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	65

INTRODUCCIÓN



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo Valle –INTEP, ha sido desde 1979, la institución pública de Educación Superior propia de la comunidad norte vallecaucana. Es así como a través de los años ha incrementado su población estudiantil, su cobertura, la oferta de programas y fortalecerse académicamente, en talento humano, infraestructura y física y en tecnología.



El INTEP, es una institución de Educación Superior del **Orden Departamental**, adscrita al Departamento del Valle del Cauca, bajo la Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional, con autonomía jurídica, presupuestal y administrativa. Con una trayectoria de 42 años en la formación de los profesionales que requiere el país. Se encuentra ampliamente acreditada y reconocida en el Sector Empresarial por la gran competencia, idoneidad, responsabilidad y ética de sus egresados.

Su elemento distintivo lo constituye la formación por Ciclos Propedéuticos, donde sus estudiantes pueden obtener hasta tres (3) titulaciones: (Técnico Profesional, Tecnólogo y Profesional Universitario) en los cinco (5) años de duración de la carrera, bajo los principios de eficiencia, calidad y cobertura, permitiéndoles ser más competitivos, para aportar a la sociedad y a la educación colombiana.

Cumpliendo con los lineamientos internos de la Institución y lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, “Ley anticorrupción y atención al ciudadano” desde el proceso



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

estratégico de Gestión de Comunicación y Mercadeo, y con el propósito de conocer la percepción de los Estudiantes, Docentes y Funcionarios Administrativos con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la Institución, se desarrolló un cuestionario en línea en la página web de la institución, cuyos resultados pretenden identificar oportunidades de mejora.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

OBJETIVO

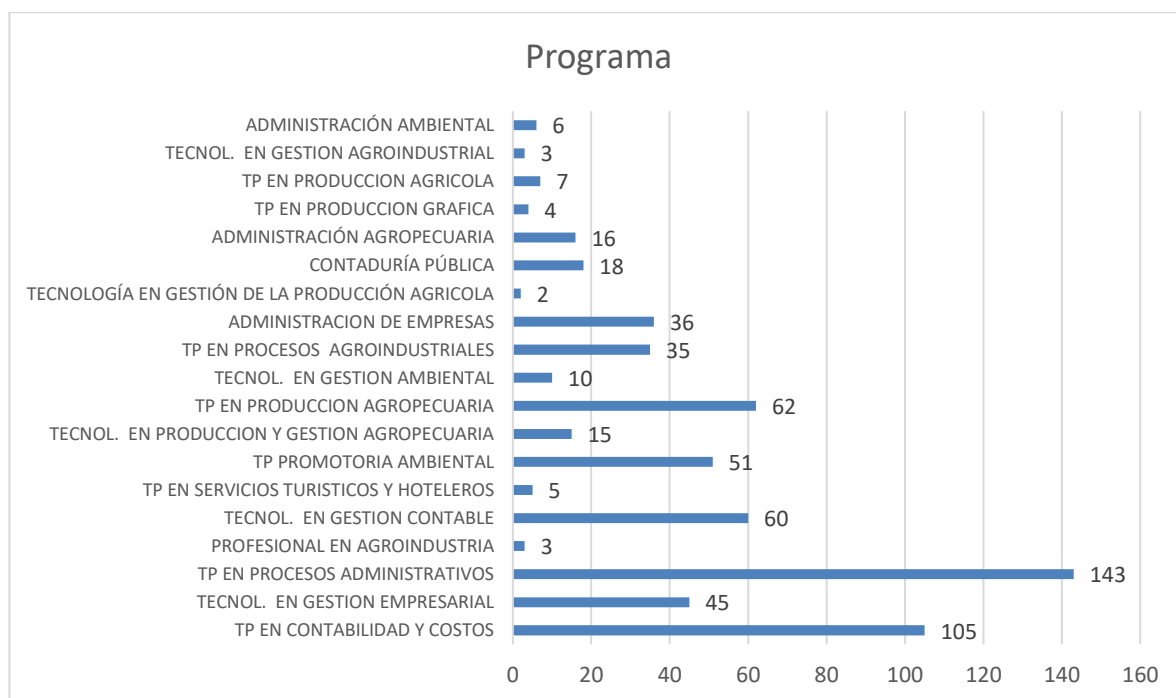
Conocer la percepción de los diferentes grupos de valor del INTEP con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución y con base en ello identificar oportunidades de mejora.



Alcance

La encuesta fue diligenciada por 783 personas, de 2640 que son el promedio de la población académica vinculada a la Institución durante la vigencia 2020. Participaron en total 626 Estudiantes (79.9%), 117 Docentes (14.9%) y 40 Funcionarios Administrativos (5.1%).

En cuanto a la participación de los estudiantes por programa académico, los resultados fueron los siguientes:



- TÉCNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION AGROPECUARIA, 62 personas (9.9%)
- TECNOLOGÍA EN PRODUCCION AGROPECUARIA, 15 personas (2.4%)
- ADMINISTRACION AGROPECUARIA, 16 personas (2.6%)
- TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS, 143 personas (22.8%)
- TECNOLOGÍA EN GESTION EMPRESARIAL, 45 personas (7.2%)
- ADMINISTRACION DE EMPRESAS, 36 personas (5.8%)
- TÉCNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION GRÁFICA, 4 personas (0.6%)



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

- TÉCNICO PROFESIONAL EN CONTABILIDAD Y COSTOS, 105 personas (16.8%)
- TECNOLOGÍA EN GESTION CONTABLE, 60 personas (9.6%)
- CONTADURIA PÚBLICA, 18 personas (2.9%)
- TÉCNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION AGRICOLA, 7 personas (1.1%)
- TECNOLOGÍA EN GESTION DE LA PRODUCCION AGRICOLA, 2 personas (0.3%)
- TÉCNICO PROFESIONAL EN PROMOTORIA AMBIENTAL, 51 personas (8.1%)
- TECNOLOGÍA EN GESTION AMBIENTAL, 10 personas (1.6%)
- ADMINISTRACION AMBIENTAL, 6 personas (1%)
- TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS AGROINDUSTRALES, 35 personas (5.6%)
- TECNOLOGÍA EN GESTION AGROINDUSTRIAL, 3 personas (0.5%)
- PROFESIONAL EN AGROINDUSTRIA, 3 personas (0.5%) y
- TÉCNICO PROFESIONAL EN SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS, 5 personas (0.8%)



METODOLOGÍA

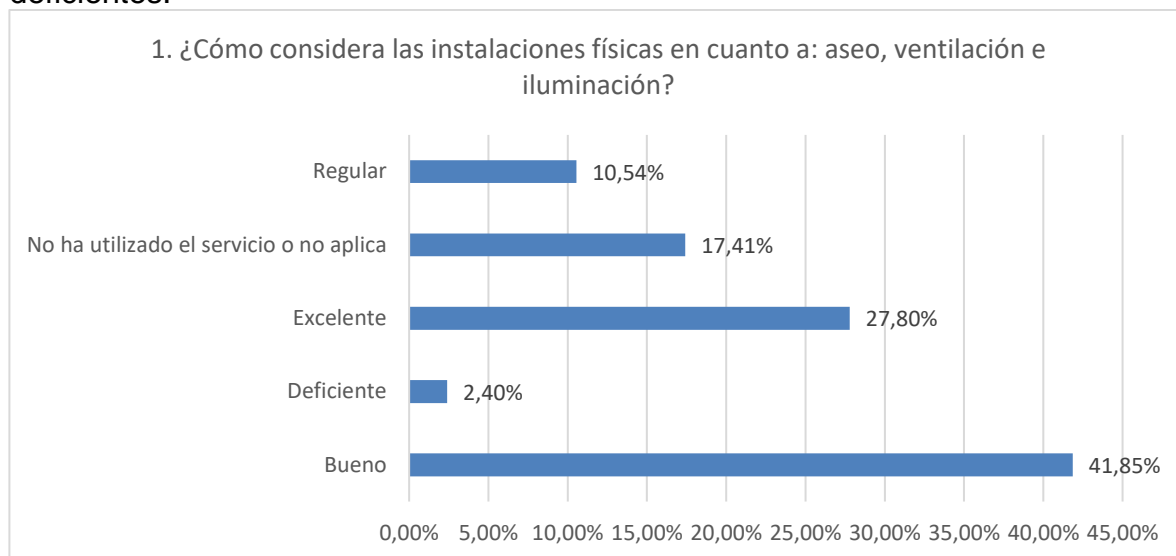
La encuesta se realizó durante la vigencia 2020 con el objeto de que los diferentes públicos pudieran acceder, evaluar y dar respuesta a las preguntas que contiene este documento con respecto a la calidad con la que el INTEP presta sus servicios complementarios y misionales. Esta encuesta de percepción se realizó de manera virtual a través de la página WEB www.intep.edu.co y de los correos institucionales, buscando conocer las percepciones de las personas que hacen parte de los grupos de valor tienen acerca de los servicios que presta el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle -INTEP.



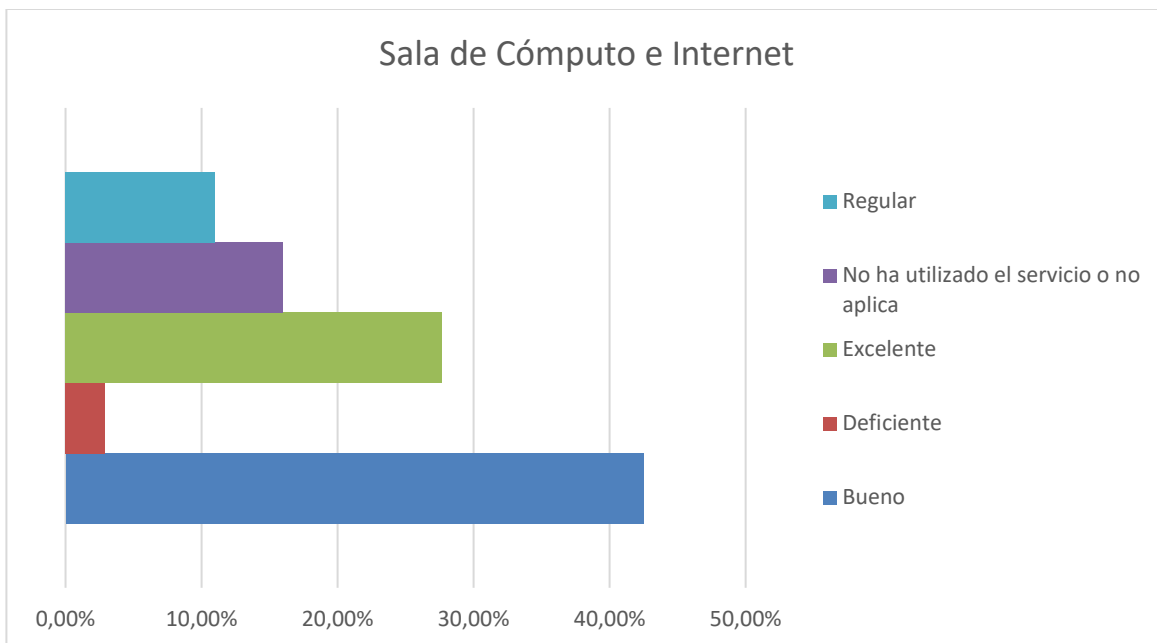
ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Grupo de valor: Estudiantes

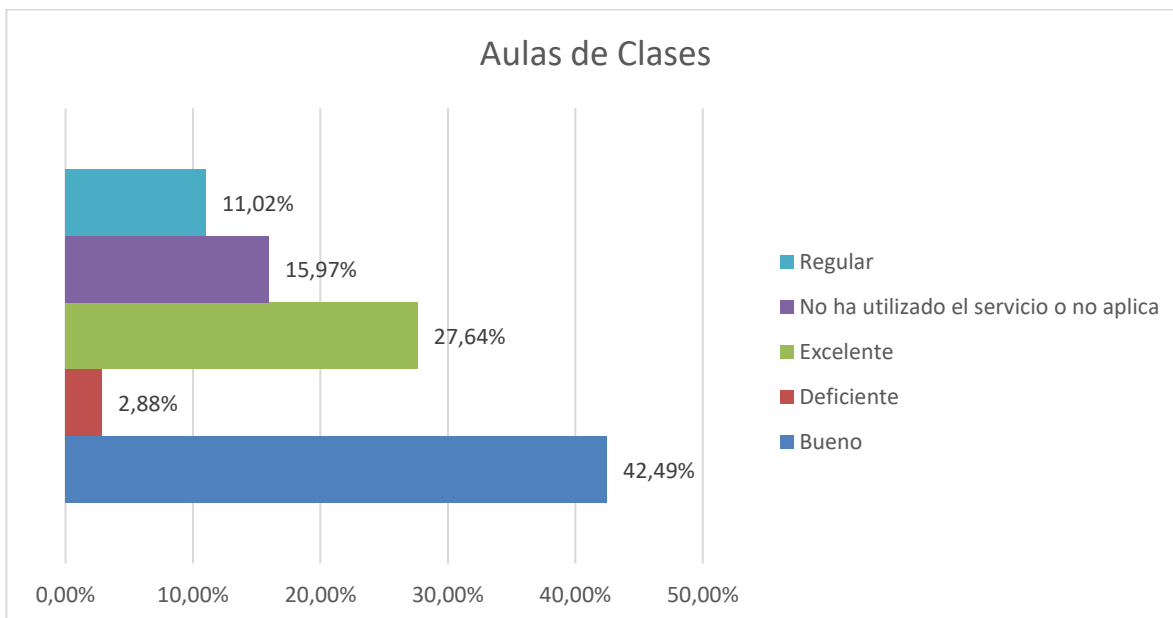
A la pregunta numero 1: **¿Cómo considera las instalaciones físicas en cuanto a: aseo, ventilación e iluminación?** el 41.9% (262 estudiantes) buenas; el 27.8% (174 estudiantes) excelentes; el 17.4% (109 estudiantes) nunca las ha utilizado y el 10.5% (66 estudiantes) regulares y el 2.4% (15 estudiantes) deficientes.



A la pregunta número 2: **¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las salas de cómputo e internet?** el 37,4% (204 estudiantes) bueno; 30,4% (101 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 16,1% (101 estudiantes) regular; el 12% (75 estudiantes) excelente y el 4,2% (26 estudiantes) deficiente.

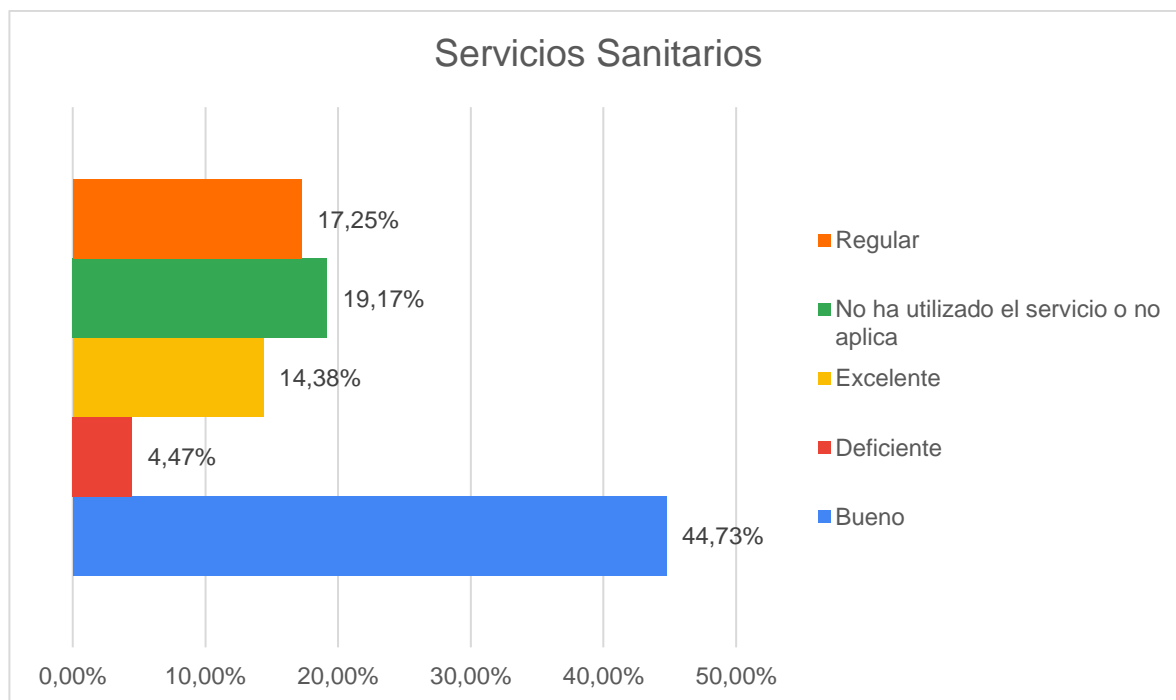


¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las aulas de clases (sillas, tablero, tv)? el 42,5% (266 estudiantes) bueno en cuanto a las aulas de clases; un 27,6% (173 estudiantes) excelente; el 16% (75 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 12% (100 estudiantes) regular y el 2,9 % (18 estudiantes) deficiente.

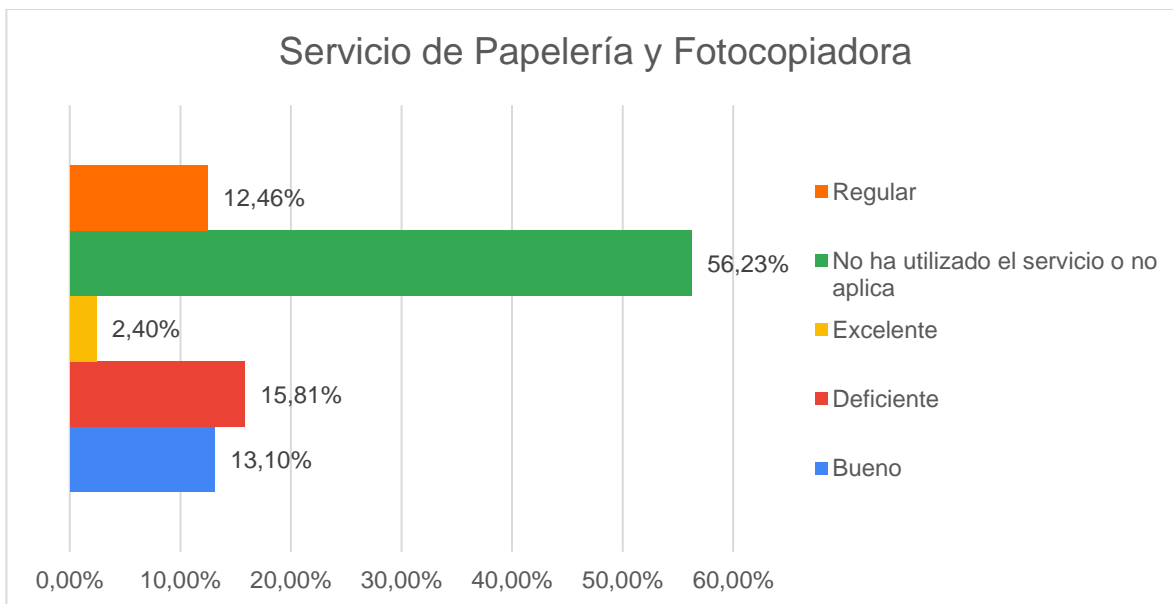




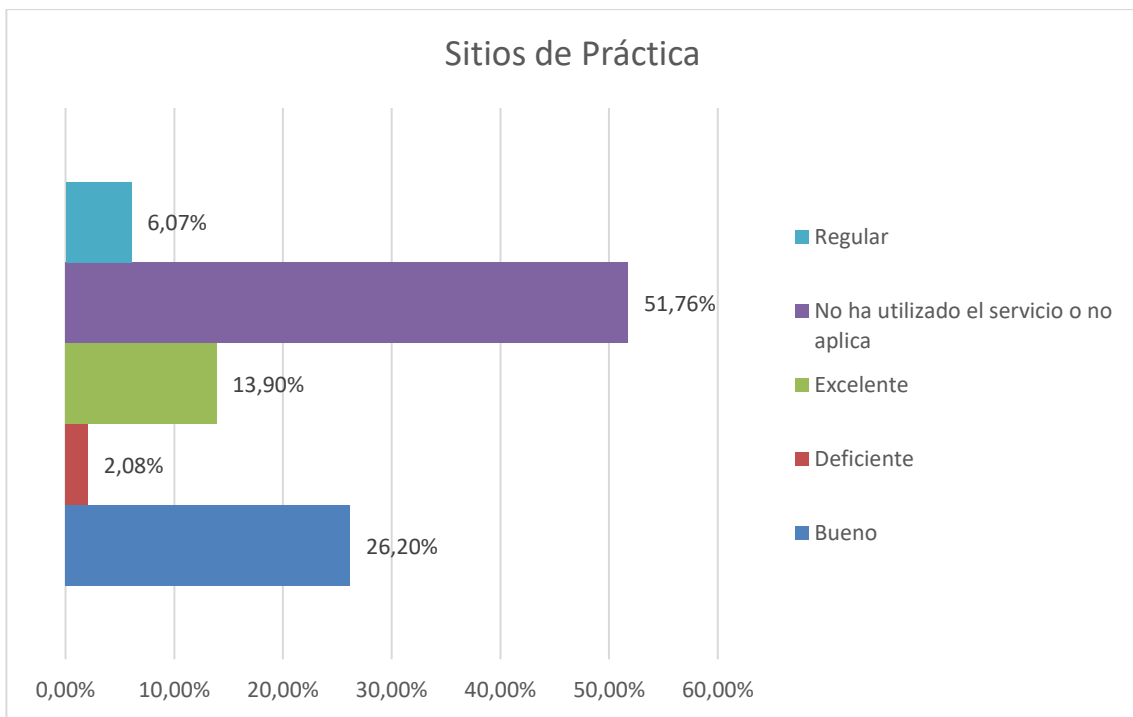
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios sanitarios? el 44,7% (280 estudiantes) bueno; el 19,2% (120 estudiantes) no ha utilizado los servicios sanitarios o no aplica, el 17,3% (108 estudiantes) regulares; el 14,4% (90 estudiantes) excelente y el 4,5% (28 estudiantes) deficiente.



¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios de papelería y fotocopiadora? el 56,2% (352 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 15,8% (99 estudiantes) deficiente, el 13,1% (82 estudiantes) bueno; el 12,5% (78 estudiantes) regular con respecto a los servicios de papelería y fotocopiadora y el 2,4% (15 estudiantes) excelente.

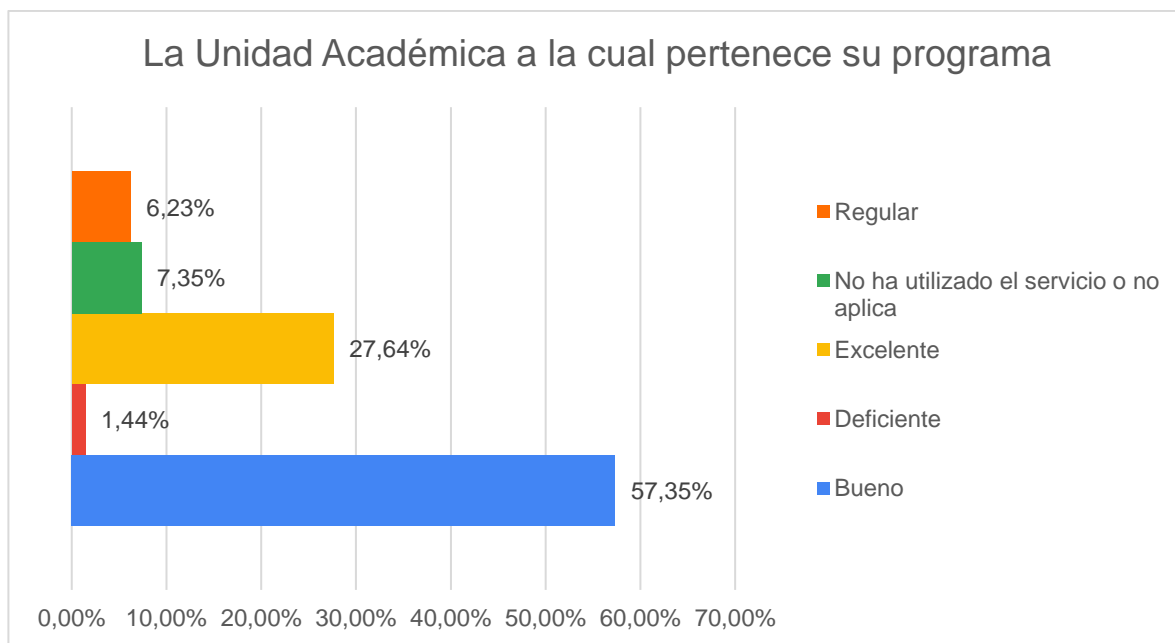


¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los sitios de prácticas? el 51,8% (324 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 26,2% (164 estudiantes) bueno; el 13,9% (87 estudiantes) excelente; el 6,1% (38 estudiantes) regular y el 2,1% (13 estudiantes) deficiente.





