

# INFORME GENERAL

## TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

### PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

2013



## **PRESENTACIÓN**

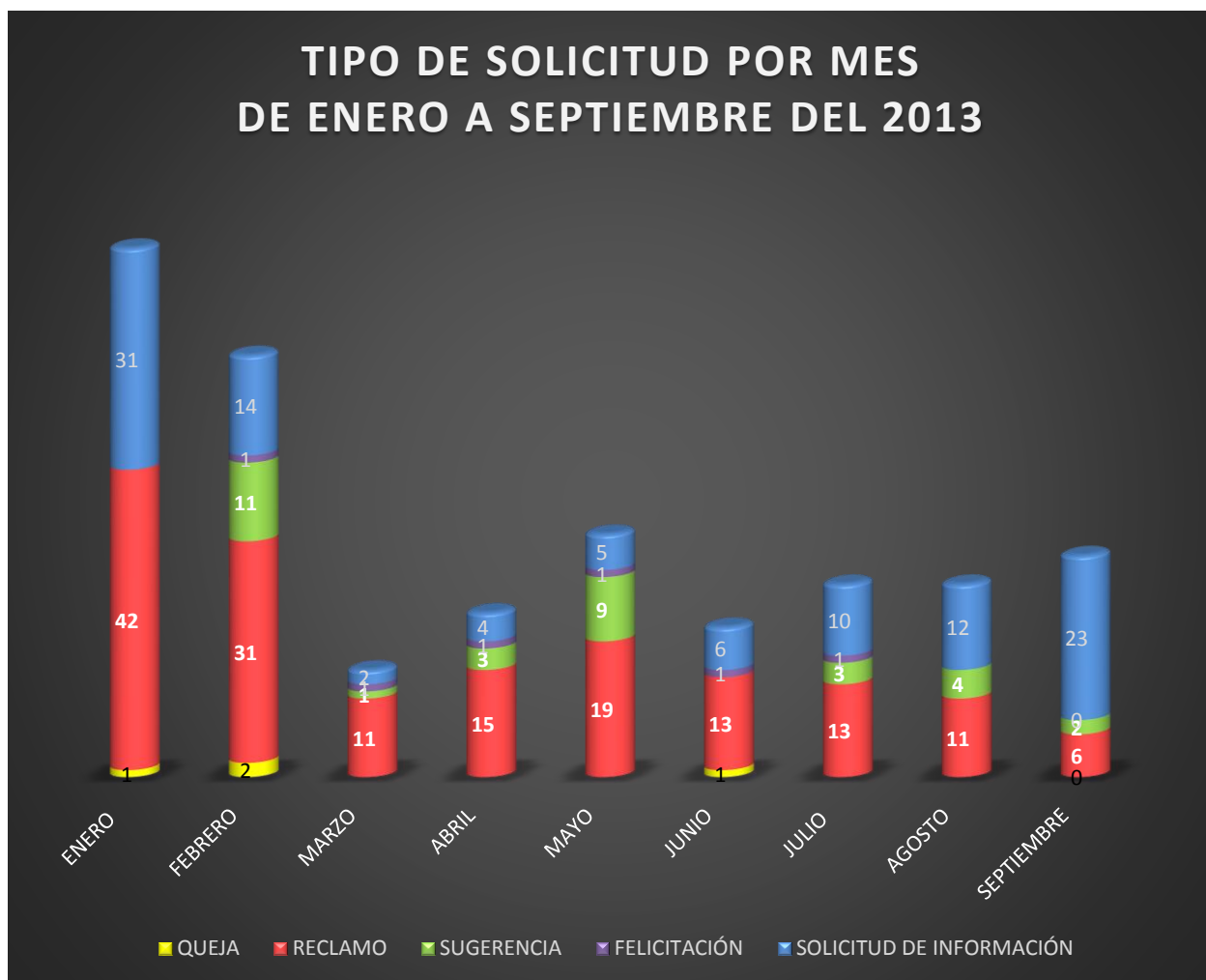
El objetivo del proceso de Atención al Cliente es atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio. Para dar cumplimiento a dicho objetivo es importante el acompañamiento de las diferentes áreas involucradas mediante una buena disposición para brindar respuestas ágiles acordes a los requerimientos del usuario.

En este informe se presentan los resultados del proceso de Atención al Cliente desde el mes de Enero hasta el mes de Septiembre de 2013 y los resultados de las encuestas realizadas correspondientes al semestre 2013- 1 con algunos comparativos de años anteriores.

En el gráfico 1 se pueden observar las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de información acumuladas hasta el mes de Septiembre de 2013. Durante este periodo de tiempo se han recibido 106 solicitudes de información, 205 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, para un total de 311, de las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 302.

Gráfico 1: Tipo de solicitud por mes

\*Fuente: Oficina de atención al cliente



El mes que registró un mayor número de Solicitud de Información fue Enero con 31, seguido de Febrero con 14

**Causas más frecuente solicitud:** Información de inscripciones, selección de horario y pago de matrícula.

El mes que obtuvo mayor número de Reclamos fue el mes de Enero con 42 solicitudes seguido del mes de Febrero con 31, y mayo con 19.

**Causas más frecuentes reclamos:** Dificultad con las líneas telefónicas, asignación de usuario y contraseña, planeación de la circunvalar no fue la más adecuada, trato no adecuado por algunos funcionarios y Docentes, mala atención por parte de una funcionaria de la Biblioteca, mala atención

en admisiones, mal servicio del wi-fi, demora en abrir los casilleros e inconformidad con el tamaño de los mismos y uso de la cancha deportiva.

**Causas más frecuentes Sugerencias:** Mejorar los equipos de laboratorio, uso de la cancha deportiva, colocar más puntos de conexiones y que algunos funcionarios mejoren el servicio al cliente.

**Causas más frecuentes Felicitaciones:** Felicitaciones por la estructura física, felicitaciones por el mantenimiento, cuidado de las zonas verdes y jardín.

Gráfico 2: Tipo de solicitud por mes

\*Fuente: Oficina de atención al cliente



Para el mismo período de 2012, se obtuvo 191 Q, R, S, F y Solicitud de información 161, para un total de 352 de las cuales 323 fueron contestadas en menos de 15 días hábiles. Cabe anotar que las 29 solicitudes que no se contestaron a tiempo fueron debido a que la mayoría de estas ingresaron en el periodo vacacional. De igual manera es resultado es positivo ya que el proceso ha mejorado en la oportunidad de las respuestas.

Gráfico 3: Comparativo 2011-2013 desde el mes de Enero hasta el mes de Septiembre

\*Fuente: Oficina de atención al cliente

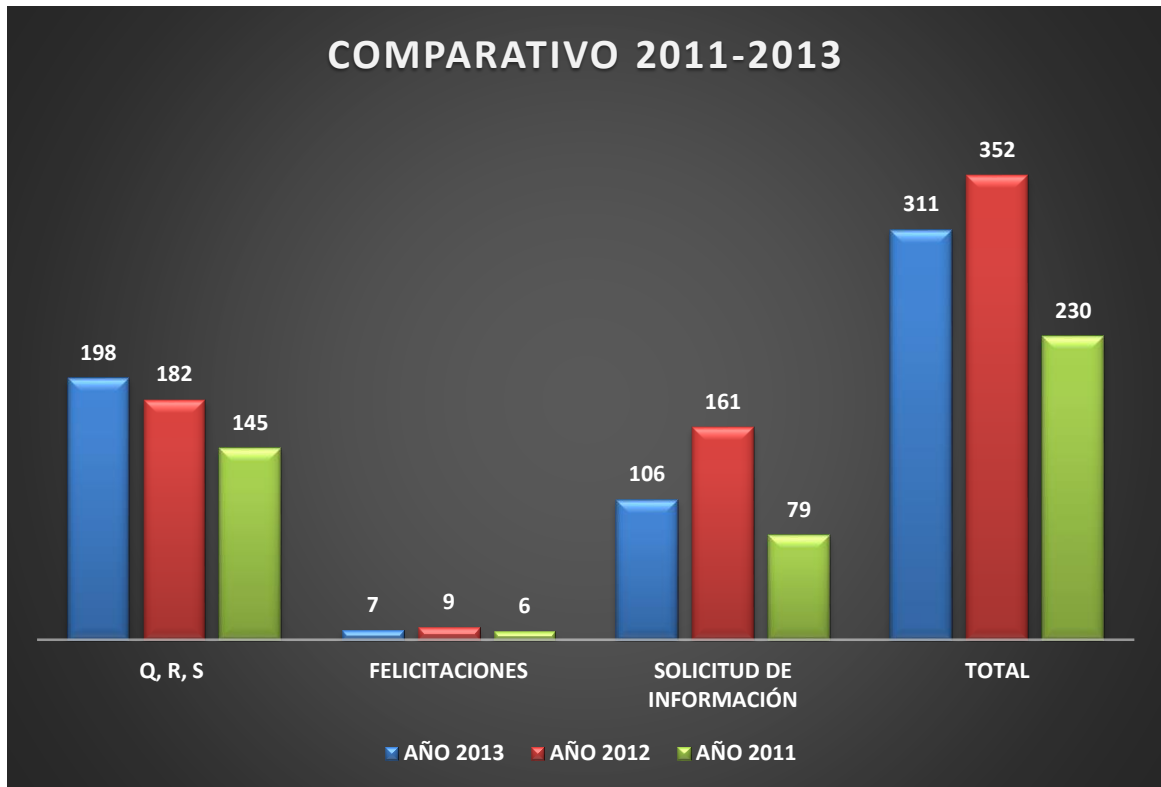
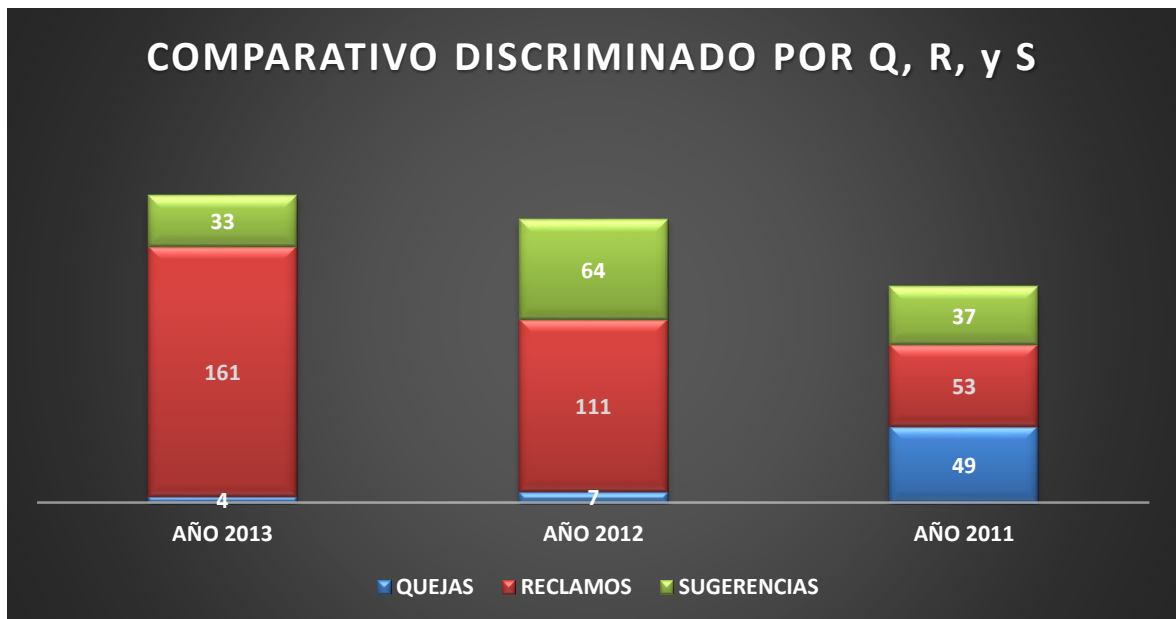


Gráfico 4: Comparativo 2011-2013 desde el mes de Enero hasta el mes de Septiembre

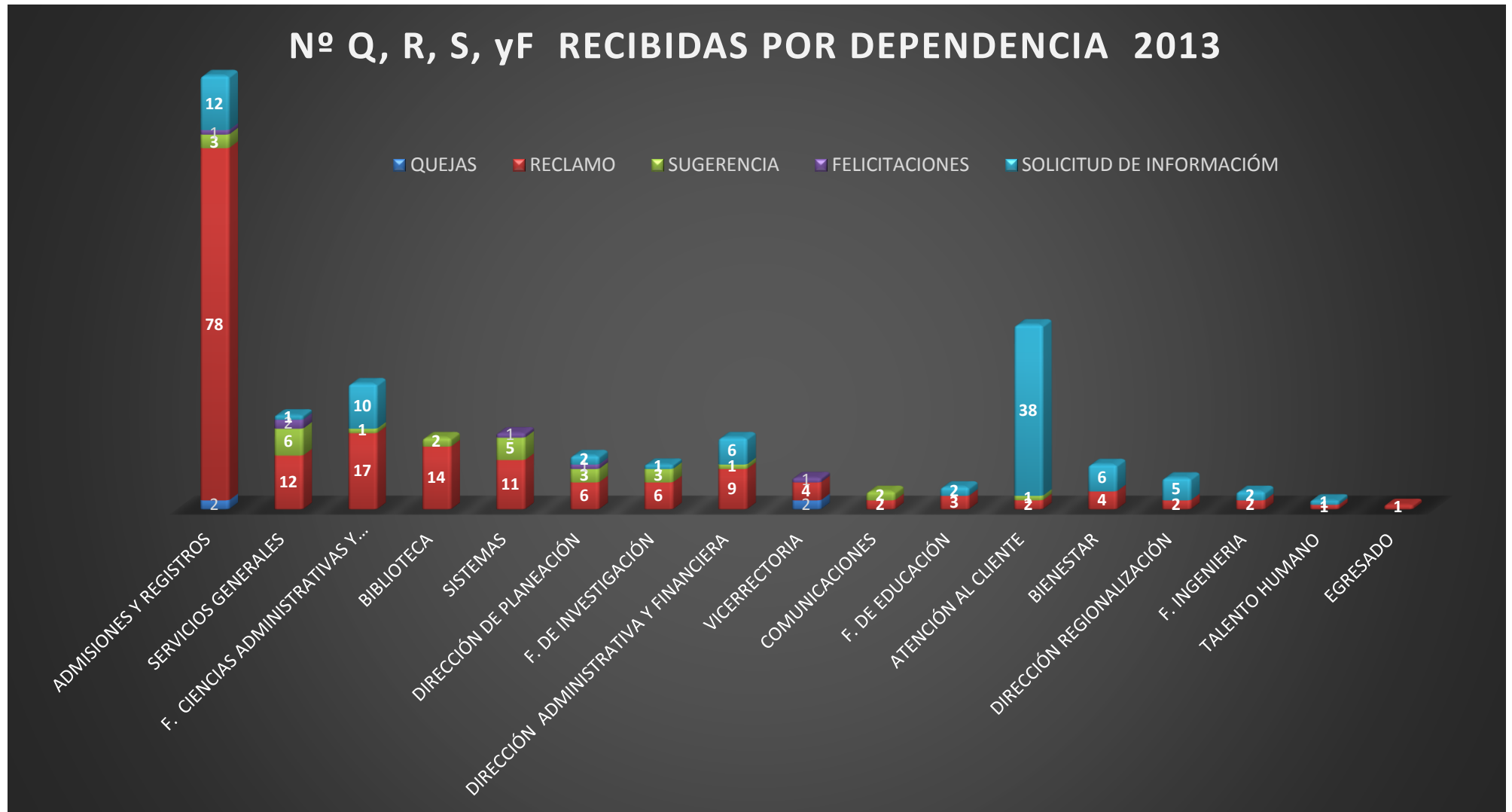
\*Fuente: Oficina de atención al cliente



En la gráfica anterior se tiene los datos de los años 2011-2013 desde Enero hasta el mes de septiembre. Se puede observar que para el año 2013 se obtiene el mayor número de Quejas, Reclamos y Sugerencias, seguido del año 2012. Se evidencia un aumento con respecto al número de Q, R y S recibidas. Esto puede obedecer a que existe un mayor conocimiento del proceso de atención al Cliente entre la comunidad Institucional, ya que se realizan campañas de socialización para hacer difusión de los canales de atención de los cuales disponen los estudiantes y demás usuarios para comunicar sus inquietudes.

## ACUMULADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA DESDE ENERO HASTA SEPTIEMBRE.

\*Fuente: Oficina de atención al cliente. **Gráfico 5:** Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por Dependencia 2013



**Gráfico 6.** Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por dependencia 2012. Desde el mes de Enero hasta el mes de Septiembre





\*Fuente: Oficina de atención al cliente

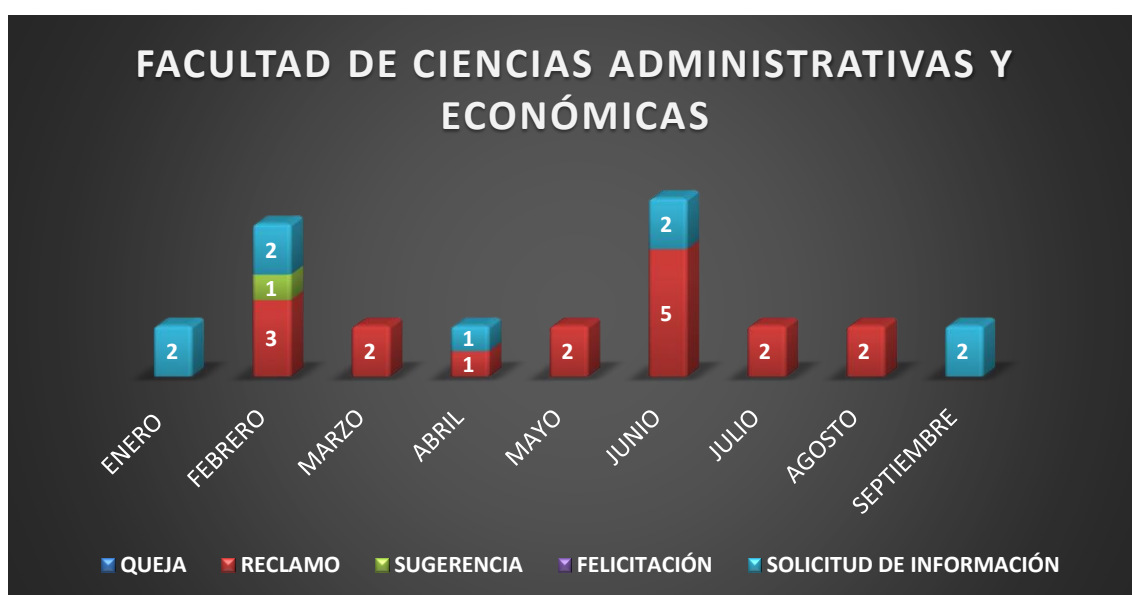
En la gráfica 5 del año 2013, se observa que el área de Admisiones y Registro obtuvo el mayor número de Reclamos, seguida del área de Servicios Generales y Biblioteca.

En la gráfica 6 del año 2012 se observa que la F. Ciencias Administrativa y Económicas, Biblioteca y Admisiones y registro fueron los que mayor número de Reclamos obtuvieron.

Realizando un comparativo entre la gráfica 5 y 6 se evidencia que el área de Admisiones y Registro, Biblioteca, F. Ciencias Administrativas y Economicas continúan recibiendo el mayor número de Reclamos y Sugerencias. Estos resultados obedecen a que ambas dependencias tienen contacto con mayor número de estudiantes.

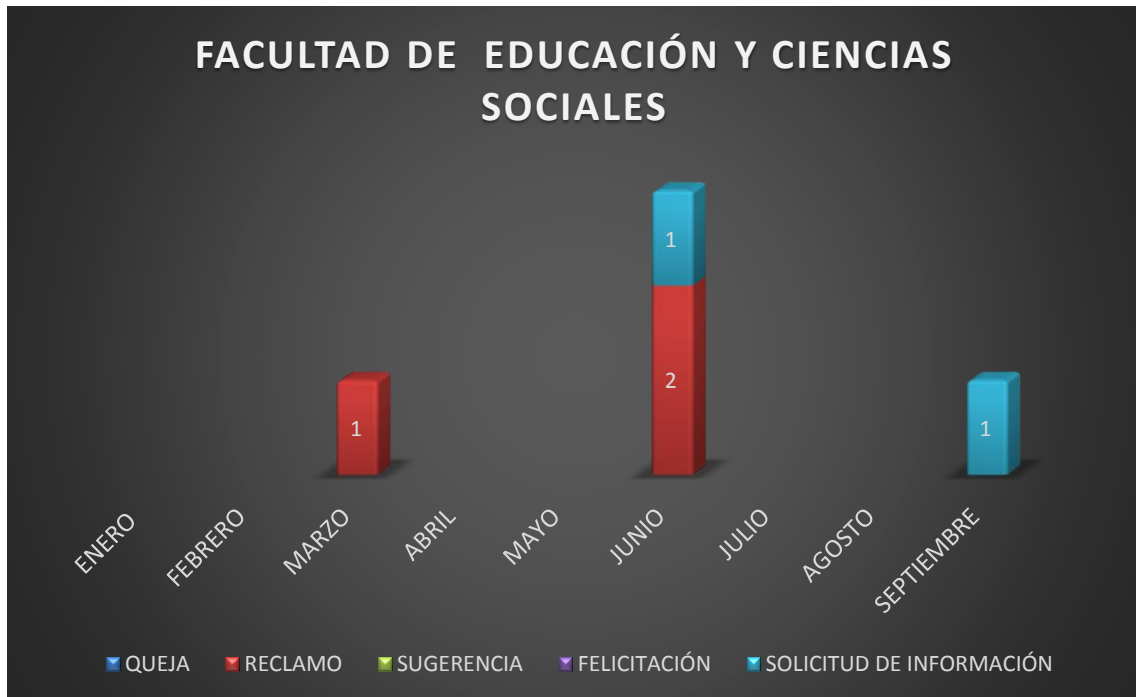
### RESULTADOS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA 2013

**Gráfico 7:** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.



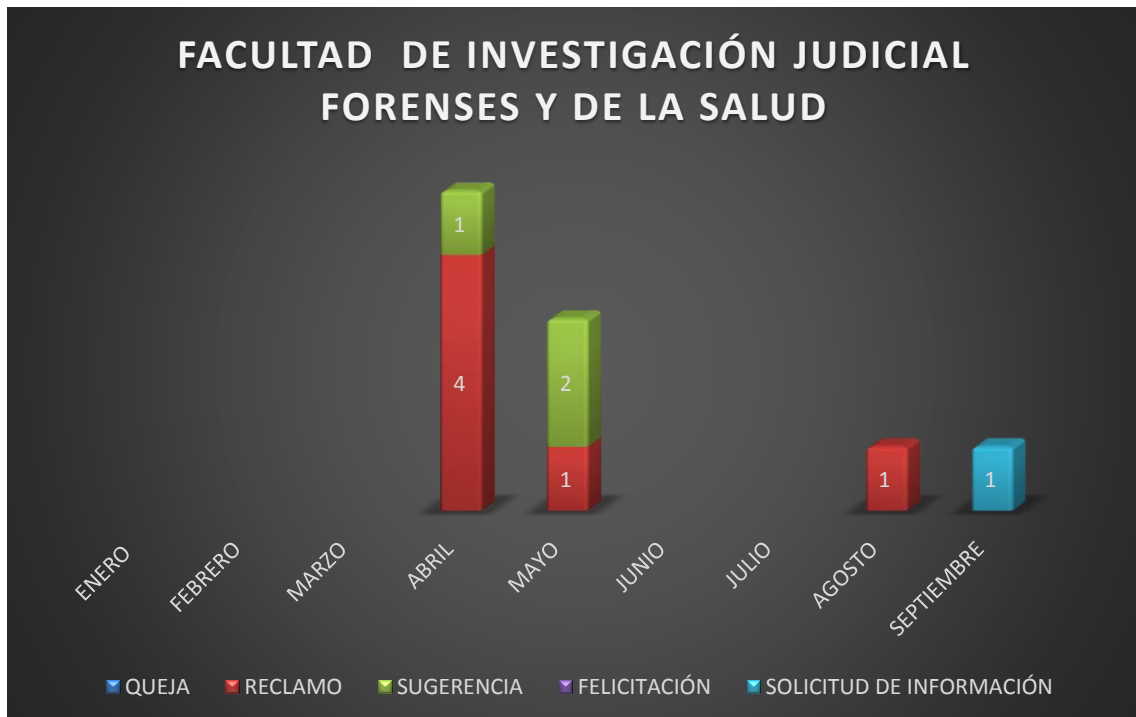
\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 8.** Facultad de Educación y Ciencias Sociales



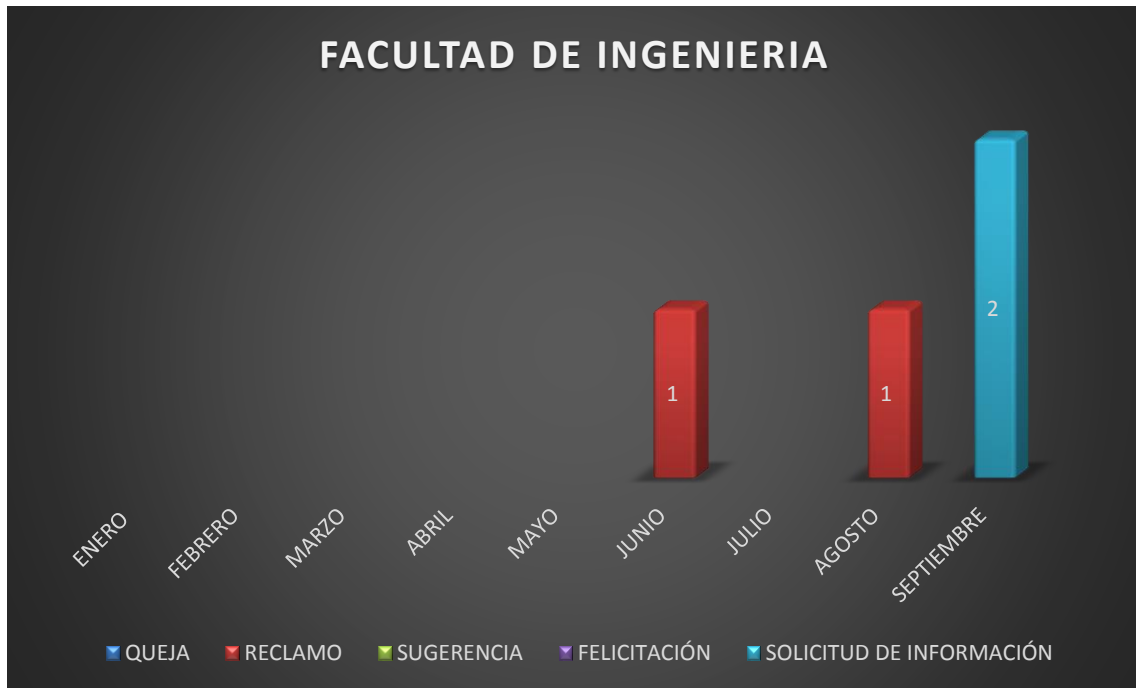
\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 9.** Facultad de Investigación Judicial, Forenses y Salud



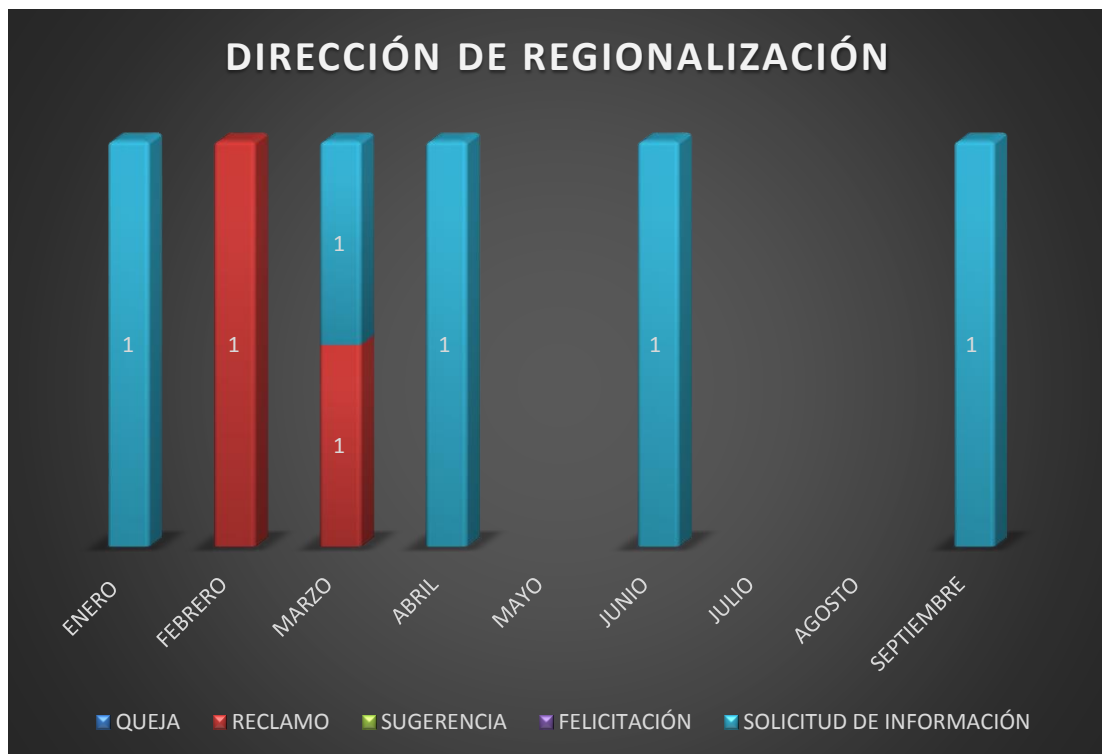
\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 10.** Facultad de Ingeniería



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 11.** Regionalización



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico12.** Bienestar Institucional



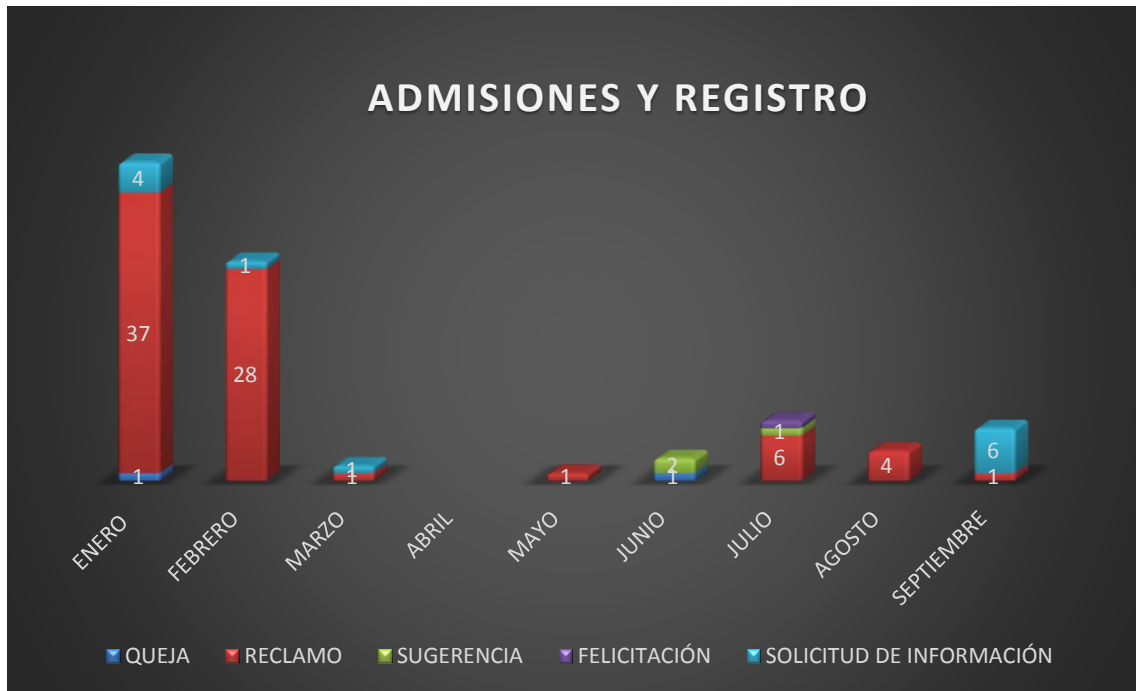
Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 13.** Dirección Administrativa y Financiera



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 14. Admisiones y Registro**



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 15. Servicios Generales**



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 16.** . Dirección de Planeación



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 17.** Comunicaciones



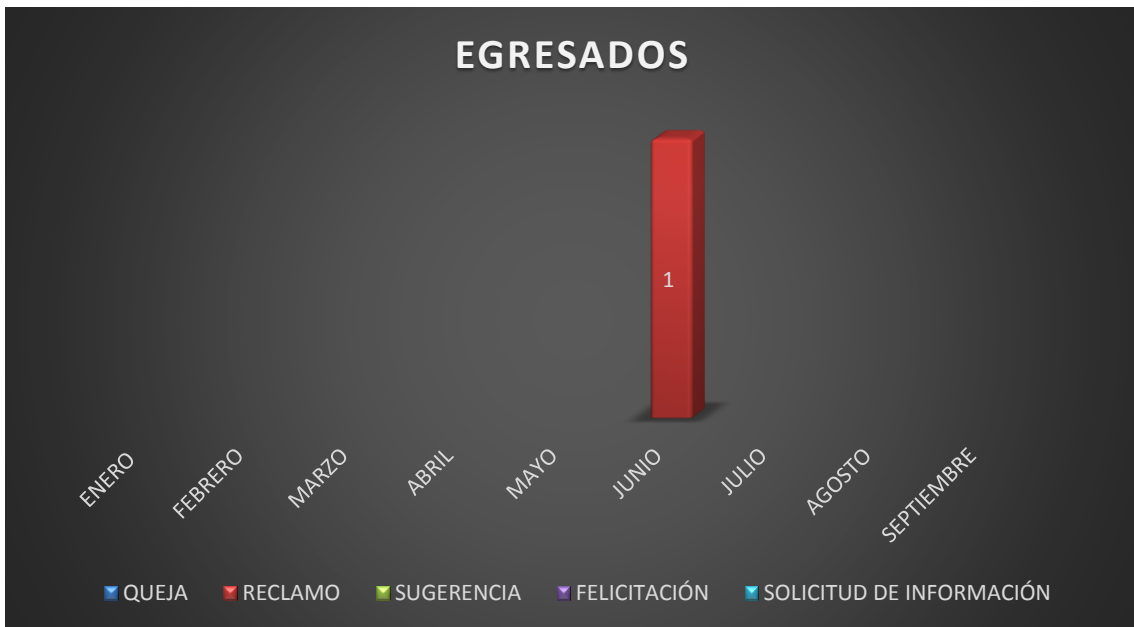
\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 18.** Talento Humano



Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 19.** Egresados



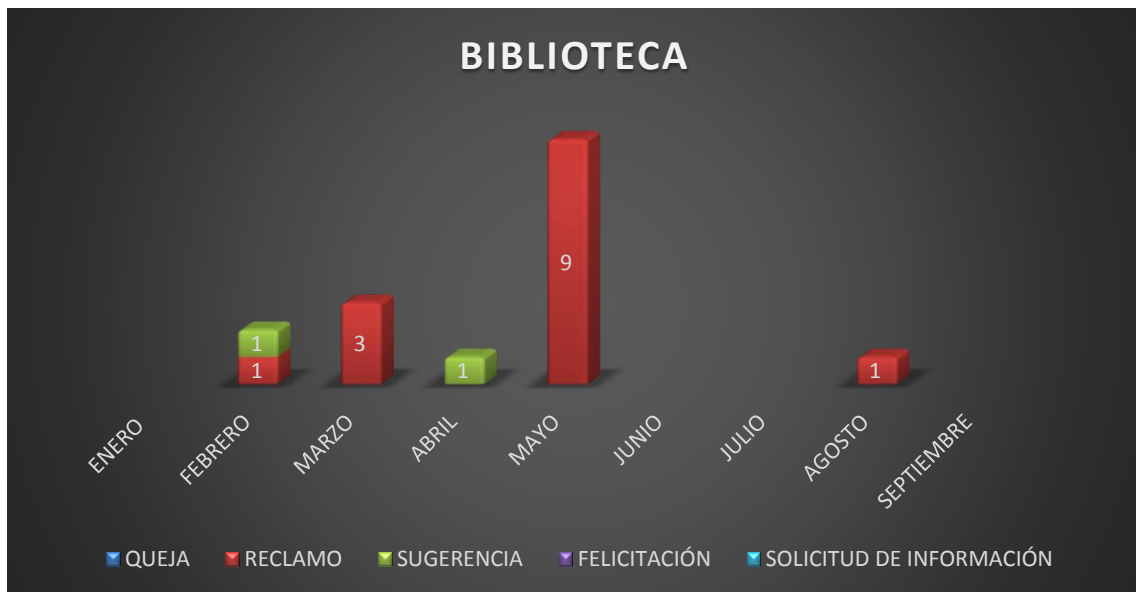
\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 20.** Vicerrectoría



\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 21.** Biblioteca





\*Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfico 22.** Atención al Cliente



Fuente: Oficina de atención al cliente

**Gráfica 23:**



Fuente: Oficina de atención al cliente

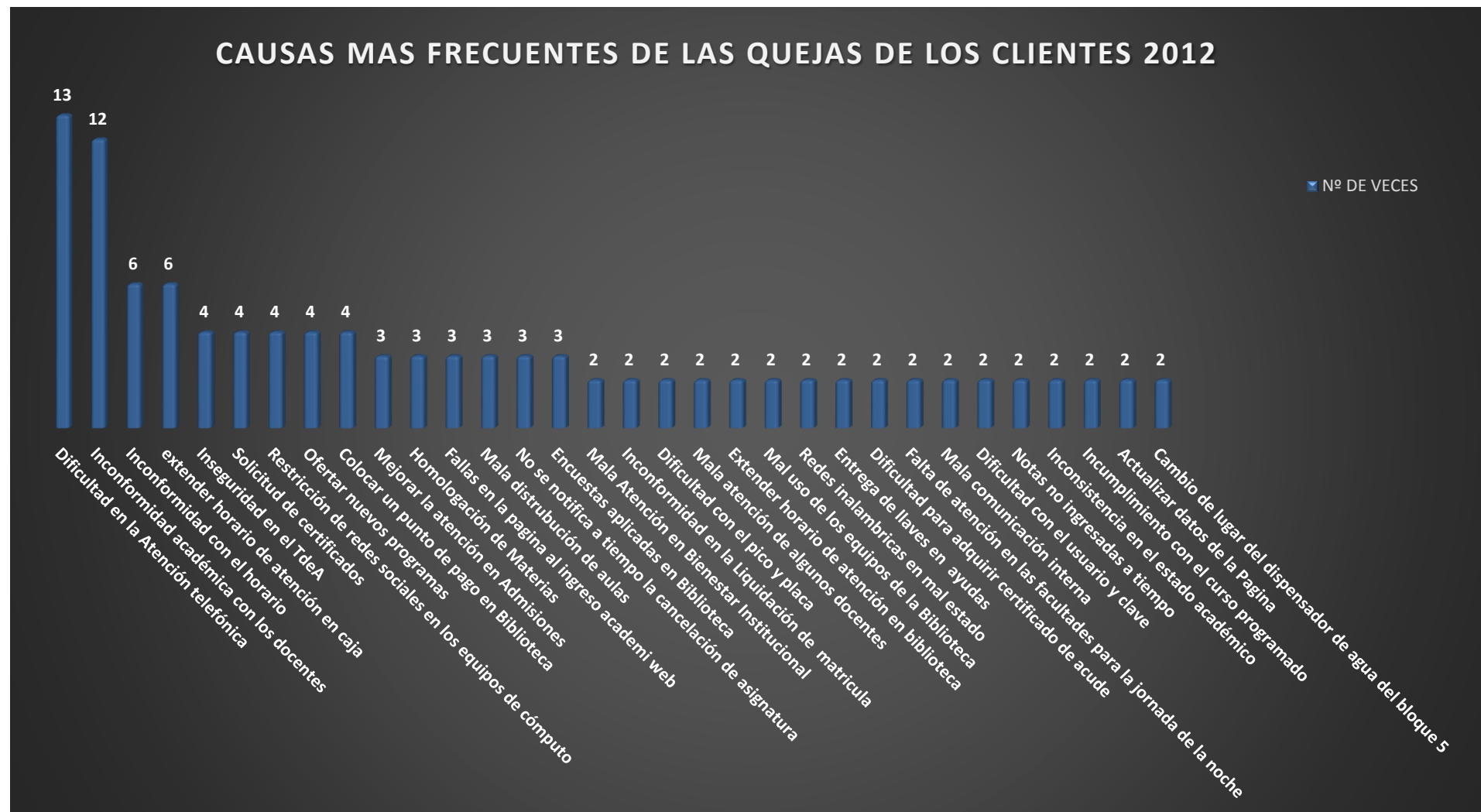
### Gráfica 24:

Causas más frecuentes registradas de Enero a Septiembre de 2013, por las cuales los usuarios han presentado mayores inconvenientes.



Fuente: Oficina de atención al cliente desde el mes de Enero hasta el mes de Septiembre

Gráfica 25:



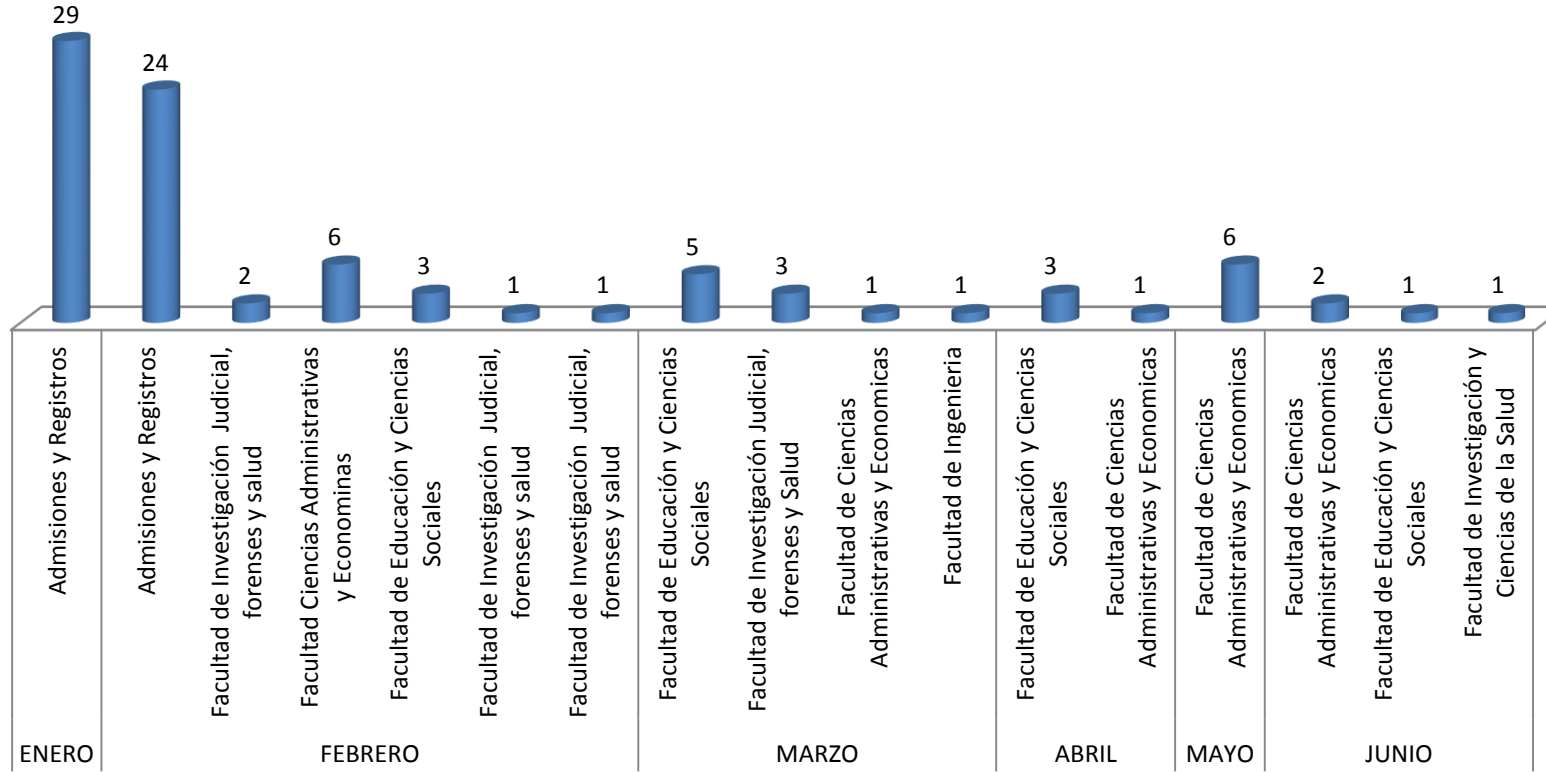
## INFORME SOBRE EL PRODUCTO NO CONFORME

ISO 9001:2008 Numeral 8.3

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

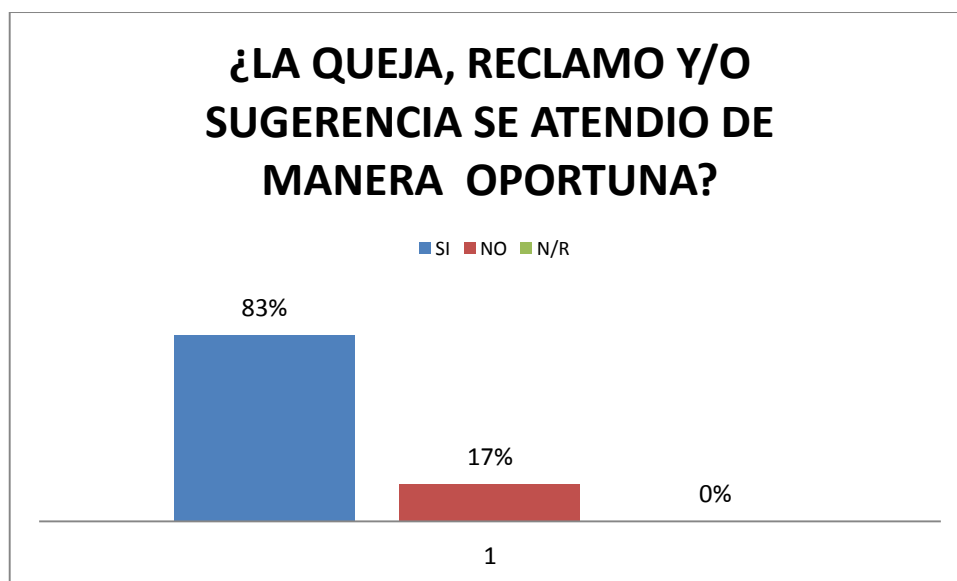
A continuación se da a conocer mediante grafica el resultado del producto no conforme reportado por los procesos misionales: DOCENCIA, EXTENSIÓN E INVESTIGACIÓN.

