

**INFORME DE ENCUESTA DE PERCEPCION DEL SERVICIO DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

**TERCER TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE 2018**

**LILIBETH CUELLO**

**APOYO AL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**

**PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**



**Certificados en Calidad**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61**

**Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404**

**Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)**

**San Juan del Cesar – La Guajira Colombia**

## INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de la encuesta de percepción de atención al ciudadano del INFOTEP durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar el servicio prestado a través de los diferentes canales de atención y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Iniciamos caracterizando los tipos de usuarios, su edad, el sexo y luego analizamos la prestación del servicio en cada uno de los canales (virtual, presencial y telefónico) .

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los usuarios.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT. 860402193-9 Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## GLOSARIO

### CANALES DE ATENCIÓN

El INFOTEP cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

☐☐ **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por El INFOTEP, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional disponible en el Espacio Virtual.

☐☐ **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico de P.Q.R.S.D. dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.

☐☐ **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

☐☐ **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

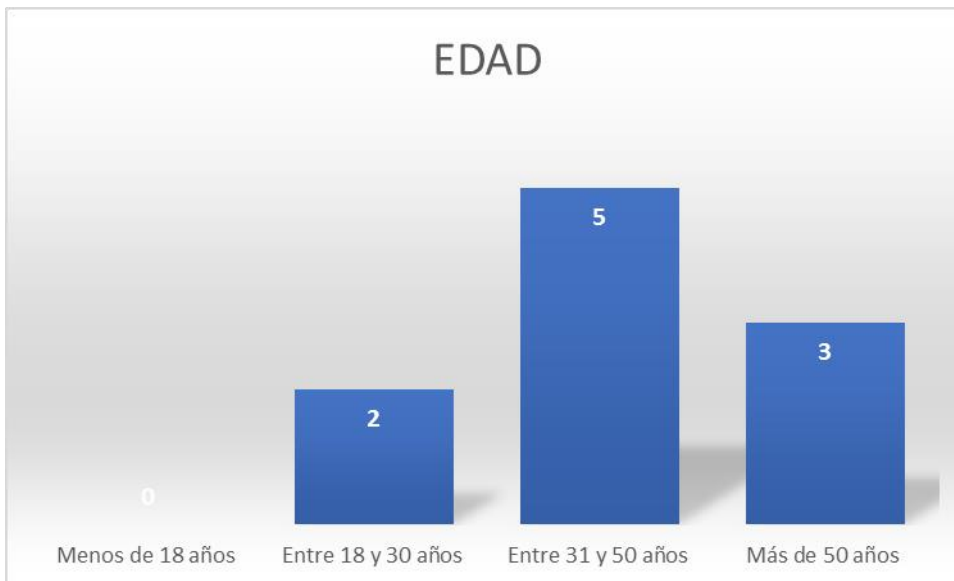
## TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE 2018

Preciado ciudadano las siguientes preguntas tienen por objetivo conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la atención a los trámites y/o servicios en la institución, tenga en cuenta que las respuestas serán manejadas de manera reservada.

Fecha: \_\_\_\_\_

### 1. ¿CUÁL ES SU EDAD?

- Menos de 18 años
- Entre 18 y 30 años
- Entre 31 y 50 años
- Más de 50 años



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

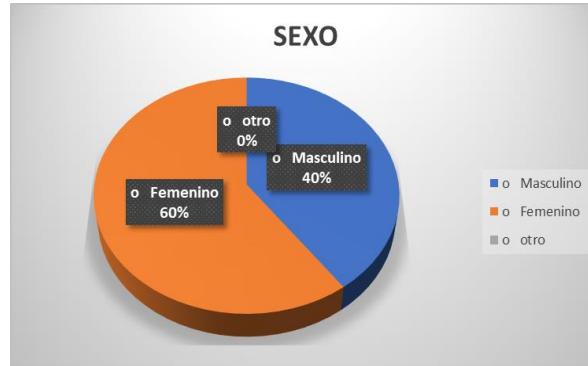
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**2. INDIQUE SU SEXO**