A la pregunta número 3: ¿Cómo evalúa el servicio que recibe en la unidad académica a la cual pertenece su programa? el 57,3% (359 estudiantes) bueno el 27,6% (173 estudiantes) excelente; 7,3% (39 estudiantes) regular; 6,2% (39 estudiantes) regular y el 1,4% (9 estudiantes) deficiente.

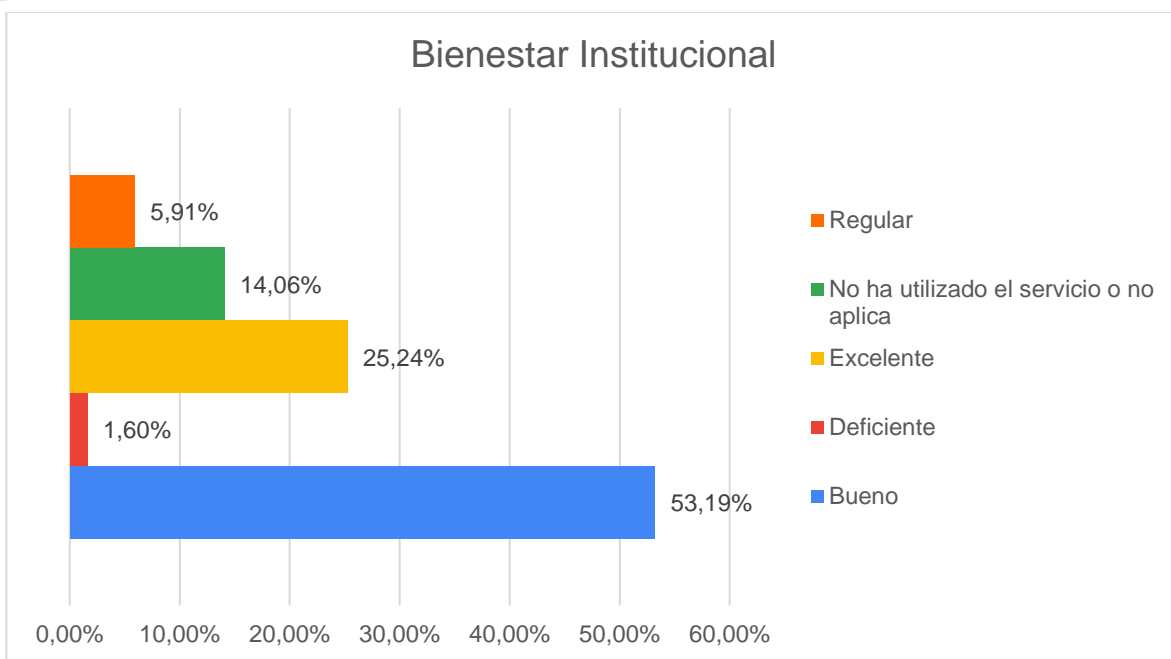


¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Bienestar Institucional? el 53,2% (333 estudiantes) bueno; el 25,2% (158 estudiantes) excelente; el 14,1% (88 estudiantes) asegura que no ha utilizado el servicio o no aplica; el 5,9 % (39 estudiantes) regular y el 1,6% (10 estudiantes) deficiente.

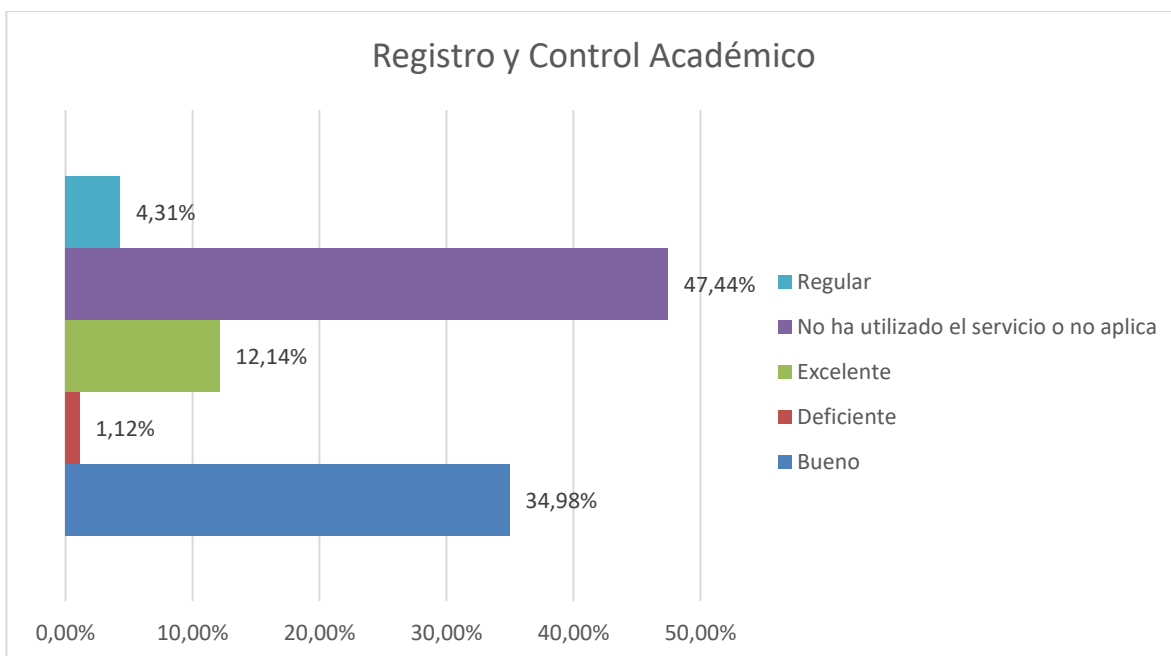


Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

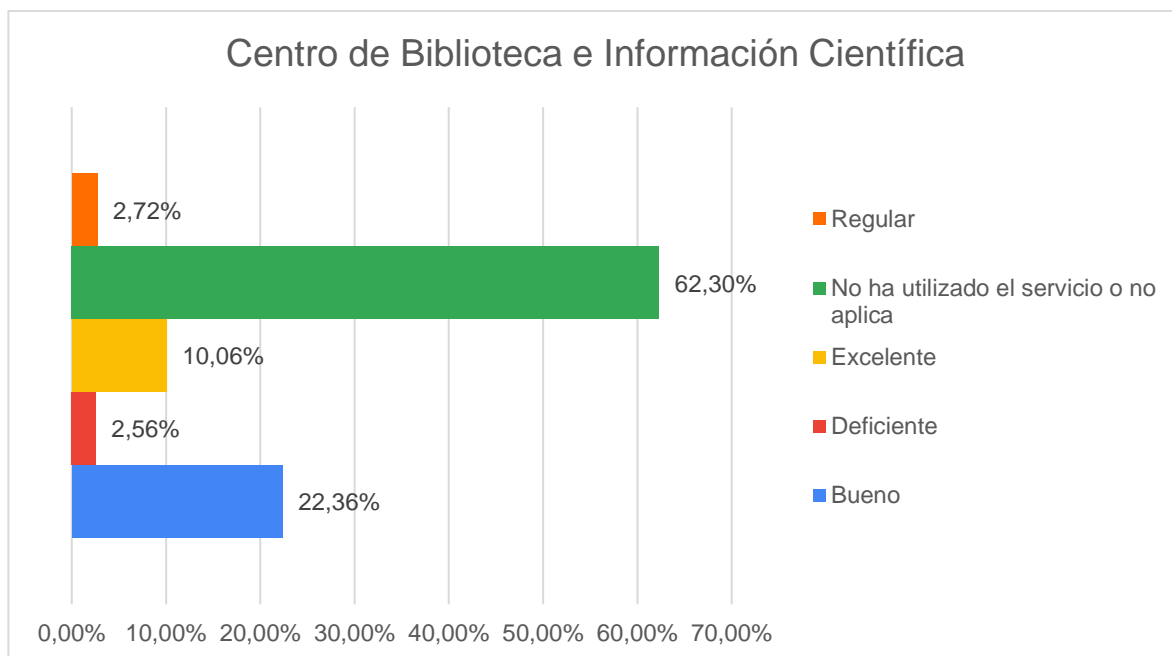


¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Registro y Control Académico? el 60,7% (380 estudiantes) bueno; el 22,8% (143 estudiantes) excelente; el 7,7 (88 personas) regular; el 6,9% (43 personas) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 1,9% (12 personas) deficiente.

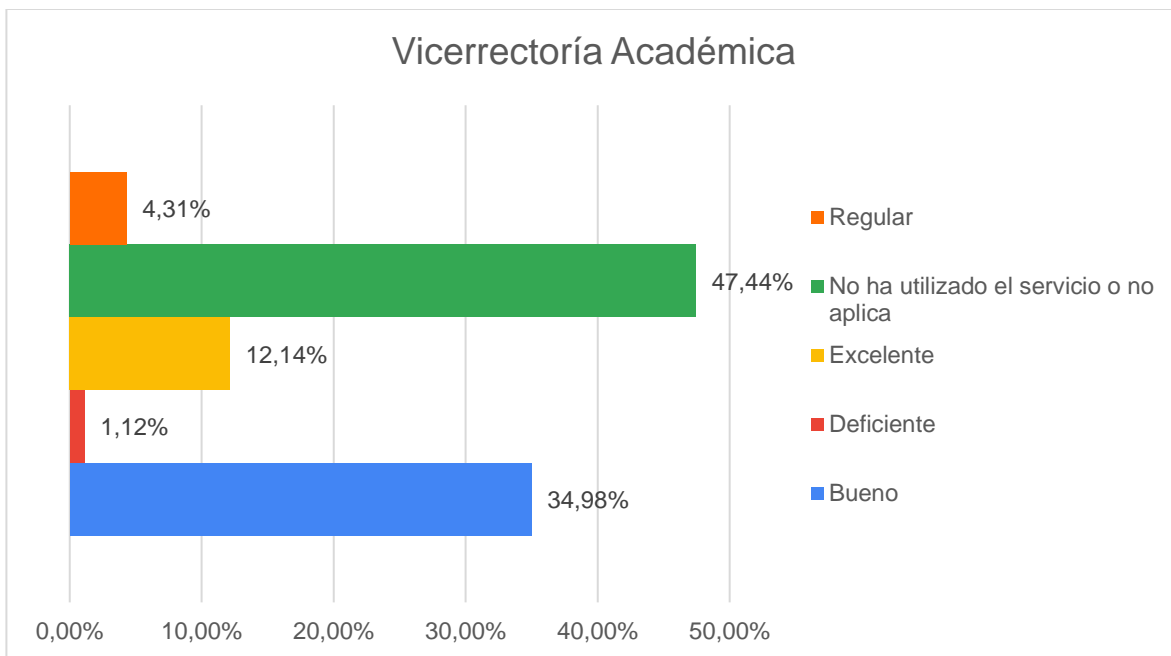




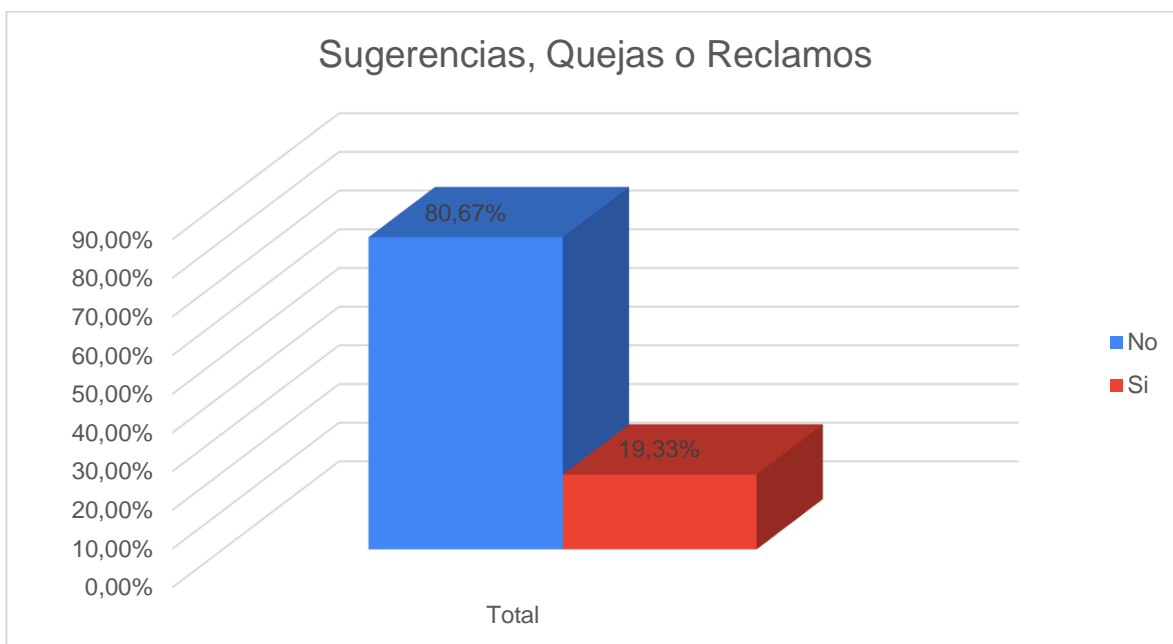
¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Biblioteca? el 62,3% (390 estudiantes) no ha utilizado el servicio que presta biblioteca o no aplica; el 22,4% (143 estudiantes) bueno; el 10,1% (63 estudiantes) excelente; el 2,7% (17 estudiantes) regular y el 1,9% (12 estudiantes) deficiente.



¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Vicerrectoría Académica? el 47,4% (297 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 35% (219 estudiantes) bueno; el 12,1% (76 estudiantes) excelente; el 4,3% (27 estudiantes) regular y el 1,1% (7 estudiantes) deficiente.



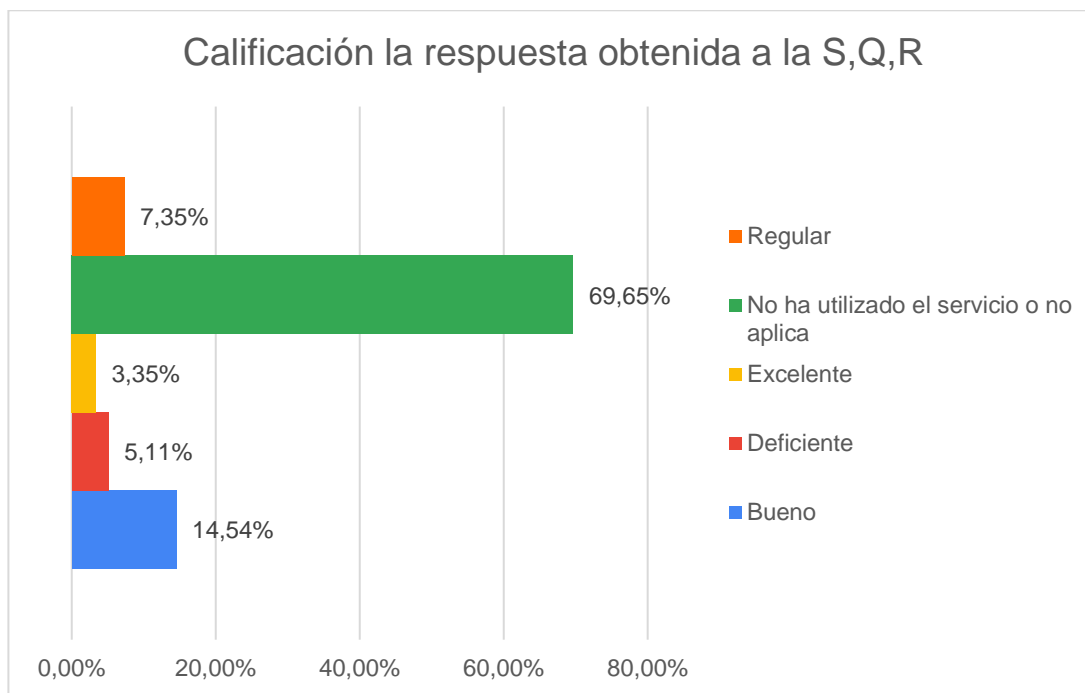
La pregunta 4. ¿Ha presentado Sugerencias, Quejas o Reclamos? el 80,7% (505 estudiantes) no y el 19,3% (121 estudiantes) sí.



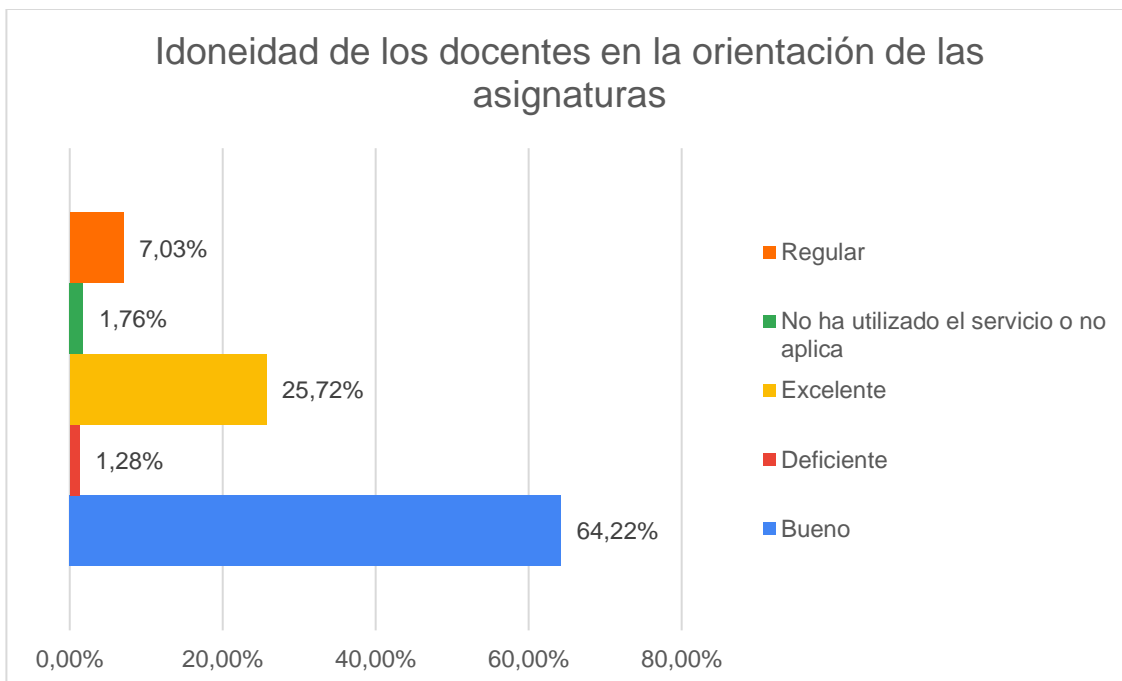
La pregunta 5 ¿Cómo califica la respuesta obtenida a la sugerencia, queja o reclamo? el 69,6% (436 estudiantes) no ha presentado sugerencias, quejas o reclamo?



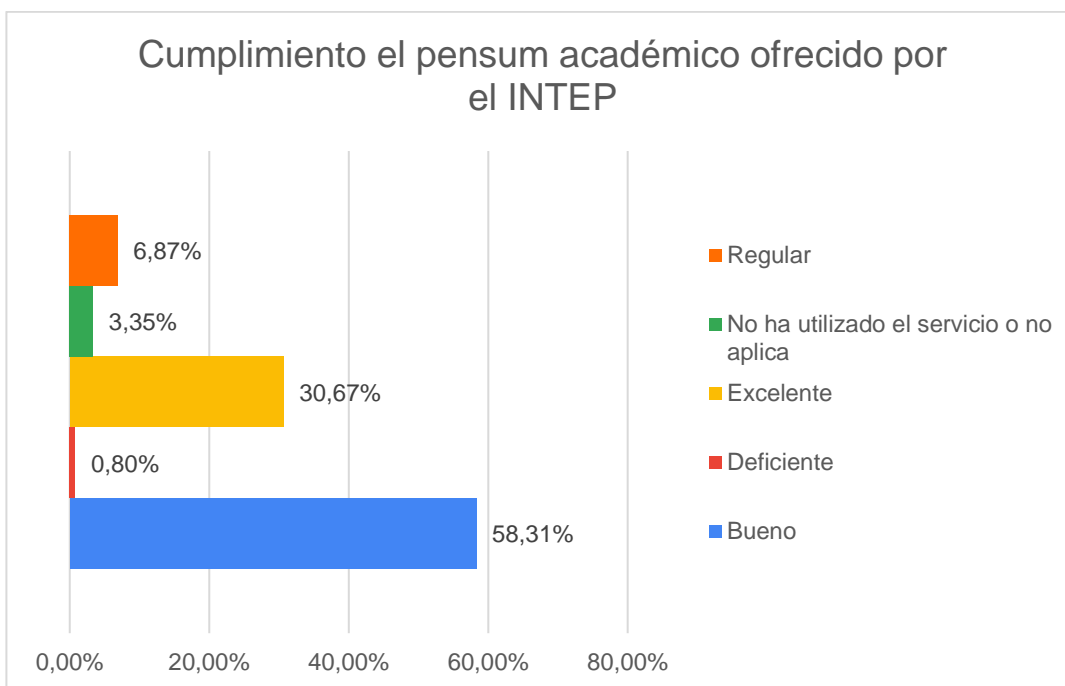
reclamos; el 14,5% (91 estudiantes) buena; el 7,3 % (46 estudiantes) regular; el 5,1% (32 estudiantes) deficiente y el 3.4% (21 estudiantes) excelente.



La pregunta 6 ¿Cómo califica la gestión académica en cuanto a Idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas? el 64,2% (402 estudiantes) buena; el 25,7% (161 estudiantes) excelente; el 7% (44 estudiantes) regular; el 1,8% (32 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 1,3% (8 estudiantes) deficiente.

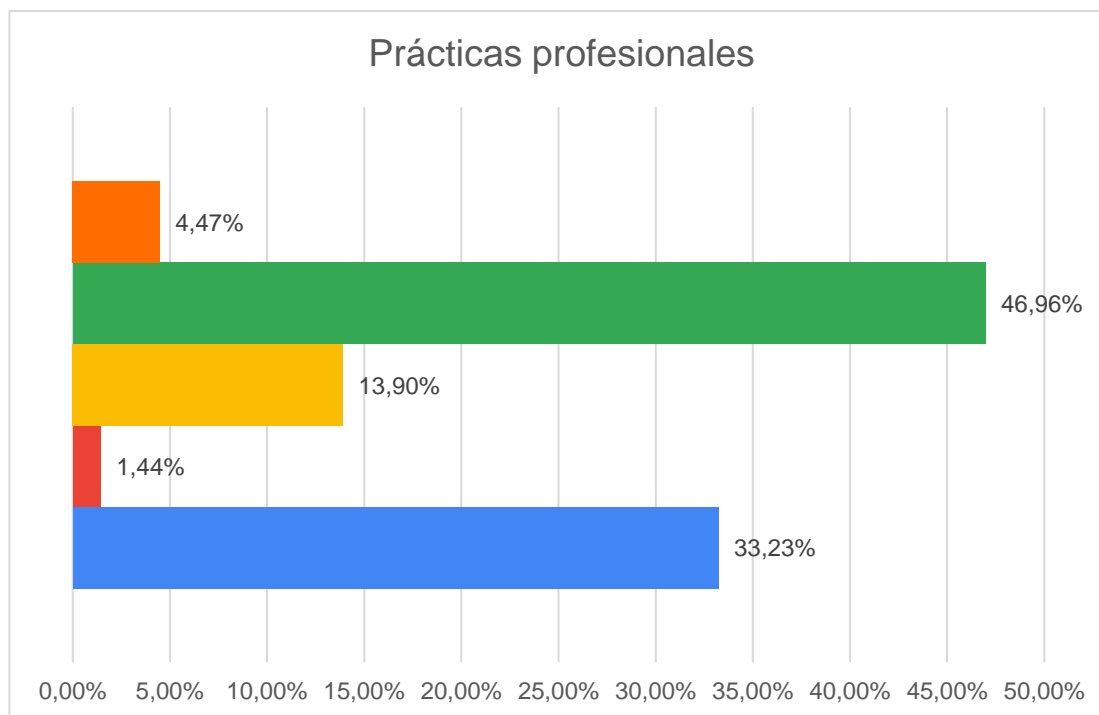


¿Cómo califica el cumplimiento del pensum académico ofrecido por el INTEP? el 58,3% (365 estudiantes) bueno; el 30,7% (192 estudiantes) excelente; el 6,9% (43 estudiantes) regular y el 3,4% (21 estudiantes) deficiente.

