



INFORME PERCEPCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

PLANEACIÓN

Fecha de elaboración: Cali, enero, 2024

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y cambiante panorama de la educación superior, la calidad del servicio ofrecido por las instituciones públicas desempeña un papel fundamental en la experiencia de los ciudadanos, quienes son los beneficiarios directos de los programas académicos y los servicios administrativos. El presente informe se centra en analizar y evaluar la percepción del servicio al ciudadano en INTENALCO Educación Superior, una entidad comprometida con la excelencia académica y el desarrollo integral de sus estudiantes.

La importancia de comprender la percepción del servicio al ciudadano radica en su capacidad para influir en la satisfacción, lealtad y opinión pública sobre la institución. Este informe busca proporcionar una visión holística de cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios, identificando áreas de éxito y oportunidades de mejora. A través de este análisis, se pretende fortalecer la relación entre la institución y la comunidad educativa, contribuyendo así al fortalecimiento de la misión educativa y al logro de sus objetivos estratégicos.

El informe se estructura en base a un enfoque integral, que abarca desde la percepción de los procesos administrativos hasta la calidad educativa, con el fin de ofrecer una visión completa de la experiencia del ciudadano en INTENALCO. Los resultados obtenidos proporcionarán información valiosa para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que promuevan la mejora continua en la prestación de servicios.

OBJETIVO

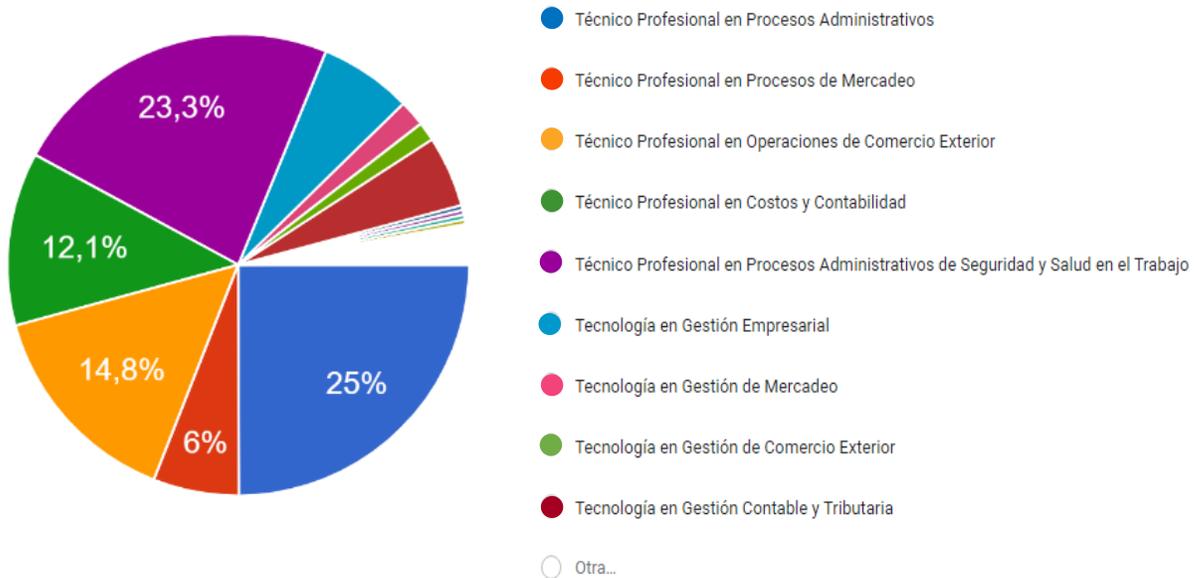
Evaluar la percepción del servicio al ciudadano en INTENALCO Educación Superior, a través de encuestas, con el fin de identificar oportunidades de mejora orientadas a fomentar la satisfacción y fortalecer la relación entre la institución y la comunidad educativa.

METODOLOGÍA

Con el fin de conocer la percepción del servicio al ciudadano se aplicó una encuesta por medio de un formulario de Google forms, en el cual se obtuvieron 600 evaluaciones.

RESULTADOS

➤ **Pregunta:** Seleccione el programa académico al que pertenece.



El 25% de los participantes pertenecen al programa técnico profesional en procesos administrativos, seguido del 23.3% que pertenecen al programa técnico profesional en procesos administrativos de seguridad y salud en el trabajo, 14.8% al programa técnico profesional en operaciones de comercio exterior, 12.1% técnico profesional en costos y contabilidad y 6% en técnico profesional en procesos de mercadeo y tecnología en gestión empresarial. En resumen, más del 80% de los participantes de la encuesta pertenecen a los programas técnicos y tecnológicos ofertados por la institución, el otro 20% de participantes son de los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano.

➤ **Pregunta:** ¿La Institución aplica adecuadamente el reglamento estudiantil con respecto a la admisión y permanencia de los estudiantes?



El 55.1% de los estudiantes manifiestan estar de acuerdo con la forma en como la institución aplica el reglamento estudiantil respecto a la admisión y permanencia de los estudiantes, el 32.9% manifiestan estar muy de acuerdo, el 6.2% manifiesta no tener conocimiento del reglamento estudiantil y el 5.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo, solo el 0.6% manifestaron estar en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿El reglamento estudiantil regula las relaciones de convivencia, disciplinarias y académico-administrativas entre estudiantes de INTENALCO?



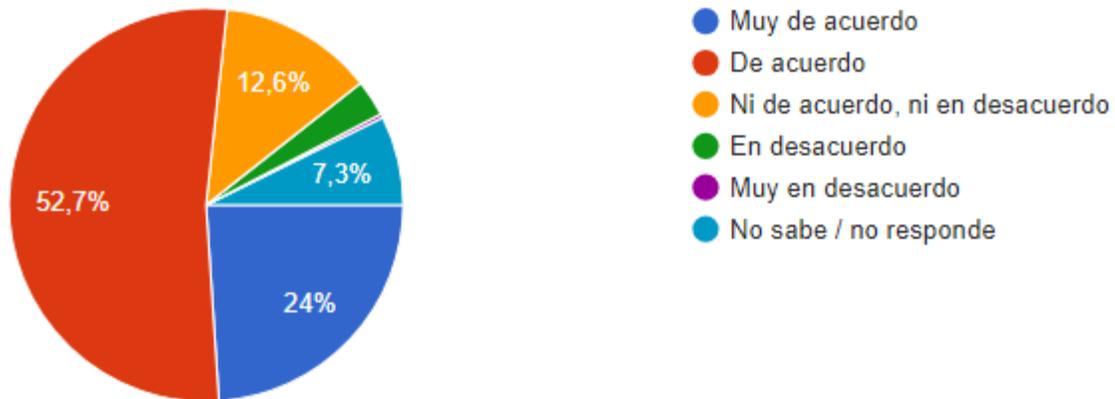
En cuanto a la percepción de los estudiantes de si el reglamento estudiantil permite regular las relaciones de convivencia, disciplinarias y académico administrativas entre los estudiantes, el 55.1% aseguran estar de acuerdo, el 29% muy de acuerdo, el 7% ni acuerdo, ni en desacuerdo, 6.8% no conoce el reglamento estudiantil y tan solo el 1.7% indican estar en desacuerdo y el 0.5% muy en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿El reglamento estudiantil está publicado en folletos, página web y otros medios?



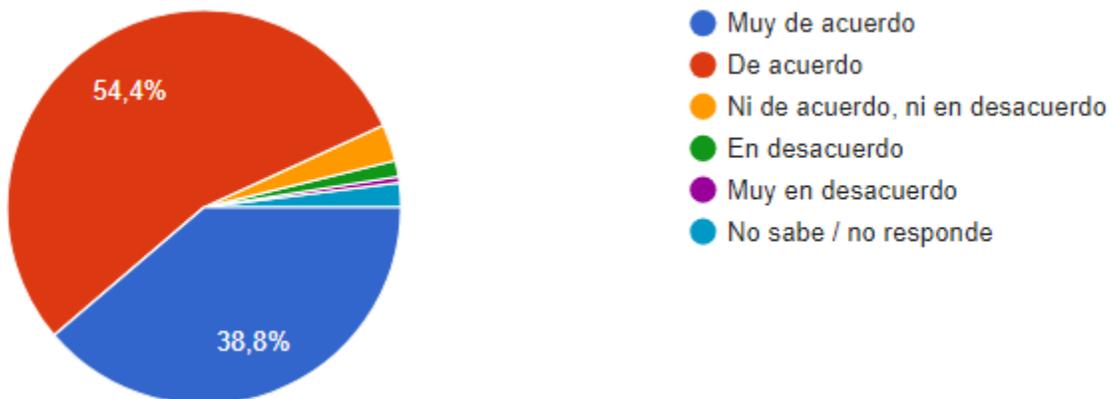
En la pregunta sobre si los estudiantes conocen si el reglamento estudiantil se encuentra publicado por diferentes medios de comunicación manifiesta el 50.4% estar de acuerdo, el 29.6% muy de acuerdo, 9.2% manifiestan no conocer el reglamento, el 8.5% no esta de acuerdo ni en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿Los criterios y las estrategias de ingreso, transferencia externa y movilidad son claros?