- Masculino
- Femenino
- otro



**3. ¿QUÉ CLASE DE USUARIO ES USTED?**

- Estudiante
- Egresado
- Docente
- Administrativo
- Empresa privada
- Empresa publica
- Persona natural



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

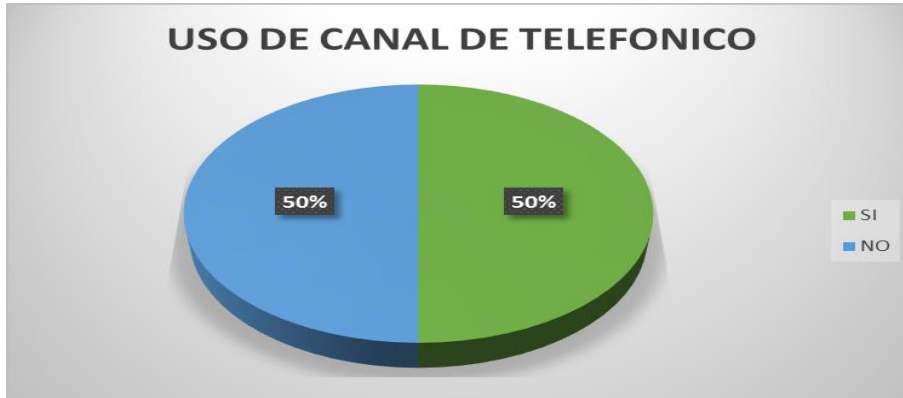
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

#### 4. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

4.1. ¿Se ha comunicado "vía telefónica" con el INFOTEP?

- Si  
 No



4.2. ¿Cómo califica al "canal telefónico" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5 ?

INDICADOR	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora.					
El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesita.					
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal					
La amabilidad y actitud de respeto del personal					
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes					



Certificados en Calidad

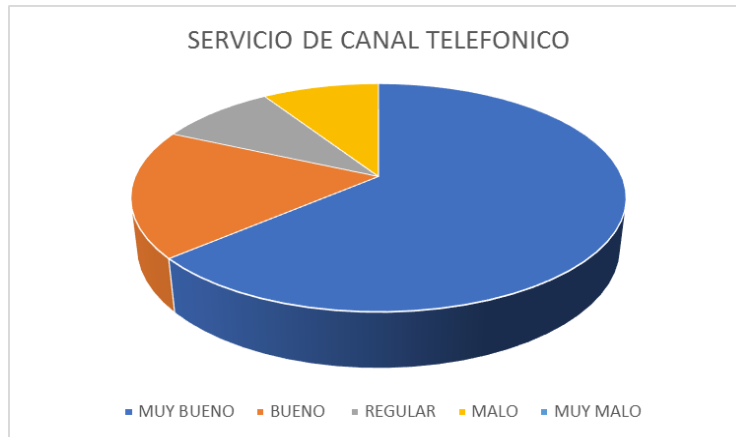
**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



**5. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

5.1. ¿Realizo consultas y/o tuvo contacto con el "punto de atención presencial" del INFOTEP?

- Si
- No



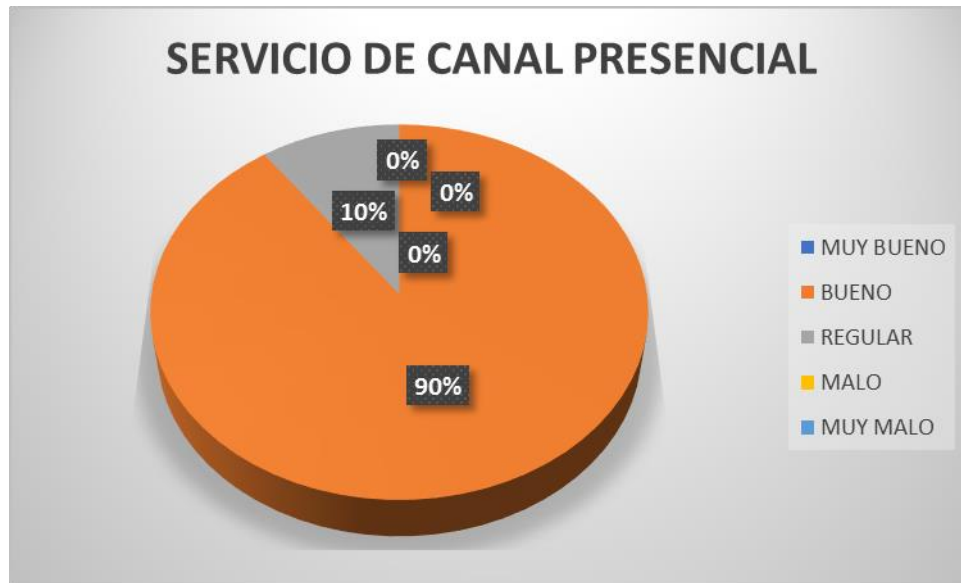
5.2. ¿Como califica al punto de "atención presencial" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