## PRODUCTO NO CONFORME 2013-1

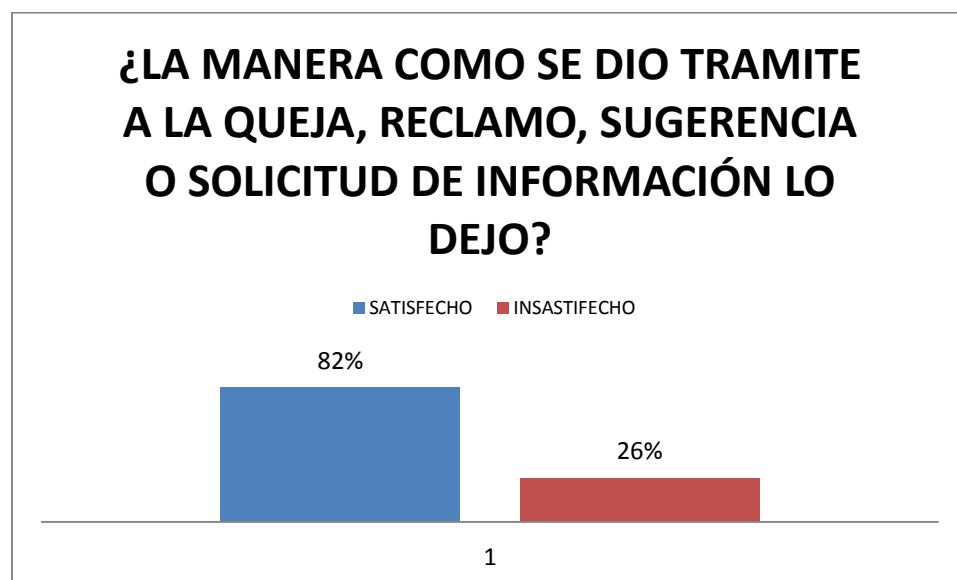


Mes	REPORTADO POR (ÁREA DE GESTIÓN O RESPONSABLE DE PROCESO)	Total	CAUSAS DEL PNC
ENERO	Admisiones y Registro	29	Retraso en entrega de clave y usuario para consultar horario de clases.
Total ENERO		29	
FEBRERO	Admisiones y Registro	24	Inconsistencias horario de clases por asignación de usuario y clave
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	2	Inasistencia de docentes
	Facultad. Ciencias Administrativas y Economicas	3	Inconformidad horario de asignaturas
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	1	Inasistencia de docente
	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	3	Inasistencia de docente
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	3	Inconformidad por cambio de horario
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	1	Inasistencia de docentes
		1	Inconformidad de estudiante con entrega de papelería
Total FEBRERO		37	
MARZO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	1	Inasistencia de docente
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	5	Inasistencia de docentes
	Facultad de Investigación Judicial, forenses y Salud	3	Inasistencia de docentes
	Facultad de Ingeniería	1	Pérdida de papelería de estudiante en archivo de admisiones
Total MARZO		10	
ABRIL	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	1	Renuncia docente
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	3	Inasistencia de docentes
Total ABRIL		4	
MAYO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	6	Inasistencia de docentes
Total MAYO		6	
JUNIO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	2	Solicitud de corrección de notas
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	1	Solicitud de corrección de notas
	Facultad de Investigación y Ciencias de la Salud	1	Solicitud de corrección de notas
Total JUNIO		4	
Total general		90	

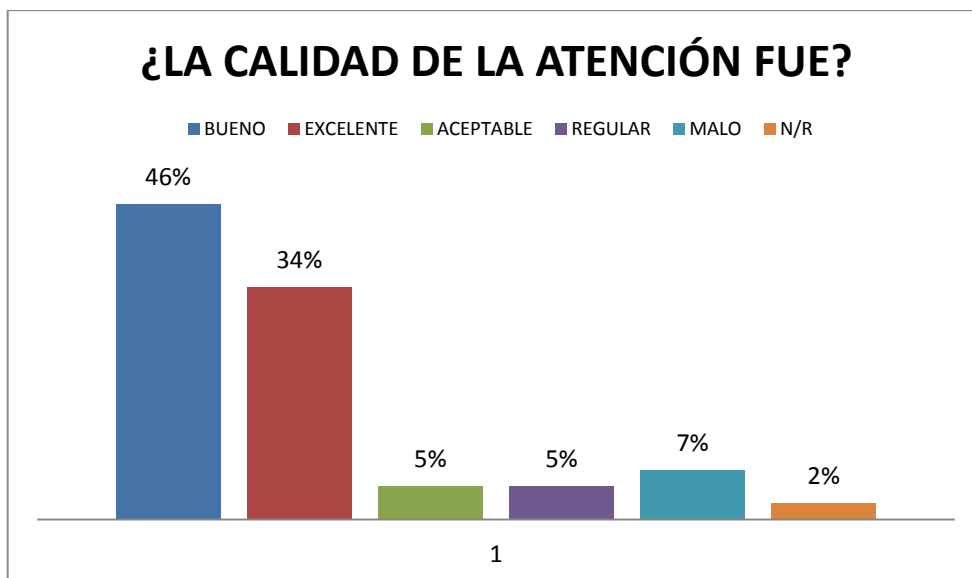
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS Q, R, S y FELICITACIONES 2013



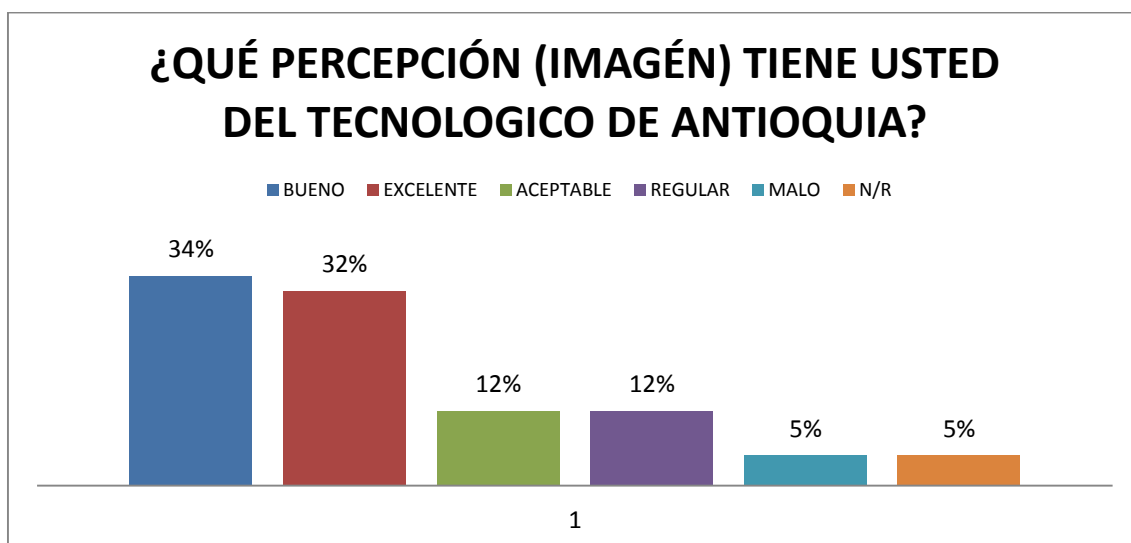
Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 83% consideran que la Queja, Reclamo o Sugerencia se atendió de manera oportuna y el 17% no se atendió de manera oportuna.



Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 82% consideran que la Queja, Reclamo o Sugerencia lo dejó satisfecho y el 26% Insatisfecho.



Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 46% consideran que la calidad de la atención fue Bueno, el 34% Excelente y el 7% Malo.



Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 34% consideran que la percepción (imagen) que tiene del tecnológico de Antioquia es Bueno, el 32% Excelente y 12% Aceptable y Regular.



## COMENTARIOS RECIBIDOS POR MEDIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DESPUÉS DE ATENDIDAS LAS Q, R, S Y FELICITACIONES

Presento mis agradecimientos al funcionario que se apropió de gestionar la sala de profesores; éste es un espacio que da cuenta de lo que significa el recurso humano- docentes de cátedra para la Institución.

Yo como estudiante tengo una excelente imagen del tecnológico de Antioquia tanto como académico, como en sus diferentes.

Ser más organizados y constantes con el tiempo a la hora de ofertar cursos y programas.

Tomar las respectivas medidas para los estudiantes que consumen psicoactivos en la institución.

La atención al cliente debe ser de manera más adecuada, ya que en varias ocasiones, no se responden de forma correcta las inquietudes por parte de algunos funcionarios.

En la universidad hay mucho desorden, falta mucha comunicación interna, por ello se presta un mal servicio.

Se carece del servicio al cliente en algunas áreas.

Dar respuestas con una buena argumentación.

Obtener ayuda en el área de Ayudas Educativas, pues cuando uno va allá y pregunta por algún inconveniente, ellos solo se limitan a decir "yo no sé, vaya a la facultad", pues los sábados en la facultad no trabaja o es tarde después de las 6:00pm y tampoco están. Sería muy importante que en ayudas agotaran todos los recursos antes de decir "yo no sé". Aunque ellos son muy queridos todos.

Es para nosotros los docentes muy incómodo, tener que pasar a una oficina diferente a la de ayudas, para reclamar las llaves de los baños destinados a los docentes; muchas de las veces no hay a quien reclamárselas. ¿Qué otra estrategia se puede plantear?