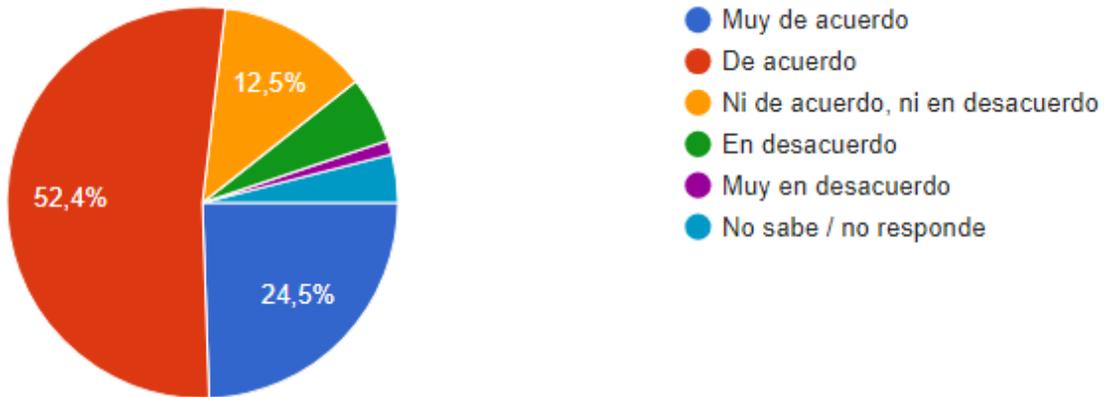
El 52.7% de los estudiantes encuestados manifiestan estar de acuerdo con que Los criterios y las estrategias de ingreso, transferencia externa y movilidad son claros, el 24% esta muy de acuerdo, 12.6% no esta de acuerdo ni en desacuerdo y el 7.3% no sabe, no responde.

- **Pregunta:** ¿Para ser estudiante de INTENALCO debo seguir 4 momentos: inscripción, selección, admisión y matricula?



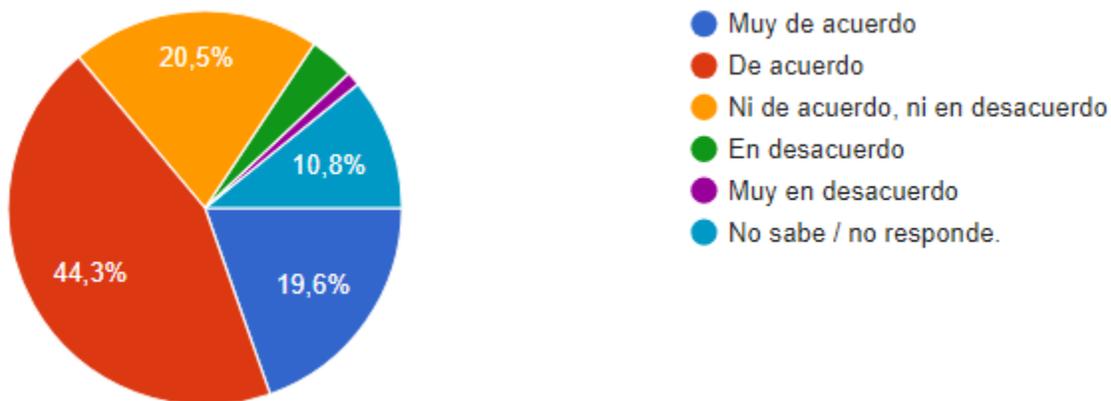
Mas del 90% de estudiantes manifiestan estar de acuerdo con que los 4 momentos que deben pasar para ser estudiantes de INTENALCO son: inscripción, selección, admisión y matricula, solo el 2% manifiestan no conocer el proceso que siguieron para ser estudiantes de INTENALCO.

- **Pregunta:** ¿La institución brinda a los estudiantes retroalimentación de la evaluación?



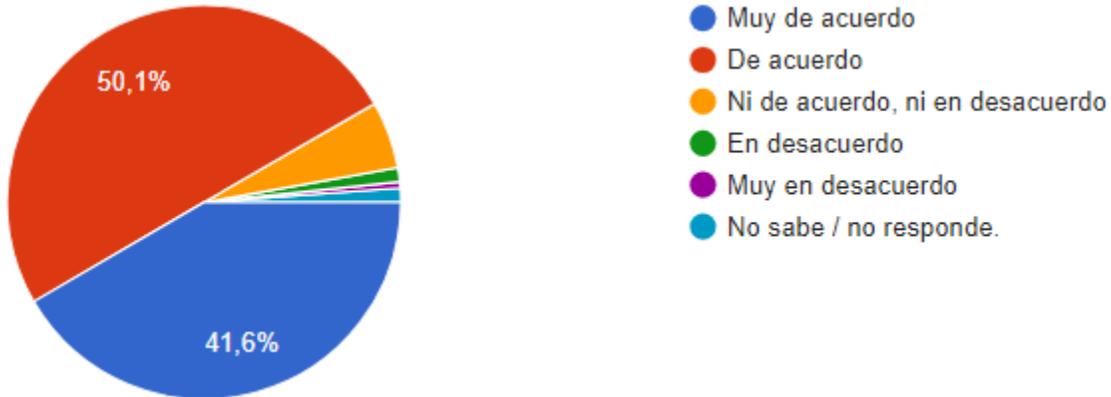
Más del 70% de los estudiantes manifiestan que la institución sí brinda a los estudiantes retroalimentación de la evaluación, el 12,5% no está de acuerdo o en desacuerdo, el 5,5% considera que la institución no brinda a los estudiantes retroalimentación de la evaluación y el 4% no sabe/no responde.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO ofrece espacios de participación a profesores, estudiantes y egresados en la toma de decisiones?



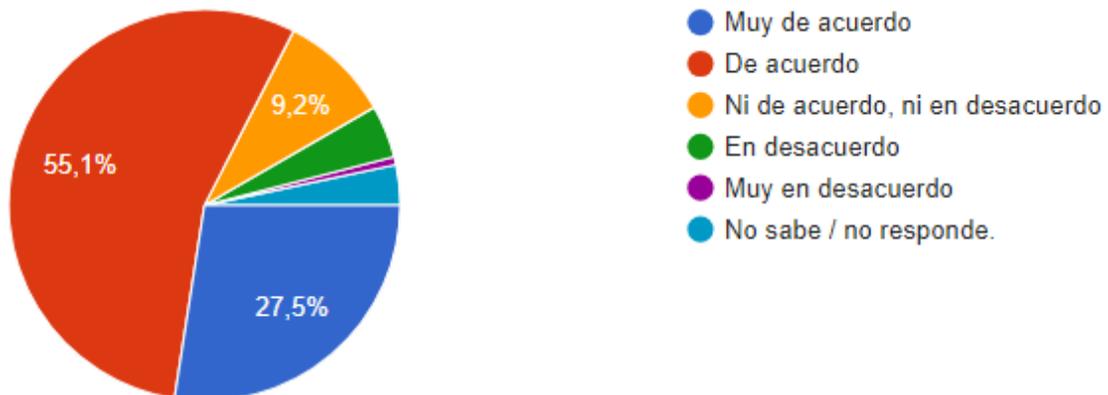
Para la pregunta sobre si INTENALCO ofrece espacios de participación a profesores, estudiantes y egresados en la toma de decisiones, el 44,3% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo, el 19,6% muy de acuerdo, el 20,5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 10,8% manifiesta no saberlo.

- **Pregunta:** ¿La Institución cuenta con mecanismos de comunicación como la página web que permiten transmitir la información de manera efectiva a la comunidad académica?



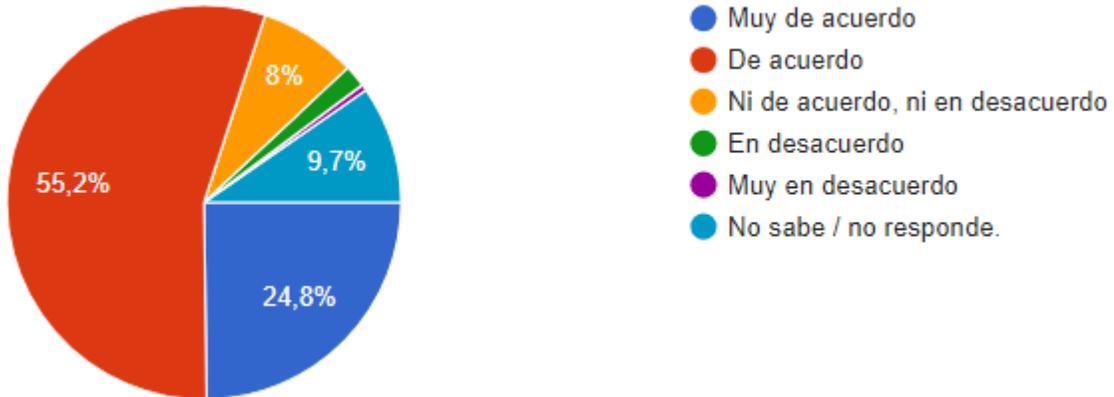
El 50.1% y 41.6% de los estudiantes consideran estar de acuerdo y muy de acuerdo (respectivamente) con que la página web como mecanismo de comunicación permiten transmitir la información de manera efectiva a la comunidad académica. Tan solo el 8.3% no están de acuerdo, no tienen una opinión al respecto o no saben/no responden.

- **Pregunta:** ¿Las estrategias y herramientas de comunicación disponibles para la comunidad facilitan la interacción oportuna entre estudiantes, profesores y personal administrativo?



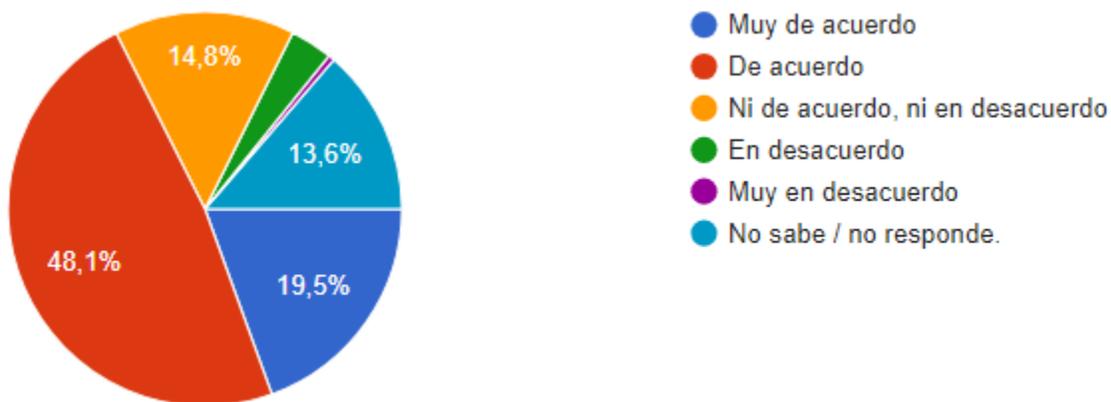
Más del 80% de los estudiantes consideran que las herramientas de comunicación disponibles para la comunidad facilitan la interacción oportuna entre estudiantes, profesores y personal administrativo, el 5% consideran lo contrario y el otro 15% restante no sabe/no responde o no tienen una opinión sobre si las herramientas de comunicación faciliten la interacción oportuna entre la comunidad educativa.

- **Pregunta:** ¿La institución publica las políticas institucionales en la página web para conocimiento de la comunidad?



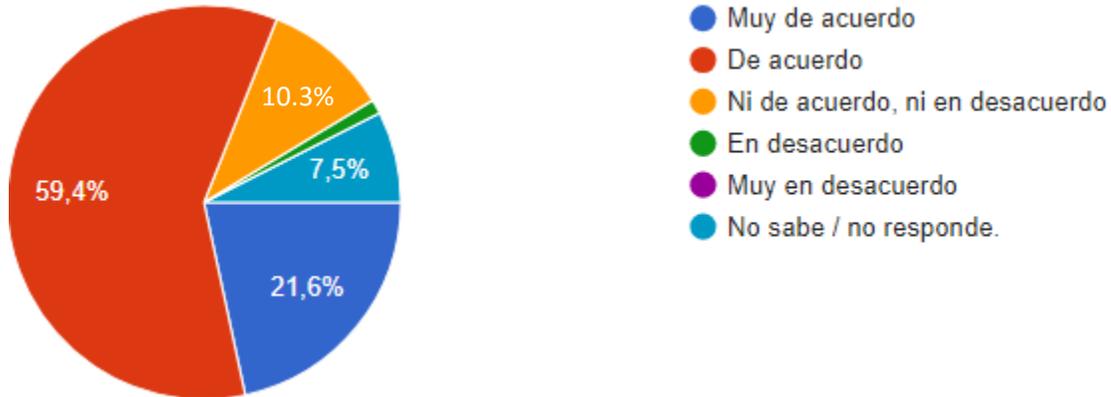
En cuanto a la pregunta de si la institución publica las políticas institucionales en la página web para conocimiento de la comunidad, el 55.2% y 24.8% manifiestan estar “de acuerdo” y “muy de acuerdo” (respectivamente), el 9.7% no sabe / no responde.

- **Pregunta:** ¿La institución toma en cuenta los aportes y sugerencias de la comunidad en búsqueda de la mejora continua en la renovación de sus políticas, formulación de nuevos programas y estrategias, entre otros?



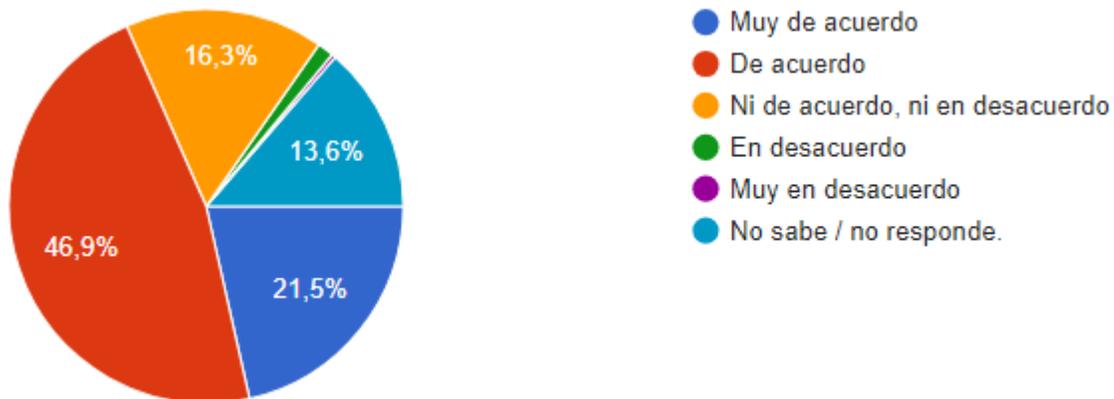
El 48.1% de los estudiantes consideran estar de acuerdo con que la institución toma en cuenta los aportes y sugerencias de la comunidad en búsqueda de la mejora continua en la renovación de sus políticas, formulación de nuevos programas y estrategias, entre otros, el 19.5% muy de acuerdo, el 14.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.6% no sabe / no responde y el 3.5% están en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿El proyecto educativo institucional se materializa en una formación integral e idónea?



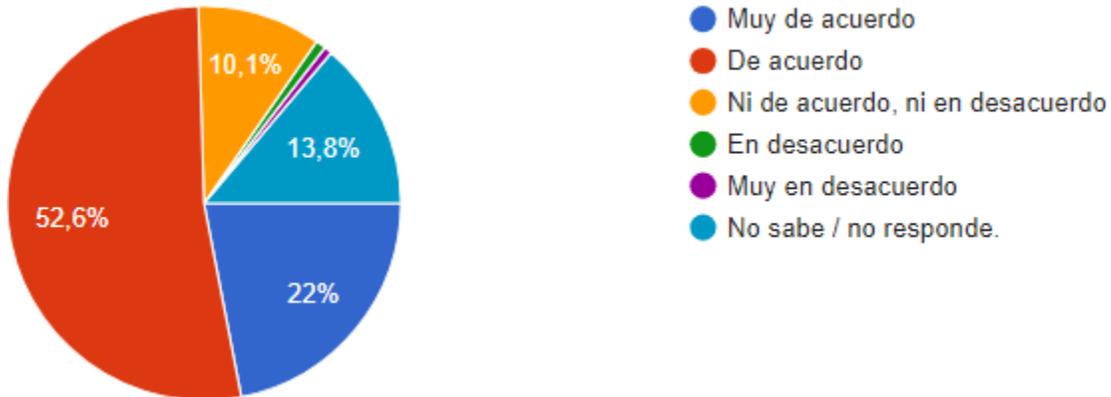
El 81% de los estudiantes consideran que el proyecto educativo institucional se materializa en una formación integral e idónea, mientras que el 10.3% no está de acuerdo, ni en desacuerdo y el 7.5% no sabe / no responde.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO incentiva la vinculación de los profesores a la actividad investigativa?



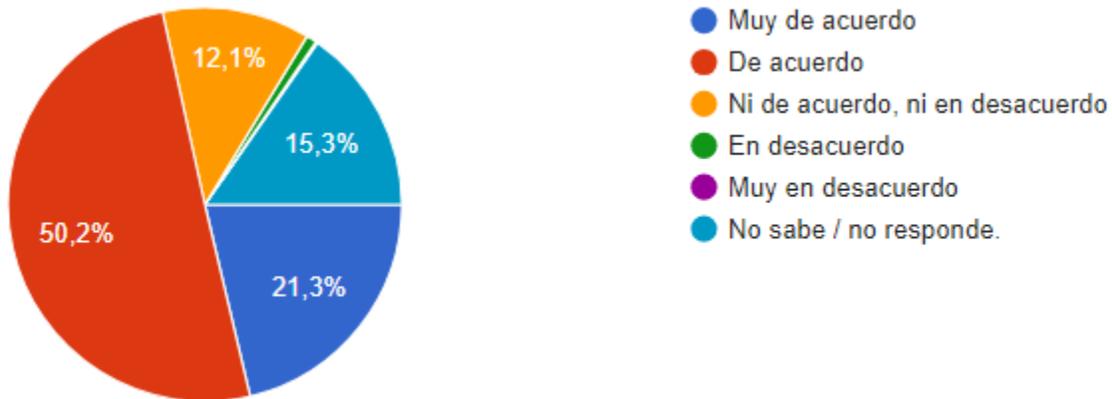
Para la pregunta de si INTENALCO incentiva la vinculación de los profesores a la actividad investigativa, mas del 60% de los estudiantes manifiestan que si (de acuerdo o muy de acuerdo) mientras que casi le 30% de los estudiantes manifiestan no saberlo (ni de acuerdo, ni en desacuerdo; no sabe / no responde).

- **Pregunta:** ¿La institución cuenta con políticas, convenios y actividades de cooperación e internacionalización institucional?



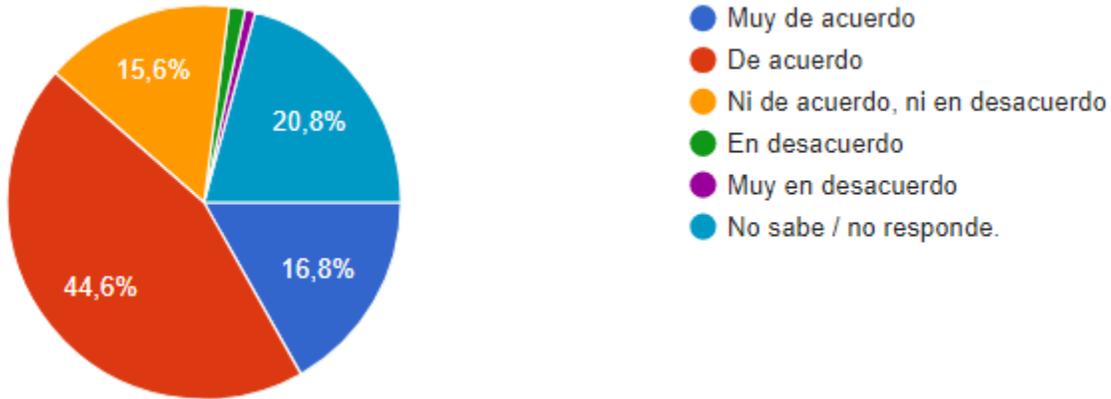
Un poco más del 70% de los estudiantes indican que INTENALCO si cuenta con políticas, convenios y actividades de cooperación e internacionalización institucional, mientras que el 23.9% manifiestan no conocer si la institución cuenta con esto. Solo el 1.5% manifiesta que la institución no cuenta con estos aspectos.

- **Pregunta:** ¿La institución permite la participación de estudiantes, profesores, administrativo y egresados en programas y actividades de extensión?



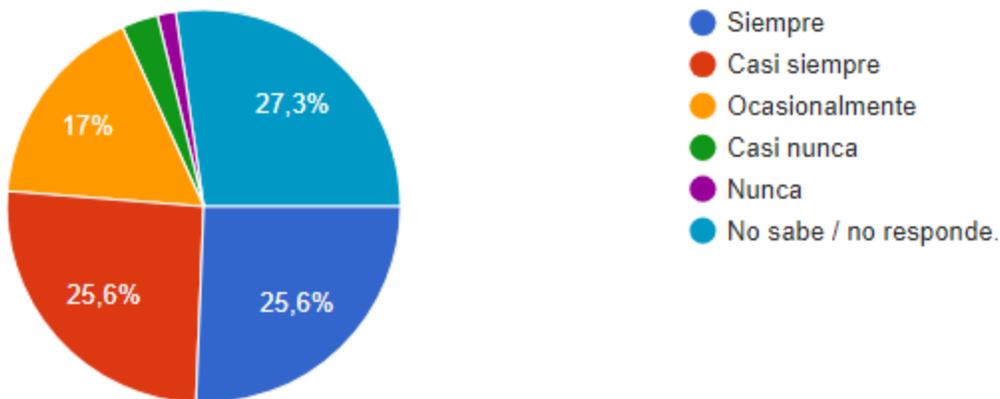
El 71.5% manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo con que la institución si permite la participación de estudiantes, profesores, administrativo y egresados en programas y actividades de extensión, el 27.4 manifiestan no saberlo y solo el 0.8% manifiestan que no lo permite.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO promueve la movilidad nacional e internacional de los profesores frente a las necesidades institucionales?



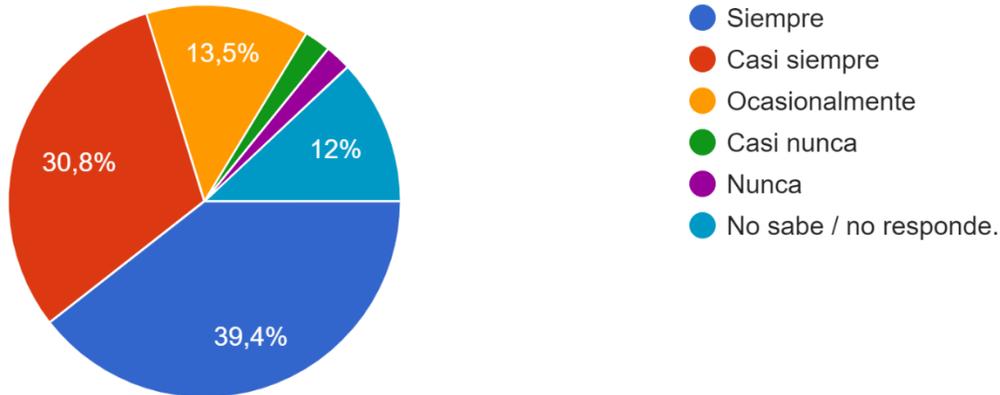
En cuanto a la pregunta de si INTENALCO promueve la movilidad nacional e internacional de los profesores frente a las necesidades institucionales el 61.4% responden que sí, mientras que el 36.4% manifiestan no saberlo y el 2.1% responden que no.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO realiza ejercicios de rendición de cuentas para que la comunidad conozca de primera mano la gestión que se realiza?



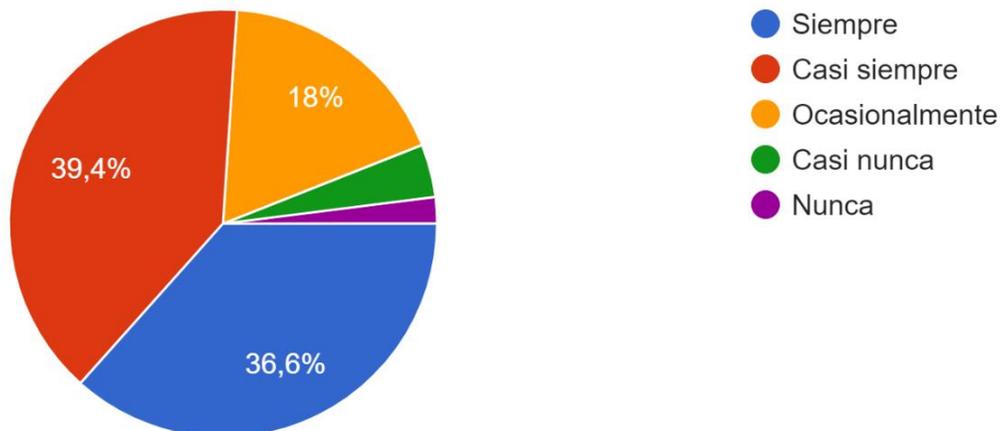
El 25.6% de los estudiantes manifiestan que la institución “siempre” realiza ejercicios de rendición de cuentas para que la comunidad conozca de primera mano la gestión que se realiza, el otro 25.6% manifiestan que “casi siempre”, el 27.3% manifiesta no saberlo, el 17% considera que ocasionalmente, solo el 3% manifiesta que “nunca” y el 1.5% “casi nunca”.

