



INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA A LA OFICINA DE GESTIÓN HUMANA

www.infotephvg.edu.co

   @infotephvg  Infotep Ciénaga



INTRODUCCIÓN

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la IES INFOTEP HVG, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

El presente informe analiza las respuestas obtenidas en la encuesta diseñada para evaluar la gestión de la Oficina de Gestión Humana de la IES INFOTEP; este instrumento busca medir el desempeño en áreas clave como atención al usuario, profesionalismo, claridad en la información, tiempos de respuesta y satisfacción general de los servicios ofrecidos.

La información recopilada permitirá realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios que acceden a los tramites y servicios brindados en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativa en referencia a los servicios que ofrece la dependencia, e identificar fortalezas y áreas de mejora para optimizar la experiencia de los colaboradores con el área de Gestión Humana.

La encuesta de satisfacción es un instrumento que precisamente permite identificar situaciones por mejorar en la prestación de servicios y en la atención a los usuarios, así mismo puede interpretarse como una manera de hacer seguimiento al desempeño de los procesos a partir de las estrategias de servicio y de atención que se implementen en estos.

OBJETIVO

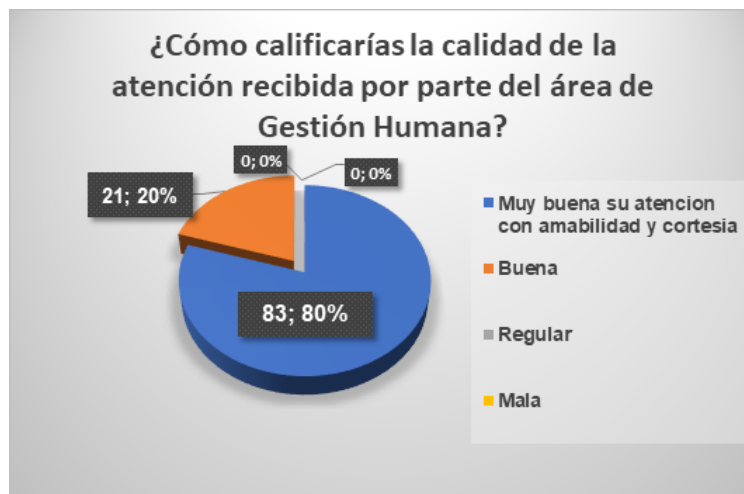
El objetivo de este análisis es comprender las percepciones y expectativas de los encuestados sobre los servicios de la Oficina de Gestión Humana, identificar tendencias en las respuestas, y proponer recomendaciones estratégicas que fortalezcan la calidad del servicio ofrecido, alineadas con los valores y objetivos institucionales de INFOTEP.

RESUMEN DE RESULTADOS

La divulgación de la encuesta se realizó de manera virtual a toda la personal profesoral, administrativo sin importar el tipo de vinculación y contratistas de la institución, a través de los canales de comunicación dispuestos por ésta. En ella participaron un total de 104 trabajadores. Cabe resaltar que la encuesta se puede responder de forma anónima.

Es importante resaltar que las respuestas de esta encuesta para los ítems 7, 8 y 9 fueron asociados en este informe en el ítem 7 por la estrecha relación que guardan dichas preguntas entre sí.

1 Calidad de Atención:



- **Tendencias Positivas:** La mayoría de los encuestados evaluó la calidad de la atención como **"Muy buena su atención con amabilidad y cortesía" o "Excelente"**, lo que refleja un alto nivel de satisfacción.
- **Aspectos a Considerar:** Aunque minoritarios, algunos casos calificaron la atención como **"Regular"**, indicando áreas puntuales que pueden necesitar ajuste.

2 Amabilidad y Profesionalismo:



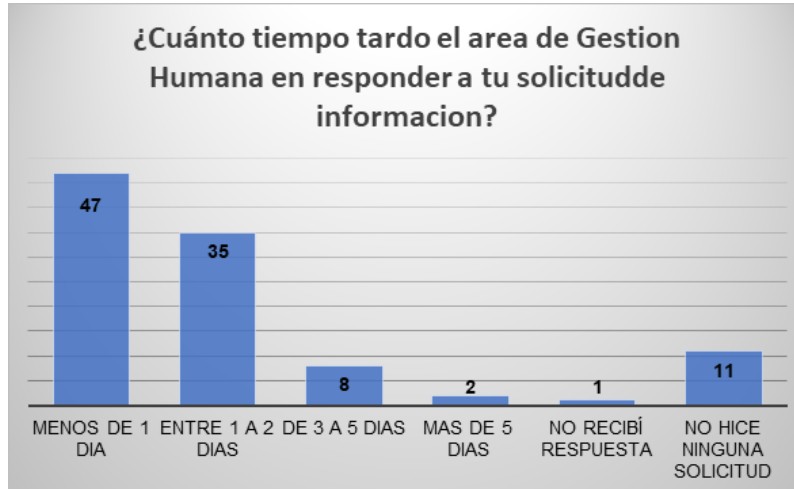
- **Resultados Predominantes:** La gran mayoría de los encuestados se mostró **"Totalmente de acuerdo"** con que el personal **fue amable y profesional**, consolidando esta dimensión como una fortaleza del área.
- **Oportunidades:** Mantener este estándar como un diferenciador clave en la atención.

3 Claridad y Utilidad de la Información:

- **Percepción Global:** Las respuestas muestran una fuerte aceptación de la claridad de la información, con múltiples menciones a **"Muy clara y útil"**.
- **Recomendaciones:** Profundizar en la retroalimentación para aquellos casos donde las respuestas fueron menos categóricas, como **"Clara y útil"**, para garantizar un estándar uniforme.

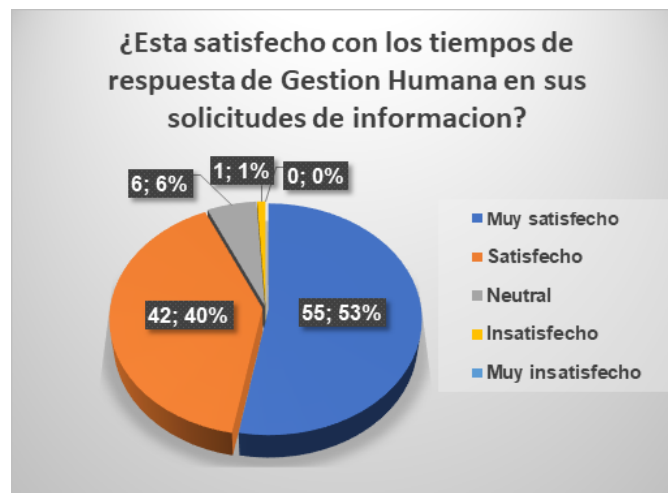


4 Tiempos de Respuesta:



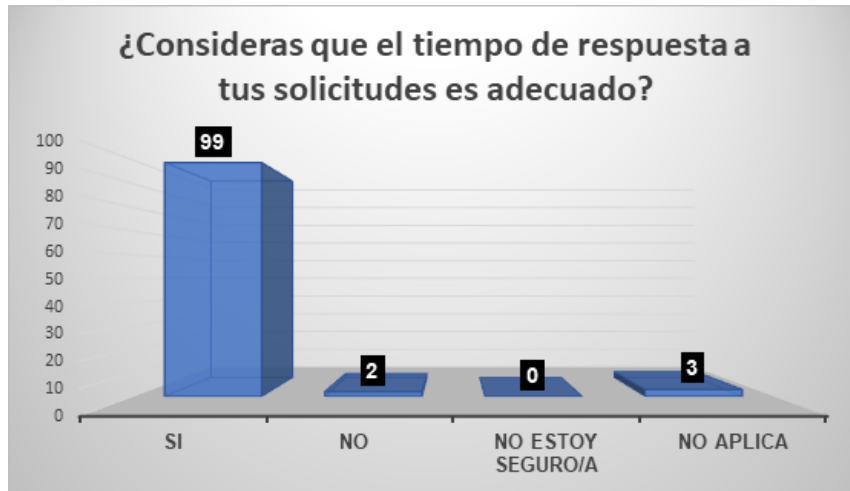
- **Rapidez Destacada:** La mayoría de los encuestados experimentó tiempos de respuesta de **"Menos de 1 día" o "1 a 2 días"**, reflejando un sistema eficiente.
- **Percepción de Satisfacción:** Más del 80% expresó sentirse **"Muy satisfecho" o "Satisfecho"** con los tiempos de respuesta.

5 Resolución Efectiva de Solicitudes:



- **Percepción Global:** Las respuestas muestran una fuerte aceptación de la claridad de la información, con múltiples menciones a **"Muy clara y útil"**.
- **Recomendaciones:** Profundizar en la retroalimentación para aquellos casos donde las respuestas fueron menos categóricas, como **"Clara y útil"**, para garantizar un estándar uniforme.

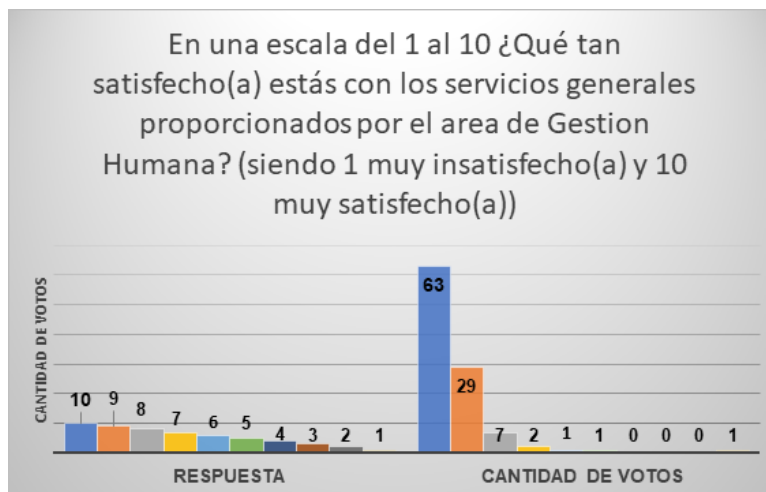
6 Disponibilidad:



- **Percepción Global:** Las respuestas calificaron predominantemente como **"Excelente"** la disponibilidad del área para atender consultas por diferentes canales (correo, teléfono o presencial).
- **Acción Sugerida:** Fomentar canales de comunicación efectivos para mantener y mejorar esta percepción.

7 Satisfacción General (Escala del 1 al 10):

- **Calificaciones Más Frecuentes:** Las puntuaciones de 9 y 10 dominaron los resultados, con un promedio general elevado.
- **Áreas de Atención:** Casos con puntuaciones menores a 8 deben ser analizados para identificar las razones detrás de estas percepciones y diseñar estrategias para abordarlas.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Fortalezas Identificadas:

- La atención amable y profesional, la rapidez en los tiempos de respuesta y la claridad en la comunicación se destacan como fortalezas principales.
- Estos elementos son fundamentales para consolidar la percepción positiva del área de Gestión Humana dentro de INFOTEP.

2. Áreas de Mejora:

- Aunque en menor proporción, las respuestas menos favorables ofrecen pistas valiosas para mejorar la uniformidad en la experiencia del usuario.
- Profundizar en los casos donde las solicitudes no fueron completamente resueltas o donde la calificación general fue baja.

3. Recomendaciones Estratégicas:

- Capacitación y Seguimiento: Reforzar las competencias del personal en áreas donde se identificaron brechas, garantizando la consistencia en la calidad del servicio.
- Optimización de Procesos: Revisar y ajustar los procedimientos internos para asegurar que todas las solicitudes sean resueltas de manera efectiva y oportuna.
- Monitoreo Continuo: Implementar evaluaciones regulares para medir la percepción de los servicios y ajustar estrategias en función de los resultados.
- Retroalimentación Activa: Crear espacios para que los colaboradores puedan expresar sus necesidades y sugerencias de mejora.