

## INFORME PRELIMINAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS IES AFILIADAS AL FODESEP 2023

La revisión y mejora continua de la calidad en los servicios prestados a las IES afiliadas es uno de los propósitos del FODESEP, 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. Por medio de esta encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de la IES en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. A partir de este análisis se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el 2023, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de las afiliadas.

Con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los actuales servicios ofrecidos, e identificar mejoras y/o nuevos servicios que requieren las IES Afiliadas al FODESEP, se diseñó una herramienta para medir la satisfacción y percepción de las IES la cual está conformada por preguntas sobre la recordación del servicio de crédito.

Para lograr un mayor alcance se diseñaron campañas digitales para enviar el instrumento vía e-mail, whatsapp y por redes sociales, obteniendo como resultado el diligenciamiento de 46 encuestas, de las 118 IES afiliadas, 43 Instituciones respondieron la encuesta ya que tres (3) están repetidas en la muestra recolectada, lo que representa un 36,4% del total de las Instituciones de afiliadas.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2023

### SERVICIOS FINANCIEROS

La encuesta se compone de las siguientes nueve (9) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de los servicios financieros para las IES del FODESEP:

### SERVICIOS FINANCIEROS

1. ¿Se ha beneficiado del servicio de crédito en FODESEP?
2. ¿Cuál es su opinión frente al acceso al servicio de crédito?
3. ¿Cuál es su opinión frente a la documentación solicitada?
4. ¿Cuál es su opinión frente a las facilidades de pago?
5. ¿Cuál es su opinión frente a las tasas de interés?
6. ¿Cuál es su opinión frente a la agilidad en el resultado del análisis del crédito (tiempo de respuesta)?
7. ¿Cuál es su opinión frente a la atención del personal del FODESEP?
8. Indique las principales tres (3) necesidades que puede satisfacer el servicio de crédito de FODESEP en su IES.
9. ¿En términos generales, como considera el servicio de crédito ofrecido por el FODESEP?

## METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se llevó a cabo según el instructivo GVE-IN-02 “Instructivo medición de satisfacción de las IES afiliadas”. Para lograr un mayor alcance se diseñaron campañas digitales para enviar el instrumento vía e-mail, whatsapp y por redes sociales obteniendo como resultado el diligenciamiento de 46 encuestas, de las 118 IES afiliadas, 43 Instituciones respondieron la encuesta ya que tres (3) están repetidas en la muestra recolectada, lo que representa un 36,4% del total de las Instituciones afiliadas, su tabulación se realizó a través de GOOGLE DOCS.

FICHA TÉCNICA	
Título	Encuesta de satisfacción FODESEP 2023
Unidad de Muestreo	43 IES afiliadas
Tipo de Encuesta	Herramienta informática en línea
Población Total (N)	Rectores, representantes y directivos de las 118 IES afiliadas. (46)
Fecha de Publicación	04 de Diciembre de 2023
Fecha de Cierre	31 de Diciembre de 2023*
Área responsable	Subgerencia Comercial
Nivel de Satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100% de las respuestas SI o NO, y la escala ordinal de buena, regular o malo.
Lider del Proceso	Lider Gestión Comercial – Diana Carolina Espinosa Monroy

\*Muestreo preliminar

IES (Muestra)			
Universidad del Quindío	Comfamiliar Risaralda	UNIAJC	Corp. John F. Kennedy
CUN	CUDES	CUES	Fessanjose
Unisangil	FIT	ETITC	UNAD
Uniagraria	UNINCOL	CTB	Uniagustiniana
FUSA	IUMAFIS	ITA	ITM

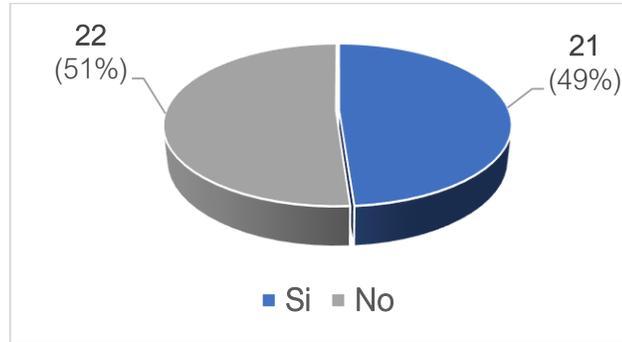


Uniciencia	Nueva América	Teinco	Bellas Artes Med
Infotep- Roldanillo	Faba	UIS	CECAR
Universidad Distrital	Mayor de Antioquia	U San Mateo	Usapienza
Unisimon Bolivar	Universidad de Caldas	CENDA	IU Pascual Bravo
Maria Cano	Universidad Central	Unigermana	Bellas Artes Cali
Universidad Piloto	Uvirtual	Coreducación	Aunar

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 43 IES fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación: Si, No, Bueno, Regular o Malo, No responde.

## RESULTADOS

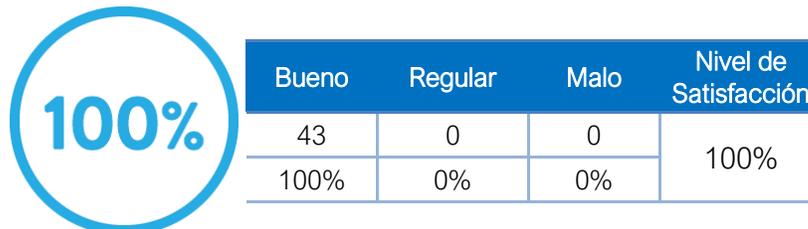
### 1. ¿Se ha beneficiado del servicio de crédito en FODESEP?



Si	No	Nivel de Conocimiento
21	22	49%
49%	51%	

De frente a los resultados obtenidos el 49% de los encuestados si se ha beneficiados del servicio de crédito del Fondo, y el 51% no lo ha hecho todavía, lo más recurrente en las respuestas de las IES fue: **(i)** Por ahora no ha sido necesario, **(ii)** en la Institución no hemos requerido de este servicio, **(iii)** estoy en representación y desconozco si hay beneficios de créditos, **(iv)** contamos con otros medios de financiación (Los intereses de FODESEP son muy altos), **(v)** la necesidad de financiación es superior a los topes de FODESEP. Esto nos deja una clara realidad que hay IES que desconocen el servicio, por temas de cambio de rectores, o directivas lo cual genera que no conozcan nuestro servicio.

### 2. ¿Cuál es su opinión frente al acceso al servicio de crédito?



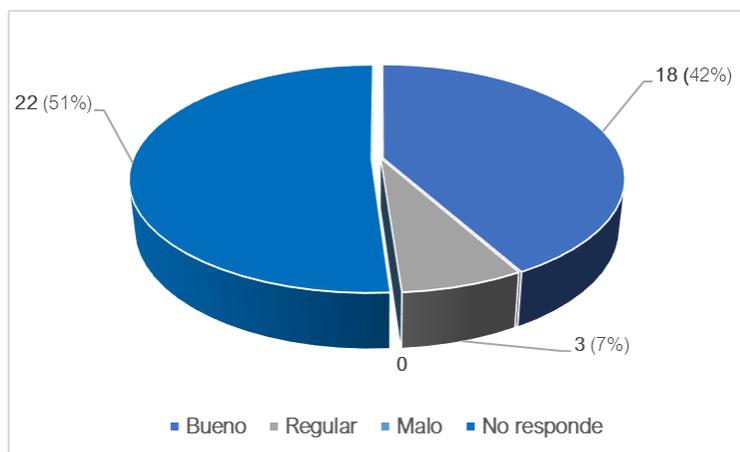
Para el 100% de los encuestados el servicio de Crédito de FODESEP es bueno, siendo en la escala ordinal de medición el valor máximo, se percibe un grado de satisfacción alto =bueno.

### 3 ¿Cuál es su opinión frente a la documentación solicitada?



Para la muestra (43 IES) la documentación que se solicita en el servicio de crédito es buena, no lo ven complicado, ni difícil de recolectar para hacer su solicitud al FODESEP.

### 4. ¿Cuál es su opinión frente a las facilidades de pago?



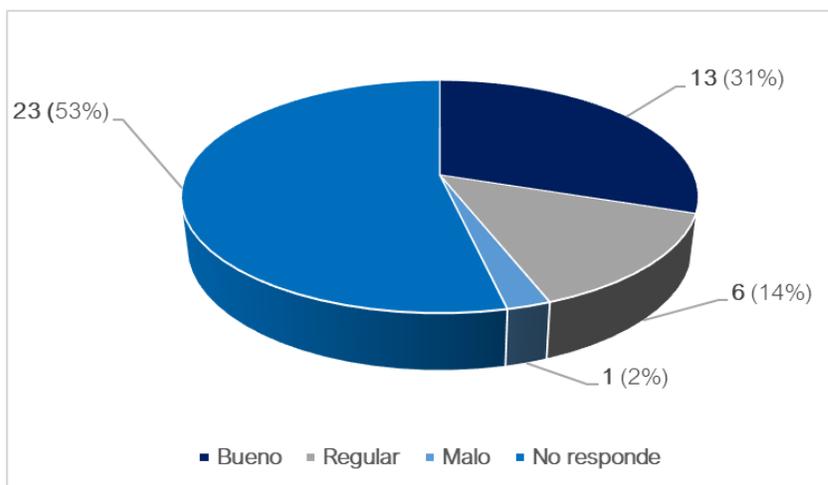
Bueno	Regular	Malo	No responde	Nivel de Satisfacción
18	3	0	22	42%- 85% *
42%	7%	0%	51%	

\* % sobre las respuestas de las IES que contestaron, se excluyen las respuestas que se abstuvieron de responder.