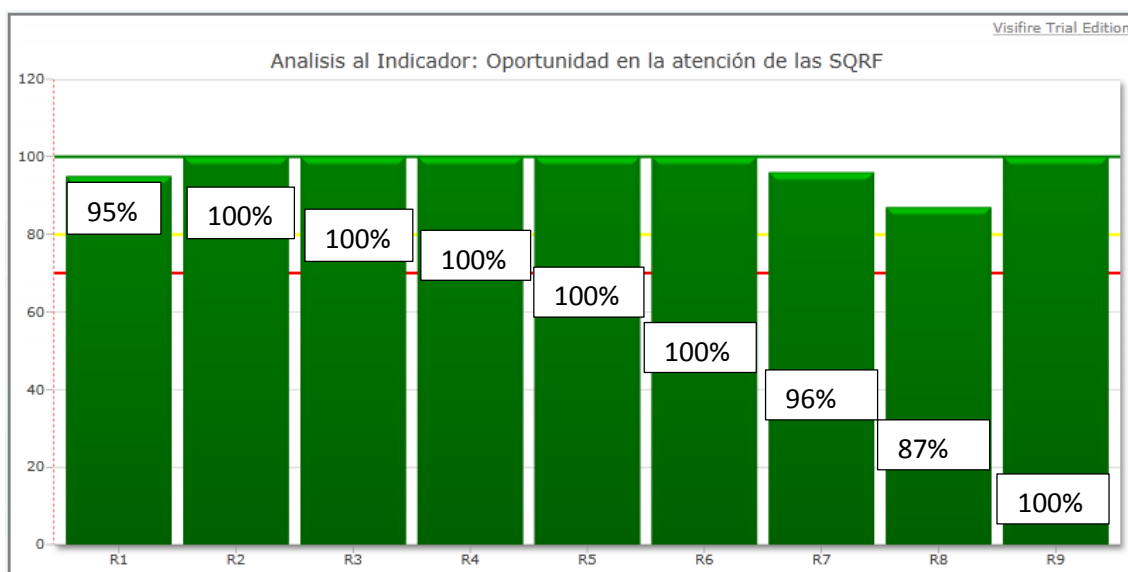
Es triste decirlo pero en la Universidad hay mucho desorden no sé si solo se presenta en la facultad de administración por ser tan grande, pero los estudiantes como clientes externos nos damos cuenta de la mala comunicación que se tiene internamente y del mal servicio que nos prestan. Hace días llame a admisiones para verificar el valor de una validación y el número de la cuenta y la respuesta fue: "llame más tarde que no tenemos esa información comuníquese con ayudas, les pedí el favor que me dieran el número telefónico de ayudas y me dijeron que tenía que llamar a la facultad, entonces es triste uno solicitar ayuda o información y recibir una respuesta negativa.

Que ironías las de la vida en una universidad donde enseñan y educan a las personas tiene el personal más maleducado, grosero y poco recursivo. Debería evaluar al personal interno así como ponen a evaluar a los docentes.

## INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

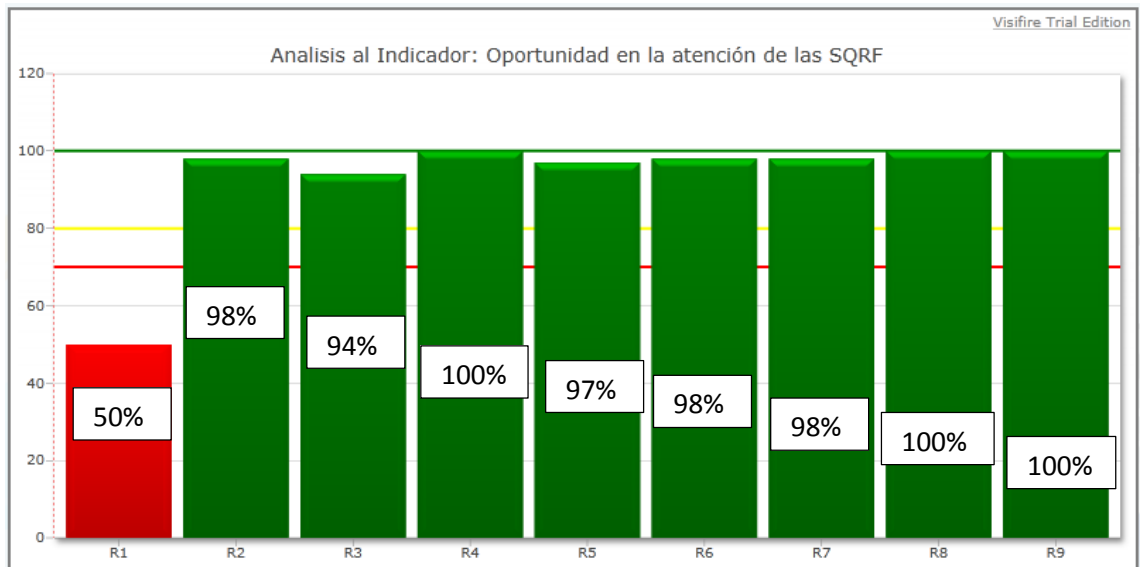
### 1. Oportunidad en la atención 2013

**Variable:** No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos/N° de solicitudes recibidas \* 100



Se evidencia un desempeño sobresaliente en este primer semestre del año, ya que se ha venido obteniendo un resultado por encima de la meta. No obstante, cabe resaltar que en el mes de Enero tuvo un resultado positivo, ya que en años anteriores este mes obtenía un resultado deficiente por motivo vacacional.

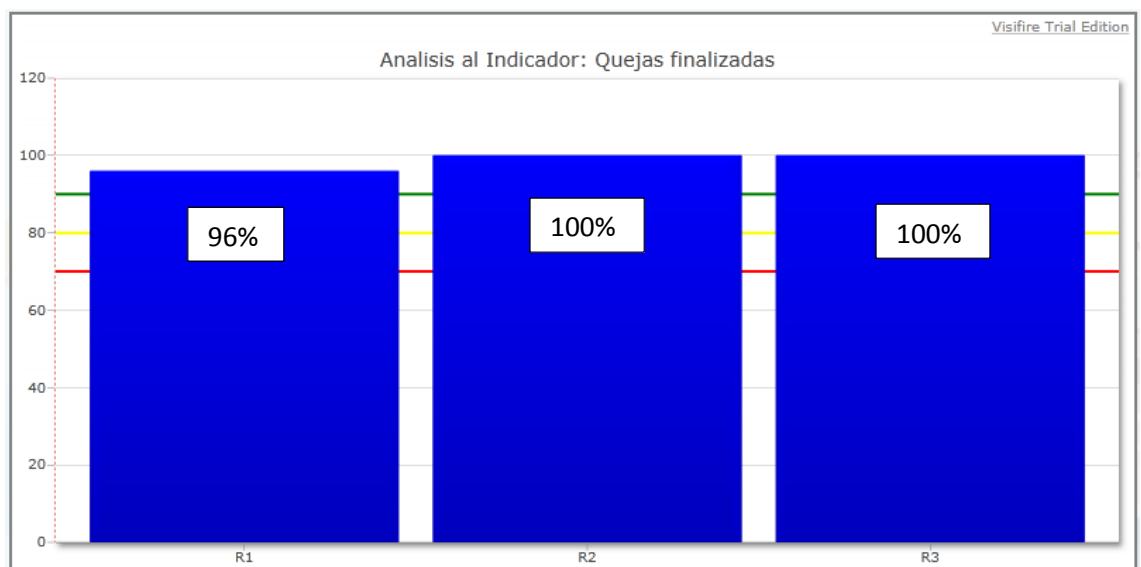
## 2. Oportunidad en la atención 2012



**Análisis de indicador 2012:** En el primer semestre se registra un resultado por encima de la meta objetiva excepto en el mes de Enero debido a la ausencia de personal durante el primer mes por motivo vacacional. Por lo tanto se presentaron retrasos en las respuestas a las solicitudes de información.

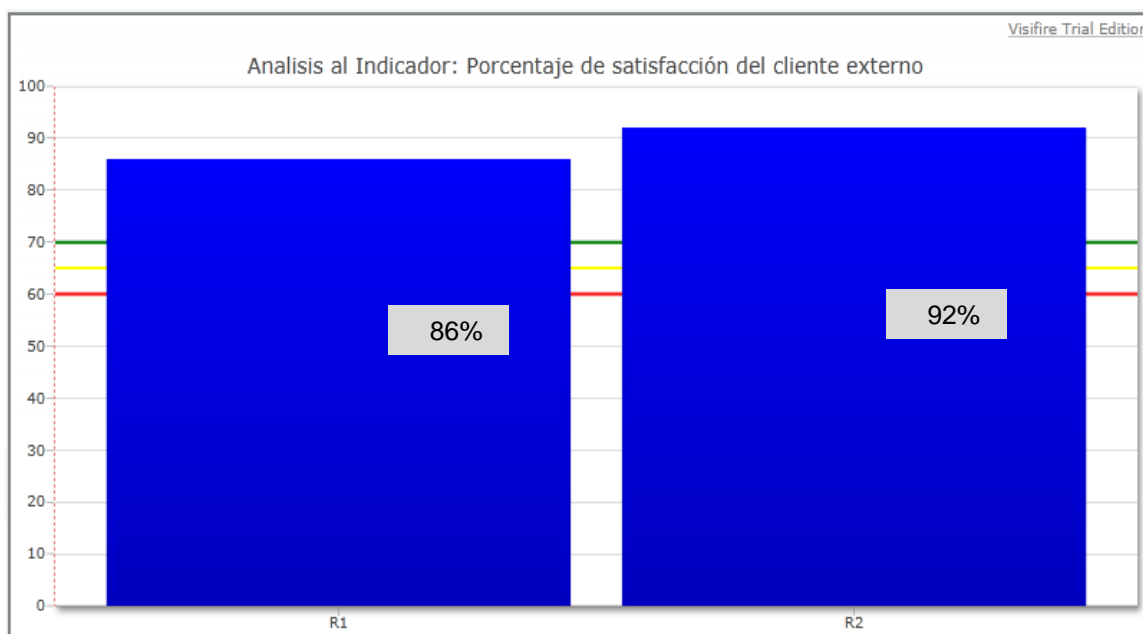
## 3. Quejas finalizadas

**Variable:** Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.



Se observa el compromiso de todas áreas involucradas para dar respuesta oportuna dentro el tiempo estipulado. Por ello, el indicador alcanza el resultado de la meta objetiva.

**Variable: N° de personas con percepción aceptable, bueno, y excelente en cuanto a imagen, beneficio y oportunidad**



Para el año 2013 se encuestaron 857 personas entre estudiantes y clientes en tránsito. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 92%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos.

En el año 2012, Se encuestaron 1155 personas entre estudiantes, clientes en tránsito y egresados. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 86%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos

**ANÁLISIS COMPARATIVO DEL AÑO ANTERIOR:** En el 2012 el nivel de satisfacción fue de 86% mientras que en el 2013 encontramos que el nivel de satisfacción es del 92% esto demuestra que hay una tendencia creciente debido a la calidad, los beneficios aportados por los programas académicos, la percepción positiva y al buen servicio prestado por las diferentes dependencias involucradas con el proceso, y que se ha tenido en cuenta las recomendaciones sobre los aspectos a mejorar.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los comentarios mencionados anteriormente se ha venido realizando retroalimentación en la atención al usuario en las diferentes áreas donde se presenta la mayor afluencia de usuarios como: Admisiones y registro, Biblioteca y Facultades.

No obstante se recomienda reforzar de manera permanente el compromiso con la buena atención en términos de oportunidad amabilidad y eficiencia.

Es importante resaltar que el proceso de atención al cliente es relevante para evaluarnos y poder identificar aspectos por mejorar.

RESULTADO DE ENCUESTAS



## FICHA TÉCNICA ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

### **Objetivo de la encuesta:**

Medir la satisfacción de los estudiantes e identificar debilidades y fortalezas que nos permitan tomar acciones para mejorar la prestación de nuestros servicios en aspectos como: calidad, beneficio, imagen y oportunidad.