INDICADOR	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
El espacio designado para la atención al ciudadano					
Los horarios de atención al publico					
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal					
La amabilidad y actitud de respeto al personal					
La disponibilidad del personal para ayudar a resolver inquietudes y dudas					



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Telefono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

La comodidad de las oficinas



## 6. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

6.1. ¿Usted ha enviado vía "correo electrónico y/o a través de la página web" peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias al INFOTEP?

- Si
- No



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

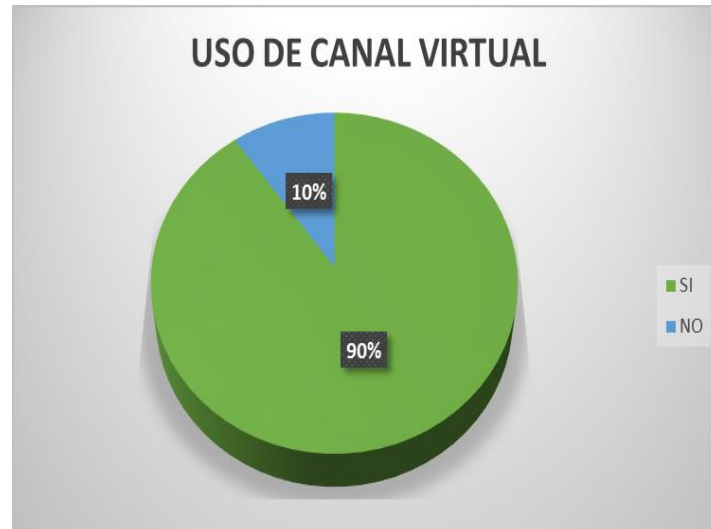
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



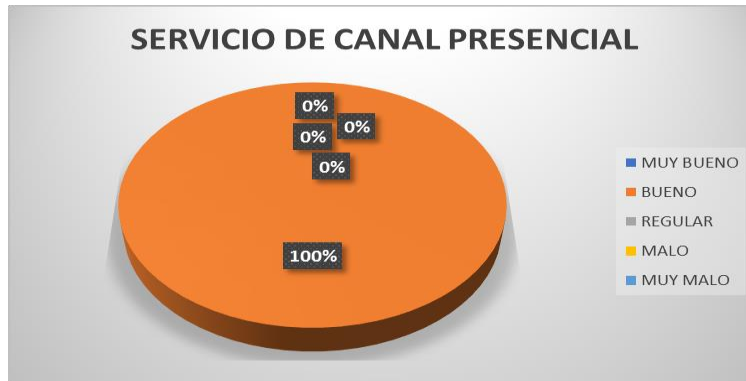


6.2. ¿Como califica al "canal virtual" en cada uno de los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5?

INDICADOR	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.					
La atención recibida en el chat institucional					
La atención recibida vía correo electrónico					
El link de PQRSD de la página web del INFOTEP					
El seguimiento de las PQRSD realizado por medio de la web					



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



**ORIGINAL FIRMADO**  
**LILIBETH CUELLO CUELLO**  
Apoyo al Proceso de Atención al Ciudadano



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia