

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN FODESEP 2024



Fecha: 13/01/2025

Responsable: Diana Carolina Espinosa Monroy – Lider Gestión de Ventas

Público Objetivo: Instituciones de Educación Superior afiliadas

El FODESEP, a través de su sistema de gestión de calidad, tiene como propósito fundamental garantizar la mejora continua en los servicios proporcionados a las Instituciones de Educación Superior (IES) afiliadas. Este propósito está alineado con el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015, específicamente con el numeral 9.1.2 sobre la "Satisfacción del Cliente". Para evaluar de manera efectiva el grado de satisfacción de las IES y las percepciones sobre los servicios ofrecidos, se diseñó un instrumento de medición enfocado en el seguimiento de las necesidades y expectativas de las instituciones.

El principal objetivo de este instrumento es identificar, mediante el análisis de los resultados obtenidos, tanto las debilidades como las buenas prácticas implementadas durante el año 2024. Esto permitirá al FODESEP conocer el nivel de satisfacción general de las IES y obtener información valiosa sobre su experiencia, con miras a identificar áreas de mejora o nuevos servicios requeridos por las instituciones.

Para alcanzar un mayor alcance y obtener datos representativos, el instrumento fue enviado por correo electrónico a las **118 IES afiliadas**, logrando que 48 de ellas completaran la encuesta. Esto representó un **41% de participación**, lo que proporciona una base significativa para analizar la percepción general de las IES respecto a los servicios del FODESEP, especialmente en lo que respecta a la recordación del servicio de crédito.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN FODESEP 2024 SERVICIOS FINANCIEROS

La primera parte de la encuesta está conformada por un total de nueve (9) preguntas, las cuales han sido meticulosamente diseñadas para realizar un monitoreo integral y detallado de la calidad en la gestión de los **Servicios Financieros**, en particular del **Servicio de Crédito** proporcionado por el FODESEP a las Instituciones de Educación Superior (IES) afiliadas. Estas preguntas han sido estructuradas para evaluar de manera precisa y exhaustiva diferentes dimensiones del servicio, tales como su eficiencia, claridad en la comunicación, accesibilidad, y la satisfacción general de las IES respecto a los procedimientos y resultados obtenidos.

El propósito de este enfoque es identificar de manera objetiva las fortalezas y áreas de mejora en el proceso de gestión de crédito, permitiendo así al FODESEP implementar acciones correctivas basadas en las percepciones reales de las instituciones. A través de este análisis, se busca no solo asegurar la calidad y la relevancia de los servicios ofrecidos, sino también reforzar el compromiso de la entidad con la mejora continua, garantizando que las necesidades y expectativas de las IES sean atendidas de manera efectiva. Este monitoreo es fundamental para el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la norma NTC ISO 9001:2015, específicamente en el ámbito de la satisfacción del cliente, y para mantener un alto nivel de confianza y colaboración entre el FODESEP y las IES afiliadas.

I. SERVICIOS FINANCIEROS

1. ¿Ha utilizado los servicios financieros del FODESEP?
2. ¿Cuál es su opinión frente al acceso al servicio de crédito?
3. En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor, ¿cómo califica los servicios financieros?
4. ¿Cuál es su opinión frente al acceso al crédito?
5. ¿Cuál es su opinión frente a la documentación requerida para el servicio de crédito?
6. ¿Cuál es su opinión frente a las facilidades de pago?
7. ¿Cuál es su opinión respecto de las tasas de interés del servicio de crédito del FODESEP?
8. ¿Cuál es su opinión frente a la agilidad en el resultado del análisis del crédito (tiempo de respuesta)?
9. Indique las principales tres (3) necesidades que puede satisfacer el servicio de crédito de FODESEP en su IES.

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 48 encuestas, de las 118 IES afiliadas, su recolección se realizó a través de GOOGLE DOCS: <https://forms.gle/S8FaW81GSjaSQfpa7>.

FICHA TÉCNICA	
Titulo	Encuesta de Satisfacción y Percepción FODESEP 2024
Unidad de Muestreo	48 IES afiliadas
Tipo de Encuesta	Herramienta informática en línea
Población Total (N)	Rectores, representantes y directivos de las 118 IES afiliadas. (48)
Fecha de Publicación	12 de Noviembre de 2024
Fecha de Cierre	20 de Diciembre de 2024
Área responsable	Subgerencia Comercial
Nivel de Satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100% de las respuestas argumentativas, y la escala ordinal de 1 a 5.
Lider del Proceso	Lider Gestión Comercial – Diana Carolina Espinosa Monroy

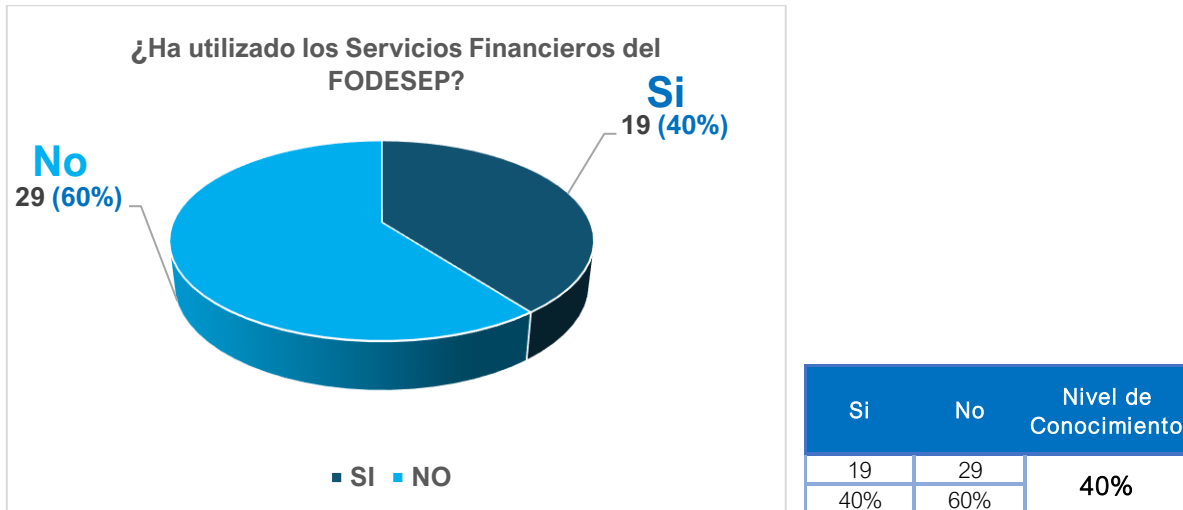
IES (Muestra)			
Fund. Universitaria San Martín	Fund. Universitaria Horizonte	UNIMINUTO	Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Corporación Tecnológica de Bogotá	Universidad Piloto de Colombia	Politécnico Grancolombiano	Uniciencia

Conservatorio del Tolima	Fundación Tecnológica Autónoma de Bogotá FABA	Colegio Mayor de Antioquia	Unitecnar
Universidad Simón Bolívar	Fundación Interamericana Técnica FIT	Coreducación	Institución Universitaria Mayor de Cartagena
Corporación Instituto de Administración y Finanzas -CIAF	Institución Universitaria Marco Fidel Suárez - IUMAFIS	AUNAR	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior
Universidad de Investigación y Desarrollo -UDI	Fundación Academia de Dibujo Profesional	CECAR	Universidad de la Amazonia
Corposucre	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Corp. Universitaria Centro Superior, UNICUCES	Fundación Universitaria del Área Andina
Fundación Universitaria San Mateo	Corporación Universitaria del Huila - CORHUILA	Colombo Germana	Fundación Universitaria Internacional de Colombia UNINCOL
Corporación Universitaria Taller Cinco Centro de Diseño	Universidad Militar Nueva Granada	Universidad de los Llanos	Corporación de Estudios tecnológicos del Norte del Valle
Fundación Politécnico Minuto de Dios TecMD	Fundación Universitaria de Popayán	Universidad Central	IU Pascual Bravo
Bellas Artes Med	TEINCO	Fessanjose	Comfamiliar Risaralda
U Virtual	UIS	Bellas Artes Cali	Universidad de Caldas

Para el análisis de la encuesta, se consolidó la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas. Posteriormente, se tabuló la información de cada pregunta y se realizaron las observaciones correspondientes sobre los niveles de satisfacción. Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 48 Instituciones de Educación Superior (IES) fueron evaluados utilizando los siguientes criterios de calificación: justificación de las respuestas y una escala de calificación de 1 a 5.

RESULTADOS

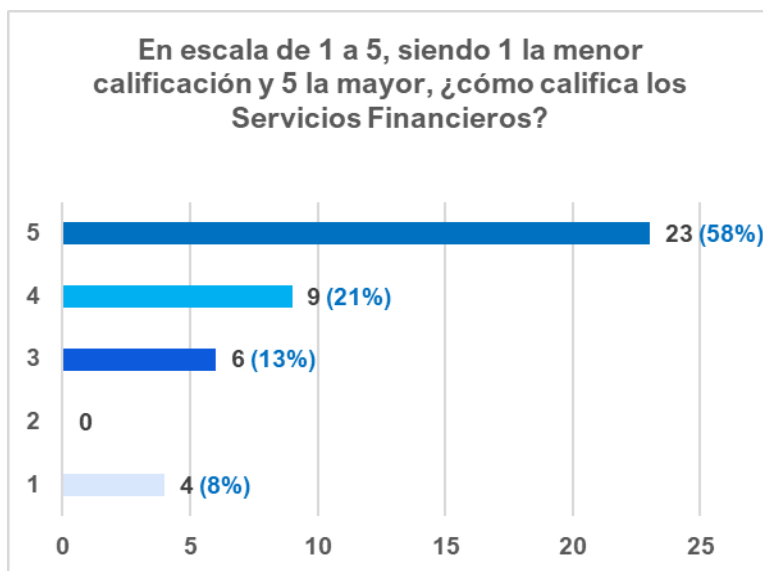
1. ¿Ha utilizado los Servicios Financieros del FODESEP?



Análisis de Respuesta:

En cuanto a los resultados obtenidos, el 40% de los encuestados ha utilizado el servicio de crédito del Fondo, mientras que el 60% aún no lo ha hecho. Las respuestas más recurrentes de las Instituciones de Educación Superior (IES) fueron las siguientes: **(i)** "Por ahora no ha sido necesario", **(ii)** "En la institución no hemos requerido este servicio", **(iii)** "Estoy en representación y desconozco si existen beneficios de créditos", **(iv)** "Contamos con otros medios de financiación" (en referencia a los altos intereses de FODESEP), y **(v)** "La necesidad de financiación supera los topes otorgados por FODESEP". Estos resultados reflejan una realidad clara: algunas IES no han utilizado el servicio de crédito debido a cambios de rectoría o directivas, lo que genera desconocimiento sobre el servicio, o bien, simplemente no lo requieren en este momento.