**Realizada por:** Atención al Usuario Tecnológico de Antioquia

**Universo:** Estudiantes del Tecnológico de Antioquia semestre 2013-1 2013-2

**Tamaño de la muestra:** 459 estudiantes

**Muestreo:** Aleatorio simple

**Nivel de confianza:** 95%

**Error:** 5%

**Periodicidad:** Anual

**Periodo de recolección de la información:** Mayo-Septiembre 2013

**Tipo de encuesta:** Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas

**Supervisión, análisis de datos y presentación de resultados:** Atención al usuario del TdeA

**Diseño de la muestra:** Una vez obtenida la población estudiantil, se sacó la muestra por programa académico, según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N-1)e^2/4 + pq}$$

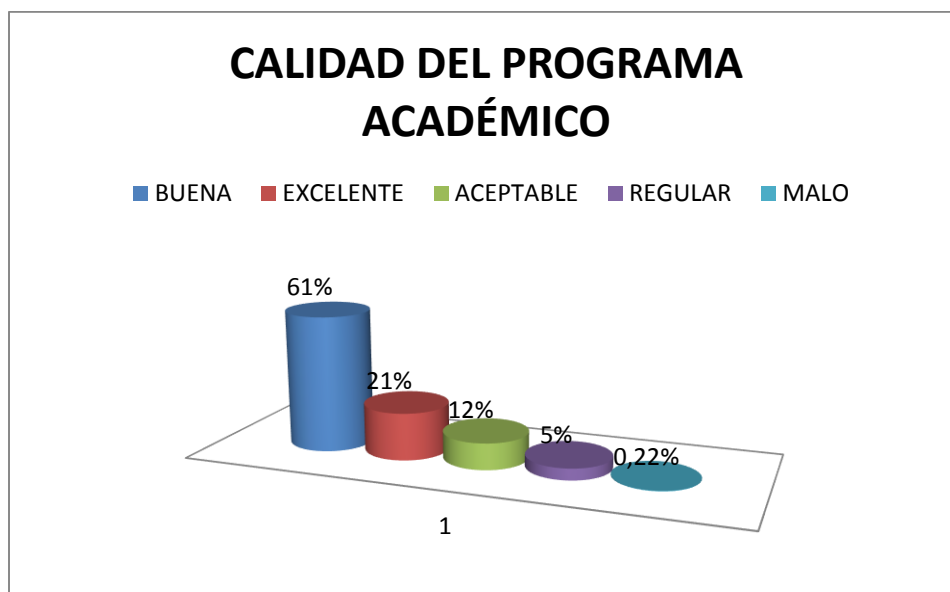
Para los programas que arrojaba una muestra muy pequeña, se encuestaron más estudiantes que el número sugerido por la fórmula estadística.

Programas académicos con el total de matriculados y la muestra aplicada

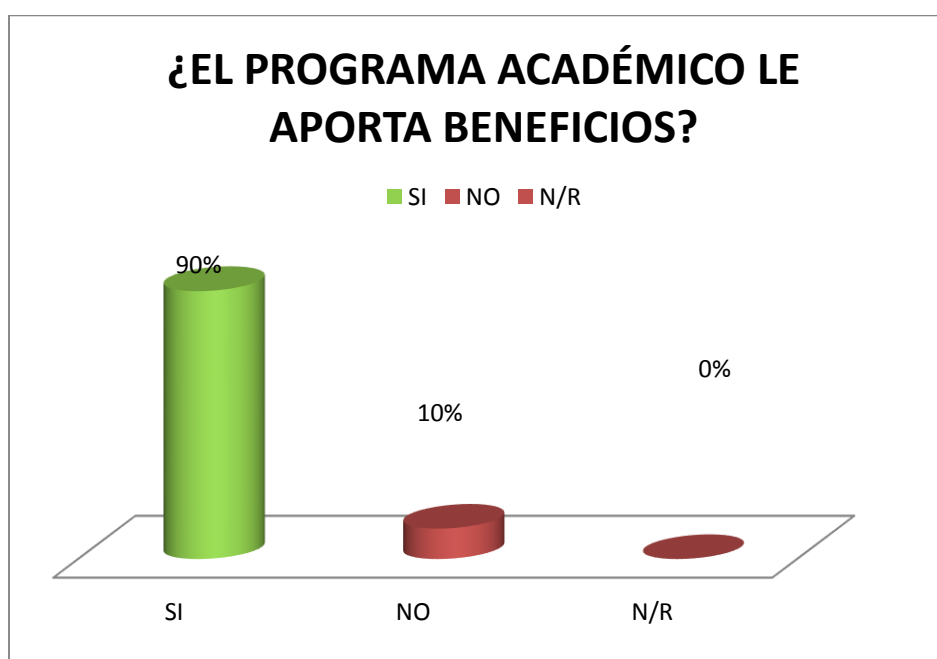
<b>F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>PROGRAMA ACADEMICO</b>	<b>TOTAL MATRICULADOS</b>	<b>Encuestados</b>
	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERNACIONALES	356	19
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	212	20
	TECNICA EN PROCESOS FINANCIEROS	12	6
	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL	415	19
	TECNOLOGIA EN GESTIÓN FINANCIERA	856	46
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	6	5
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	330	18
	CONTADURIA PUBLICA	48	15
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>148</b>	
<b>F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>PROGRAMA ACADEMICO</b>	<b>TOTAL MATRICULADOS</b>	<b>Encuestados</b>
	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	404	24
	LICENCIATURA EDUCACIÓN PREESCOLAR	1083	58
	TECNOLOGIA EN GERONTOLOGIA	86	15
	TECNOLOGIA EN PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	103	9
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>106</b>	
<b>F. DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL, FORENSES Y SALUD</b>	<b>PROGRAMA ACADEMICO</b>	<b>TOTAL MATRICULADOS</b>	<b>Encuestados</b>
	TECNICA PROFESIONAL EN HISTOCITOTECNOLOGIA	24	14
	TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	73	11
	TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	424	25
	TECNOLOGIA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	384	26
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	377	24
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>100</b>	
<b>FACULTAD DE INGENIERÍAS</b>	<b>PROGRAMA ACADEMICO</b>	<b>TOTAL MATRICULADOS</b>	<b>Encuestados</b>
	<b>ING. AMBIENTA</b>	<b>314</b>	<b>19</b>
	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	10	3
	TECNOLOGIA EN AGROAMBIENTAL	226	19
	TECNICA EN SISTEMAS	27	11
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	444	24
	INGENIERIA EN SOFTWARE	370	19
	ESPECIALIZACIÓN EN PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESATRES NATURALES	22	10
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>105</b>	
	<b>TOTAL DE ENCUESTADOS</b>	<b>459</b>	



En las siguientes graficas se dará a conocer el resultado de las encuestas por pregunta.

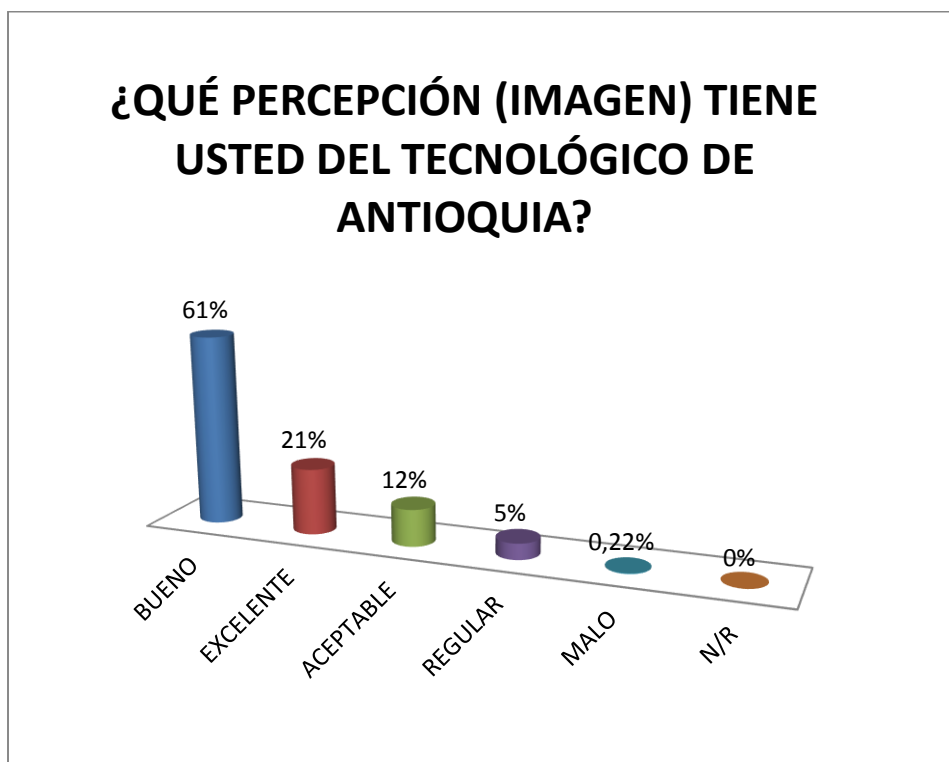


De 429 personas encuestadas en el 2013 61% consideran que la calidad del programa académico que cursan actualmente es bueno, el 21, % excelente, 12, % aceptable, 5% regular y 0.22% malo. Para el año 2012 se obtuvo de 525 personas encuestadas 56% consideran que la calidad del programa académico que cursan actualmente es bueno, el 23,4% excelente, 12, % aceptable, 8% regular y 1% malo



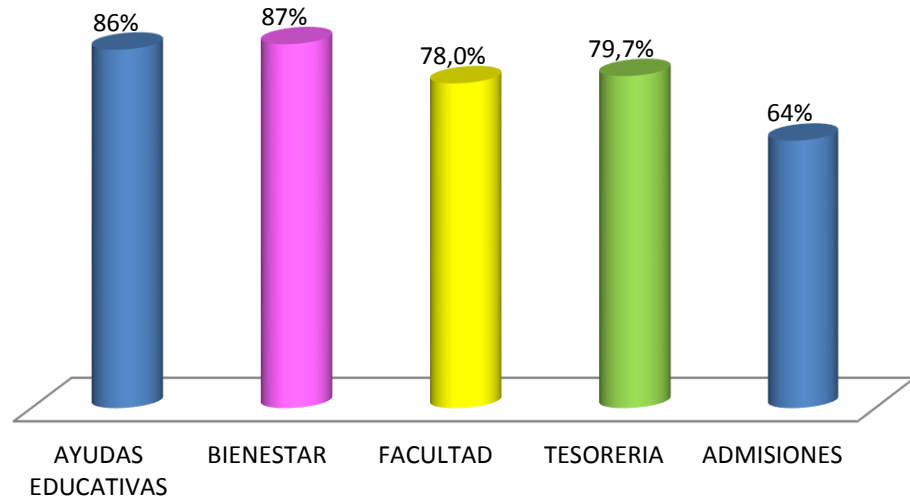
De 429 personas encuestadas El 90% consideran que el programa académico que cursan actualmente si les aporta beneficios en cuanto a lo económico y laboral. En el año anterior se

obtuvo un resultado del 91.6%. Se evidencia en ambas graficas no hubo diferencias muy significativas.



El 61% de los estudiantes encuestados tienen una percepción (imagen) buena del Tecnológico de Antioquia y el 21% considera que es excelente y un 12% Aceptable. En el año 2012 se obtuvo una calificación buena con un porcentaje del 56%, 32% excelente y 9% Aceptable. Se evidencia que para el año 2013 se observa un incremento en la buena percepción de la institución por parte de la comunidad estudiantil, pero al mismo tiempo se evidencia una disminución en cuanto a la percepción excelente.