Aunque en esta pregunta el 51% de los encuestados no respondió bien sea por desconocimiento, porque no ha accedido al servicio, o no considero importante responder, el 42% opina que las facilidades de pago que tiene el servicio de crédito son buenas siendo la escala ordinal más alta de la medición. Algunas de las justificaciones dadas en esta pregunta fueron:

- a. Buen servicio
- b. Se deben abrir más opciones
- c. Es fácil y las garantías están acorde a las posibilidades de las instituciones por sus características como Fundación o Corporaciones.
- d. Se ajusta al flujo de caja de la IES
- e. Se evidencia calidad en los productos financieros
- f. La atención y seguimiento son excelentes
- g. Son muy buenas, contribuyen de manera muy positiva a nuestra gestión.

#### 5. ¿Cuál es su opinión frente a las tasas de interés?



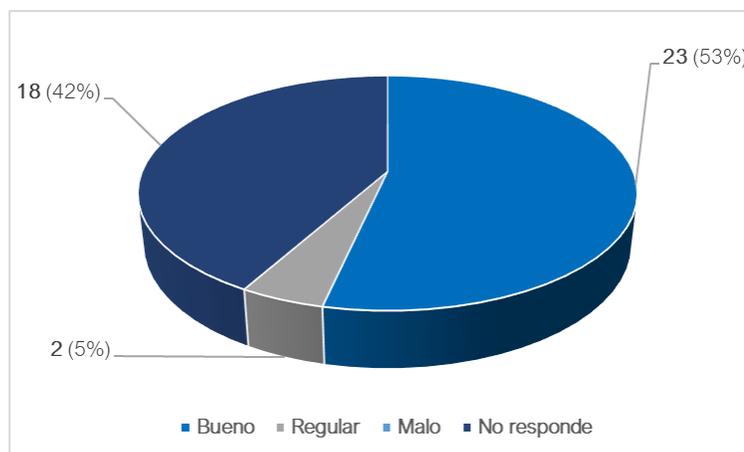
Bueno	Regular	Malo	No responde	Nivel de Satisfacción
13	6	1	23	31%- 90%*
31%	14%	2%	53%	

\* % sobre las respuestas de las IES que contestaron, se excluyen las respuestas que se abstuvieron de responder.

La percepción de la muestra frente a las tasas de interés ofertadas para el servicio de crédito del FODESEP, de acuerdo con la escala de medición arroja que para el 31% de los encuestados son buenas siendo el rango más alto, para el 14% son regulares, para el 2% son malas y se obtuvieron de responder el 53%, lo cual nos da un nivel de satisfacción del 31%, promedio que cambiaría si se hubiese tenido menor número de no respuestas en la consulta. Para las respuestas regulares y la mala o negativa las justificaciones fueron las siguientes:

- Deben ser inferiores a la banca normal o competitivas.
- No es la mejor tasa
- Hay tasas de interés mucho más bajas en el mercado

6. ¿Cuál es su opinión frente a la agilidad en el resultado del análisis del crédito (tiempo de respuesta)?



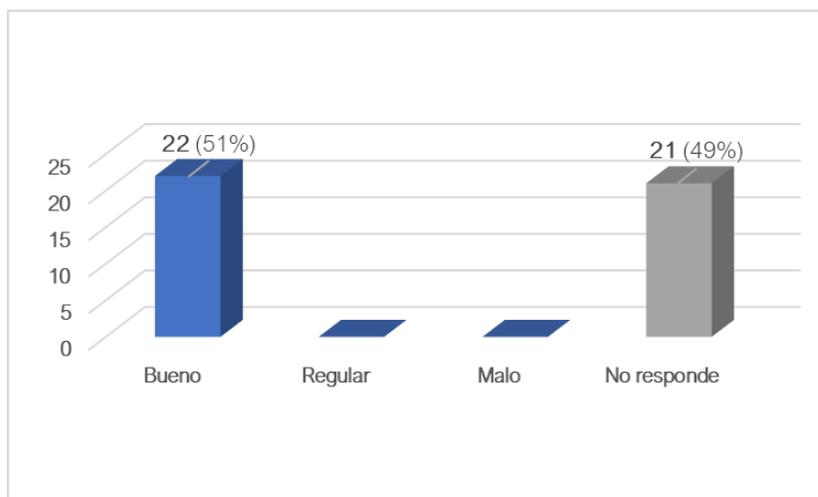
Bueno	Regular	Malo	No responde	Nivel de Satisfacción
23	2	0	18	53%-92%*
53%	5%	0%	42%	

\* % sobre las respuestas de las IES que contestaron, se excluyen las respuestas que se abstuvieron de responder.