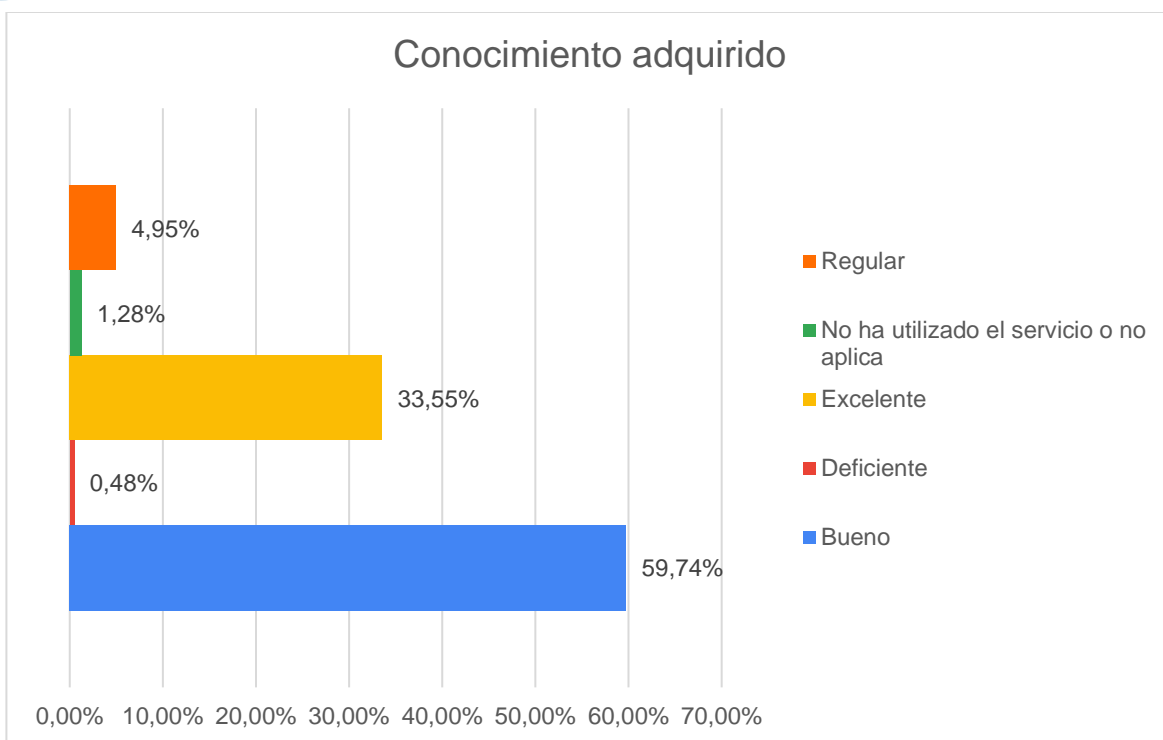




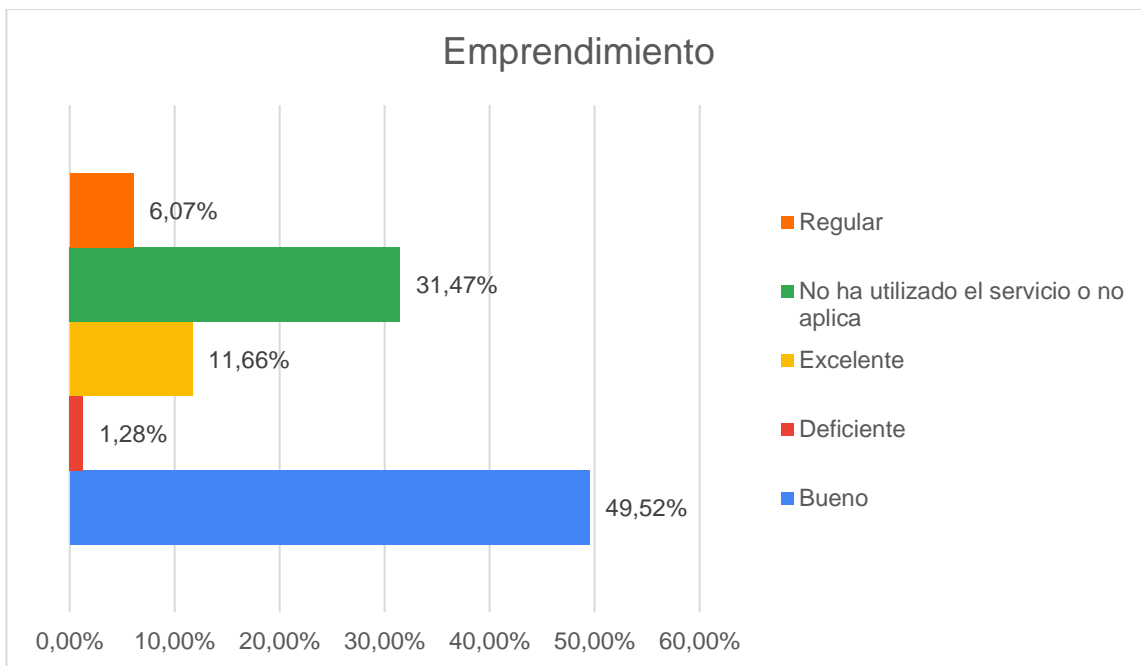
¿Cómo califica las prácticas profesionales? El 47% (294 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 33,2% (208 estudiantes) buenas; el 13,9% (87 estudiantes) excelentes; el 4,5% (44 estudiantes) regular; el 1,4% (9 estudiantes) deficiente.



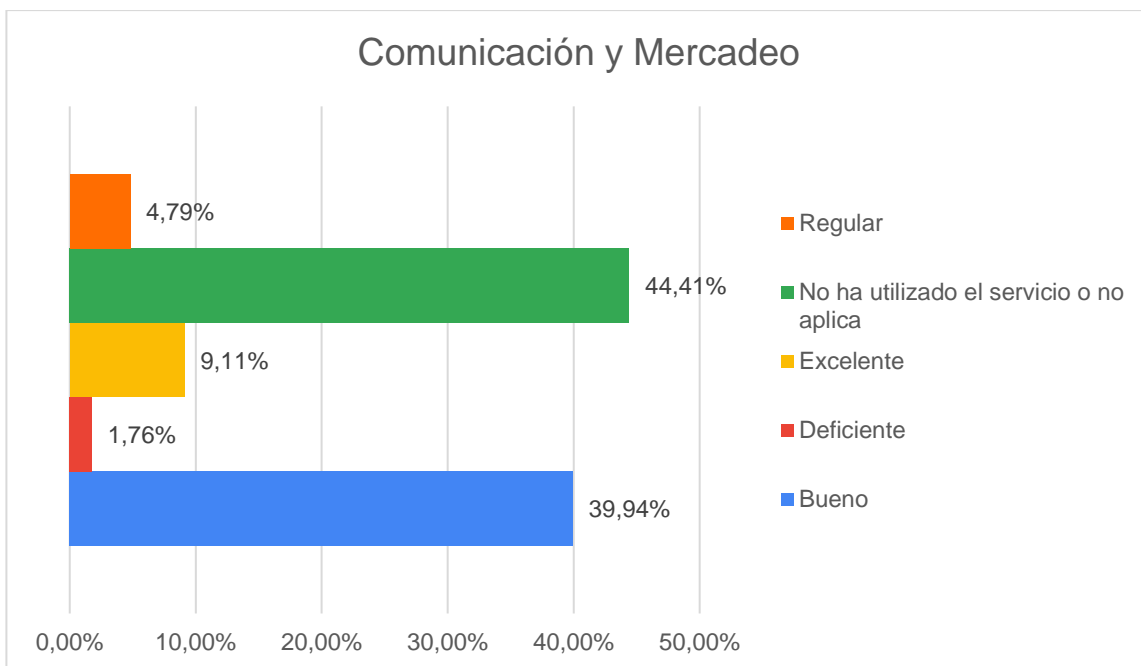
¿Cómo califica el conocimiento adquirido? El 59,7% (374 estudiantes) bueno; el 33,5% (208 estudiantes) excelente; el 5% (31 estudiantes) regular; el 1,3% (8 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 0,5% (8 estudiantes) deficiente.



A la pregunta 7 ¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de emprendimiento? El 49,5% (197 estudiantes) buena; el 31,5% (208 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 11,7% (11 estudiantes) excelente; el 6,1% (38 estudiantes) regular; 1,3% (8 estudiantes) deficiente.

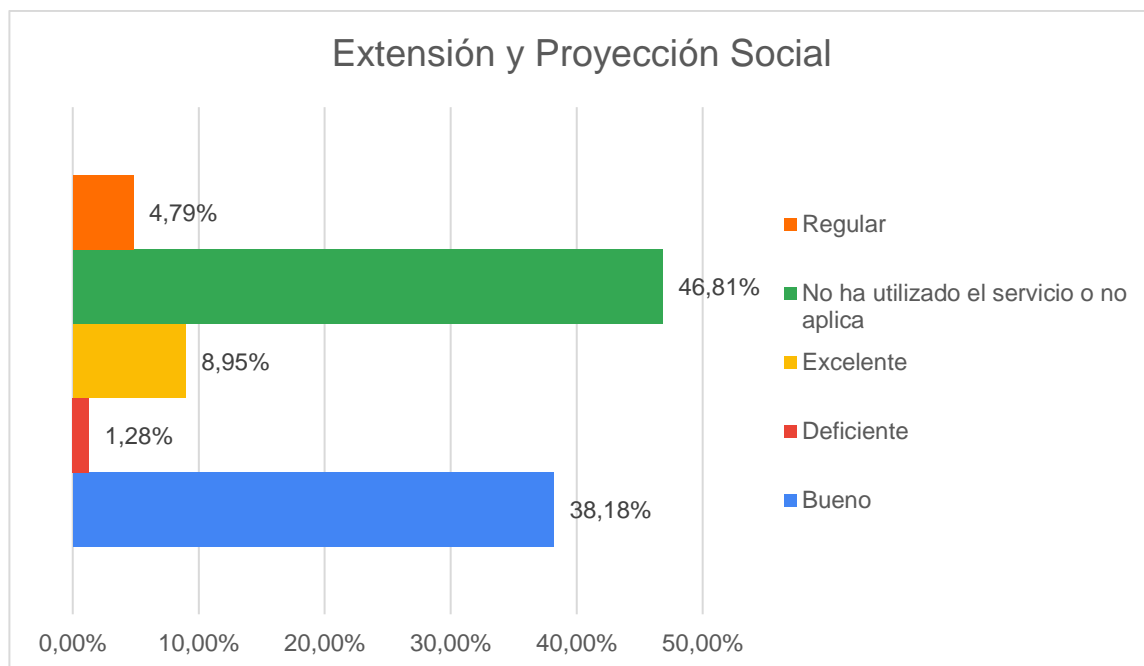


¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de comunicaciones y mercadeo? El 44,4% (178 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 39,5% (250 estudiantes) buena; el 9,1% (57 estudiantes) excelente; el 4,8% (30 estudiantes) regular y el 1,8% (1 estudiantes) deficiente.

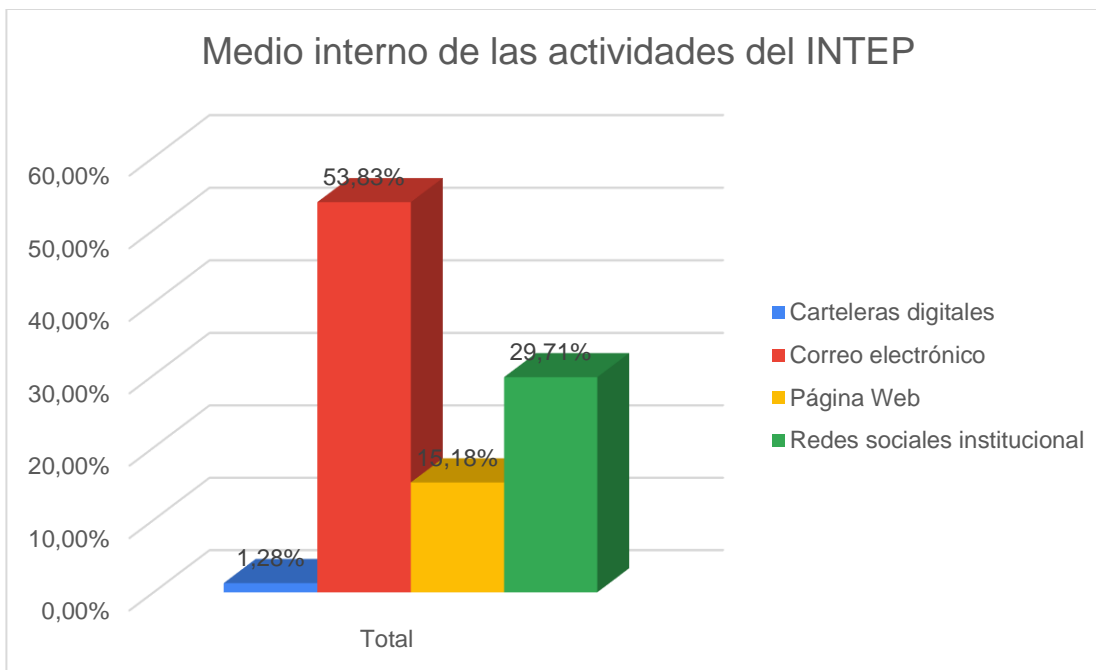




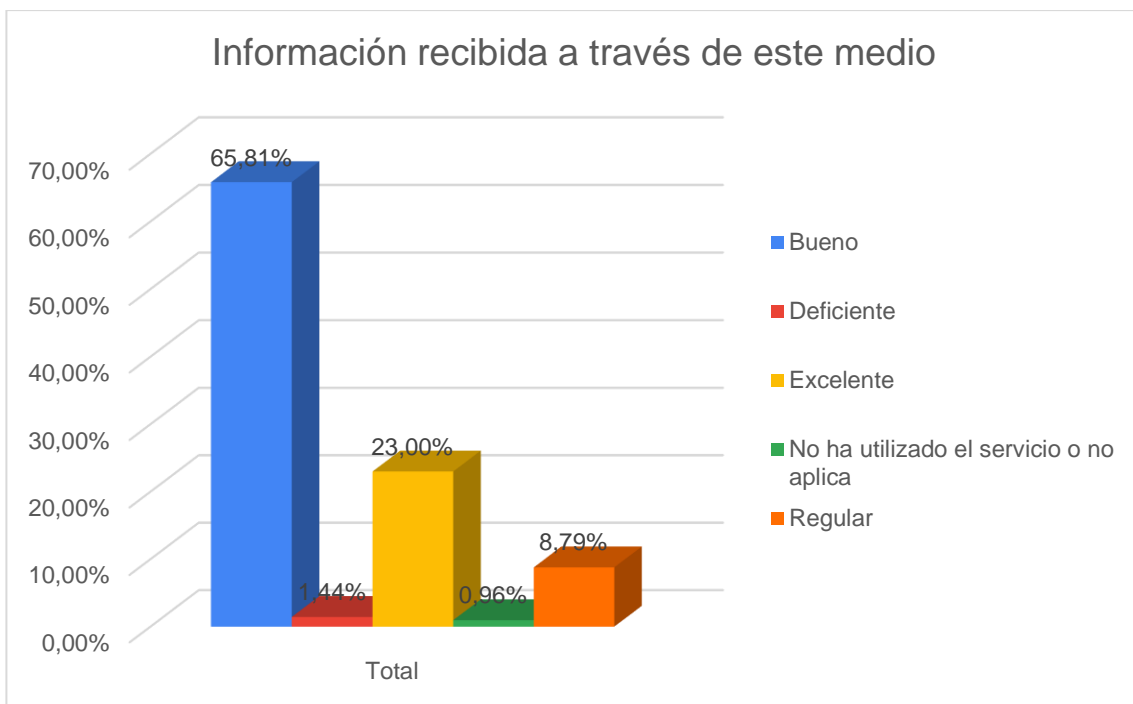
¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina extensión y proyección social? El 46,8% (293 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 38,2% (239 estudiantes) buena; el 8,9% (56 estudiantes) excelente; el 4,8% (30 estudiantes) regular y el 1,8% (8 estudiantes) deficiente.



A la pregunta 8 ¿a través de qué medio interno se entera usted de las actividades del INTEP? El 53,8% (337 estudiantes) el correo electrónico; el 29,7% (186 estudiantes) las redes sociales; 15,2% (95 estudiantes) la página web; el 1,3% (8 estudiantes) las carteleras digitales.

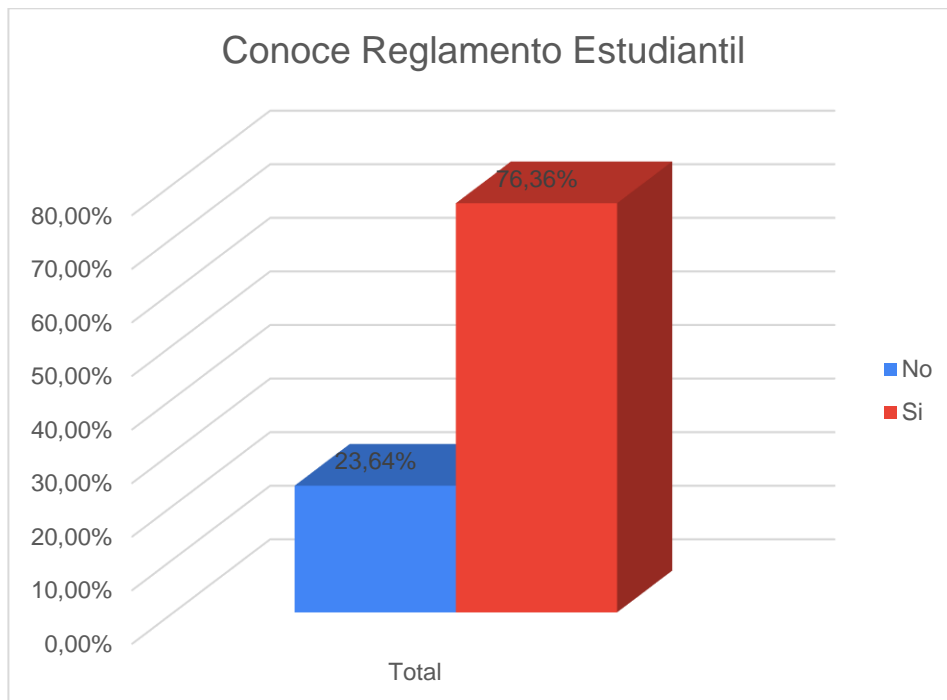


A la pregunta 9. ¿Cómo evalúa usted la información recibida a través de este medio? El 65,8% (412 estudiantes) buena; el 23% (144 estudiantes) excelente; el 8,8 (55 estudiantes) regular; el 1,4% (9 estudiantes) deficiente y el 1% restante (6 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica.





A la pregunta10. ¿Conoce Reglamento Estudiantil? El 76,4% (478 estudiantes) si y el 23,6% (148 estudiantes) no.

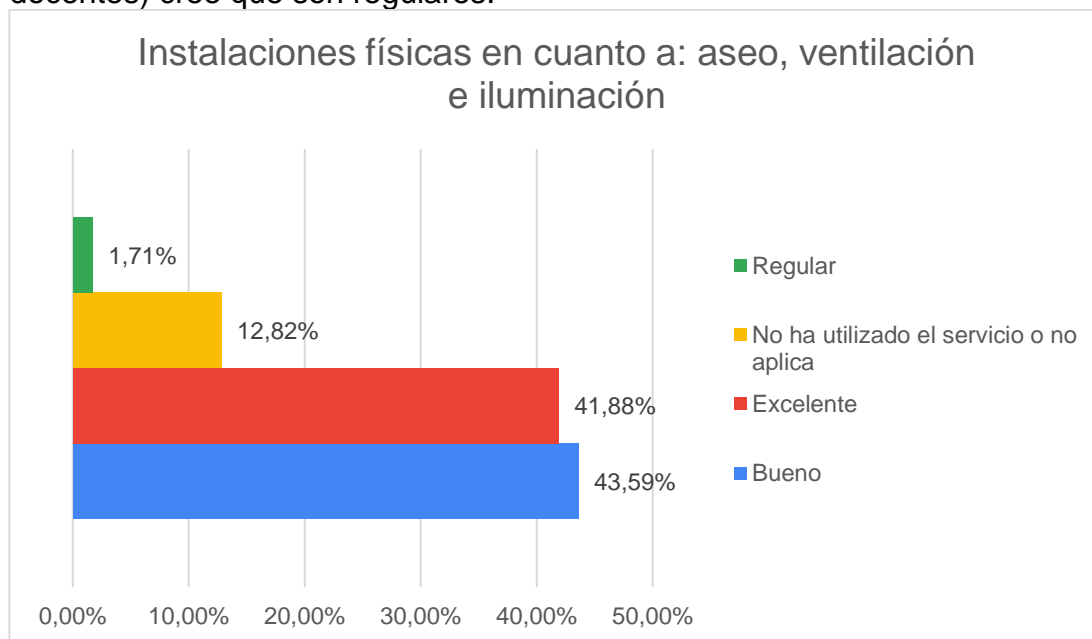


El 100% de los estudiantes encuestados acepto los términos de uso y política de confidencialidad.

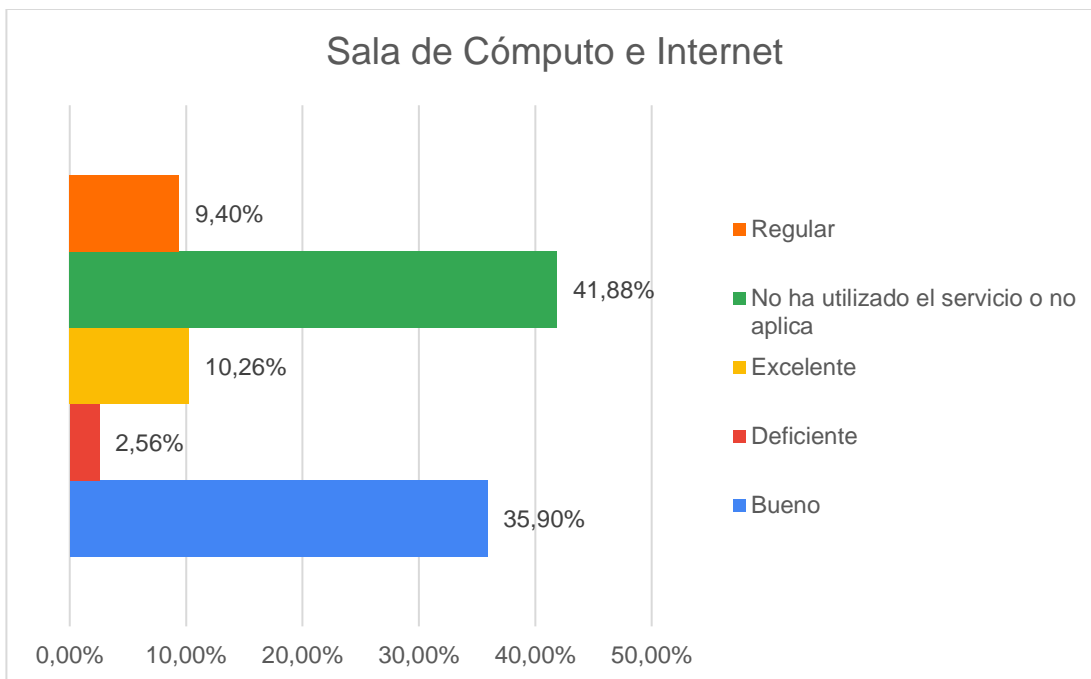


Grupo de valor: Docentes

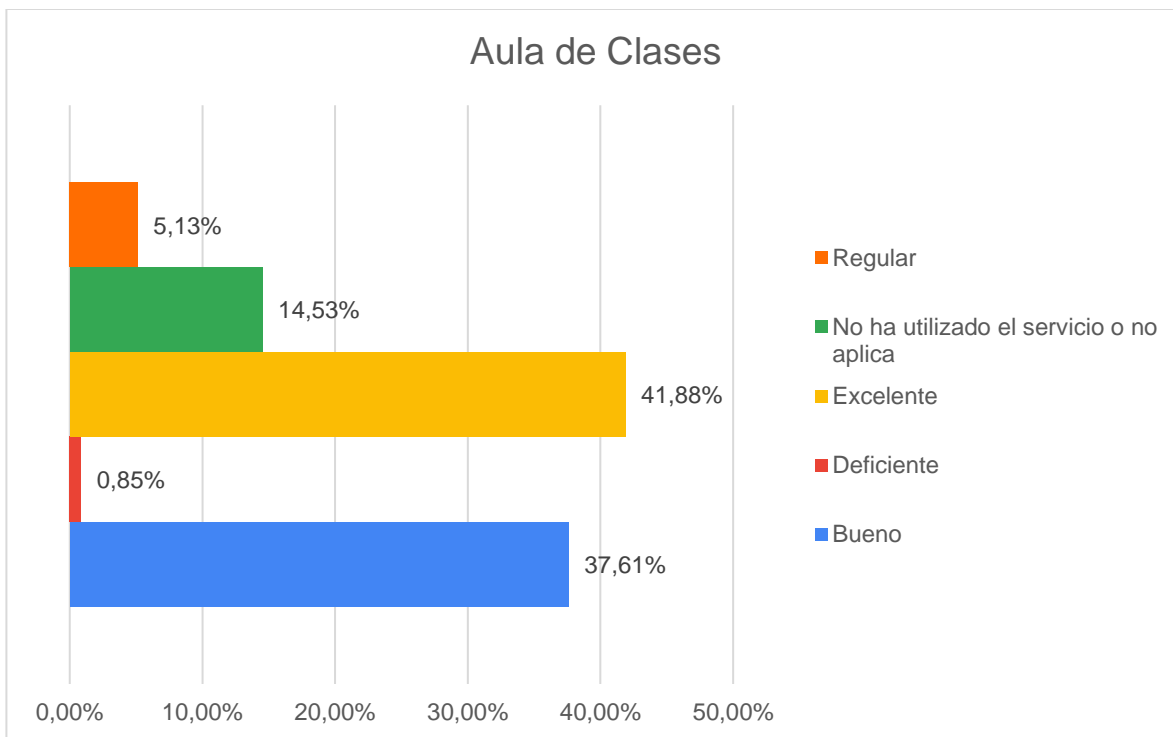
A la pregunta numero 1: ¿Cómo considera las instalaciones físicas en cuanto a: aseo, ventilación e iluminación? Se obtuvo 117 respuestas, donde se identificaron los siguientes porcentajes: el 43,6% (51 docentes) considera como buenas las instalaciones físicas. El 41,9% (49 docentes) asegura que son excelentes, el 12,8% (15 docentes) nunca ha utilizado o no aplica y el 1,7% (2 docentes) cree que son regulares.