2. En escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor, ¿cómo califica los servicios financieros?



Calificación	No. de Respuestas	Porcentaje (%)
1	4	8%
2	0	0%
3	6	13%
4	9	21%
5	23	58%
TOTAL	42	100%



De un total de 48 Instituciones de Educación Superior (IES) encuestadas, 42 proporcionaron respuestas, mientras que 6 no respondieron. Por lo tanto, se toma como base el 100% de las 42 respuestas recolectadas.

Los resultados muestran que el 55% de los encuestados otorgaron la calificación más alta, un 5, en su percepción sobre el servicio de crédito del FODESEP, lo que indica un alto nivel de satisfacción. Un 21% dio una calificación de 4, lo que también refleja una percepción positiva, aunque ligeramente inferior. El 14% de los encuestados calificaron con un 3, lo que sugiere una percepción neutral. Finalmente, solo un 10% de los encuestados calificaron con un 1, que es la calificación más baja en la escala, indicando insatisfacción.

A partir de los resultados presentados, se pueden obtener varias conclusiones clave sobre la percepción de las Instituciones de Educación Superior (IES) respecto al servicio de crédito del FODESEP:

1. **Alta Satisfacción General:** La mayoría de los encuestados (58%) calificaron el servicio con un **5**, lo que indica un **alto nivel de satisfacción**. Esto sugiere que una proporción significativa de las IES considera que el servicio de crédito del FODESEP está cumpliendo con sus expectativas y necesidades.
2. **Percepción Positiva en General:** El 21% de las respuestas corresponden a una calificación de **4**, lo que también refleja una **valoración positiva**, aunque con espacio para mejoras. En conjunto, un 76% de los encuestados otorgaron calificaciones de 4 o 5, lo que sugiere que la mayoría de las IES tienen una percepción favorable del servicio.
3. **Oportunidades de Mejora:** Un 13% de los encuestados calificaron con un **3**, lo que indica una **percepción neutral**. Este grupo podría estar insatisfecho con algunos aspectos del servicio o no tener suficiente información sobre el mismo. Es importante investigar las razones de esta percepción y trabajar en mejorar la experiencia de estos usuarios.
4. **Baja Insatisfacción:** Solo un 8% de los encuestados otorgaron una calificación de **1**, lo que representa la menor valoración. Esta cifra, aunque pequeña, señala que hay áreas que requieren atención urgente, ya que estas IES no están satisfechas con el servicio ofrecido y podrían estar enfrentando problemas específicos que deben ser abordados para evitar que su insatisfacción aumente.
5. **Posibles Factores para Considerar:** La insatisfacción de un 8% de los encuestados está relacionada con problemas como los topes de financiación, los intereses o la falta de información sobre el servicio. Se recomienda realizar un análisis más detallado de las razones detrás de estas bajas calificaciones para poder tomar acciones correctivas.

Recomendaciones para Mejorar el Servicio:

-  Mejorar la comunicación y difusión del servicio para que todas las IES estén plenamente informadas sobre sus beneficios y condiciones.
-  Evaluar la flexibilidad de los topes de financiación y los intereses aplicados para asegurar que se ajusten a las necesidades actuales de las IES.

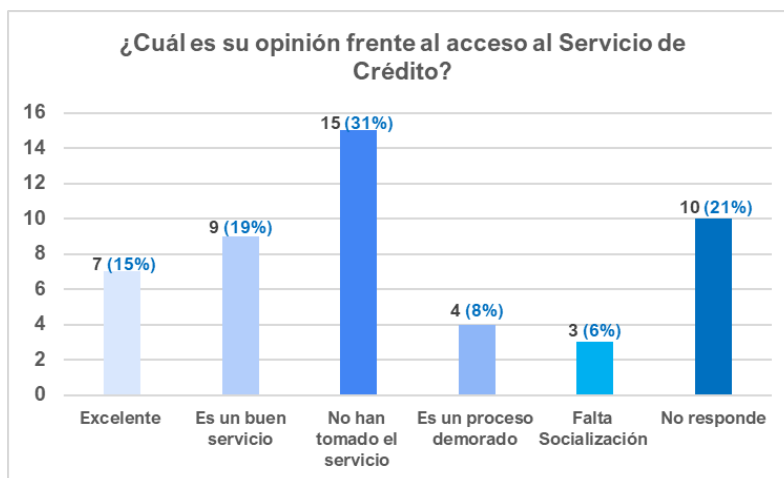
- Recoger más información cualitativa de las IES que otorgaron calificaciones medias y bajas para identificar áreas específicas de mejora.

3. ¿Cuál es su opinión frente al acceso al Servicio de Crédito?

La pregunta "¿Cuál es su opinión frente al acceso al Servicio de Crédito?" se formuló como una pregunta abierta con el **propósito de obtener una comprensión más profunda y detallada sobre la percepción y experiencias individuales de las Instituciones de Educación Superior (IES)** respecto al servicio. A través de esta pregunta abierta, se buscaba captar no solo una calificación numérica, sino las razones subyacentes detrás de las opiniones de los encuestados.

Las respuestas abiertas permitieron a los participantes expresar sus pensamientos, inquietudes y sugerencias de manera libre, lo que proporcionó un contexto más amplio y detallado. En este tipo de preguntas, las IES pueden compartir sus experiencias personales, las dificultades que enfrentan al acceder al servicio, y cualquier sugerencia para mejorarlo. Esto no podría lograrse de manera efectiva a través de una pregunta numérica, que simplemente indicaría un nivel de satisfacción sin dar detalles específicos sobre las razones detrás de esa satisfacción o insatisfacción.

