

## RESULTADOS ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL FODESEP

### LINEA BASE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2021

#### FICHA TÉCNICA

La presente Ficha técnica se realiza con el propósito de dar a conocer los parámetros que se tuvieron en cuenta en la elaboración y aplicación de la herramienta de evaluación de percepción de los servicios del FODESEP, con el propósito de determinar la línea base para 2021.

**NOMBRE DE LA HERRAMIENTA:** Satisfacción de las IES afiliadas 2020

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de satisfacción de los actuales servicios ofrecidos, e identificar mejoras y/o nuevos servicios que requieren las IES Afiliadas al FODESEP.

**METODOLOGIA:** Para realizar la evaluación de la percepción de los servicios del FODESEP, fue necesario homologar los criterios de medición comunes, diseñar la herramienta para la recolección de la información, aplicar la herramienta digital y realizar un análisis de los resultados obtenidos. La herramienta de evaluación (encuesta), se remitió a las 118 Instituciones de Educación Superior afiliadas al FODESEP.

**PERIODO DE APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA:** 30 de noviembre al 15 de diciembre de 2020

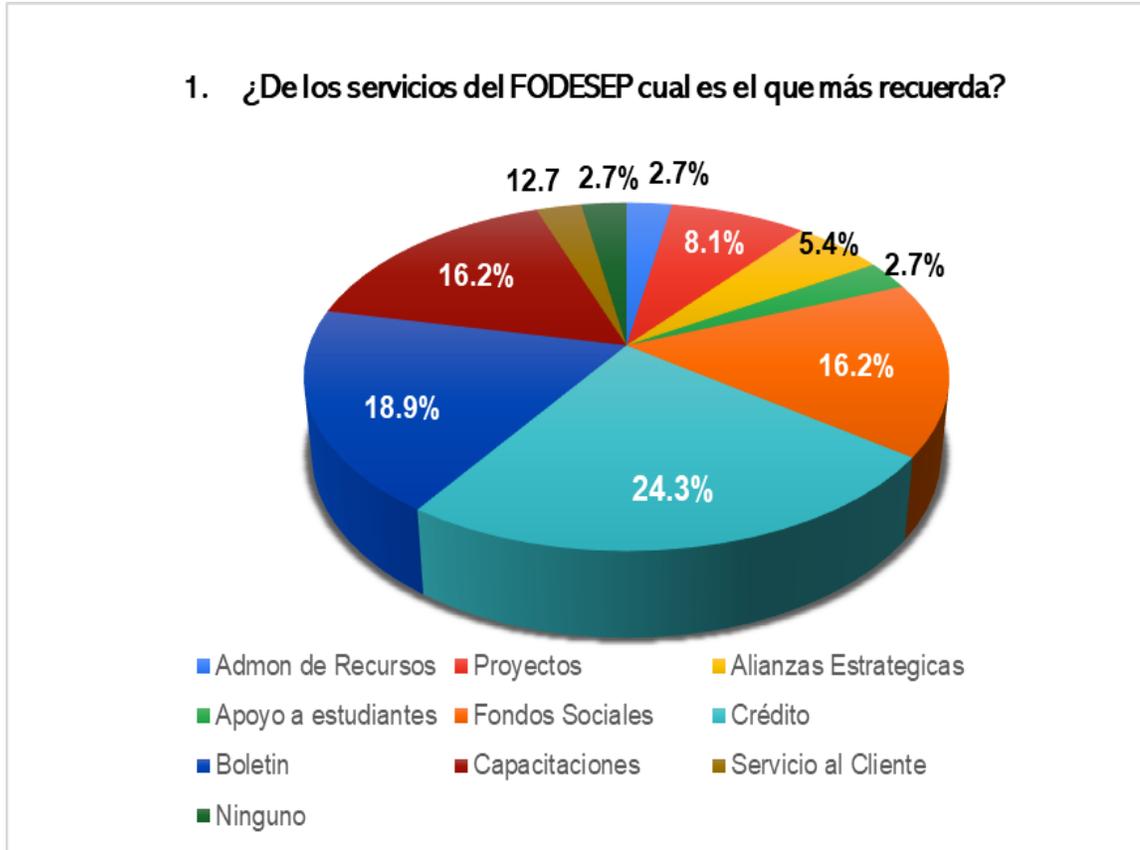
**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:** La Subgerencia Comercial realizó, la tabulación y el análisis respectivo para reporte y cierre del cuarto trimestre de plan de acción 2020.