- **Pregunta:** ¿Los estudiantes participan en los procesos de autoevaluación que realiza INTENALCO?



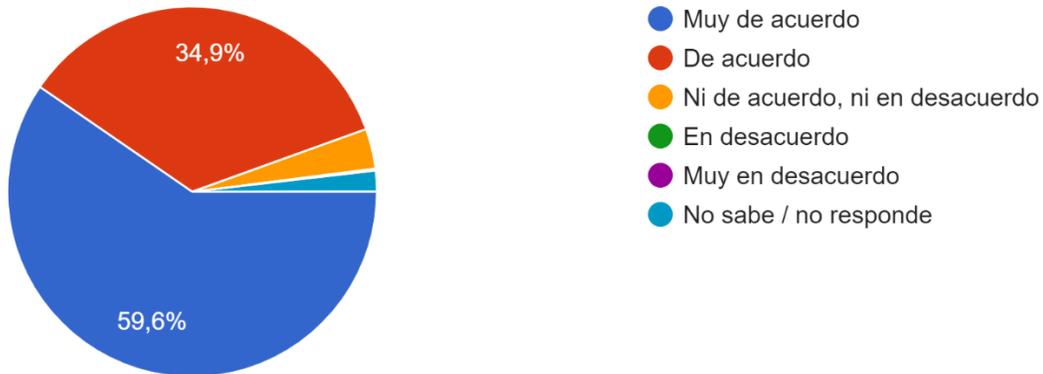
La mayoría de los estudiantes participan de los procesos de autoevaluación que realiza INTENALCO, siendo representados por el 39,4% con siempre seguido del 30,8% con casi siempre. En una menor proporción participan de esta actividad, (13,5% ocasionalmente y 12% no sabe /no responde).

- **Pregunta:** ¿INTENALCO divulga, e implementa políticas institucionales que promuevan la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento?



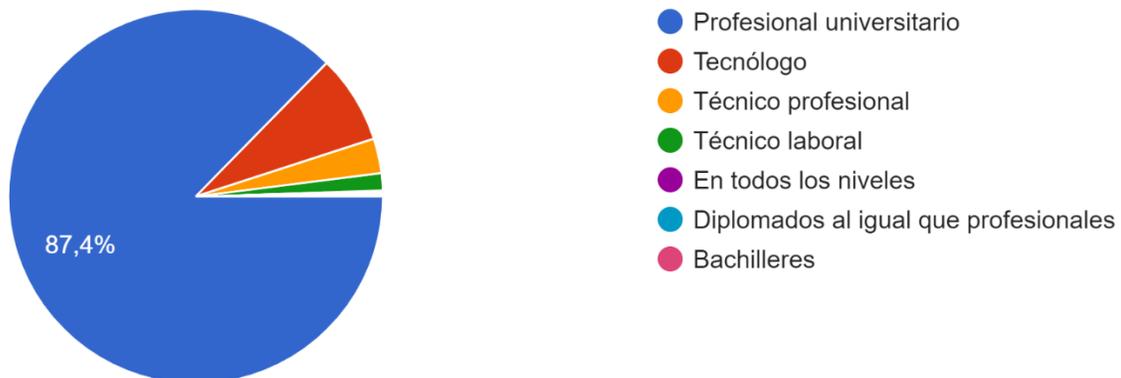
En un 36,6% (siempre) y 39,4% (casi siempre) INTENALCO divulga, e implementa políticas institucionales que promuevan la autoevaluación, la autorregulación y el mejoramiento; un 18% respondieron ocasionalmente y un 6% respondió entre casi nunca y nunca.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO debería incluir en su nuevo plan de desarrollo la creación de nuevos programas académicos?



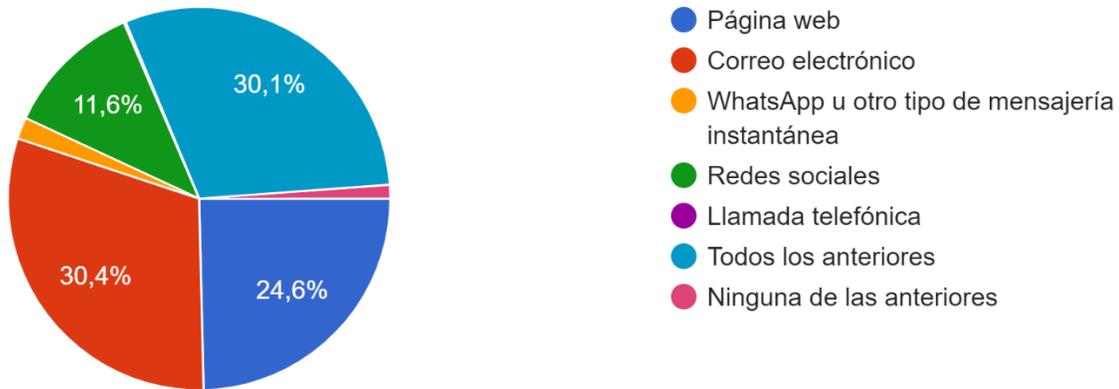
De acuerdo a la grafica anterior, se puede observar que el 94,5% de los estudiantes respondieron que están de acuerdo en que INTENALCO debe incluir en su nuevo plan de desarrollo la creación de nuevos programas académicos, estando de este porcentaje el 59,6% de las personas muy de acuerdo con este aspecto. Se puede inferir que la implementación de estos nuevos programas representa una oportunidad para expandir la cobertura educativa, brindando a los jóvenes mayores posibilidades de acceder a la educación superior, con una oferta académica más amplia.

- **Pregunta:** Los nuevos programas académicos deben ser de nivel:



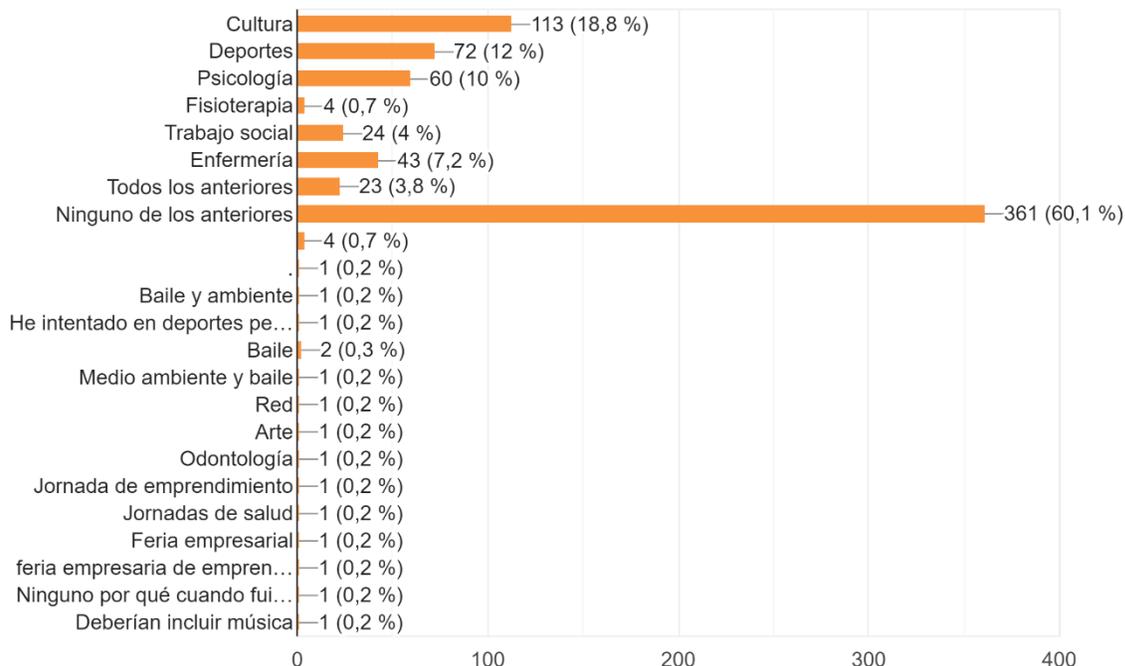
Complementario con la pregunta anterior, se observa que el 87,4% quieren que los programas académicos sean de nivel profesional universitario, un 7,7% de nivel tecnólogo, un 3% técnico profesional y un 1,5% de técnico laboral.

- **Pregunta:** La institución brinda información de los programas, servicios y actividades de bienestar institucional a través de los siguientes medios.



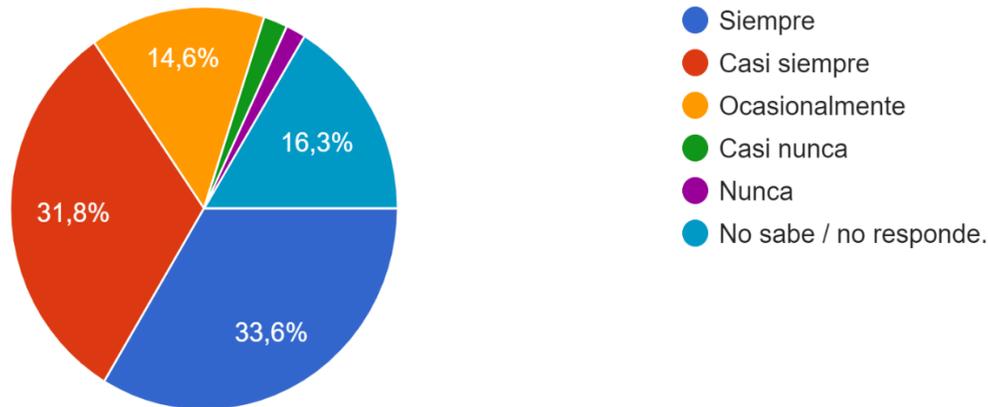
Principalmente, la institución brinda información de los programas, servicios y actividades de bienestar institucional, a través del correo electrónico con un 30.4%, seguido de la página web con un 24.6%, 11.6% redes sociales y en una menor proporción a través de whatsapp o llamada telefónica. No obstante, el 30.1% recibe la información por medio de los diferentes medios relacionados a la pregunta.

- **Pregunta:** Indique los servicios de bienestar en los cuales ha participado:



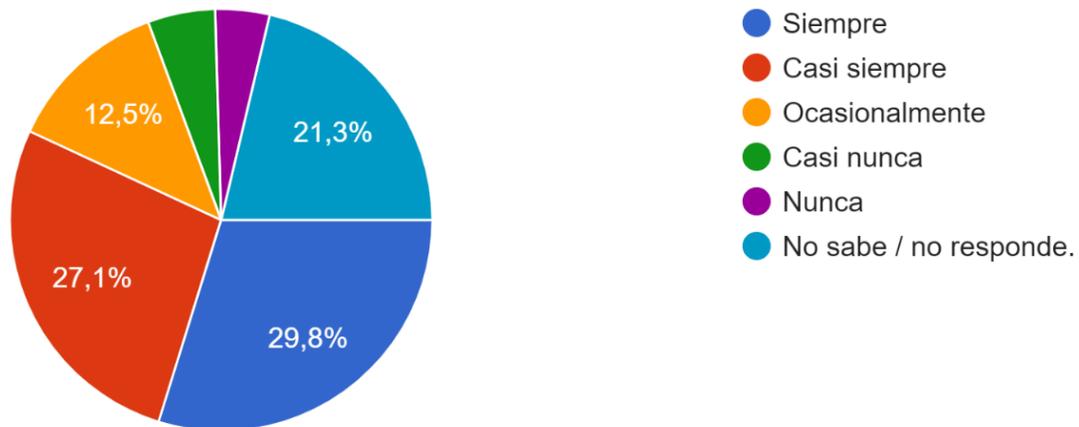
Algunos estudiantes han participado de diferentes servicios de bienestar entre ellos cultura, deportes, psicología, trabajo social, enfermería, el 3.8% afirma haber participado de todos los servicios de bienestar y el 60.1% de ninguna, este último posiblemente porque no le interesan las actividades, no tienen tiempo, tienen otras actividades curriculares fuera de la institución, trabajan, entre otras causas que influyen en este porcentaje.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO aplica mecanismos de divulgación e implementación de los programas de bienestar orientados a la prevención de la deserción de los estudiantes?



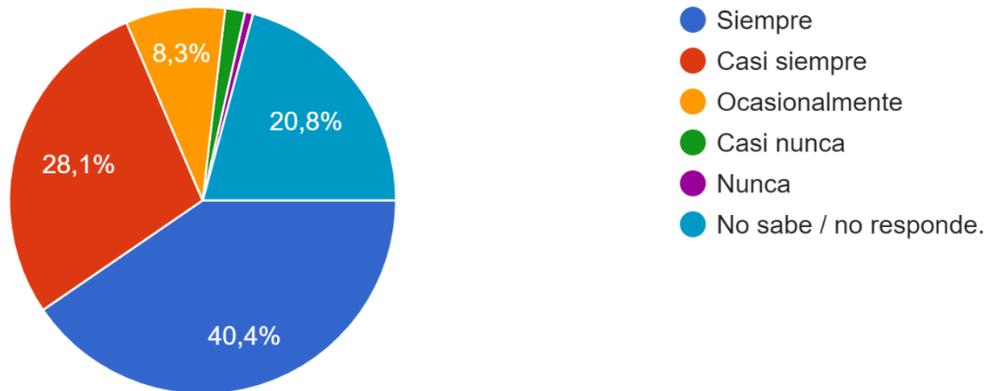
INTENALCO aplica mecanismos de divulgación e implementación de los programas de bienestar orientados a la prevención de la deserción de los estudiantes siempre en un 33.6%, casi siempre en un 31.8%, ocasionalmente en un 14.6% y un 16.3% no sabe/ no responde.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO divulga información relacionada con la promoción de la graduación de los estudiantes?



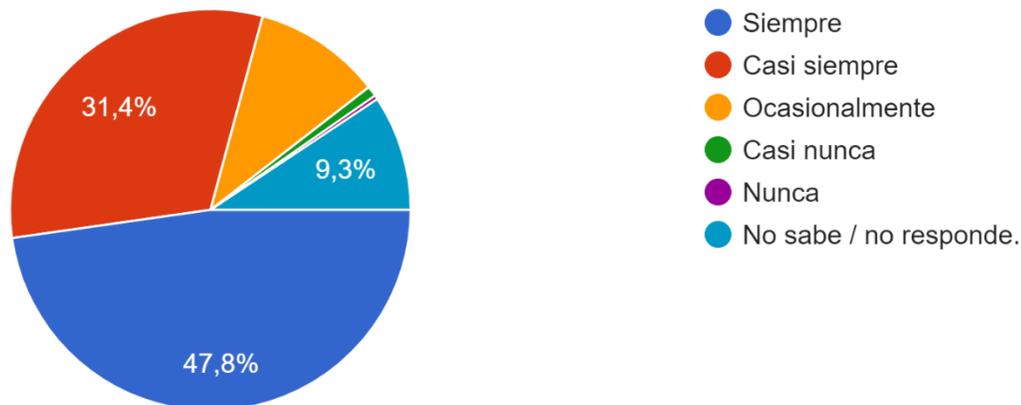
De acuerdo con la gráfica, INTENALCO divulga información relacionada con la promoción de la graduación de los estudiantes siempre y casi siempre, en un 29.8% y 27.1% respectivamente; en un 12.5% ocasionalmente, 21.3% no sabe/no responde, 5.2% casi nunca y 4.2% nunca.

- **Pregunta:** ¿La Institución implementa la política de ingreso, permanencia y graduación de los estudiantes?



Para la mayoría la institución implementa la política de ingreso, permanencia y graduación de los estudiantes, siendo esta reflejada en un 40.4% siempre y un 28.1% de casi siempre. Un 20.8% de personas no sabe/no responde sobre estas políticas y un 8.3% considera que a veces se implementa.

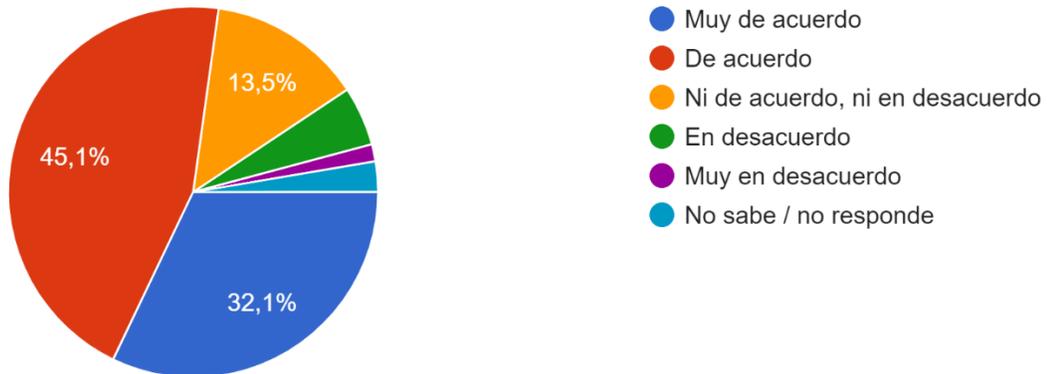
- **Pregunta:** ¿La institución implementa mecanismos para garantizar la equidad, inclusión y diversidad?