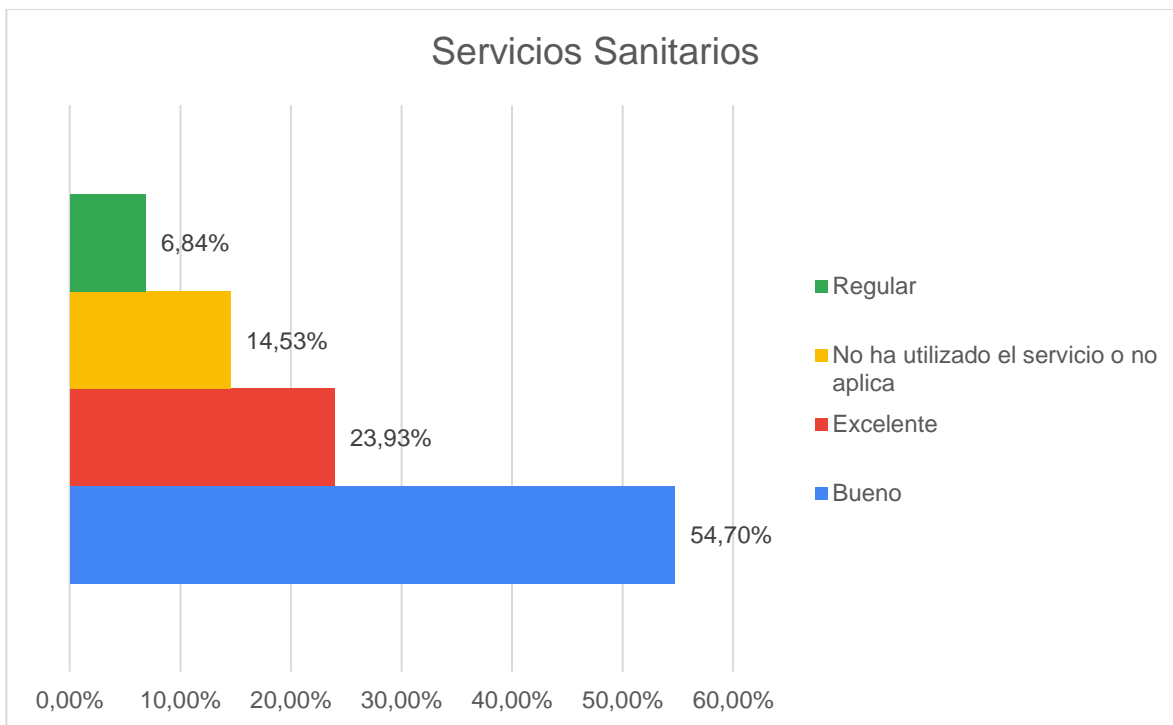
A la pregunta número 2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las salas de cómputo e internet? el 41,9% (49 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica, el 35,9% (42 docentes) bueno; el 10,3% (12 docentes) excelente, el 9,4% (11 docentes) excelente y el 2,6% (3 docentes) deficiente.



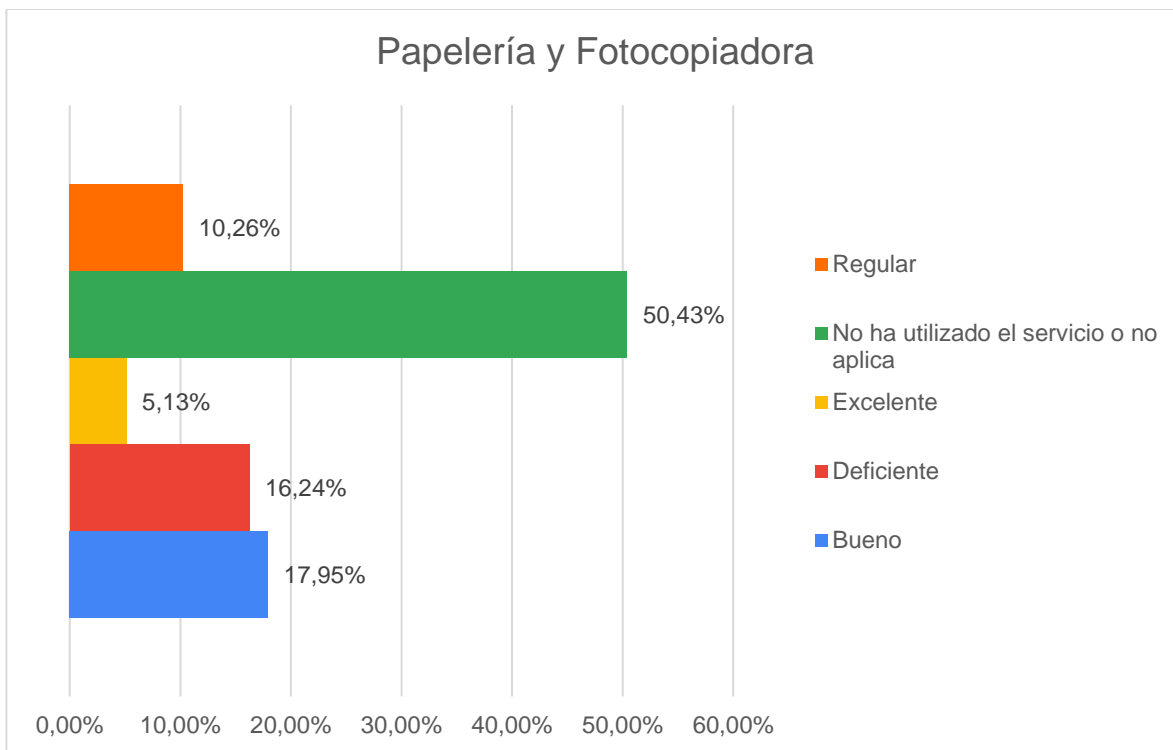
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las aulas de clases (sillas, tablero, tv)? el 41,9% (49 docentes) excelente; un 37,6% (44 docentes) buenas; el 14,5% no ha utilizado el servicio o no aplica; el 5,1% (6 docentes) regular y el 0,9 % (1 docente) dice que su nivel de satisfacción es deficiente.



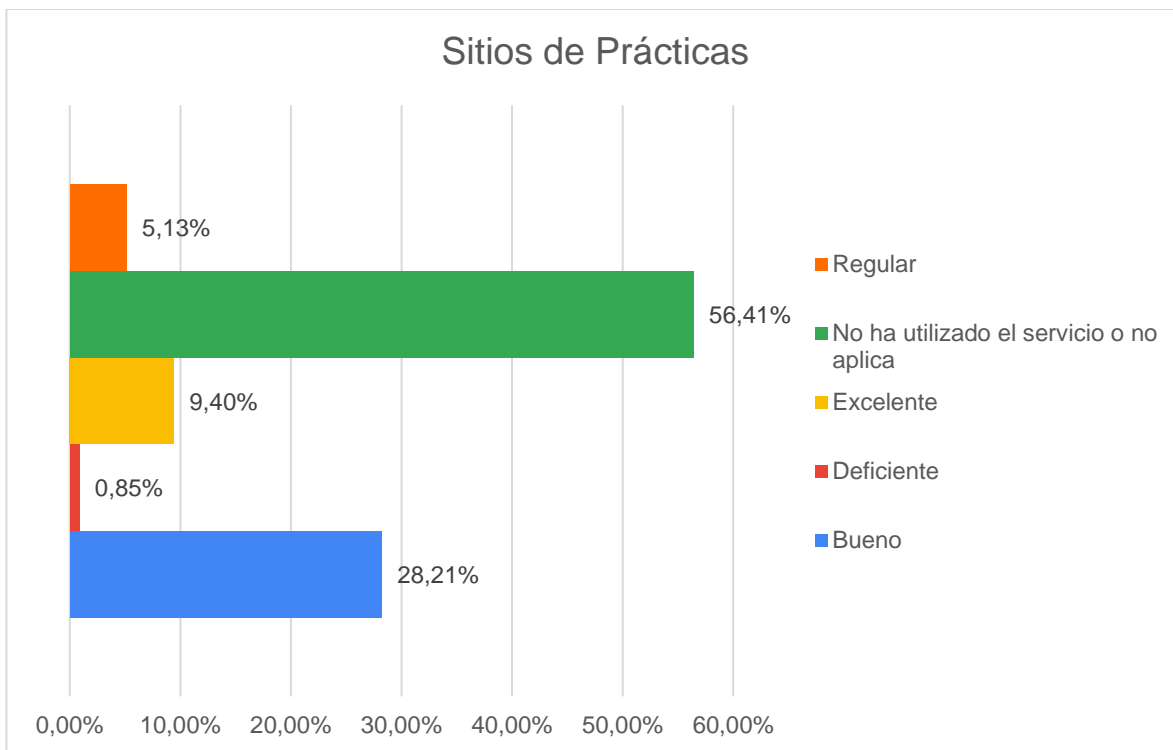
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios sanitarios? el 44,7% (64 docentes) bueno; un 23,9% (28 docentes) excelentes; el 14,5% (17 docentes) no ha utilizado los servicios o no aplica; el 6,8% (8 docentes) regular.



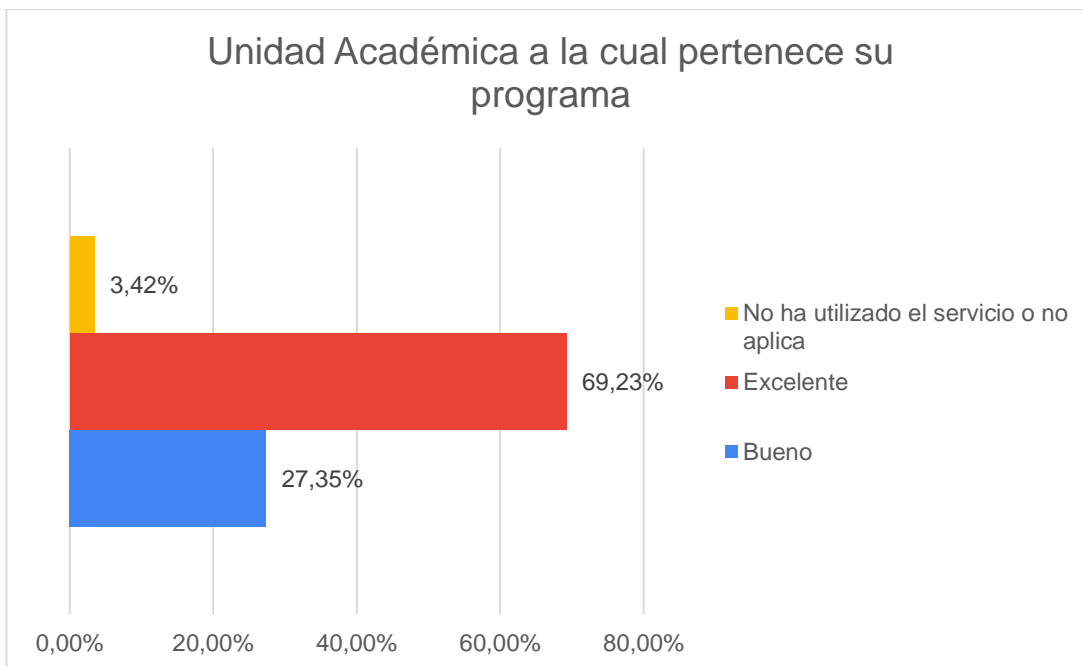
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios de papelería y fotocopidora? el 50,4% (66 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 17,9% (21 docentes) bueno; el 16,2% (19 docentes) regular; el 10,3% (12 docentes) deficiente y el 5,1% (6 docentes) excelente.



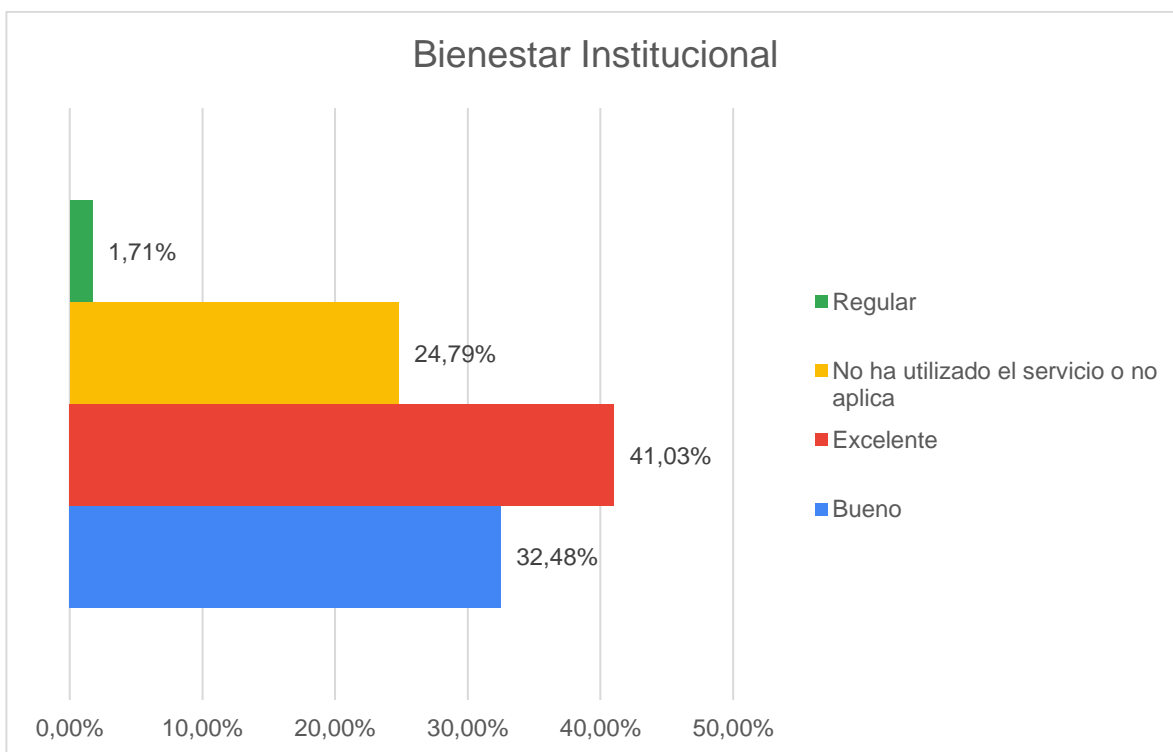
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los sitios de prácticas? el 56,4% (66 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica; frente a un 28,2% (33 docentes) bueno; el 9,4% (11 docentes) excelente; el 5,1% (6 docentes) regular y el 0,9% (1 docente) deficiente.



A la pregunta número 3: ¿Cómo evalúa el servicio que recibe en la unidad académica a la cual pertenece su programa? el 69,2% (81 docentes) excelente; el 27,4% (32 docentes) bueno; el 3,4% (4 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 1,7% (2 docentes) regular.

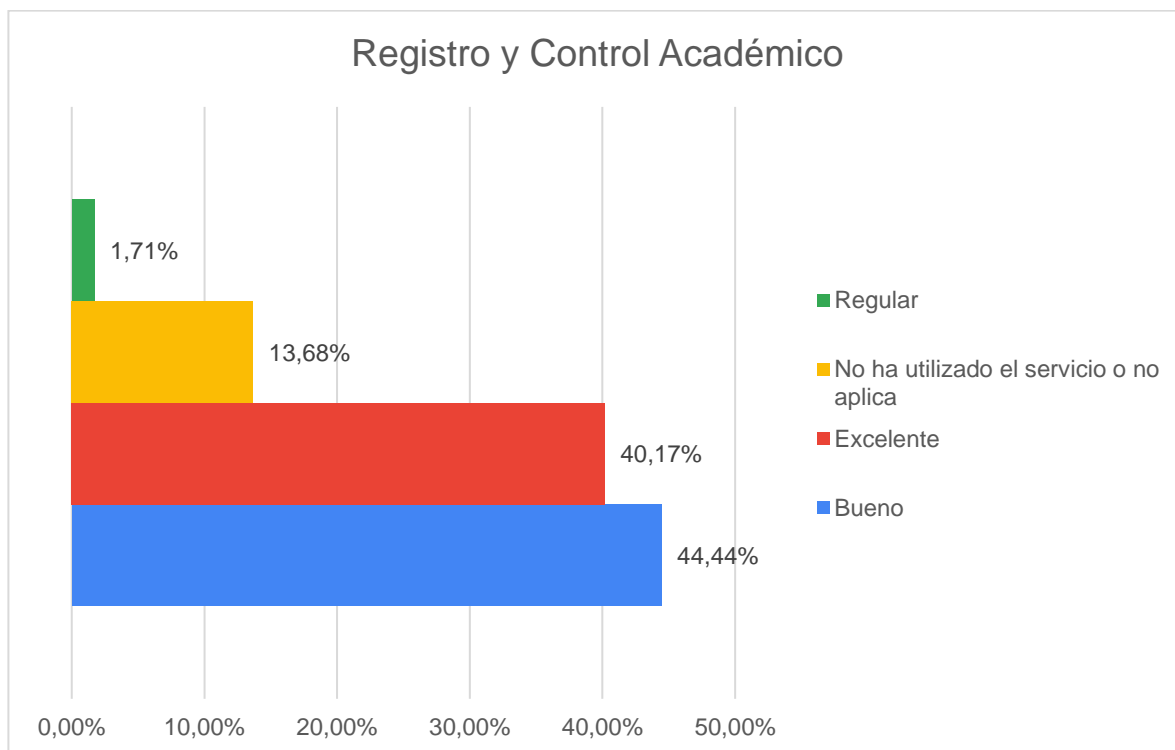


¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Bienestar Institucional? el 41% (48 docentes) excelente, el 32,5% (38 docentes) bueno, el 24,8% (29 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica y 1,7% (2 docentes) regular.

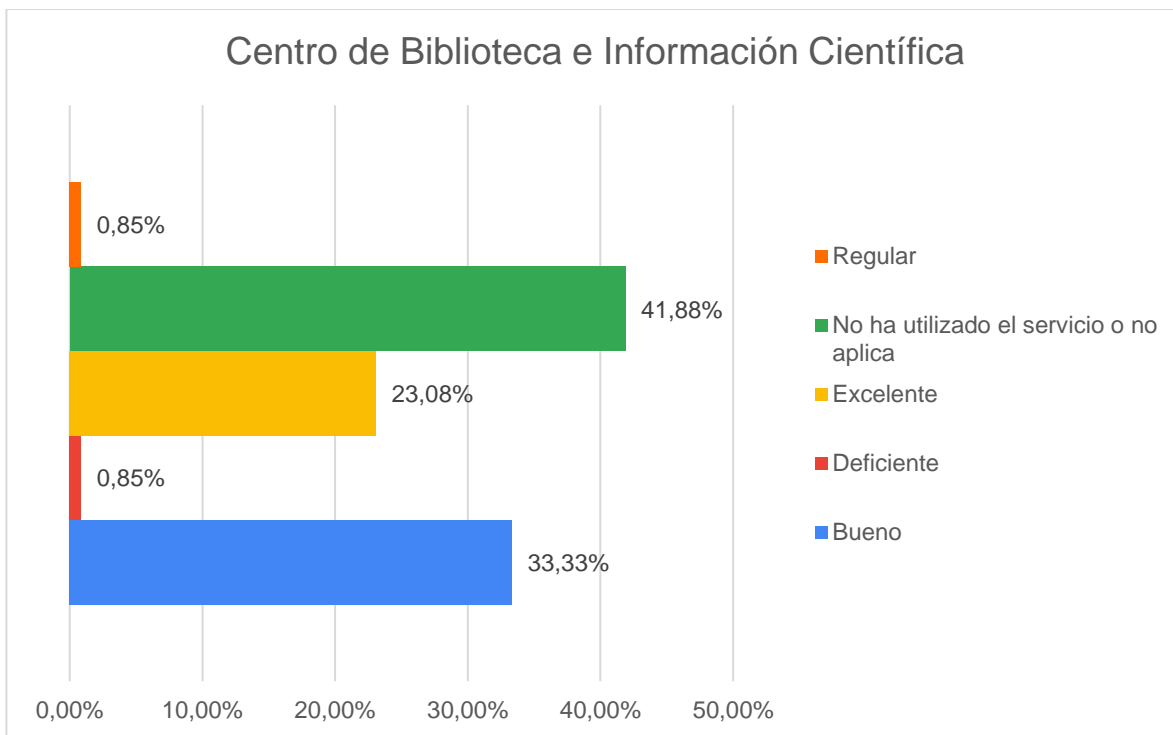




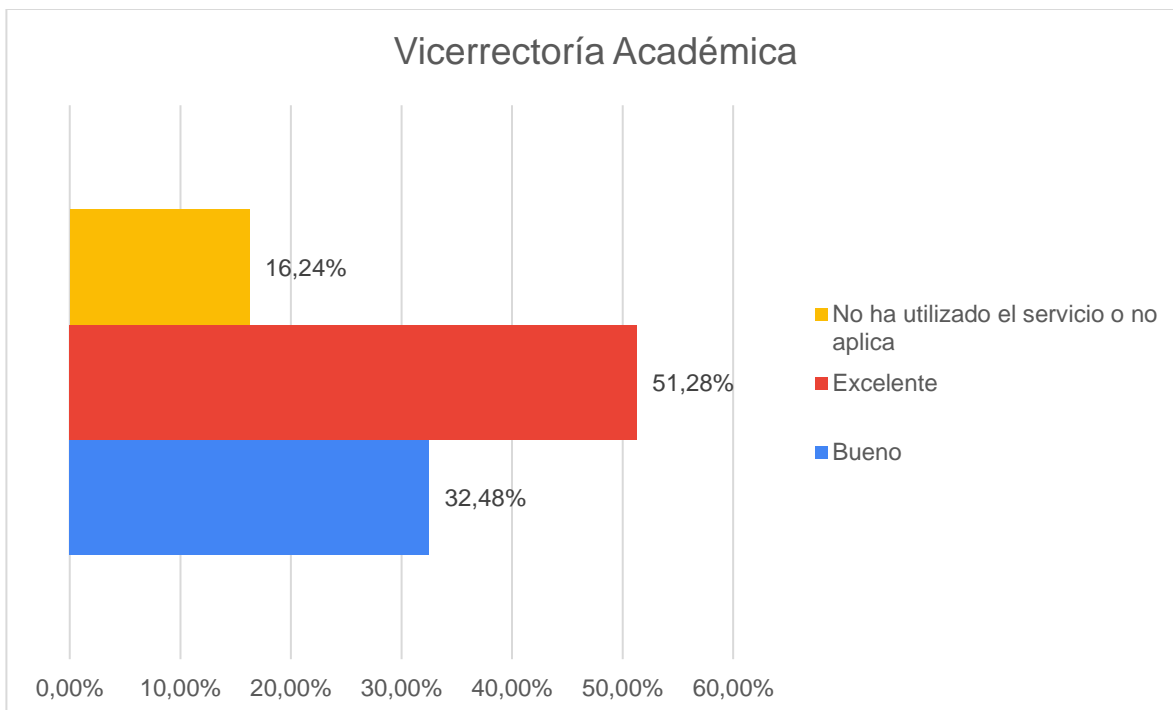
¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Registro y Control Académico? el 44,4% (52 docentes) bueno, el 40,2% (52 docentes) excelente, el 13,7 (16 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 1,7% (2 docentes) regular.