**POBLACIÓN OBJETIVO:** Todas las IES afiliadas al FODESEP. (118)

**FORMA DE RECOLECCIÓN:** A través de formulario digital de Google.

**COMERTURA GEOGRAFICA:** La encuesta fue diligenciada por las IES Afiliadas al FODESEP a nivel nacional.

**1. ¿De los servicios del FODESEP cual es el que más recuerda?**



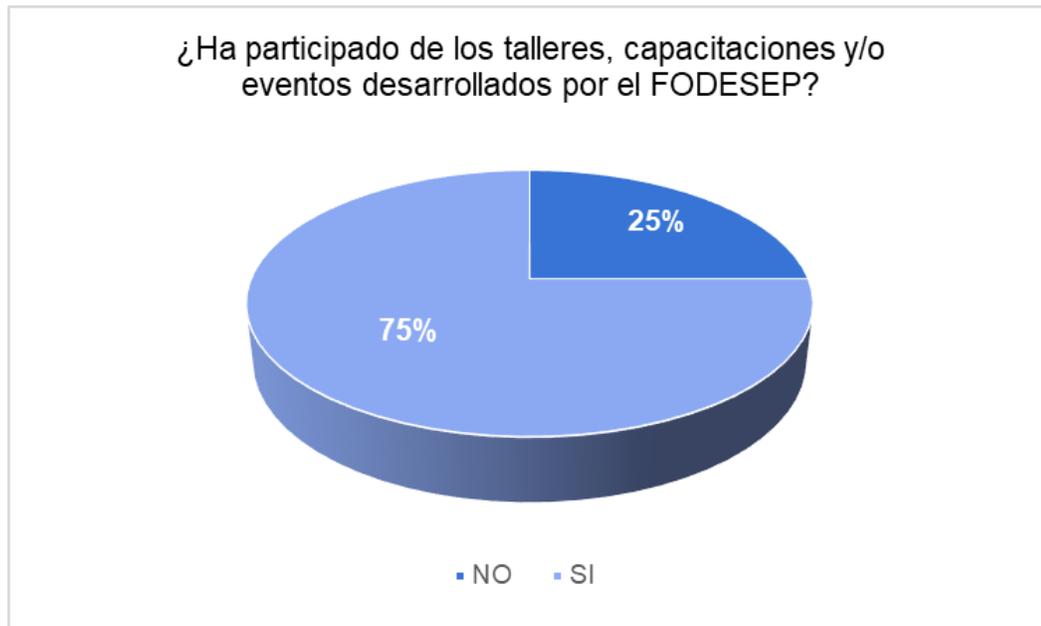
Se observa que frente a los servicios que más recuerdan las personas al ver la palabra FODESEP, es el servicio de Crédito, seguido de los boletines institucionales, Los fondos sociales y las capacitaciones del Fondo.

**2. ¿Ha utilizado los servicios financieros del FODESEP? ¿Cómo califica los servicios disfrutados?** En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor. ¿Por qué

Se evidencia en la herramienta que el 55.6% de los encuestados no han utilizado el servicio de crédito del fondo y el 44.4% si ha hecho uso del servicio mínimo una vez. De estos el 100% en una escala de 1 a 5 lo califican entre 4 y 5 siendo 5 el rango de percepción más alto.

El hecho más relevante por el cuál no han utilizado el servicio de crédito es porque no lo han requerido.

**2. ¿Ha participado de los talleres, capacitaciones y/o eventos desarrollados por el FODESEP?**

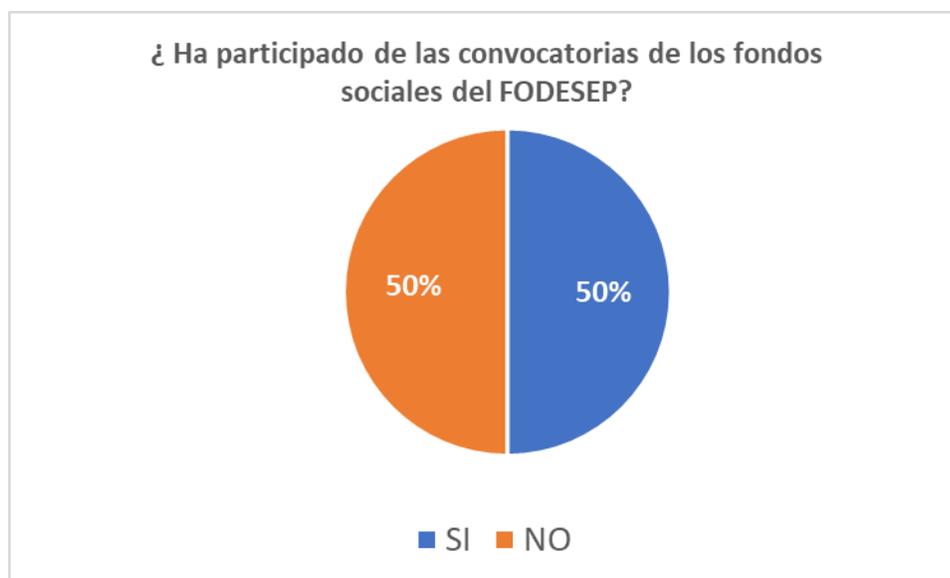


Las personas que no han asistido a las capacitaciones, el mayor motivo por el cuál no asisten es por falta de tiempo y porque se les cruzan con otros eventos.