En este grafico se puede observar que mas de la mitad de estudiantes (79.2%) considera que la institución implementa mecanismos para garantiza la equidad, inclusión y diversidad, siendo esta desagregada en un 47.8% para los que

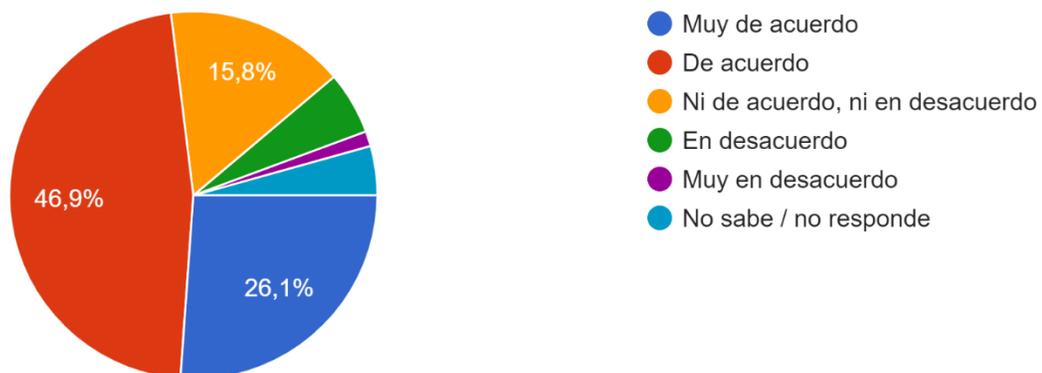
respondieron siempre y un 31.4% en casi siempre. Por otro lado, el 10.3% respondieron que ocasionalmente se presenta esa implementación y el 9.3% no saben o no responde a esta pregunta.

- **Pregunta:** ¿La institución cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de las actividades académicas?



El 32.1% está muy de acuerdo con que la institución cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de las actividades académicas, el 45.1% esta de acuerdo, el 13.5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, es decir que les basta o se sienten ajusto con la infraestructura, 5.2% esta en desacuerdo y el 1.5% muy desacuerdo.

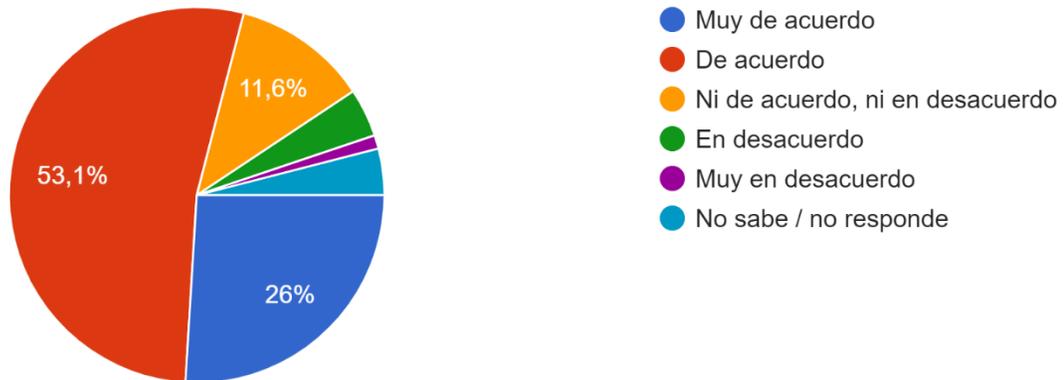
- **Pregunta:** ¿La infraestructura física de INTENALCO responde a las necesidades académicas, investigativas y de extensión de toda la comunidad académica?



El 73% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo, con que la infraestructura física de INTENALCO responde a las necesidades académicas,

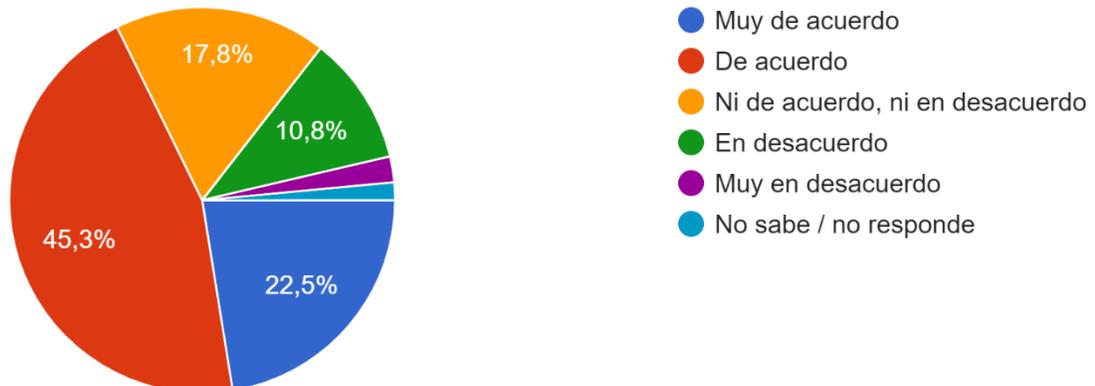
investigativas y de extensión de toda la comunidad académica; el 15,8% esta ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 5.5% está en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿Los espacios y herramientas dispuestas para el funcionamiento institucional propician un entorno adecuado para la labor educativa?



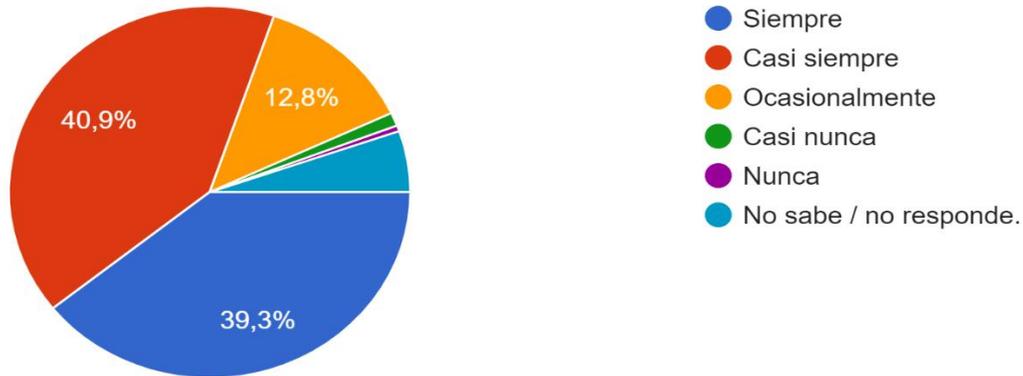
El 79.1% de los estudiantes están de acuerdo con que los espacios y herramientas dispuestas para el funcionamiento institucional propician un entorno adecuado para la labor educativa, este se ve desagregado en un 53.1% de personas que están de acuerdo y un 26% de personas que están muy de acuerdo. El 11.6% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4.2% y 1.2% están en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente.

- **Pregunta:** ¿La infraestructura física de INTENALCO es suficiente para atender las necesidades de la comunidad académica?



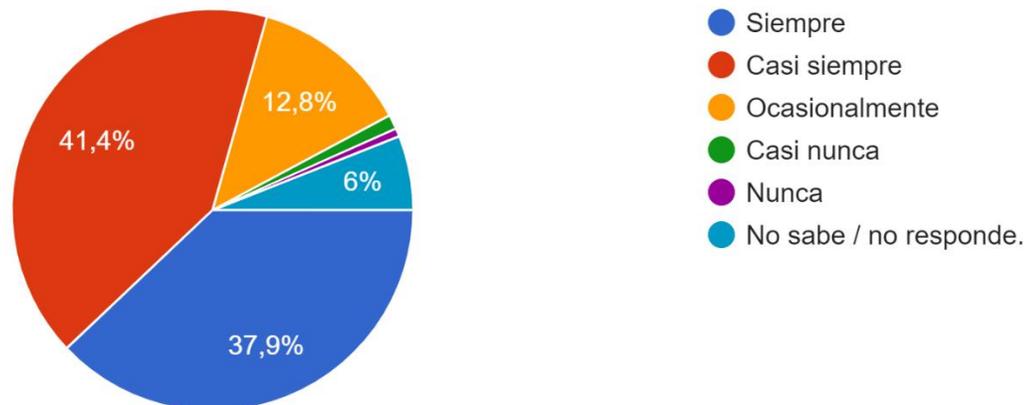
El 45.3% esta de acuerdo con que la infraestructura física de INTENALCO es suficiente para atender las necesidades de la comunidad académica, seguido de un 22.5% que esta muy de acuerdo, 17.8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 10.8% está en desacuerdo.

- **Pregunta:** ¿La institución cuenta con sistemas de información que facilitan el desarrollo de los procesos (académicos, administrativos, de bienestar, investigación, entre otros)?



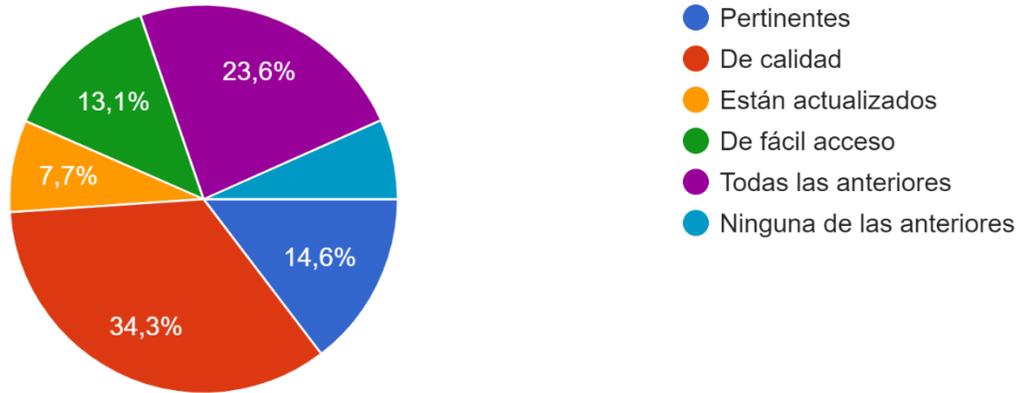
La institución casi siempre cuenta con sistemas de información que facilitan el desarrollo de los procesos (académicos, administrativos, de bienestar, investigación, entre otros); el 12.8% considera que ocasionalmente cuenta con los sistemas probablemente porque no los conocen o cuando se le presta algún servicio los sistemas se caen y esto hace que la percepción sobre el servicio no sea tan buena.

- **Pregunta:** ¿Los recursos de información y comunicación que apoyan los procesos académicos aportan a la calidad de la institución y de sus programas?



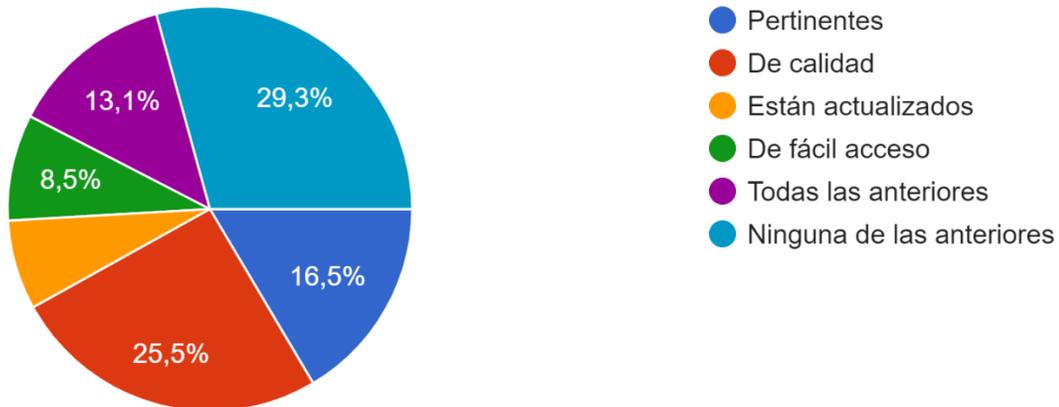
La mayoría considera que casi siempre los recursos de información y comunicación que apoyan los procesos académicos aportan a la calidad de la institución y de sus programas, (41.4% casi siempre y 37.9% siempre). Un 12.8% los considera ocasionalmente y un 6% no sabe/no responde.

➤ **Pregunta:** Los recursos bibliográficos, físicos y digitales son:



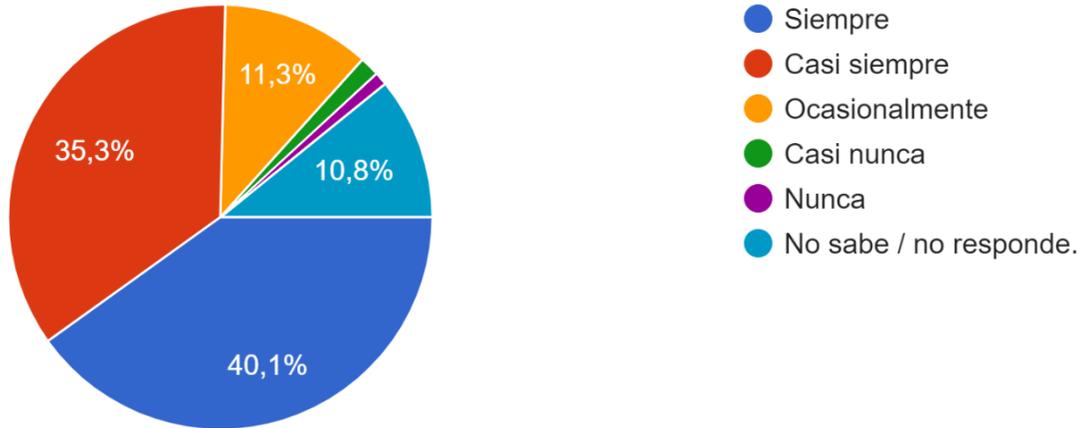
Con respecto a los recursos bibliográficos, físicos y digitales los estudiantes consideran que son 14.6% pertinentes, 34.3% de calidad, 7.7% están actualizados, 13.1% de fácil acceso y un 23.6% considera todas las opciones apropiadas para los recursos mencionados.

➤ **Pregunta:** Los laboratorios son:



Con respecto a los laboratorios los estudiantes consideran que son 16.5% pertinentes, 25.5% de calidad, 7.2% están actualizados, 8.5% de fácil acceso y un 13.1% considera todas las opciones apropiadas para los recursos mencionados.

- **Pregunta:** ¿INTENALCO cuenta con ambientes de aprendizaje que promueven la formación integral y los encuentros de la comunidad para el desarrollo de la cultura y la ciudadanía?



El 40.1% considera que INTENALCO siempre cuenta con ambientes de aprendizaje que promueven la formación integral y los encuentros de la comunidad para el desarrollo de la cultura y la ciudadanía, 35.3% casi siempre, seguido del 11.3% con ocasionalmente y un 10.8% no sabe/no responde y en una menor proporción están casi nunca y nunca.

CONCLUSIONES

- En cuanto al conocimiento del reglamento estudiantil la mayoría de los estudiantes manifiestan conocerlo y estar de acuerdo con la forma en como la institución lo aplica y de cómo este ayuda para regular las diferentes relaciones que se dan entre la institución y el estudiante, esto es positivo para la institución porque propicia una relación transparente y equitativa, así mismo, permitir que los estudiantes asuman la responsabilidad de su propio comportamiento, promoviendo el desarrollo de habilidades de autocontrol y conciencia sobre las consecuencias de sus acciones. Además, la familiaridad con el reglamento ayuda a prevenir conflictos al establecer límites y expectativas claras. Sin embargo, un poco menos del 10% aseguran no conocer el reglamento estudiantil por lo que es importante generar estrategias de comunicación que lleven a que el 100% de los estudiantes conozcan este instrumento tan importante para su estancia en la institución.
- En general, la población estudiantil tiene una percepción positiva con respecto a todos los aspectos consultados en la encuesta. Sin embargo, es importante desarrollar estrategias de comunicación que permitan que un mayor número de estudiantes conozca diversos aspectos institucionales, tales como investigación, movilidad, participación ciudadana, rendición de cuentas, retroalimentación de la evaluación, entre otros. Estos aspectos son fundamentales tanto para su crecimiento personal como para hacer valer sus derechos.
- La mayoría de las personas consideran que la infraestructura física, junto los diferentes, espacios, herramientas y sistemas son adecuados para el desarrollo de las actividades académica, investigativas y de extensión. Igualmente, se siguen encaminando esfuerzos hacia el cumplimiento de una educación con calidad con lo que respecta a infraestructura.
- Aunque la mayoría de estudiantes conozcan de la implementación de las políticas y programas orientados a la prevención de la deserción y a la promoción de la graduación de los estudiantes, hay que indagar porque hay un porcentaje de ellos que no saben sobre estas o que ocasionalmente han escuchado de ellas