Análisis de Respuestas:



Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje (%)
Excelente	7	15%
Es un buen servicio	9	19%
No han tomado el servicio	15	31%
Es un proceso demorado	4	8%
Falta Socialización	3	6%
No responde	10	21%
TOTAL	48	100%

1. Percepción positiva (Excelente y Buen Servicio):

Un 34% de los encuestados (7 respuestas con "Excelente" y 9 respuestas con "Es un buen servicio") tienen una opinión positiva sobre el acceso al Servicio de Crédito, destacando la calidad del servicio recibido.

2. Instituciones que no han tomado el servicio:

Un 31% de los encuestados (15 respuestas) indicaron que no han utilizado el servicio de crédito, lo que sugiere que, aunque existe un interés en el acceso al servicio, no todas las instituciones han requerido o aprovechado este recurso hasta el momento.

3. Críticas sobre el proceso:

Un 8% (4 respuestas) mencionaron que el proceso es demorado, lo que podría ser un área de mejora para optimizar la rapidez y eficiencia del servicio.

4. Necesidad de mayor socialización:

Un 6% de los encuestados (3 respuestas) señalaron la falta de socialización del servicio como un problema. Esto sugiere que algunas IES podrían no estar completamente informadas sobre cómo acceder al servicio o sus beneficios.

5. Respuestas sin comentarios específicos:

Un 21% de los encuestados (10 respuestas) no proporcionaron una opinión clara sobre el servicio, lo que podría indicar desconocimiento o falta de experiencia directa con el servicio de crédito.

Conclusiones:

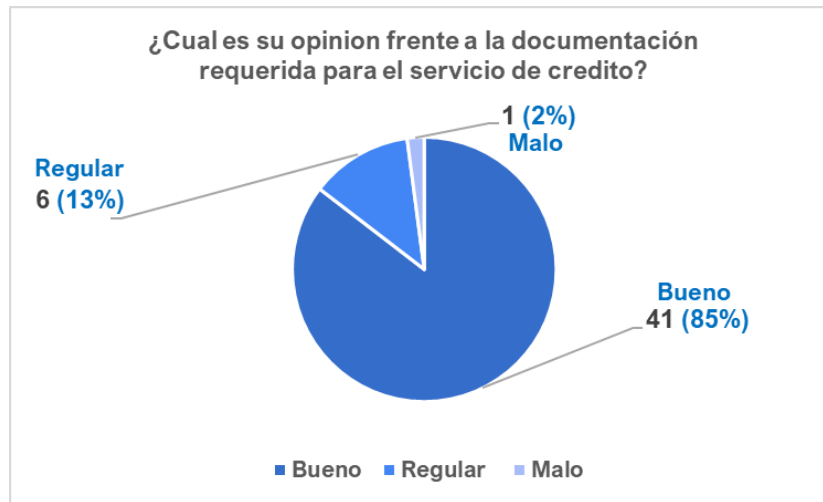
La mayoría de las respuestas (34%) son positivas, lo que indica que un número considerable de IES valora positivamente el acceso al servicio de crédito.

El 31% de las IES no han utilizado el servicio, lo que sugiere que podría haber barreras como la falta de información o el desconocimiento de la disponibilidad de este recurso.

Las críticas sobre el proceso demorado y la falta de socialización del servicio son aspectos clave que deben abordarse. Mejorar la comunicación y agilizar los procedimientos podría aumentar la satisfacción y el uso del servicio.

El 21% de respuestas sin comentarios específicos podría reflejar falta de conocimiento o de contacto con el servicio. Es recomendable implementar acciones de difusión para asegurar que todas las IES estén informadas sobre los beneficios y el proceso del crédito.

4. ¿Cuál es su opinión frente a la documentación requerida para el servicio de crédito?



Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje (%)
Bueno	41	85%
Regular	6	13%
Malo	1	2%
TOTAL	48	100%

Análisis de los Resultados:

Percepción Positiva (Bueno):

La gran mayoría de los encuestados, un 85%, calificaron el servicio como bueno. Esto indica que una proporción significativa de los participantes están satisfechos con la documentación requerida en la solicitud y lo consideran adecuado en términos generales. Dentro de las respuestas o justificaciones se menciona que: la documentación es la normalmente requerida, los documentos son acordes con el proceso, y es mejor que un banco en este punto.

Percepción Neutral (Regular):

Un 13% de los encuestados otorgaron una calificación de regular, lo que sugiere que, aunque la documentación requerida es aceptable, podría mejorar en ciertos aspectos para alcanzar un nivel de satisfacción más alto. Dentro de las respuestas o justificaciones se menciona que: Son demasiados documentos, y es un poco demorado el proceso.

Percepción Negativa (Malo):

Solo un 2% de los encuestados calificaron el servicio como malo, lo que indica que la insatisfacción es mínima. Sin embargo, esta pequeña fracción sugiere que existen áreas que podrían estar causando insatisfacción, y sería útil investigar sus causas como recomendación general. Dentro de las respuestas o justificaciones se menciona que: la respuesta negativa se basó en la demora en el desembolso del crédito a la IES.

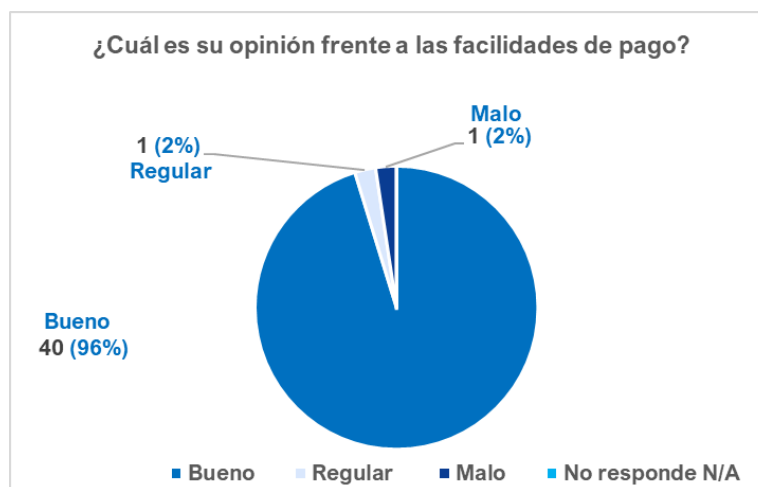
Conclusiones:

Con un 85% de las respuestas calificando el servicio como bueno, se puede concluir que la documentación requerida en las solicitudes goza de una alta satisfacción general entre los encuestados.

Aunque la mayoría está satisfecha, el 13% que calificó el servicio como regular podría señalar aspectos que requieren atención. Se recomienda investigar estos casos específicos para identificar áreas de mejora.

La calificación de malo es excepcionalmente baja (solo un 2%), lo que indica que la insatisfacción es mínima, pero aun así es importante prestar atención a las preocupaciones de este pequeño grupo para garantizar una mejora continua del servicio.

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



Respuesta	No.de Respuestas	Porcentaje (%)
Bueno	40	96%
Regular	1	2%
Malo	1	2%
No responde N/A	6	0%
TOTAL	42	100%

Análisis de los Resultados:

Percepción Positiva (Bueno):

Un 96% de los encuestados calificaron las facilidades de pago de los créditos como buena, lo que refleja una evaluación positiva en su mayoría. Este porcentaje sugiere que son percibidas como adecuadas por la mayoría de los participantes.

Percepción Neutral (Regular):

Solo un 2% de los encuestados calificaron las facilidades de pago de los créditos como regular, lo que indica que una pequeña proporción de los participantes considera que tienen inconformidad, pero en general es funcional.

Percepción Negativa (Malo):

Un 2% de los encuestados calificaron las facilidades de pago como malo, lo que representa una baja insatisfacción. Aunque la cifra es pequeña, sugiere que existen algunos aspectos del que podrían estar causando frustración o insatisfacción entre un pequeño grupo. Cabe resaltar que se identifica que es una sola IES que manifiesta esta inconformidad.

Respuestas no aplicables (N/A):

Un total de 6 de los encuestados no proporcionaron una respuesta o marcaron como "no aplica". Este porcentaje podría reflejar que no todos los participantes tuvieron la oportunidad de interactuar directamente con el servicio, o no consideran relevante emitir una opinión al respecto.

Conclusiones:

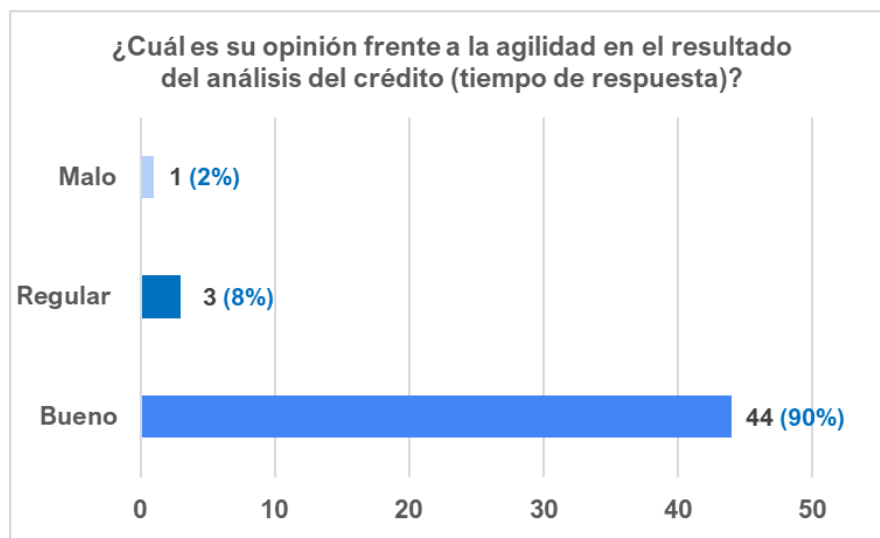
Con un 96% de respuestas calificando las facilidades de pago de los créditos como bueno, se puede concluir que el servicio es bien valorado por la mayoría de los encuestados, lo que refleja un nivel de satisfacción general alto.

Aunque la mayoría está satisfecha, un 2% calificó el servicio como regular y un 2% como malo.

Esto sugiere que hay oportunidades para mejorar algunos aspectos del servicio, especialmente en áreas específicas que podrían estar afectando negativamente a un pequeño grupo de usuarios.

Las 6 respuestas no aplicables indica que una proporción de los encuestados no tuvo experiencia directa con el servicio o no consideran relevante emitir una respuesta. Esto podría sugerir la necesidad de una mayor socialización o acceso al servicio para todos los encuestados.

6. ¿Cuál es su opinión respecto de las tasas de interés del Servicio de Crédito del FODESEP?



Respuesta	No.de Respuestas	Porcentaje (%)
Bueno	44	92%
Regular	3	6%
Malo	1	2%
TOTAL	48	100%

Análisis de los Resultados:

Percepción Positiva (Bueno):

Un 92% de los encuestados calificaron las tasas de interés del servicio de crédito como bueno, lo que indica una evaluación mayoritariamente positiva. Esto sugiere que una gran parte de los participantes está satisfecha y las considera adecuadas en términos generales.