**¿Cómo califica los servicios disfrutados?** En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor

De acuerdo con lo recibido se evidencia que la calificación esta entre 3, 4 y 5 siendo 5 el mas alto, con un 97% de puntuación se destaca que el publico objetivo de esta encuesta está muy satisfecho frente a las capacitaciones, eventos y demás actividades convocadas desde el FODESEP, es un punto a favor para mantener y tener en cuenta para seguir afianzando ese lado fuerte que tenemos como entidad.

**3. ¿Ha participado de las convocatorias de los Fondos Sociales del FODESEP?  
¿Cómo califica los servicios disfrutados?** En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor. ¿Por qué?

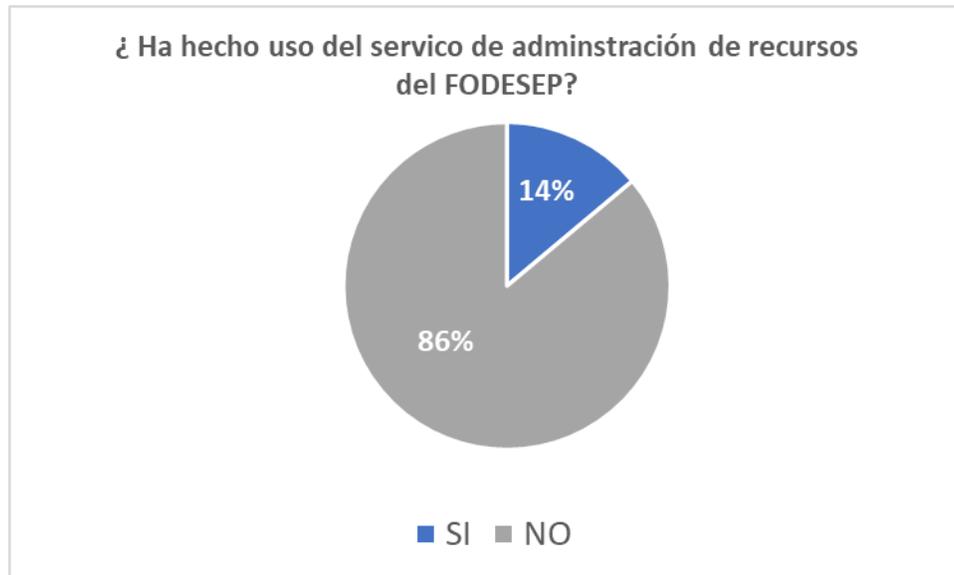


El público objetivo manifiesta en porcentajes iguales 50% y 50% que han participado de las convocatorias de los fondos sociales, uno de los encuestados manifestó que los criterios de acceso no son equitativos.

Las personas que indican que no han utilizado los fondos es porque no los conocen y no les ha llegado la información correspondiente de los mismos, solicitando mayor divulgación y tiempo para la presentación de los proyectos.

4. **¿Ha hecho uso del servicio de Administración de Recursos del FODESEP?**  
**¿Cómo califica los servicios utilizados?** 1.En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor. ¿Por qué?

La mayoría de las personas que no lo han utilizado indican no hacerlo debido a que no conocía el servicio, acompañado de no haberlo necesitado.



## RECOMENDACIONES GENERALES FRENTE A LOS RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA.

Dentro de las sugerencias con las que podemos trabajar para aumentar la satisfacción están:

- Convocar con más tiempo, lo relacionado a convocatorias y eventos realizados a veces la percepción de nuestro usuario es que hacemos de ya para ya las cosas y por lo mismo no hay buena receptividad.
- Se destaca positivamente el tema del contacto con los afiliados y la información y actividades permanentes, este es un punto a trabajar ya que como línea base se puede determinar que se debe mejorar el posicionamiento de la marca y de los servicios con las afiliadas al FODESEP, a pesar de conocer alguna información frente a nuestros servicios, está claro que debemos mejorar aun más este tema, y seguir trabajando en la visibilización.
- Hay que hacer seguimiento antes, durante y después de cada actividad que realicemos para monitorear la percepción mas seguido y generar planes de mejoramiento trimestrales.