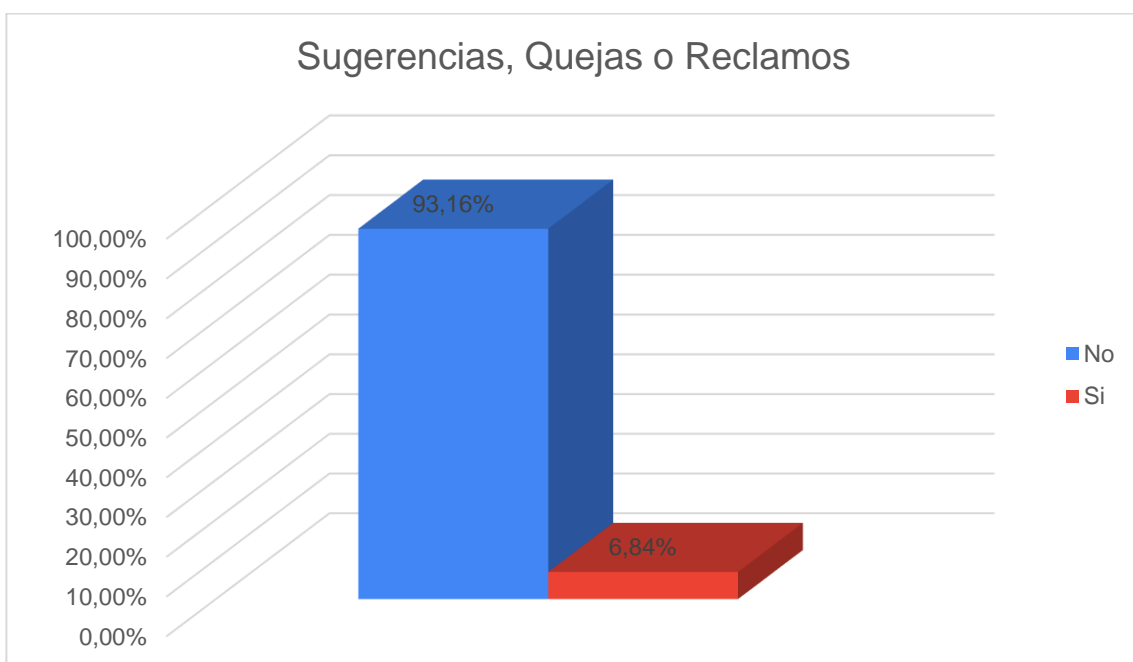
¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Biblioteca? el 41,9% (49 docentes) no ha utilizado o no aplica; el 33,3% (39 docentes) bueno; el 23,1% (27 docentes) excelente; el 0,9 (1 docente) regular y el 0,9% (1 docente) deficiente.



¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Vicerrectoría Académica? el 51,3% (60 docentes) excelente, el 32,5% (38 docentes) bueno y el 16,2% (19 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica.



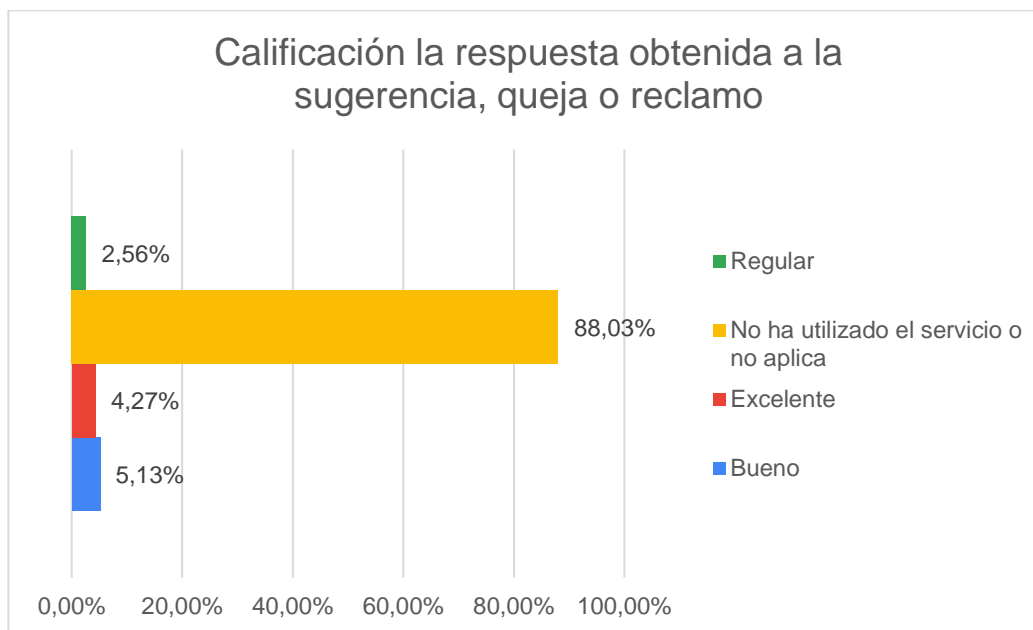
La pregunta 4. ¿Ha presentado Sugerencias, Quejas o Reclamos? el 93,2% (109 docentes) y el 6,8% (8 docentes) sí.



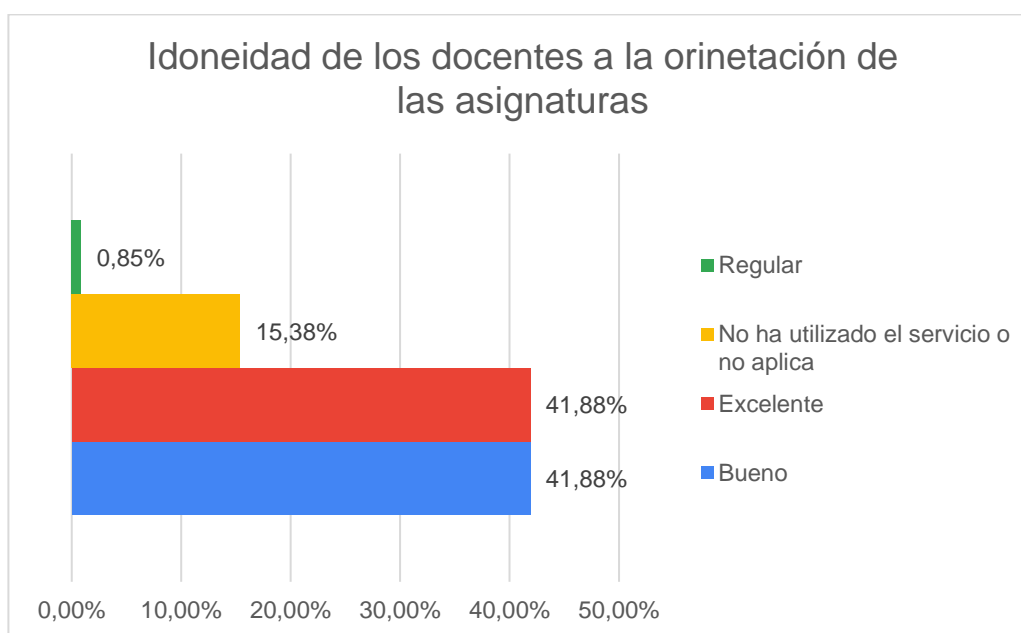
A la pregunta 5 ¿Cómo califica la respuesta obtenida a la sugerencia, queja o reclamo? El 88% (103 docentes) no ha presentado sugerencias, quejas o



reclamos; El 5,1% (6 docentes) buena; el 4,3% (5 docentes) excelente y el 2,6% (3 docentes) regular.

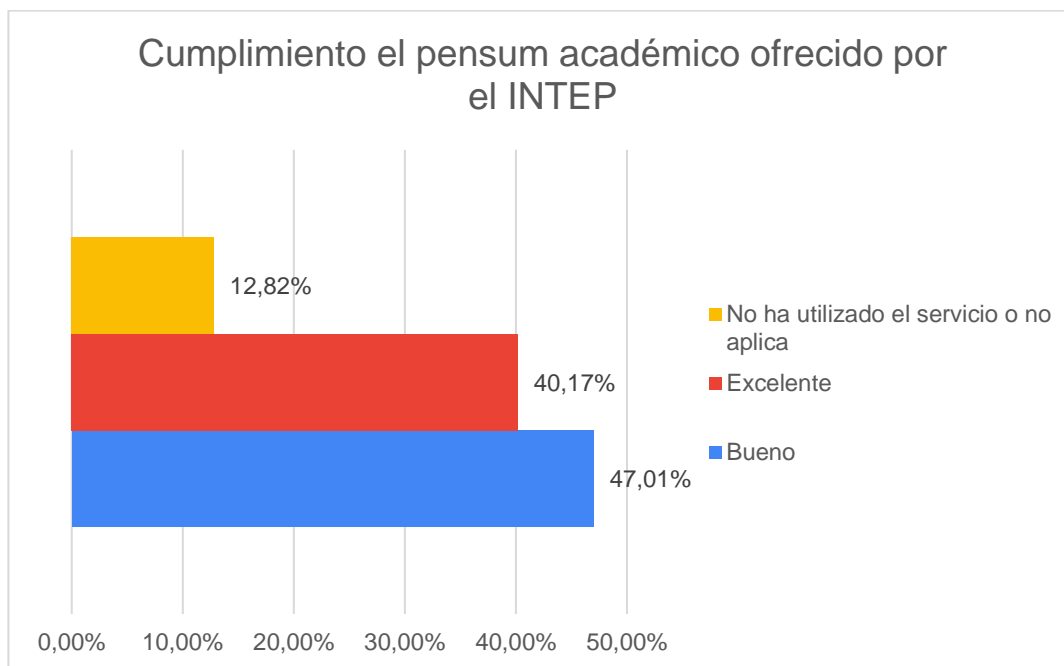


La pregunta 6 ¿Cómo califica la gestión académica en cuanto a Idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas? El 41,9% (49 docentes) buena; el 41,9% (49 docentes) excelente; el 15,4% (18 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 0,9% (1 docente) regular.

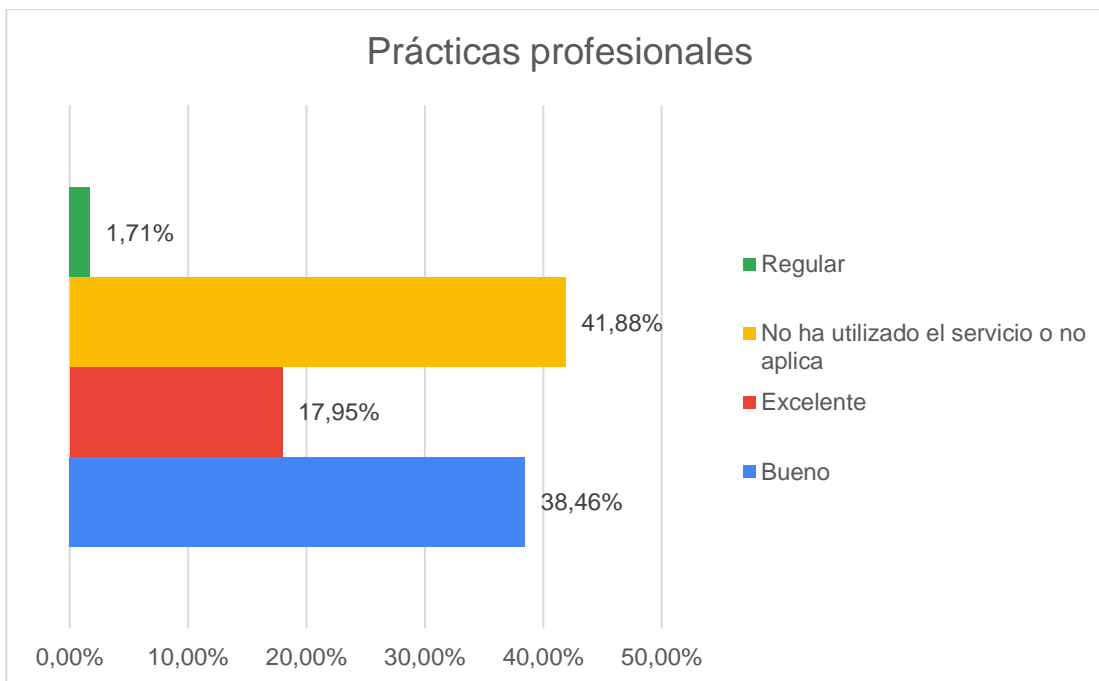




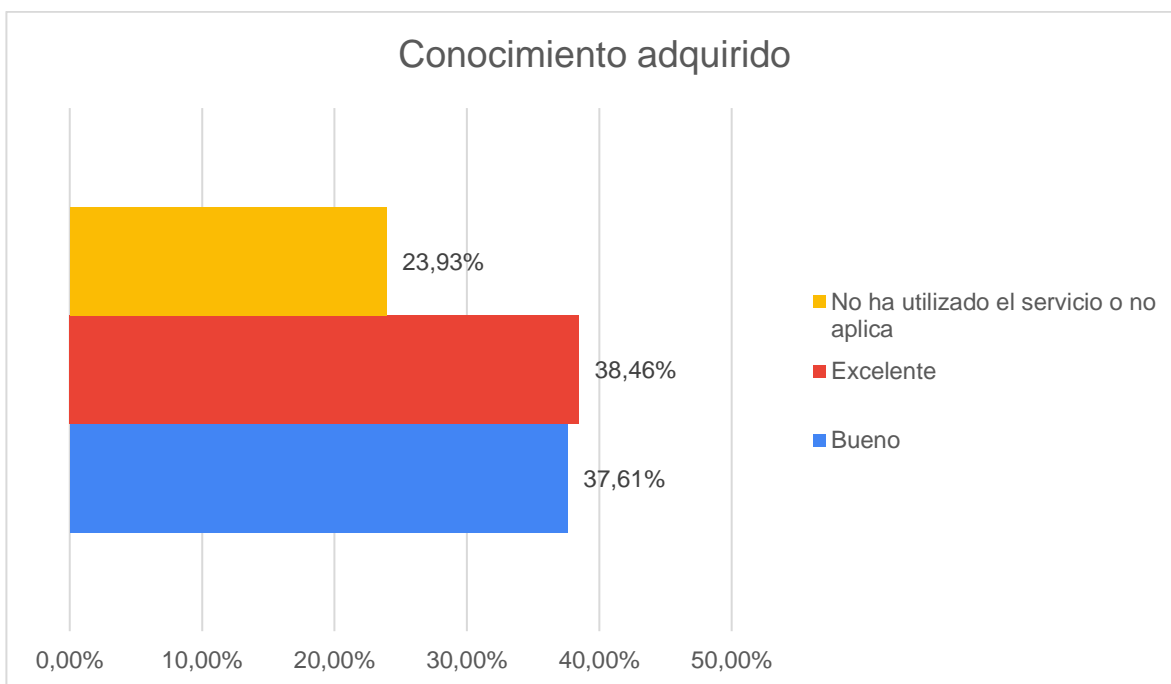
¿Cómo califica el cumplimiento del pensum académico ofrecido por el INTEP? El 47% (55 docentes) bueno, el 40,2% (47 docentes) excelente y el 12,8% (15 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica.



¿Cómo califica las prácticas profesionales? El 41,9% (49 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 38,5% (45 docentes) buenas; el 17,9% (21 docentes) excelentes y el 1,7% (2 docentes) regulares.

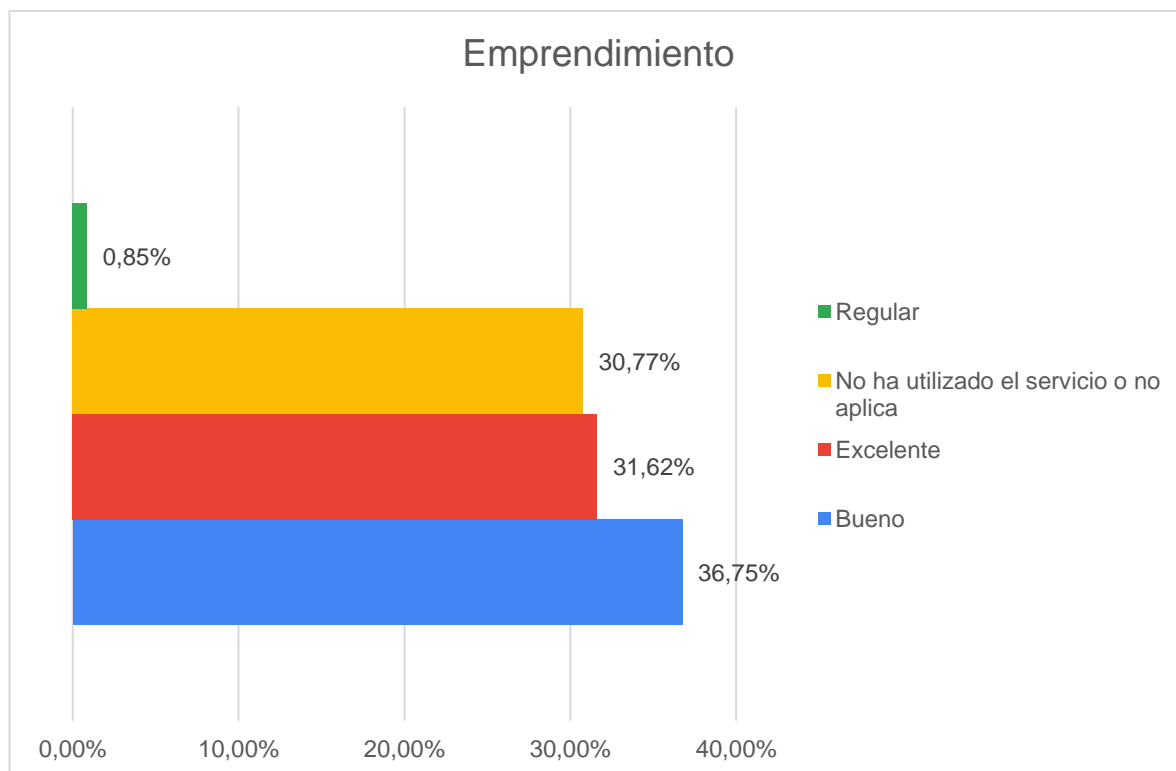


¿Cómo califica el conocimiento adquirido?; El 38,5% (45 docentes) excelente; el 37,6% (44 docentes) bueno y el 23,9% asegura que no ha utilizado el servicio o no aplica.

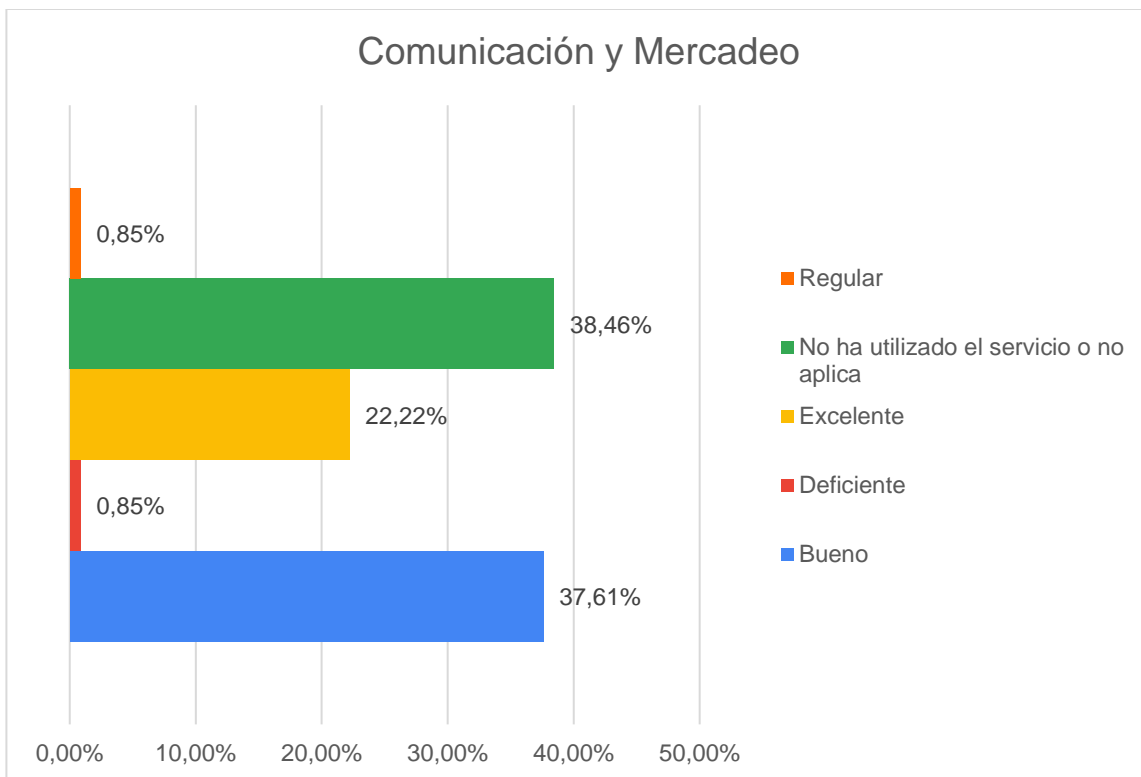




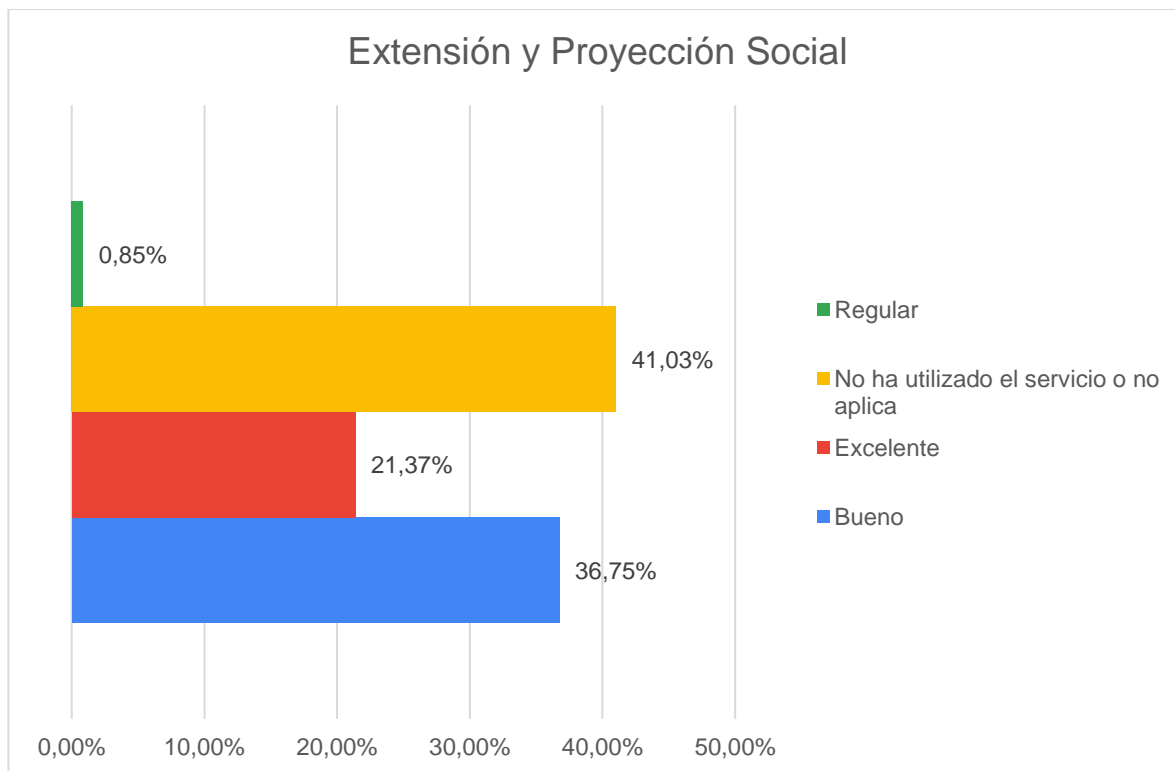
¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de emprendimiento? El 36,8% (43 docentes) buena; el 31,6% (37 docentes) excelente; el 30,8% (36 estudiantes) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 0,9% (1 docente) regular.



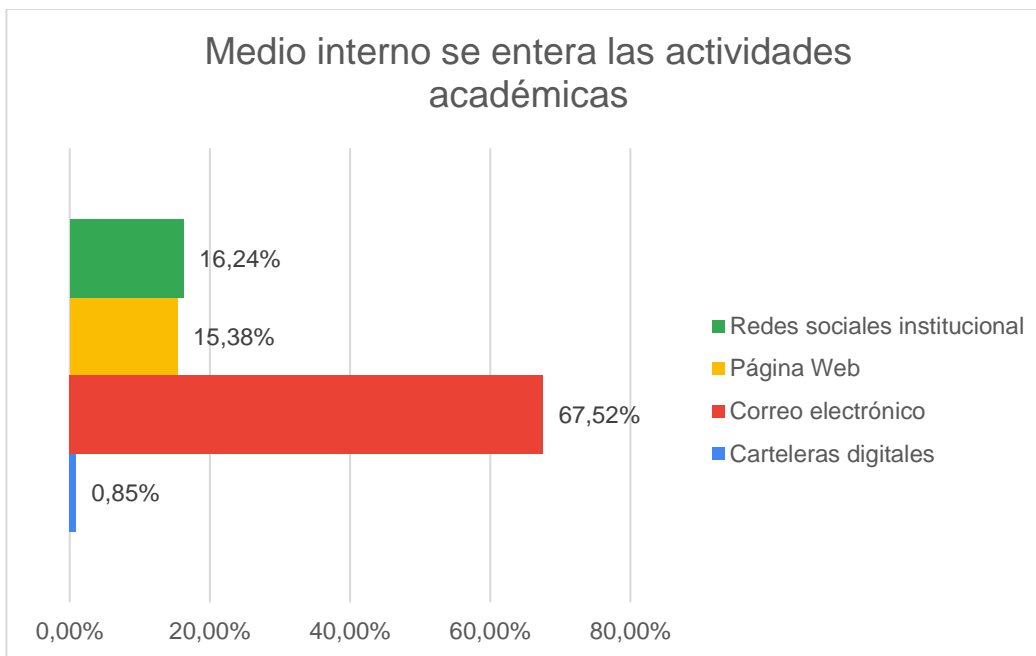
¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de comunicaciones y mercadeo? El 38,5% (45 docentes) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 37,6% (44 docentes) buena; el 22,2% (26 docentes) excelente, el 0,9% (1 docente) regular y el 0,9% (1 docente) la califica como deficiente.



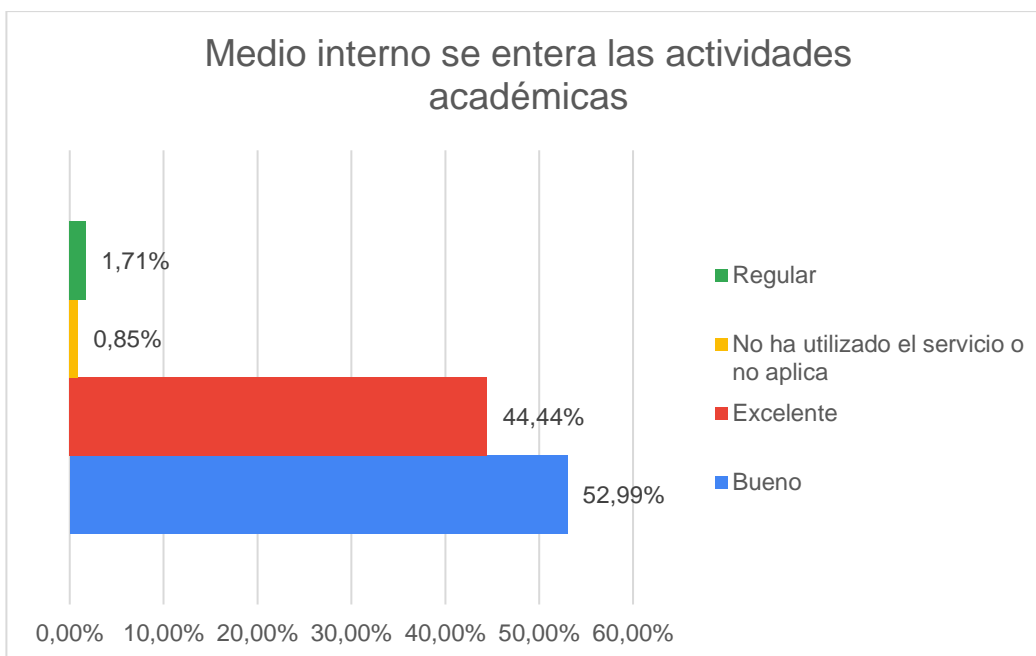
¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina extensión y proyección social? El 41% (48 docentes) afirma que no ha utilizado el servicio o no aplica; el 36,8% (43 docentes) buena; el 21,4% (25 docentes) excelente y el 0,9% (1 docente) dice que es regular.



A la pregunta 8 ¿a través de qué medio interno se entera usted de las actividades del INTEP? El 67,5% (79 docentes) el correo electrónico; el 67,5% (79 docentes) las redes sociales; 15,4% (18 docentes) la página web y el 0,9% (1 docente) las carteleras digitales.

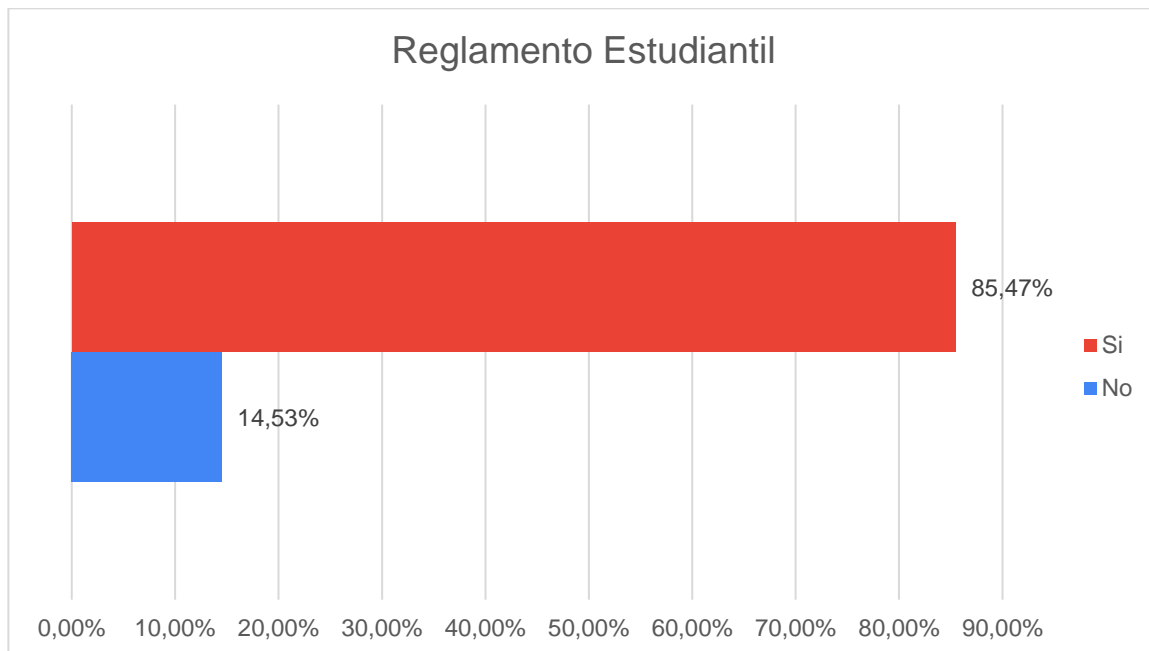


A la pregunta 9. ¿Cómo evalúa usted la información recibida a través de este medio? 53% (62 docentes) buena; el 44,4% (52 docentes) excelente, el 1,7% (2 docentes) regular y el 0,9% (1 docente) no ha utilizado el servicio o no aplica.





A la pregunta10. ¿Conoce Reglamento Estudiantil? El 85, 5% (100 docentes) si y el 14,5% (17 docentes) no.

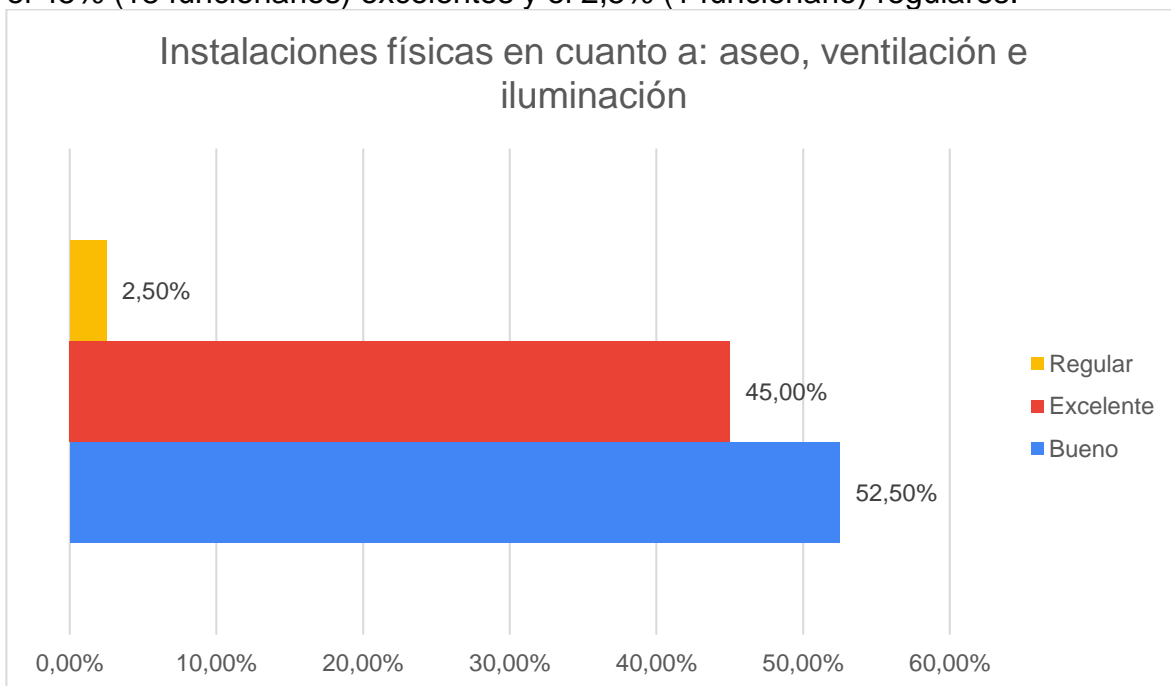


El 100% de los docentes encuestados acepto los términos de uso y política de confidencialidad.

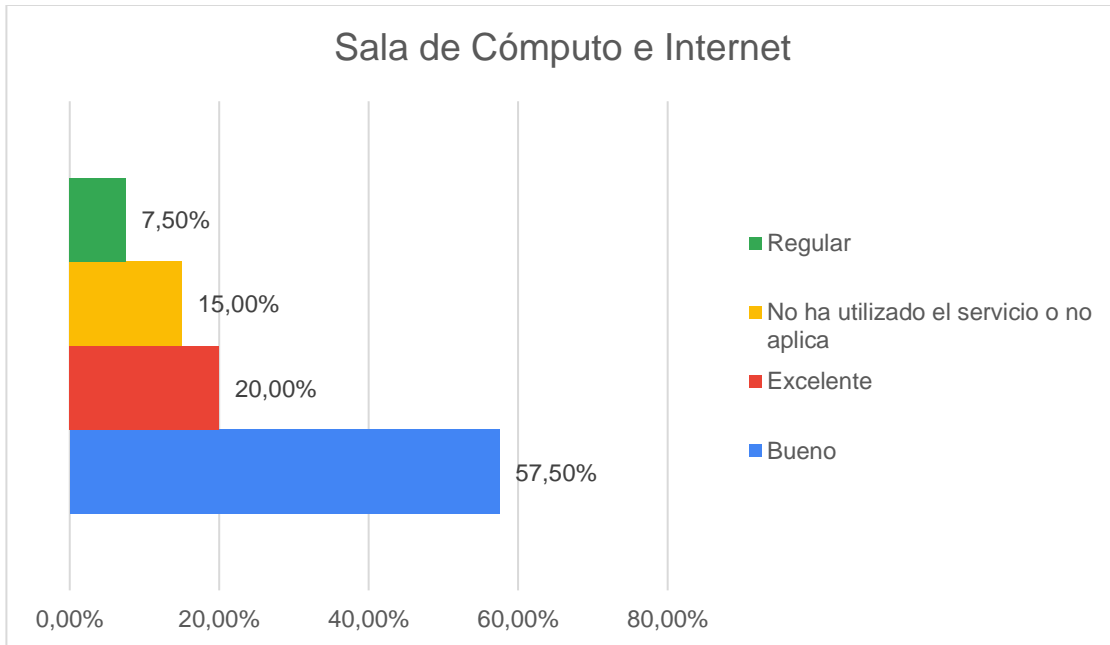


Grupo de valor: Funcionarios Administrativos

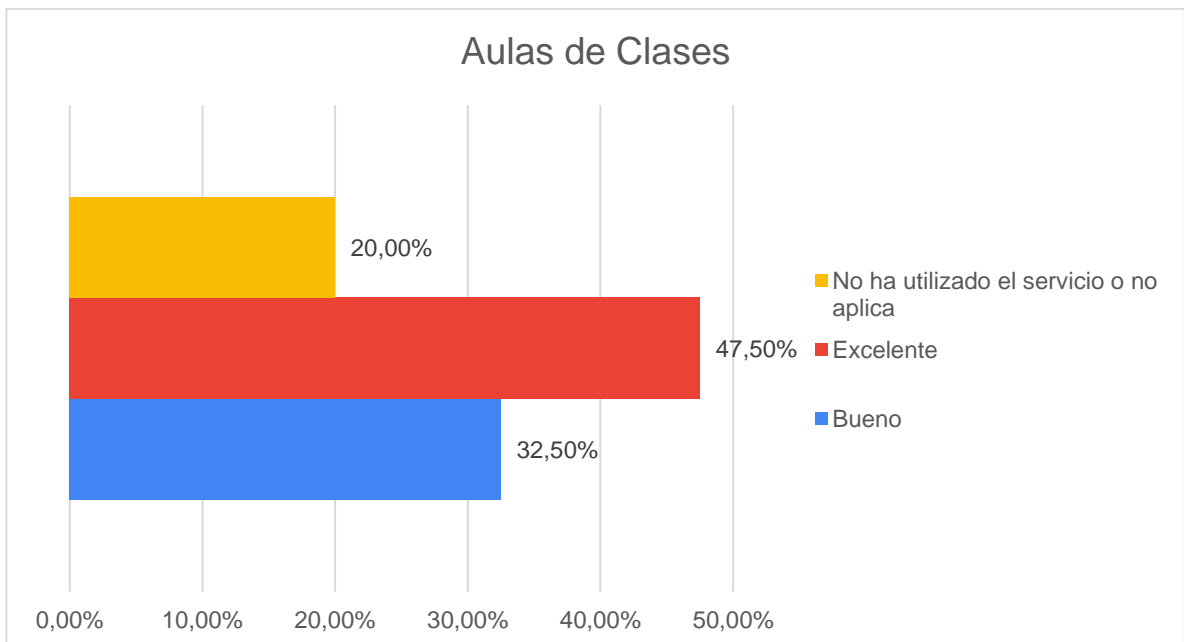
A la pregunta número 1: ¿Cómo considera las instalaciones físicas en cuanto a: aseo, ventilación e iluminación? el 52.5% (21 funcionarios) buenas; el 45% (18 funcionarios) excelentes y el 2,5% (1 funcionario) regulares.



A la pregunta número 2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las salas de cómputo e internet? el 57,5% (23 funcionarios) bueno; el 20% (8 funcionarios) excelente; el 15% (6 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 7,5% (3 funcionarios) regular.

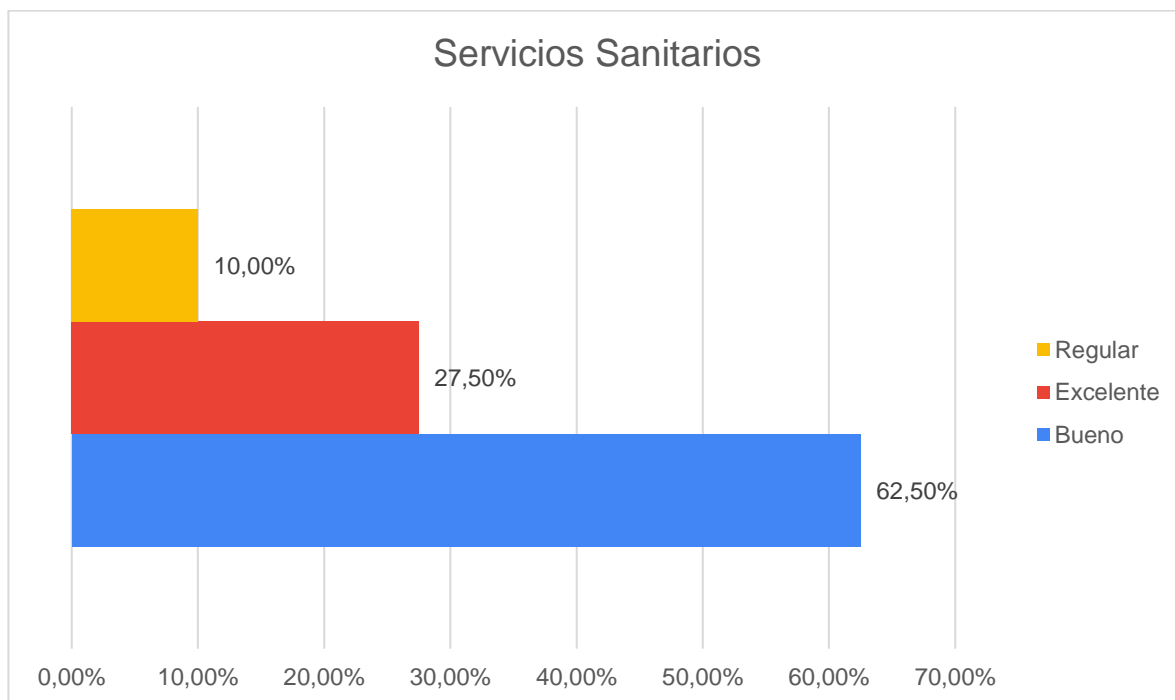


¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las aulas de clases (sillas, tablero, tv)? el 47,5% (19 funcionarios) excelente; 32,5% (13 funcionarios) bueno, el 20% (8 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica.

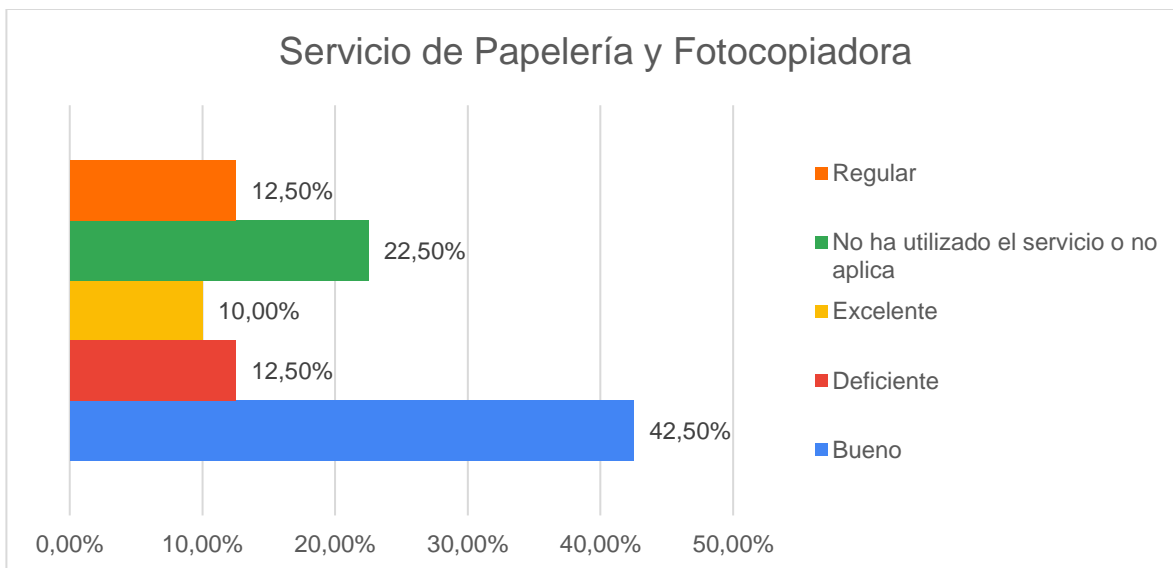




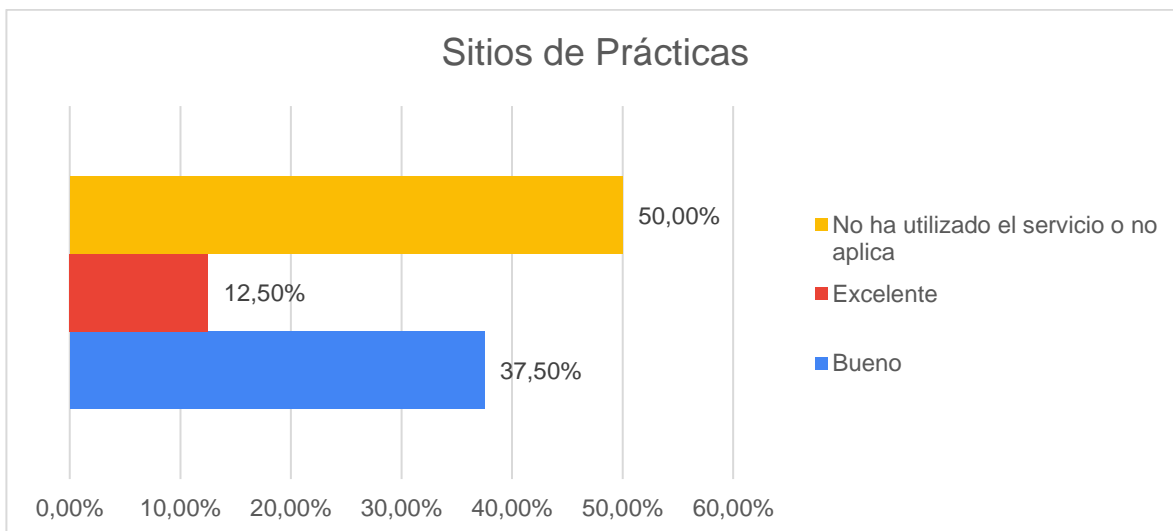
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios sanitarios? el 62,5% (25 funcionarios) bueno; el 27,5% (11 funcionarios) excelente; el 10% (4 funcionarios) regular.



¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los servicios de papelería y fotocopiadora? El 42,5% (17 funcionarios) bueno; el 22,5% (9 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 12,5% (5 funcionarios) deficiente; 12,5 (5 funcionarios) regular y el 10% (4 funcionarios) excelente.



¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a los sitios de prácticas? el 50% (20 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica frente a un 37,5% (15 funcionarios) bueno, el 12,5% (5 funcionarios) excelente,

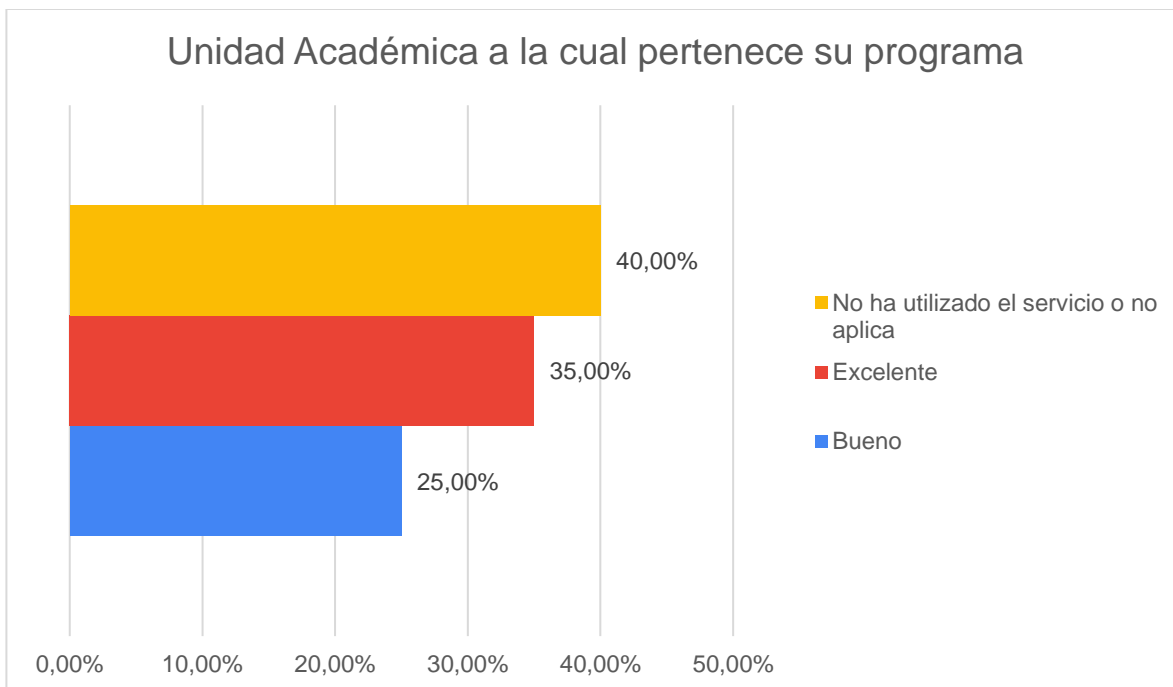


A la pregunta número 3: ¿Cómo evalúa el servicio que recibe en la unidad académica a la cual pertenece su programa? el 49% (16 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 35% (14 funcionarios) excelente; el 25% (10 funcionarios) bueno.

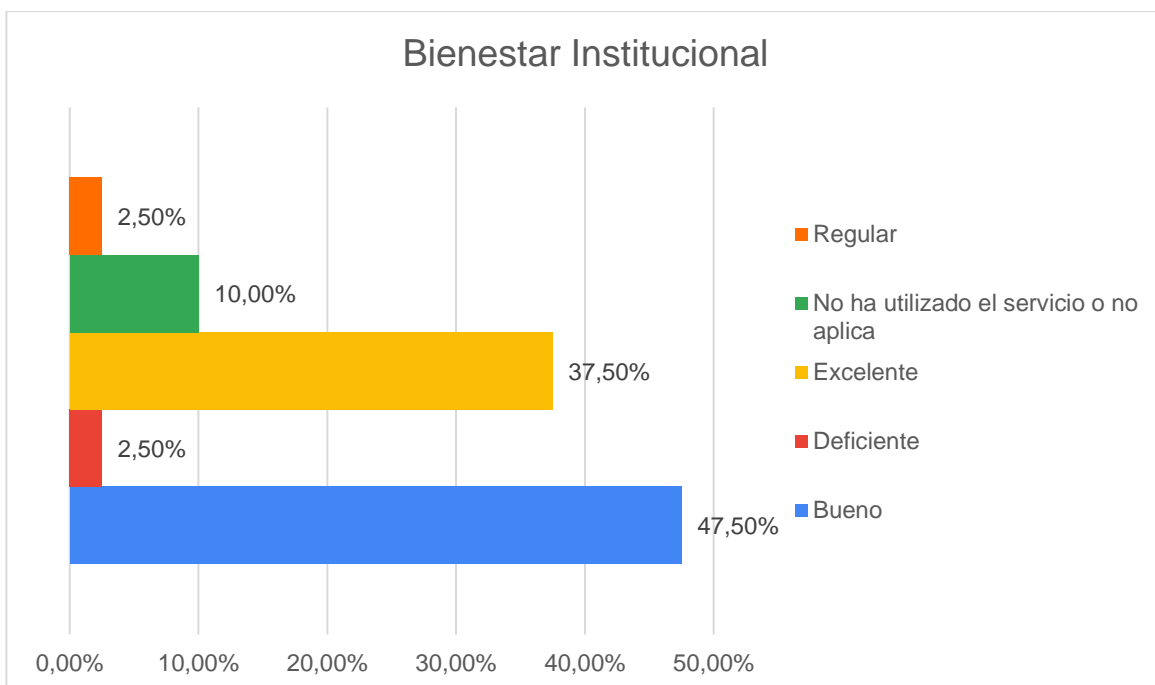


Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0



¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Bienestar Institucional? el 47,5% (19 funcionarios) bueno; el 37,5% (19 funcionarios) excelente; el 10% (4 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 2,5% (1 funcionario) regular y el 2,5% (1 funcionario) deficiente.

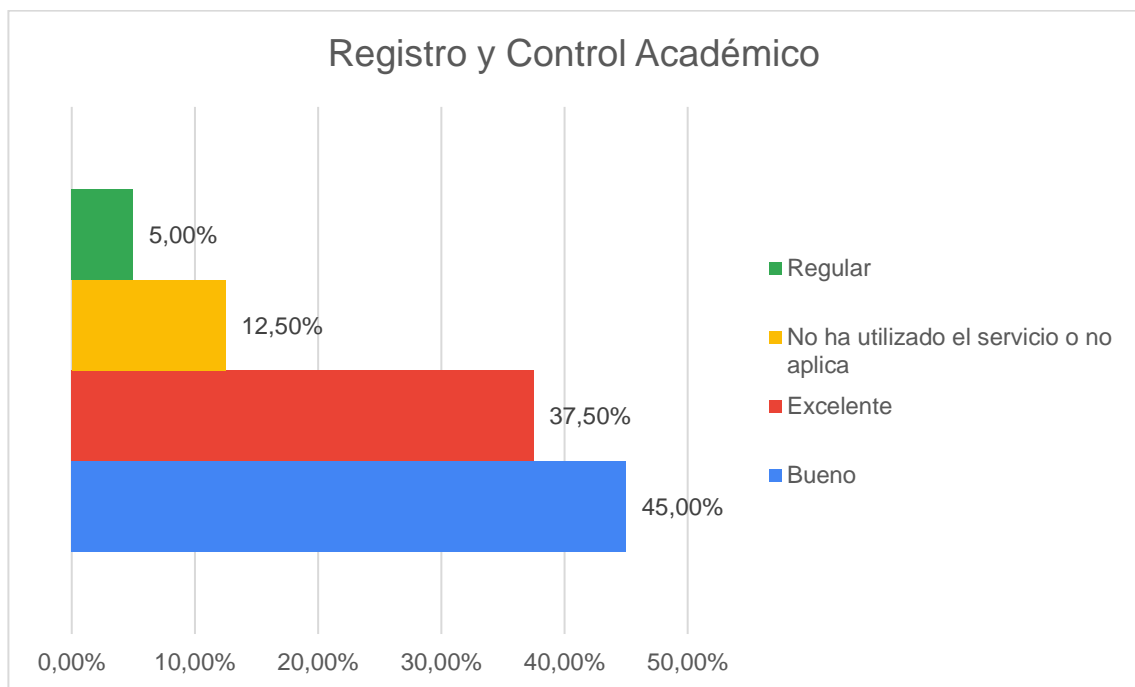




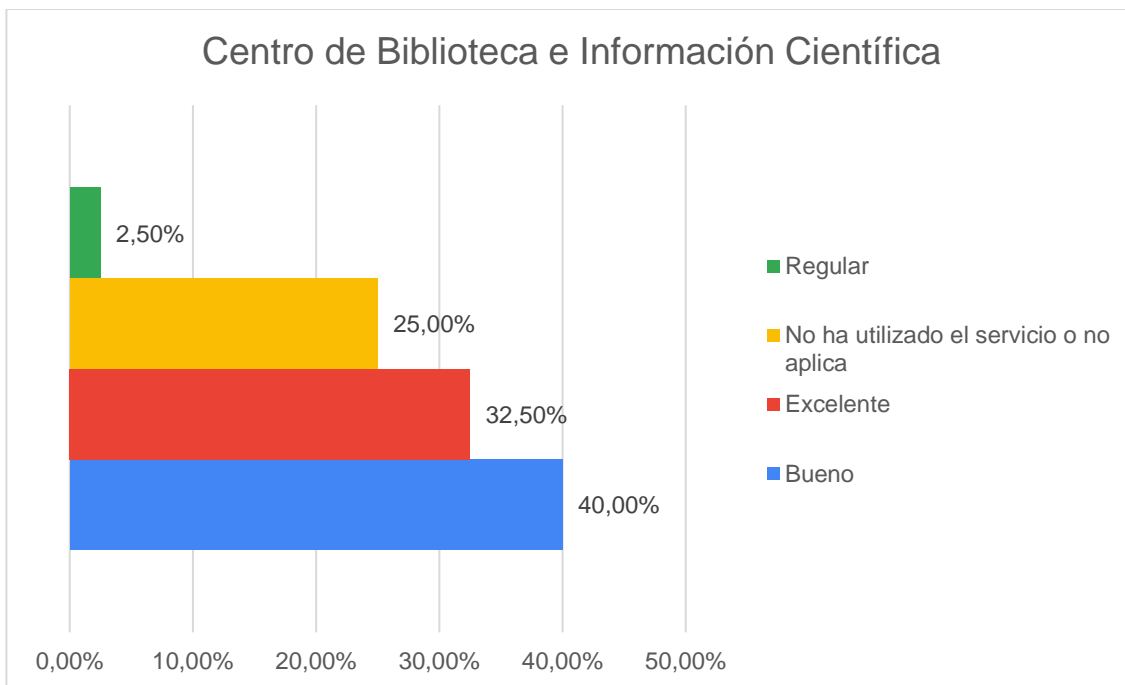
Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

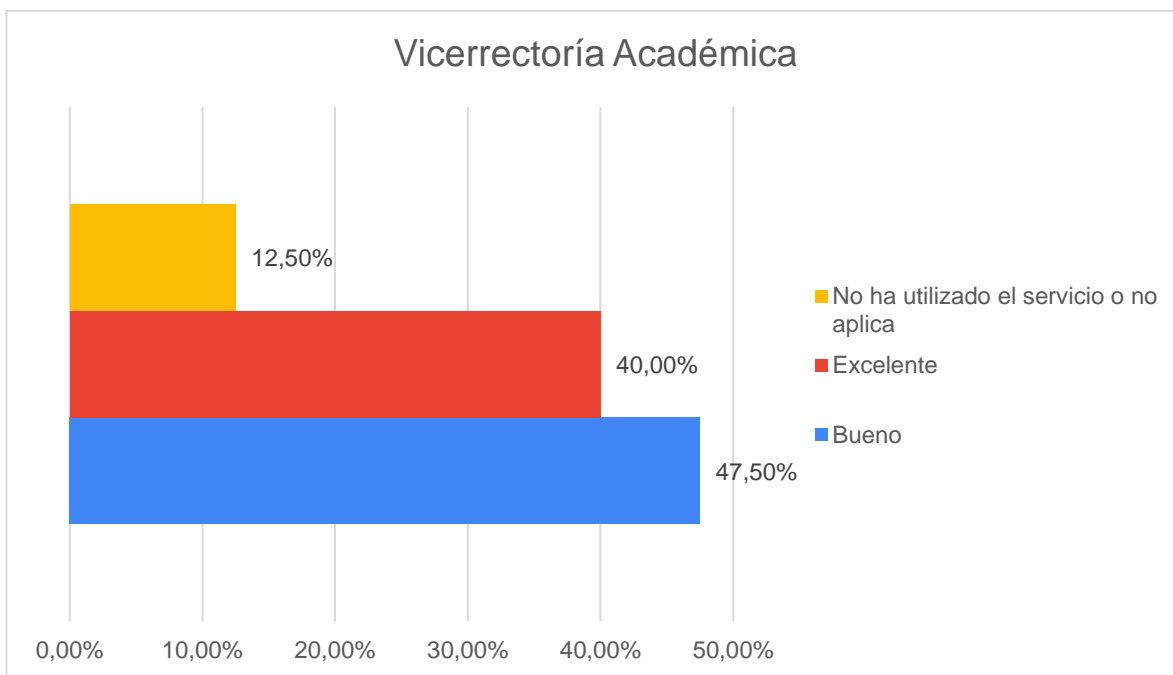
¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Registro y Control Académico? el 45% (18 funcionarios) bueno; el 37,5% (15 funcionarios) excelente; 12,5 (5 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 5% (2 funcionarios) regular.



¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Biblioteca? el 40% (16 funcionarios) bueno; el 32,5% excelente; el 25% no ha utilizado el servicio o no aplica; el 2,5% (1 funcionario) regular.



¿Cómo evalúa el servicio que recibe de Vicerrectoría Académica? el 47,5% (19 funcionarios) bueno; 40% (16 funcionarios) excelente y el 12,5% restante (5 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica.

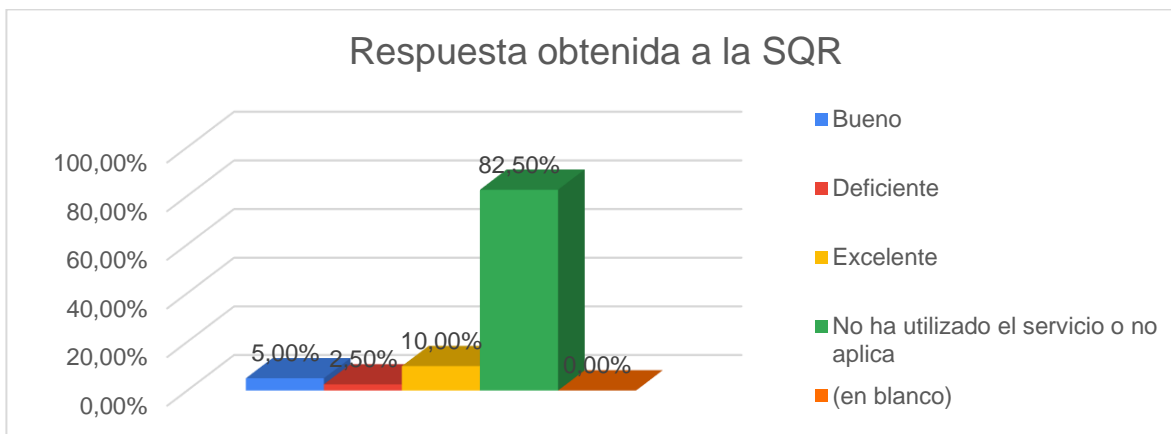




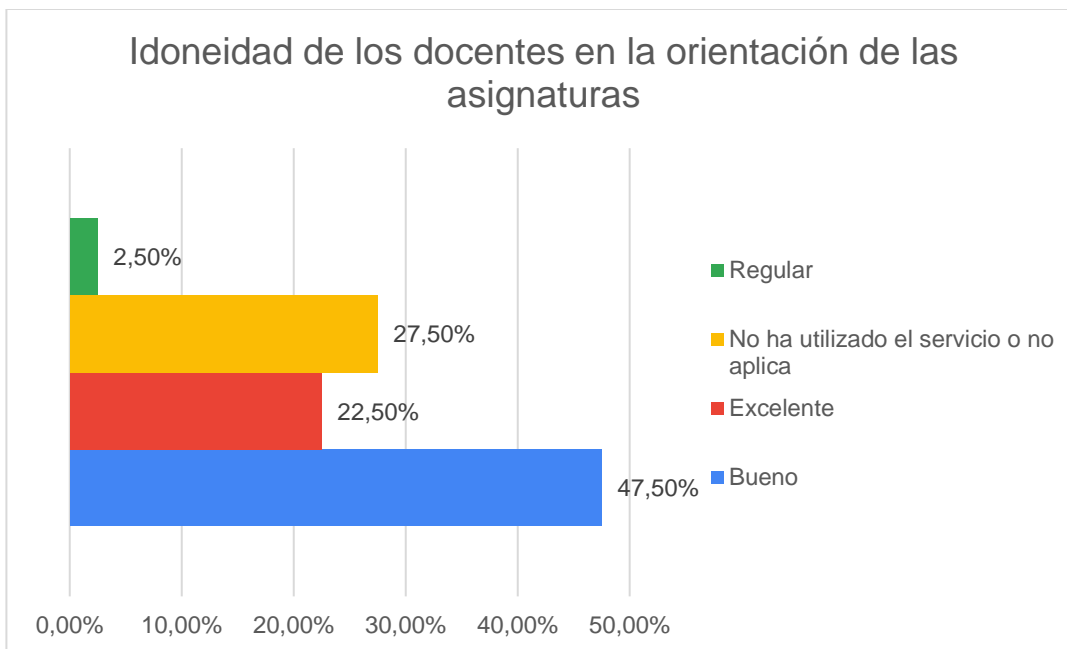
La pregunta 4. ¿Ha presentado Sugerencias, Quejas o Reclamos? El 95% (38 funcionarios) No y el 5% (2 funcionarios) sí.



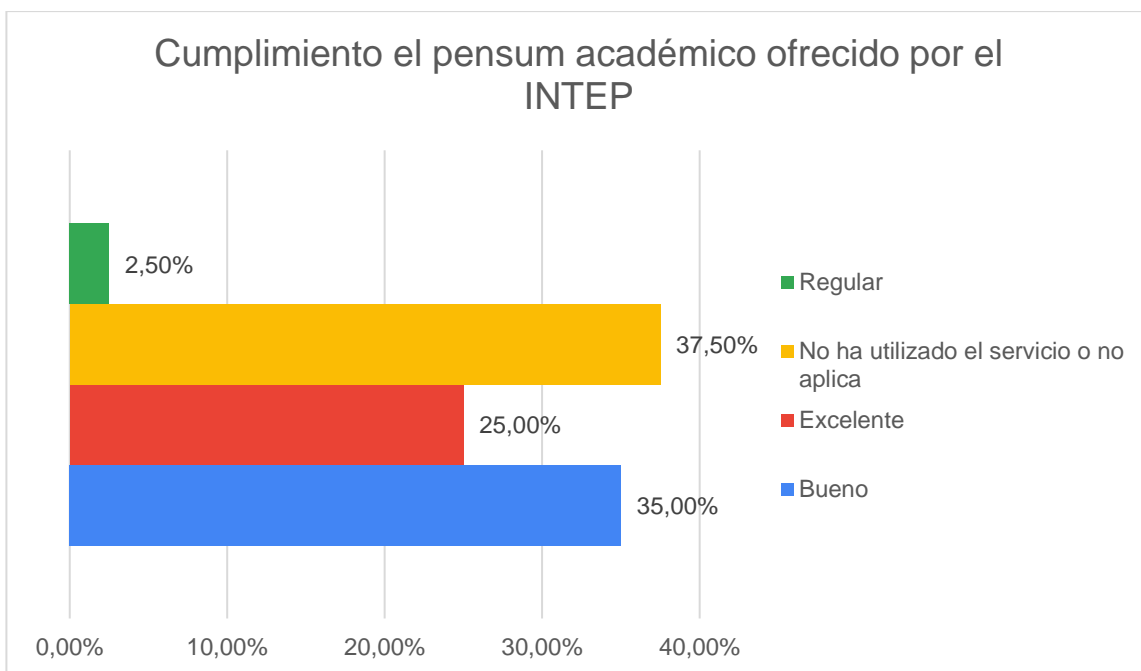
A la pregunta 5 ¿Cómo califica la respuesta obtenida a la sugerencia, queja o reclamo? El 82,5% (33 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica; el 10% (4 funcionarios) excelente; el 5 % (5 funcionarios) buena y el 2,5% (1 funcionario) deficiente.



La pregunta 6 ¿Cómo califica la gestión académica en cuanto a Idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas? El 47,5% (19 funcionarios) buena; el 27,5% (49 funcionarios) excelente; el 22,5 (11 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 2,5% (1 funcionario) regular.

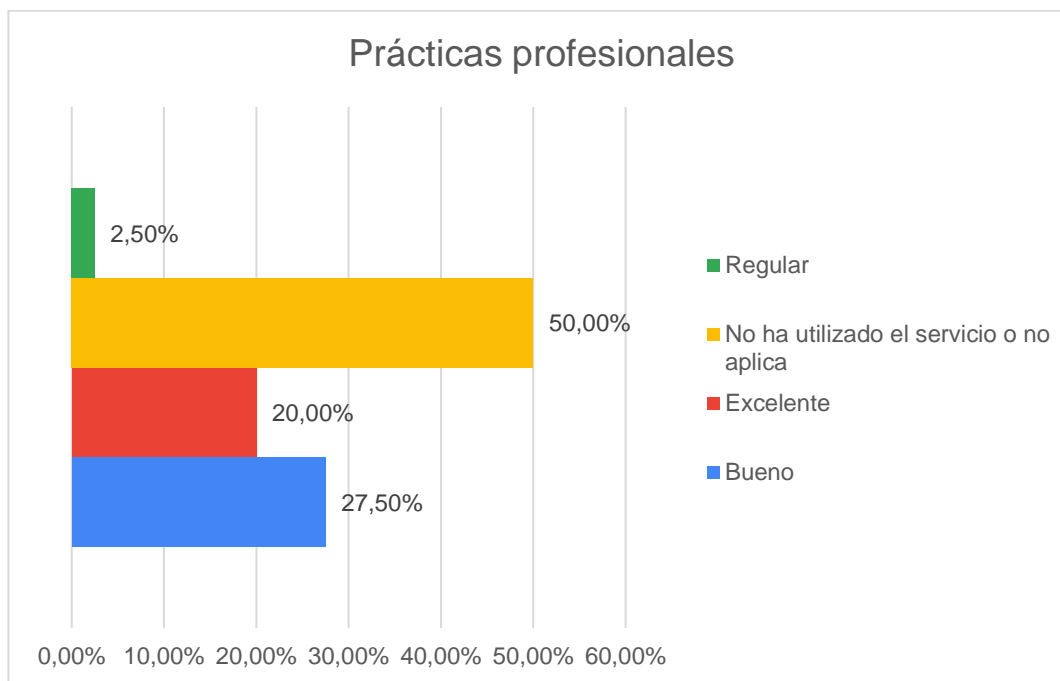


¿Cómo califica el cumplimiento del pensum académico ofrecido por el INTEP? El 37,5% (15 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica, el 25% (10 funcionarios) excelente; el 35% (14 funcionarios) bueno y el 2,5 (1 funcionario) asegura que es regular.

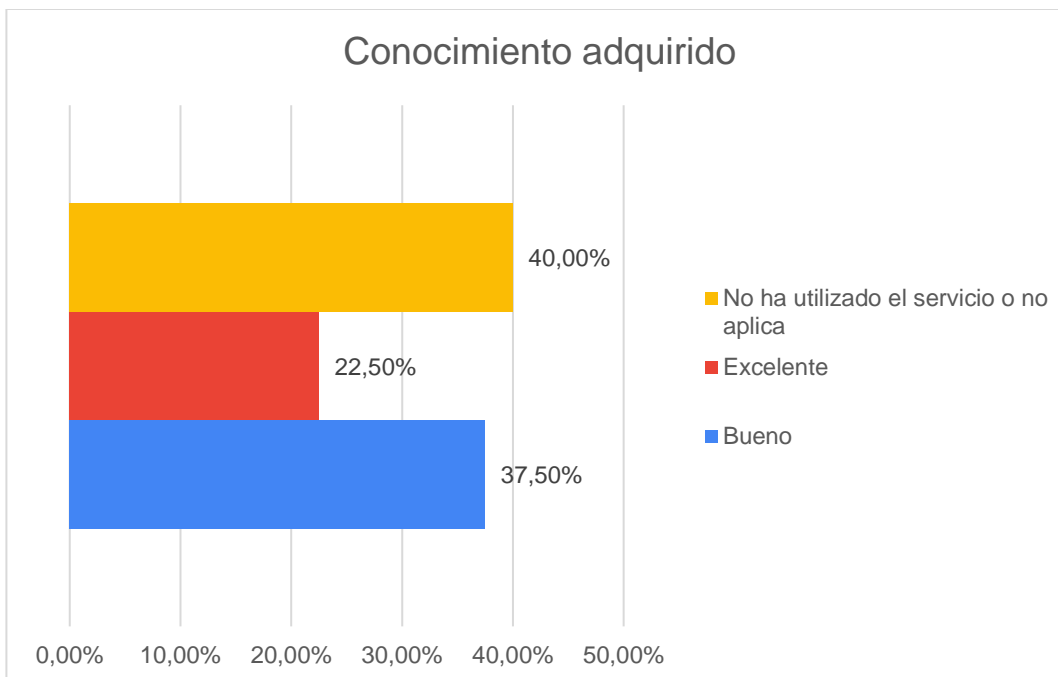




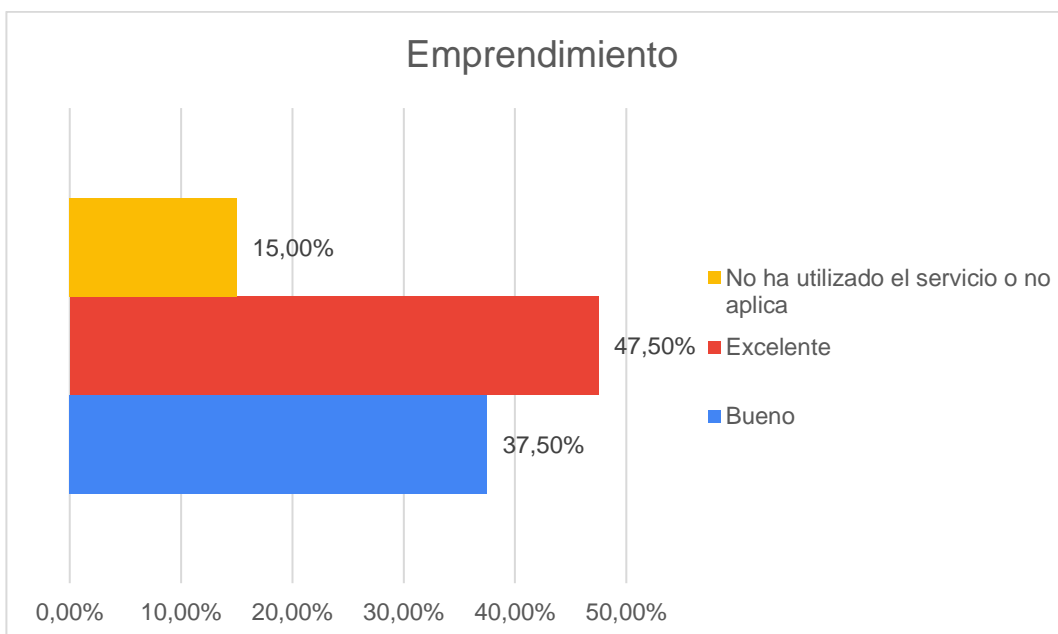
¿Cómo califica las prácticas profesionales? El 50% (20 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica, el 27,5% (11 funcionarios) buenas; el 20% (8 funcionarios) excelentes y el 2,5% (1 funcionario) regulares.



¿Cómo califica el conocimiento adquirido? El 40% (16 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica; 37,5% (15 funcionarios) bueno; el 22,5% (9 funcionarios) excelente.



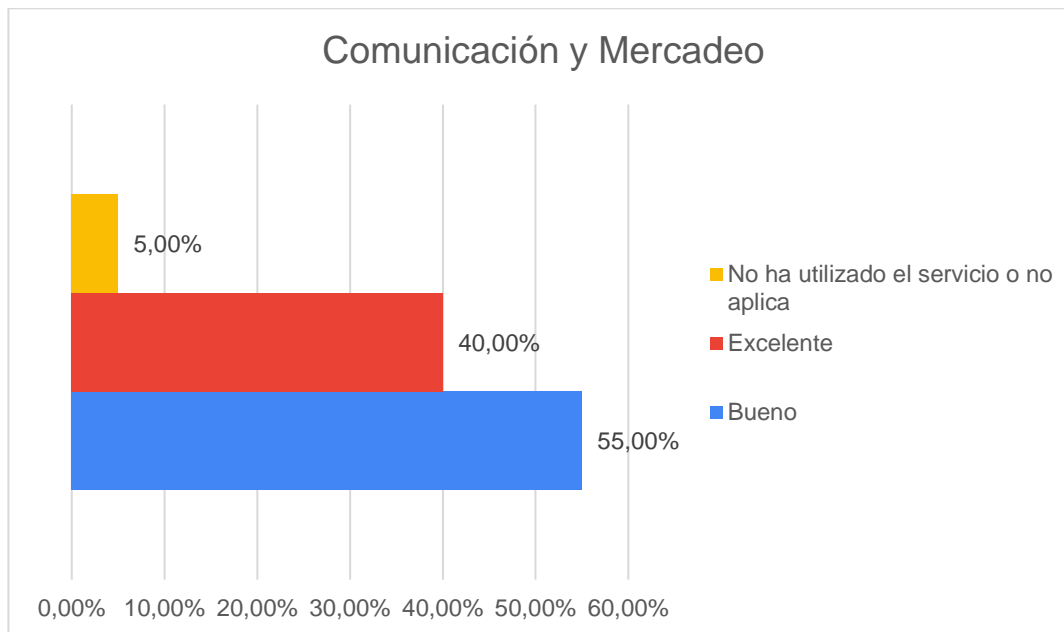
A la pregunta 7 ¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de emprendimiento? El 47,5 (19 funcionarios) excelente; el 37,5% (15 funcionarios) buena; el 15% (6 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica.



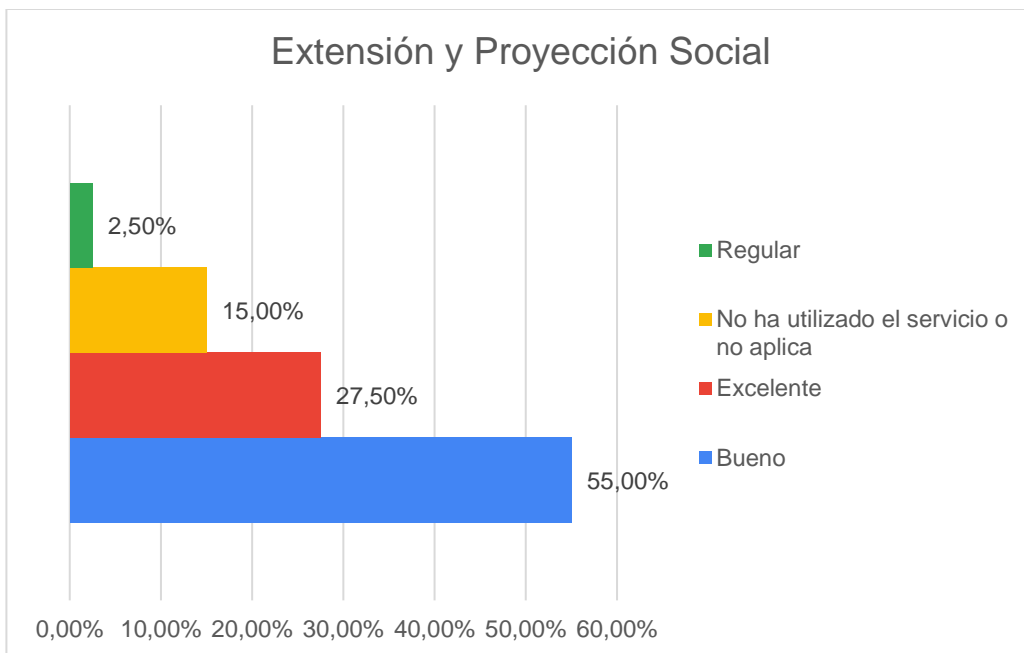
¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina de comunicaciones y mercadeo? el 55% (22 funcionarios) buena; el 40% (16



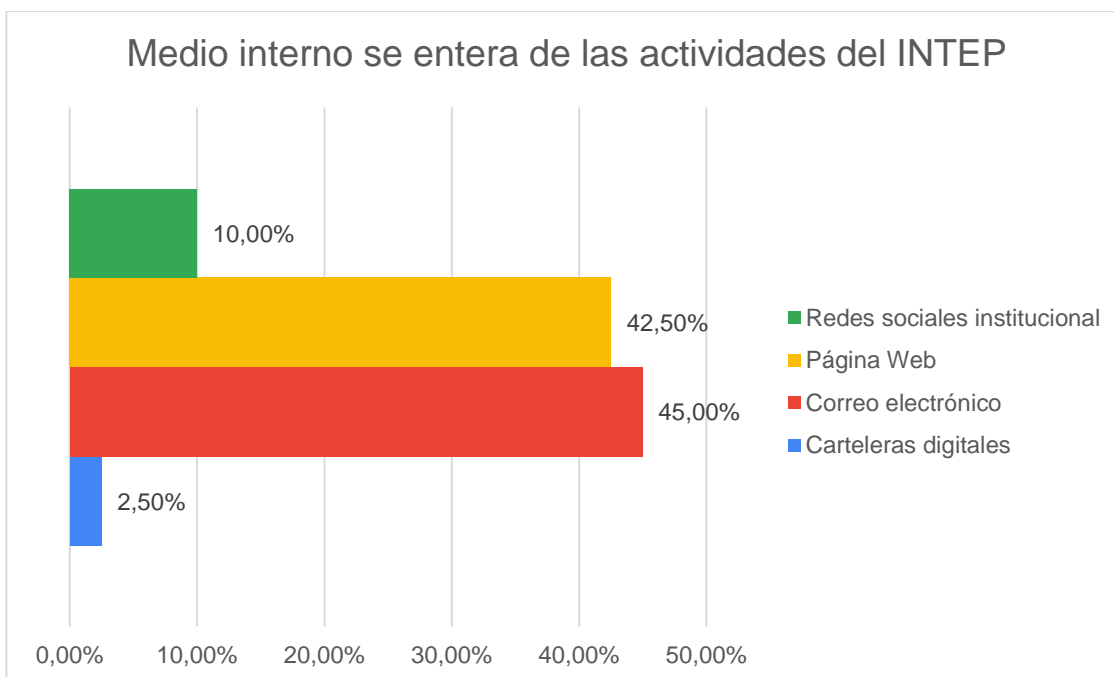
funcionarios) excelente y el 5% (2 funcionarios) dice que no ha utilizado el servicio o no aplica.



¿Cómo considera la labor realizada por parte de la oficina extensión y proyección social? El 55% (22 funcionarios) afirma que la labor realizada por la oficina extensión y proyección es buena; el 27,5% (11 funcionarios) excelente; 15% (6 funcionarios) no ha utilizado el servicio o no aplica y el 2,5% (1 funcionario) regular.

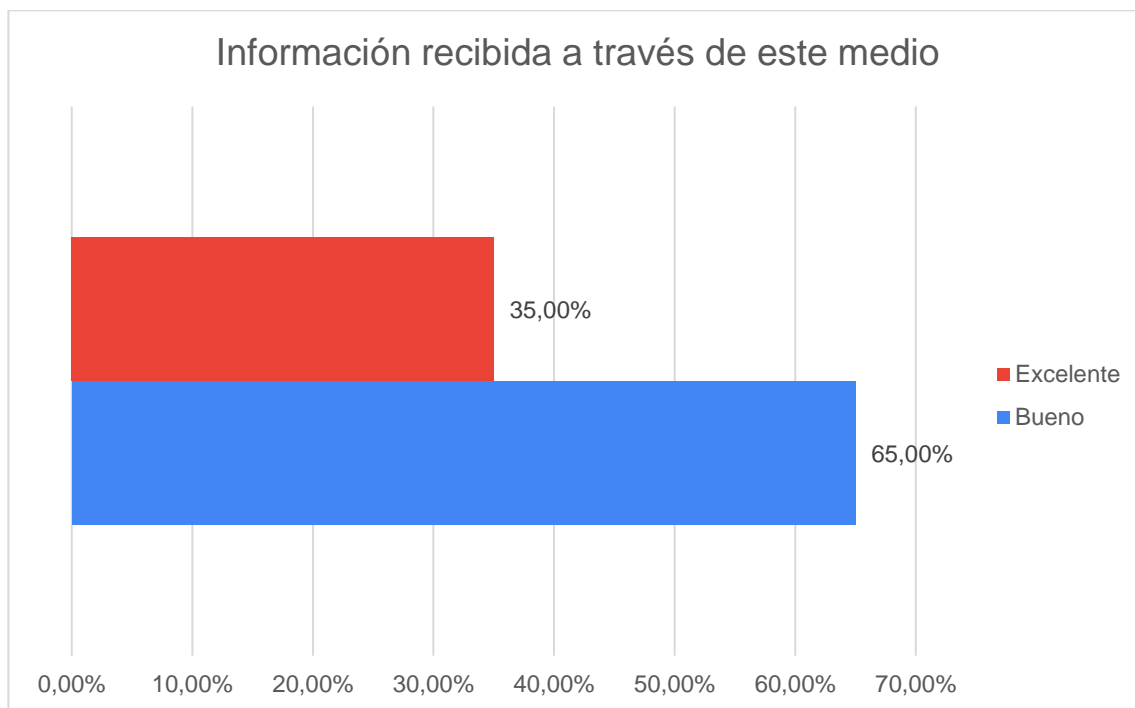


A la pregunta 8 ¿a través de qué medio interno se entera usted de las actividades del INTEP? el 45% (18 funcionarios) el correo electrónico; el 42,5% (17 funcionarios) la página web; el 10% (4 funcionarios) las redes sociales; el 2,5% (1 funcionario) las carteleras digitales.





A la pregunta 9. ¿Cómo evalúa usted la información recibida a través de este medio? 65% (26 funcionarios) buena y el 35% (14 funcionarios) excelente.

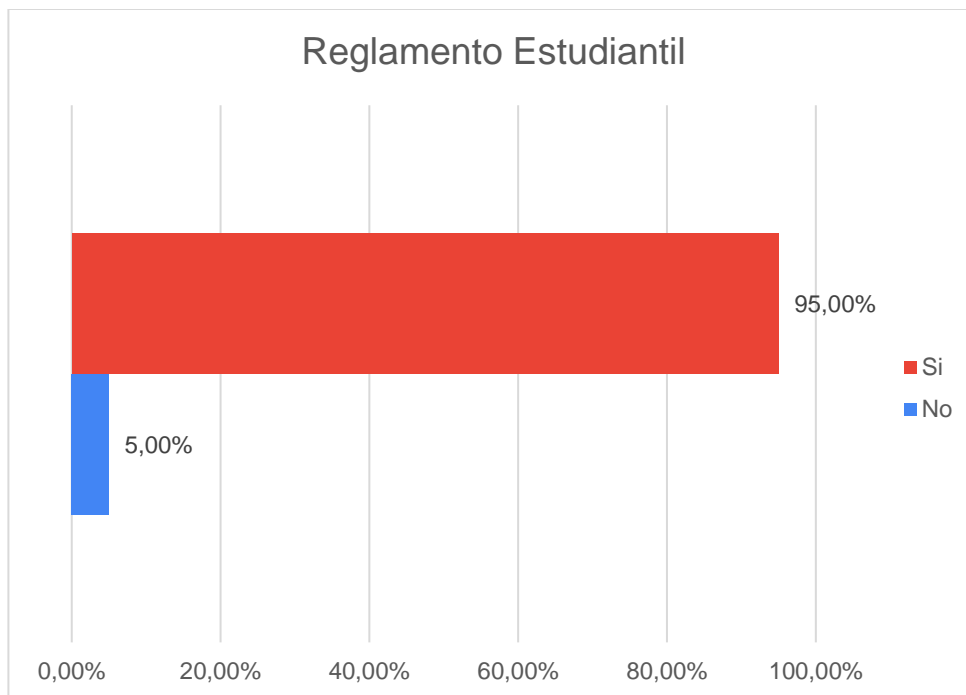


A la pregunta 10. ¿Conoce Reglamento Estudiantil? El 95% (38 funcionarios) si y el 5% (2 funcionarios) no.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0



El 100% de los funcionarios encuestados aceptó los términos de uso y política de confidencialidad.



CONCLUSIONES

Estudiantes

El **69,7%** de los estudiantes considera que las instalaciones físicas se encuentran entre buenas y excelentes.

El **49,4%** de los estudiantes considera que su nivel de satisfacción en cuanto a las salas de sistemas se encuentra entre bueno y excelente.

El **70,1%** de los estudiantes considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente en lo que se refiere a las aulas de clases (sillas, tablero, tv).

El **59,1%** considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente en cuanto a las a los servicios sanitarios.

El **15,5%** asegura que su nivel de satisfacción, en cuanto a los servicios de papelería y fotocopiadora, se encuentra entre bueno y excelente.

El **4,1%** asegura que su nivel de satisfacción en lo que se refiere a los sitios de prácticas empresariales se encuentra entre bueno y excelente.

El **84,9%** de los estudiantes evalúa el servicio que recibe de la Unidad Académica a la cual pertenece se encuentra entre bueno y excelente.

El **78,4%** (333 estudiantes) considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente cuanto al servicio que recibe por parte de Bienestar Institucional.

El **83,5%** (380 estudiantes) considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente en lo que se refiere al servicio que recibe en Registro y Control Académico.

El **32,5%** de los estudiantes ubica al servicio que presta biblioteca entre bueno y excelente.

El **47,1%** de los estudiantes afirma que el servicio que presta Vicerrectoría Académica se encuentra entre bueno y excelente.

El **80,7%** de los estudiantes no ha presentado sugerencias, quejas o reclamos y el 19,3% sí.



El **17,9%** de los estudiantes asegura que recibió una buena respuesta a la sugerencia, queja o reclamo presentado.

El **89,9%** de los estudiantes califica la gestión académica en cuanto a Idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas entre buena y excelente.

El **89%** de los estudiantes califica el cumplimiento del pensum académico entre bueno y excelente.

El **47,1%** de los estudiantes califica las prácticas profesionales académicas como buenas y excelentes.

El **93,2%** de los estudiantes afirma que el conocimiento adquirido en el INTEP es bueno y excelente.

El **61,2%** de los estudiantes afirma que la labor realizada por parte de la oficina de emprendimiento es buena y excelente.

El **48,6%** dice que la labor realizada por la oficina de comunicación y mercadeo es buena y excelente.

El **47,1%** de los estudiantes afirma que el servicio que presta la oficina de extensión y proyección social es buena y excelente.

El 53,8% de los estudiantes asegura que el medio interno a través del cual se entera es el correo electrónico; el 29,7% dice que se entera a través de las redes sociales; el 15,2% asegura que la página web y el 1,3% dice que las carteleras digitales.

El **88,8%** de los estudiantes asegura la información recibida es buena y excelente.

El **76,4%** dice que si conoce el reglamento estudiantil.

El **100%** de los estudiantes encuestados acepto los términos de uso y política de confidencialidad.



Docentes

El **85,5%** de los docentes considera como buenas y excelentes las instalaciones físicas en cuanto a: aseo, ventilación e iluminación.

El **46,2%** de los docentes afirma que el servicio que prestan las salas de computo e internet son se encuentra entre bueno y excelente.

El **79,5%** de los docentes considera que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente en cuanto a las aulas de clases (sillas, tablero, tv).

El **68,6%** de los docentes asegura que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente en cuanto a las a los servicios sanitarios se refiere.

El **23%** de los docentes afirma que los servicios de papelería y fotocopiadora están entre bueno y excelente.

El **37,6%** de los docentes afirma que los sitios de prácticas son buenos buenos y excelentes.

El **96,6%** de los docentes considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente en lo referente a la unidad académica a la cual pertenece.

El **73,5%** de los docentes considera que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente en cuanto al servicio que presta bienestar institucional.

El **84,6%** de los docentes considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente con respecto el servicio que presta la oficina de registro y control académico.

El **56,4%** de los docentes afirma que el servicio que presta biblioteca se encuentra entre bueno y excelente.

El **83,8%** de los docentes asegura que el servicio que presta vicerrectoría académica esta entre bueno y excelente.

El **93,2%** afirma no haber presentado sugerencias, quejas o reclamos, mientras que un **6,8%** asegura si haberlos presentado.

El **94%** de los docentes afirma no haber presentado sugerencias, quejas o reclamos.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

El **83,8%** de los docentes califica la gestión académica en cuanto a idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas entre buena y excelente.

El **87,2%** de los docentes asevera que el cumplimiento del pensum académico como bueno y excelente.

El **87,2%** de los docentes afirma que el servicio de las prácticas profesionales se encuentra entre bueno y excelente.

El **79,5%** de los docentes afirma que el conocimiento adquirido en el INTEP está entre bueno y excelente. Un 47,6%

El **76,1%** de los docentes asegura que la labor realizada por la Oficina de Emprendimiento esta entre buena y excelente.

El **59,8%** de los docentes dice que la labor realizada por la oficina de comunicación y mercadeo se encuentra entre buena y excelente.

El **58,2%** de los docentes dice que la labor realizada por la oficina extensión y proyección se encuentra entre buena y excelente.

El **67,5%** de los docentes afirma que a través del correo electrónico; el **16,2%** las redes sociales; el **15,4%** la página web y el **0,9%** las carteleras digitales.

El **97,4%** de los docentes asegura que la información recibida es buena y excelente.

El **85,5%** de los docentes dice que si conoce el reglamento estudiantil y el **14,5%** no lo conoce.

El **100%** de los docentes encuestados acepto los términos de uso y política de confidencialidad.



Funcionarios Administrativos

97.5% de los administrativos considera entre buenas y excelentes las instalaciones físicas en cuanto a: aseo, ventilación e iluminación.

77,5% de los administrativos considera que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente en lo que se refiere servicio que prestan las salas de cómputo.

80% de los administrativos considera que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente en cuanto a las aulas de clases (sillas, tablero, tv).

90% de los administrativos considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente en cuanto a los servicios sanitarios.

52,5% de los administrativos afirma que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente con respecto a los servicios de papelería y fotocopiadora.

50% de los administrativos asegura que su nivel de satisfacción frente a los sitios de prácticas se encuentra entre bueno y excelente.

60% de los administrativos asegura que su nivel de satisfacción, en cuanto a la unidad académica a la cual pertenece, esta entre bueno y excelente.

85% de los administrativos considera que su nivel de satisfacción se encuentra entre bueno y excelente, en cuanto al servicio que presta bienestar institucional.

82,5% de los administrativos considera que su nivel de satisfacción esta entre bueno y excelente con respecto al servicio que presta la oficina de registro y control académico.

72,5% de los administrativos considera entre bueno y excelente el servicio que presta la biblioteca.

87,5% de los administrativos afirma que el servicio que presta vicerrectoría académica esta entre bueno y excelente.

95% de los funcionarios afirma no haber presentado sugerencias, quejas o reclamos, mientras que un **5%** asegura si haberlos presentado.

15% de los administrativos asegura que recibió una respuesta a la sugerencia, queja o reclamo presentado entre buena y excelente.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

75% califica la gestión académica en cuanto a idoneidad de los docentes en la orientación de las asignaturas entre buena y excelente.

En cuanto al cumplimiento del pensum académico ofrecido por el INTEP, el **60%** de los administrativos asegura que se encuentra entre bueno y excelente.

En cuanto a las prácticas profesionales el **47,5%** califica las prácticas profesionales entre buenas y excelentes.

En cuanto al conocimiento adquirido el **77,5%** de los administrativos afirma que no esta entre bueno y excelente.

77,5 de los administrativos considera que la labor realizada por la oficina de emprendimiento se encuentra entre buena y excelente.

95% de los administrativos afirma que la labor realizada por la oficina de comunicación y mercadeo se encuentra entre buena y excelente.

82,5% de los administrativos afirma que la labor realizada por la oficina extensión y proyección se encuentra entre buena y excelente.

45% de los administrativos afirma que el medio interno a través del cual se entera es el correo electrónico. El **42,5%** se entera a través de la página web; el 10% a través de las redes sociales; el 2,5% las carteleras digitales.

65% de los administrativos asegura que la información recibida es buena; el **35%** excelente.

El **95%** de los administrativos si conoce el reglamento estudiantil; el **5%** no.

El **100%** de los funcionarios encuestados aceptó los términos de uso y política de confidencialidad.



RECOMENDACIONES

Se hace necesario replantear la encuesta de satisfacción de acuerdo con las condiciones institucionales actuales y los diferentes servicios misionales y complementarios.

La información arrojada por la herramienta de investigación debe servir para diseñar e implementar los planes de mejoramiento de los diferentes procesos, como también realizar actividades de monitoreo riguroso a los responsables de los diferentes procesos; realizar evaluación de controles y gestión del riesgo por el jefe de planeación, el jefe de talento humano o quien haga sus veces, supervisores e interventores de contratos o proyectos que permitan alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente, eficaz y efectiva.

De acuerdo con el mapa de procesos (código P01-DC-04, con fecha de 2021-02-02. Versión 01. Página 1 de 1) el P-03 Gestión de Comunicación y Mercadeo, es un Proceso Estratégico que gestiona la información en los niveles internos y externos a través de medios adecuados de comunicación para llegar eficientemente a los grupos de valor, es decir según la quinta dimensión el P-03 administra los canales de información para entregar los resultados de los diferentes formularios a los procesos responsables y cuyo análisis debe ser asumido por los mismos; es así como se debe evaluar periódicamente el talento humano (Primera Dimensión MIPG) el direccionamiento estratégico y la planeación (Segunda Dimensión MIPG) gestión con valores para el resultado (Tercera Dimensión MIPG) y la Evaluación para el resultado (Cuarta Dimensión MIPG).

Es importante resaltar que el cuestionario debe presentar las opciones por las que se clasifican los aspectos evaluados como REGULAR o DEFICIENTE, mediante el despliegue de opciones previamente establecidas, para tener certeza de los aspectos a intervenir para la mejora.