Percepción Neutral (Regular):

Un 6% de los encuestados calificaron las tasas de interés del servicio de crédito como regular, lo que indica que hay una parte significativa de participantes que consideran que las tasas pueden mejorar, aunque no lo califican de manera negativa. Dentro de las justificaciones para estas respuestas fueron: hay tasas más competitivas en el mercado, a veces son muy altas, y podrían ser más bajas.

Percepción Negativa (Malo):

Solo un 2% de los encuestados calificaron las tasas de interés del servicio de crédito como malo, lo que representa una baja insatisfacción. Aunque el porcentaje es pequeño, indica que hay algunas áreas del servicio que podrían estar generando inconvenientes o insatisfacción en una pequeña proporción de los usuarios.

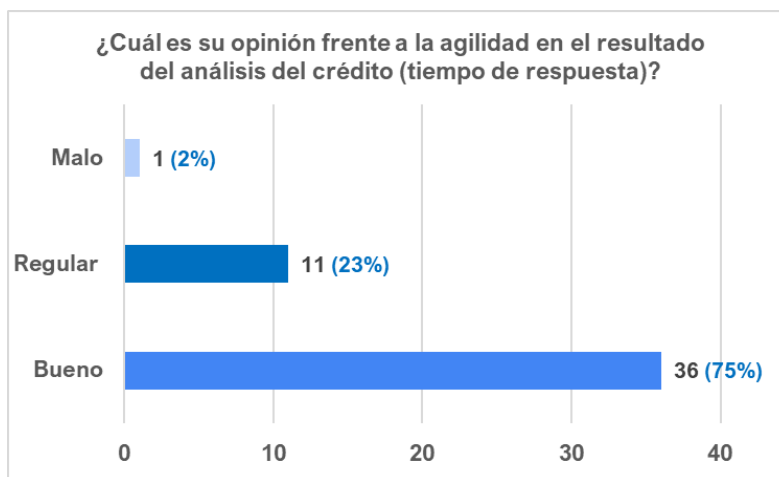
Conclusiones:

Un 92% de los encuestados calificaron las tasas de interés del servicio de crédito como bueno, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio en general. Este es un indicador positivo de que el servicio cumple con las expectativas de la mayoría de las IES.

Un 6% de las respuestas calificadas como regular indican que las tasas de interés del servicio de crédito son aceptables, cabe resaltar que las tasas son variables y la línea base para FODESEP es tomada de Banred de acuerdo con la resolución No. 282 del 20 de marzo de 2022, por tanto, no somos autónomos para bajar las tasas.

La calificación de malo es muy baja (solo un 2%), lo que sugiere que la insatisfacción es mínima. No obstante, se identificó el caso particular de la IES que ha venido manifestando su inconformidad frente al servicio de crédito. Es un caso en particular.

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



Respuesta	No.de Respuestas	Porcentaje (%)
Bueno	36	75%
Regular	11	23%
Malo	1	2%
TOTAL	48	100%

Análisis de los Resultados:

Percepción Positiva (Bueno):

Un 75% de los encuestados calificaron la agilidad en el resultado del análisis de las solicitudes de crédito como bueno, lo que indica una valoración mayoritariamente positiva. Esto sugiere que la mayoría de los participantes está satisfecha y la considera adecuada en general.

Percepción Neutral (Regular):

Un 23% de los encuestados otorgaron una calificación de regular, la agilidad en el resultado del análisis de las solicitudes de crédito lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados considera que el servicio tiene aspectos a mejorar, aunque no lo califican como insatisfactorio. Dentro de las justificaciones que se validaron están: Demora en la respuesta, y tiempo largo para dar respuesta a la solicitud.

Percepción Negativa (Malo):

Solo un 2% de los encuestados calificaron el servicio como malo, lo que representa una baja insatisfacción. Aunque este porcentaje es pequeño, se debe investigar para identificar las razones de esta percepción y evitar que se repita. Se viene generando de una IES en particular que no entrego a tiempo la documentación y retraso el estudio completo de la solicitud.

Conclusiones:









Un 75% de los encuestados calificaron la agilidad en el resultado del análisis de las solicitudes de crédito como bueno, lo que refleja un nivel alto de satisfacción. Esto sugiere que el servicio es percibido positivamente en su mayoría, lo que indica que cumple con las expectativas de la gran mayoría de las IES.

El 23% que calificó el servicio como regular indica que existen oportunidades de mejora. Es recomendable revisar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas ya que esta acción de mejora ayuda al aumento de la satisfacción de este grupo.

La calificación de malo es mínima, representando solo un 2% de los encuestados. Sin embargo, es importante considerar las razones detrás de estas respuestas negativas para evitar que esta insatisfacción crezca en el futuro. Se debe validar el caso en particular de la IES que manifestó su inconformidad en el desarrollo del instrumento de percepción.

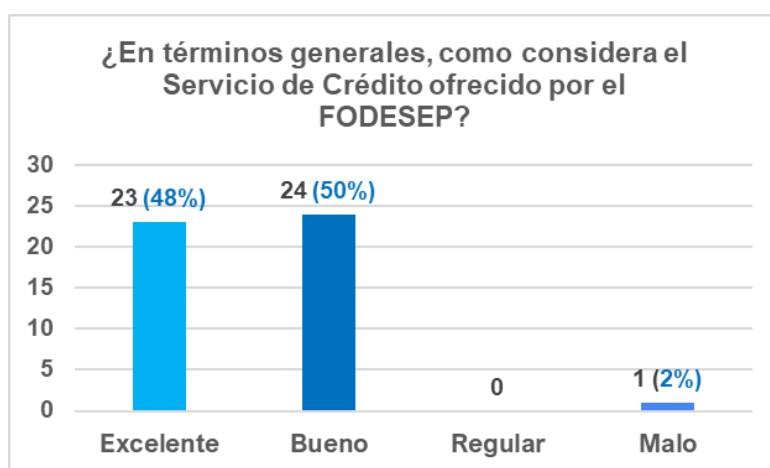
8. Indique las principales tres (3) necesidades que puede satisfacer el servicio de crédito de FODESEP en su IES

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

-  Internacionalización
-  Proyectos Especiales
-  Alianzas en mercado por economía de escala
-  Liquidez, obligaciones financieras, registros calificados y calidad.
-  Infraestructura física y tecnológica
-  Ampliación de la oferta en programas
-  Innovación
-  Compra de equipos educativos

- Ampliación de becas para estudiantes
- Apalancamiento Financiero
- Investigación
- Medición de impacto en extensión e investigación, internacionalización del currículo, gestión de proyectos de cooperación.

9. ¿En términos generales, como considera el Servicio de Crédito ofrecido por el FODESEP?



Respuesta	No. de Respuestas	Porcentaje (%)
Excelente	23	48%
Bueno	24	50%
Regular	0	0%
Malo	1	2%
TOTAL	48	100%

Análisis de los Resultados:

Un 48% de los encuestados calificaron el servicio como excelente, lo que indica una fuerte satisfacción con el servicio. Esta calificación refleja que casi la mitad de los participantes consideran que el servicio cumple con sus expectativas de manera sobresaliente.

Un 50% de los encuestados calificaron el servicio como bueno, lo que muestra que la gran mayoría tiene una percepción favorable, aunque en un nivel ligeramente inferior al de "excelente". Esto sugiere que, aunque las expectativas son en su mayoría satisfechas, todavía existe un pequeño margen de mejora para alcanzar la excelencia generalizada.

Ningún encuestado calificó el servicio como regular, lo cual es una señal positiva, ya que todos los participantes se inclinaron hacia una calificación positiva o negativa.

Solo un 2% de los encuestados calificaron el servicio como malo, lo que indica una baja insatisfacción. A pesar de que el porcentaje es pequeño, se debe tomar en cuenta para investigar y abordar las posibles razones detrás de esta calificación.

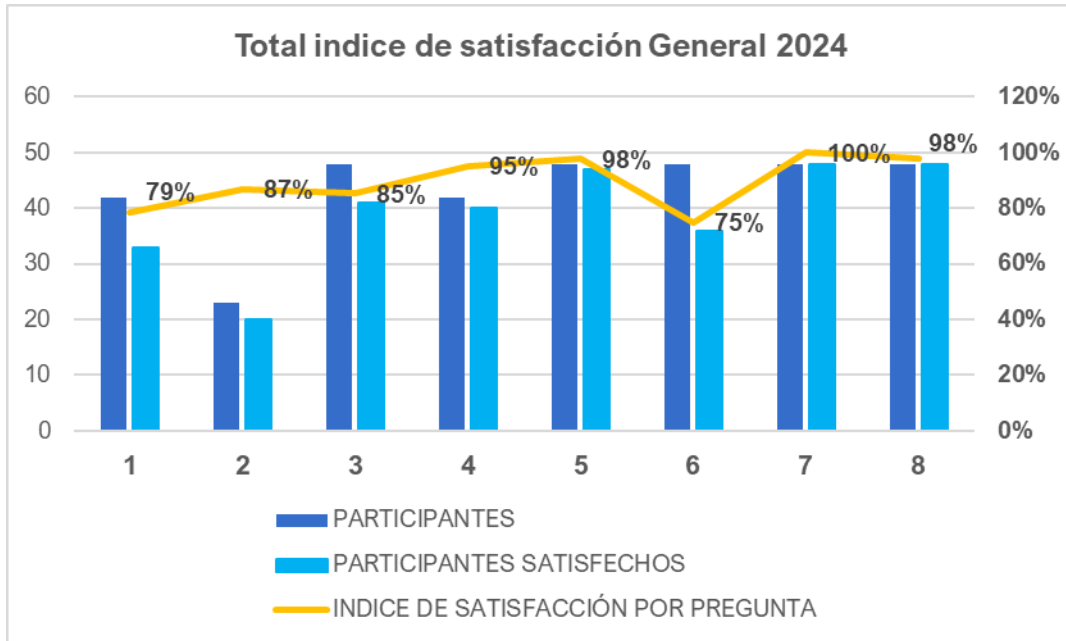
Conclusiones:

Un 98% de los encuestados otorgaron una calificación positiva (excelente o bueno) al servicio, lo que refleja un nivel de satisfacción extremadamente alto. Esto sugiere que el servicio en general está cumpliendo con las expectativas de la mayoría de las IES.

Aunque la satisfacción general es alta, el hecho de que un 2% haya calificado el servicio como malo sugiere que hay algunas áreas que requieren atención. Sería útil investigar las causas de esta insatisfacción para evitar que se repita en el futuro.

El 0% de respuestas calificando el servicio como regular es un indicador positivo, ya que sugiere que el servicio no es percibido de manera mediocre, sino que hay una clara inclinación hacia la satisfacción o insatisfacción.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO DE CREDITO 2024



No. PREGUNTA	2	3	4	5	6	7	8	9
PARTICIPANTES	42	23	48	42	48	48	48	48
PARTICIPANTES SATISFECHOS	33	20	41	40	47	36	48	47
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA	79%	87%	85%	95%	98%	75%	100%	98%
INDICE DE SATISFACCIÓN TOTAL	90%							

Análisis de la Percepción y Satisfacción de las Instituciones de Educación Superior (IES) - Año 2024

En el marco de la evaluación de satisfacción y percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior (IES) afiliadas, se determinó **un índice de satisfacción general del 90%** para el año 2024. Este índice, si bien sigue siendo alto, muestra una ligera disminución respecto al **92% alcanzado en 2023**. La caída en el índice general ha sido mínima, pero relevante para la identificación de áreas de oportunidad y posibles mejoras en los servicios brindados.

A. Causas de la disminución en el índice de satisfacción

La principal causa que ha contribuido a esta leve disminución en el índice general de satisfacción ha sido un caso específico relacionado con la percepción negativa de los usuarios sobre el servicio de crédito, particularmente en cuanto a los **tiempos de respuesta y estudio**. En este sentido, se ha identificado que el tiempo de respuesta es un factor crucial que influye directamente en la percepción de calidad del servicio. Es importante señalar que, aunque este caso ha tenido un impacto negativo, no refleja la totalidad de la experiencia de los usuarios, pero sí resalta un área que requiere atención inmediata.

B. Evaluación general del Servicio de Crédito

En términos generales, el **nivel de satisfacción respecto al servicio de crédito** sigue siendo **alto**, con una notable mayoría de los participantes calificando positivamente la experiencia. Esto indica que, en términos generales, el servicio de crédito cumple con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, la disminución de la satisfacción en relación con los tiempos de respuesta resalta la necesidad de una revisión profunda de los procedimientos internos y los plazos establecidos para la atención.

C. Recomendaciones y medidas correctivas

A partir del análisis de los resultados, se recomienda adoptar las siguientes acciones para mejorar el servicio y elevar el índice de satisfacción:

1. **Revisión y optimización de los tiempos de respuesta:** Es fundamental que las IES realicen una revisión detallada de los plazos establecidos para la atención en el servicio de crédito. Asegurarse de cumplir con los tiempos previstos no solo garantizará una experiencia más satisfactoria para los usuarios, sino que también contribuirá a reducir la percepción negativa detectada en el informe.
2. **Implementación de mecanismos de control de calidad en la atención:** Establecer indicadores de desempeño relacionados con los tiempos de respuesta y asegurar que los equipos encargados del servicio cuenten con los recursos necesarios para cumplir con estos plazos. La **gestión eficiente de los tiempos** no solo impacta positivamente la satisfacción, sino que también fortalece la confianza de los usuarios en la institución.
3. **Monitoreo continuo y seguimiento de las percepciones negativas:** Aunque el índice de satisfacción sigue siendo alto, es crucial monitorear de cerca las experiencias negativas para identificar si existen patrones recurrentes relacionados

con los tiempos de respuesta o con otros factores que puedan estar afectando la percepción global del servicio. Los informes de usuarios insatisfechos deben ser analizados de manera puntual para implementar mejoras en áreas específicas.

4. **Comunicación transparente y proactiva:** A pesar de que no se considera necesario un plan de acción extenso en este momento, es recomendable implementar una **estrategia de comunicación** que informe a los usuarios sobre los esfuerzos y mejoras que se están llevando a cabo para optimizar los tiempos de respuesta. Esto contribuirá a mantener una buena relación con los usuarios y a generar confianza en que la institución está comprometida con la mejora continua.

En conclusión, el índice de satisfacción total del **90%** para 2024 refleja que, en términos generales, las IES continúan brindando un servicio de calidad que cumple con las expectativas de las IES. No obstante, la leve disminución en comparación con el año anterior, atribuida principalmente a la percepción negativa sobre los tiempos de respuesta del servicio de crédito, pone de manifiesto una oportunidad de mejora que debe ser abordada con prontitud.

Al centrarse en la optimización de los tiempos de respuesta y la revisión de los procedimientos internos, las IES podrán mejorar la experiencia de los usuarios y, con ello, recuperar o incluso superar los niveles de satisfacción alcanzados en años anteriores. Es fundamental que las acciones correctivas sean implementadas de manera efectiva para asegurar que la calidad del servicio siga siendo un referente de confianza para los estudiantes y beneficiarios de los servicios de crédito.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ❶ Hay IES que desconocen el servicio de crédito, por temas de cambio de rectores, o directivas.
- ❷ Falta mayor seguimiento a las IES que han solicitado crédito, y a las que no para incentivar el uso, verificar aleatoria y periódicamente su nivel de satisfacción.
- ❸ De acuerdo con la directriz impartida por el Consejo de Administración en el primer semestre se congeló el otorgamiento y estudio de nuevas solicitudes de crédito lo cual se ve reflejado en algunas respuestas dadas en el instrumento.
- ❹ 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.
- ❺ El % general del nivel de satisfacción es del 90%, teniendo en cuenta que la medición se realizó con base en las IES que manifestaron su opinión frente a cada pregunta.
- ❻ Mejorar la comunicación y difusión del servicio para que todas las IES estén plenamente informadas sobre sus beneficios y condiciones.
- ❼ Evaluar la flexibilidad de los topes de financiación y los intereses aplicados para asegurar que se ajusten a las necesidades actuales de las IES.
- ❽ Recoger más información cualitativa de las IES que otorgaron calificaciones medias y bajas para identificar áreas específicas de mejora.
- ❾ Las críticas sobre el proceso demorado y la falta de socialización del servicio son aspectos clave que deben abordarse. Mejorar la comunicación y agilizar los procedimientos podría aumentar la satisfacción y el uso del servicio.



DIANA CAROLINA ESPINOSA MONROY

Líder Gestión de Ventas