Para el 53% de los encuestados la agilidad en el resultado del análisis de sus solicitudes de crédito es buena, el 42% se abstuvo de responder bien sea por falta de conocimiento o por no haber tenido créditos anteriormente, y para el 5% restante su percepción es regular. Para las respuestas regulares las justificaciones fueron las siguientes:

- Demorado
- Puede ser menor el tiempo de respuesta y de desembolso

7. ¿Cuál es su opinión frente a la atención del personal del FODESEP?



Bueno	Regular	Malo	No responde	Nivel de Satisfacción
22	0	0	21	51%- 100%*
51%	0%	0%	49%	

\* % sobre las respuestas de las IES que contestaron, se excluyen las respuestas que se abstuvieron de responder.

Para el 51% el servicio y atención por parte del personal que interviene en el servicio de crédito del FODESEP es bueno siendo el rango más alto de medición, se resalta que el 49% no respondió ni justificó su respuesta en el instrumento.

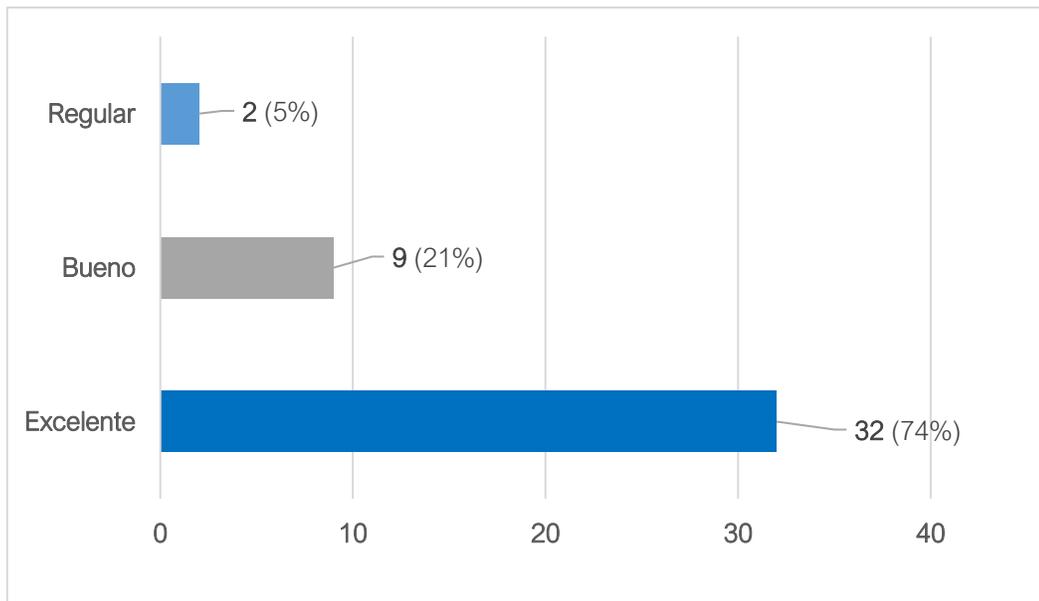
8. Indique las principales tres (3) necesidades que puede satisfacer el servicio de crédito de FODESEP en su IES.

Las principales necesidades que para las IES pueden ser cubiertas a través del servicio de crédito del FODESEP son las siguientes:

- Infraestructura
- Acreditación institucional y de programas
- Capital de trabajo
- Alianzas en mercado por economía de escala
- Inversiones en proyectos
- Apalancamiento financiero

- Generación de espacios para ampliar la oferta de actividades bienestar universitario y estrategias de permanencia estudiantil.

9. ¿En términos generales, como considera que es el servicio de crédito ofrecido por el FODESEP?



Excelente	Bueno	Regular	Nivel de Satisfacción
32	9	2	74%
74%	21%	5%	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ② Hay IES que desconocen el servicio de crédito, por temas de cambio de rectores, o directivas.
- ② Falta mayor seguimiento a las IES que han solicitado crédito, y a las que no para incentivar el uso, y verificar aleatoria y periódicamente su nivel de satisfacción.
- ② Se deben enfocar estrategias de divulgación acerca de las tasas de manera directa, ya que a pesar de tener las tasas a un nivel competitivo para algunas de las IES afiliadas son elevadas y nada favorables.
- ② Falta decepcionar un mayor número de encuestas para así ampliar la muestra y que represente efectivamente el % real.
- ② El % preliminar del nivel de satisfacción a corte 20 de diciembre es del 92%, teniendo en cuenta que la medición se realizó con base en las IES que manifestaron su opinión frente a cada pregunta.

**DIANA CAROLINA ESPINOSA MONROY**

Líder gestión de ventas