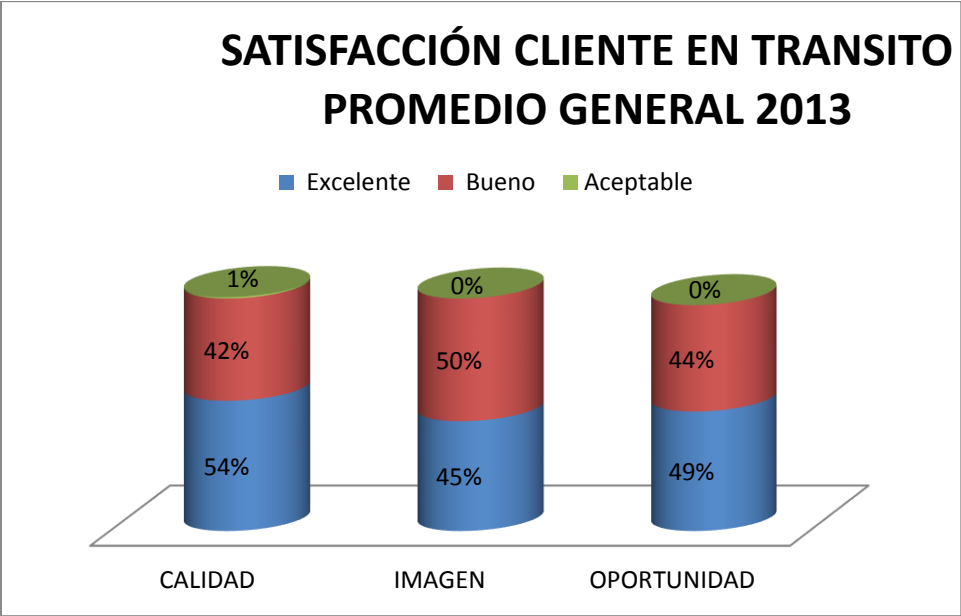
## ¿LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN EN LAS SIGUIENTES DEPENDENCIAS, SON OPORTUNOS?



En la gráfica anterior se observa el porcentaje de estudiantes encuestados que califican la oportunidad en la prestación del servicio de las dependencias analizadas. La dependencia que mayor porcentaje obtuvo fue Bienestar con 87%, seguido de ayudas Educativas con 86%, tesorería con un 79.7%, Facultades con 78% y el menor porcentaje la obtuvo Admisiones y Registro con 64%.

Para el año 2012 Ayudas educativas obtuvo un porcentaje de un 82%, Bienestar con el 81%, Facultades con el 77.7% seguido de tesorería con 77.5%. Para el año 2013 las mismas 5 dependencias mencionadas anteriormente fueron bien calificadas, así su posición de calificación haya variado. La dependencia de Admisiones y Registro continúa siendo el que registra la calificación más baja. En el año 2012 obtuvo una calificación del 60.4%, para el 2013 del 64%

De acuerdo a la información anterior se da a conocer el consolidado final de la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes del Tecnológico de Antioquia en las diferentes características evaluadas.



El 54% de los clientes en tránsito consideran que el servicio que presta el Tecnológico de Antioquia en cuanto a la calidad del servicio es excelente en Admisiones, Caja, Talento Humano y Centro Documentos. El 49% excelente en oportunidad. El 50% consideran que tienen una buena imagen.

Para el año 2012 se obtuvo un porcentaje del 70% en la excelente calidad de atención. Un 73% en oportunidad y en imagen 59%.

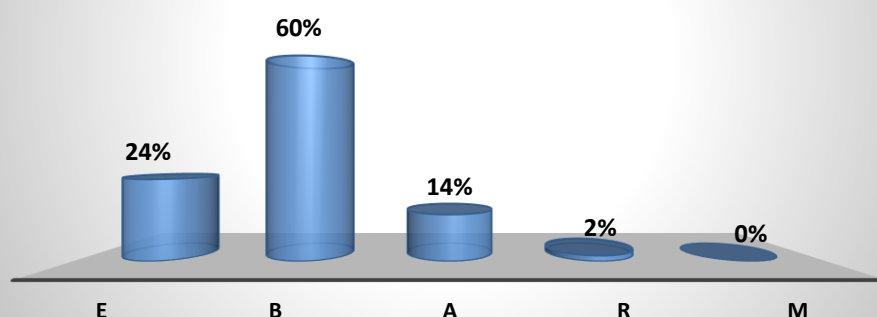


## RESULTADO DE ENCUESTA POR FACULTAD Y PROGRAMA

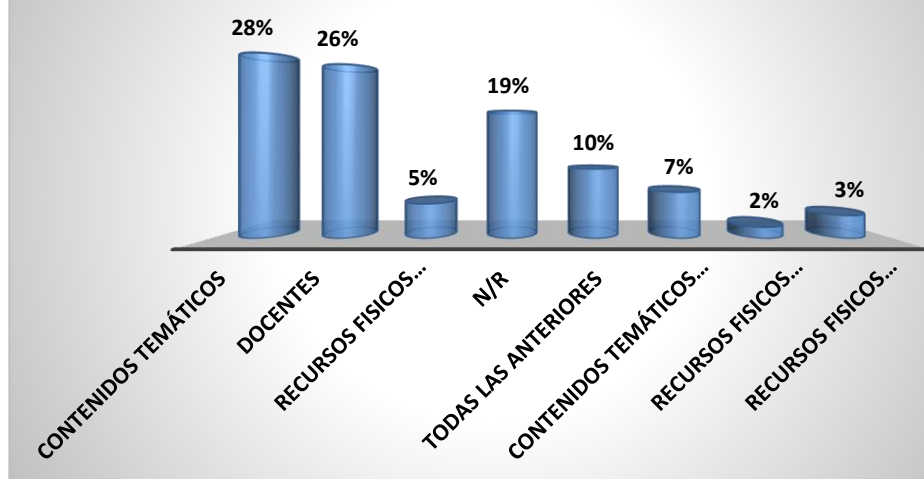
### FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

#### LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA

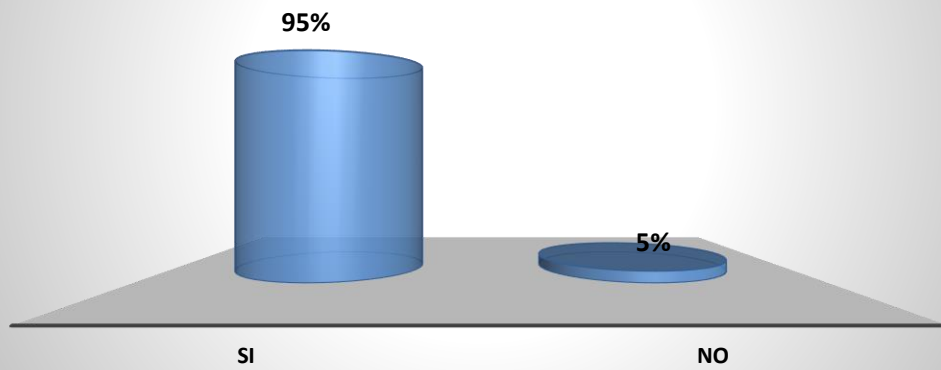
¿Cómo considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



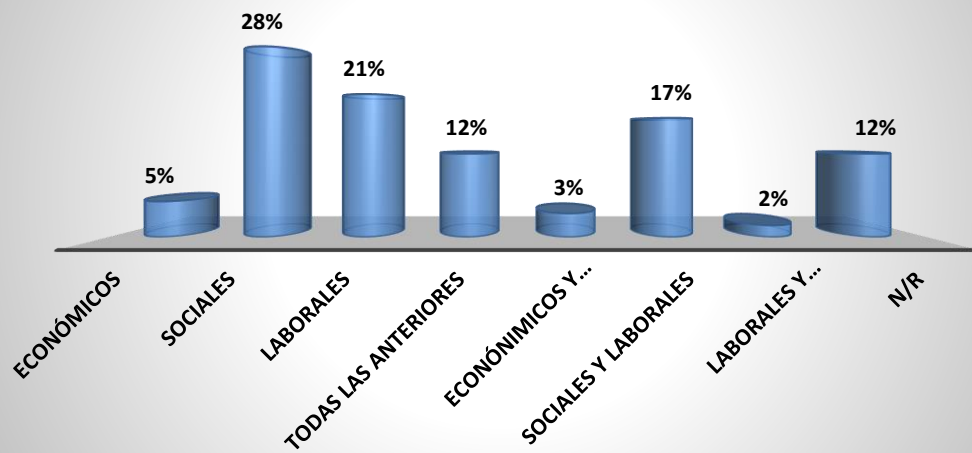
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

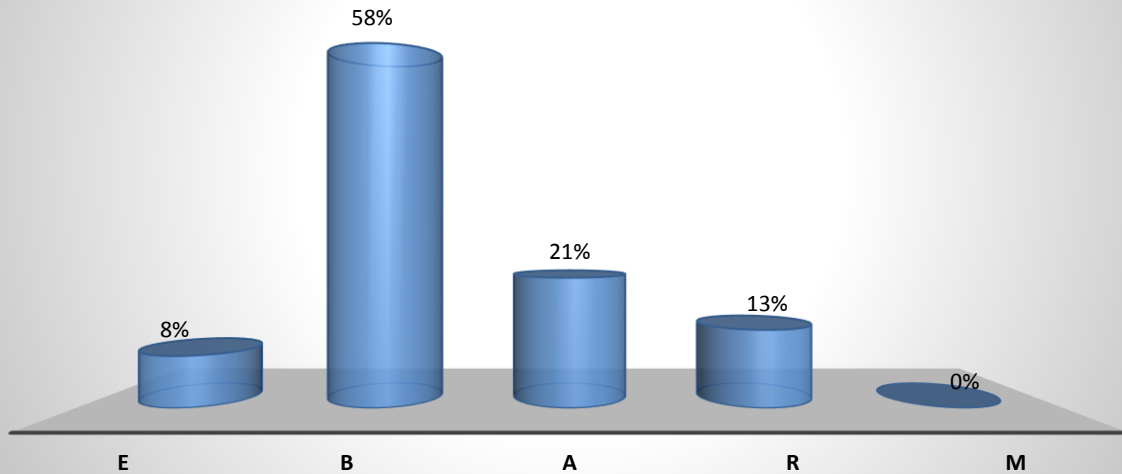


## ¿Por qué?

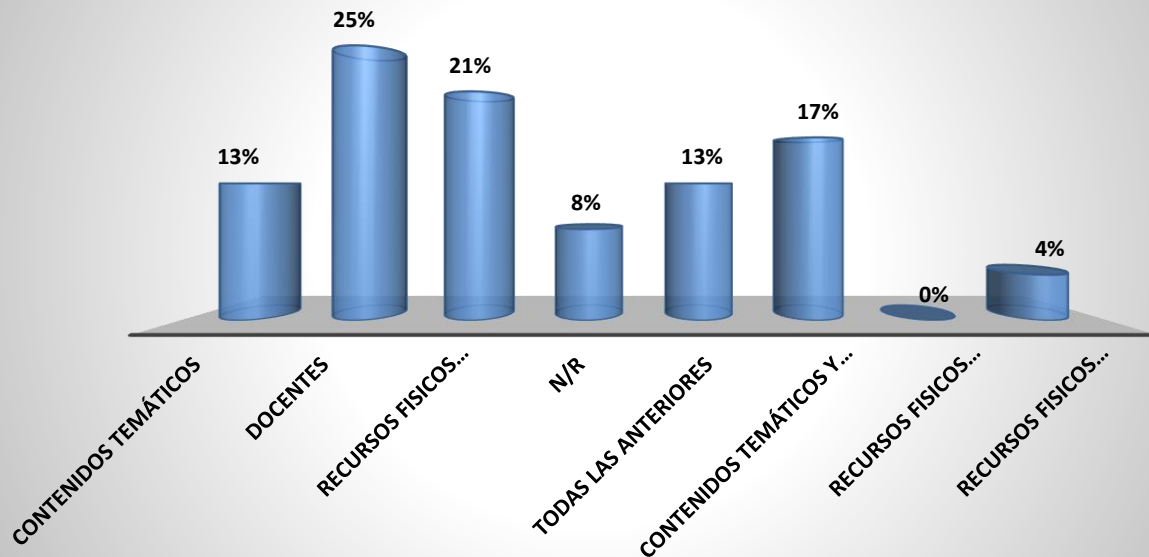


## LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR

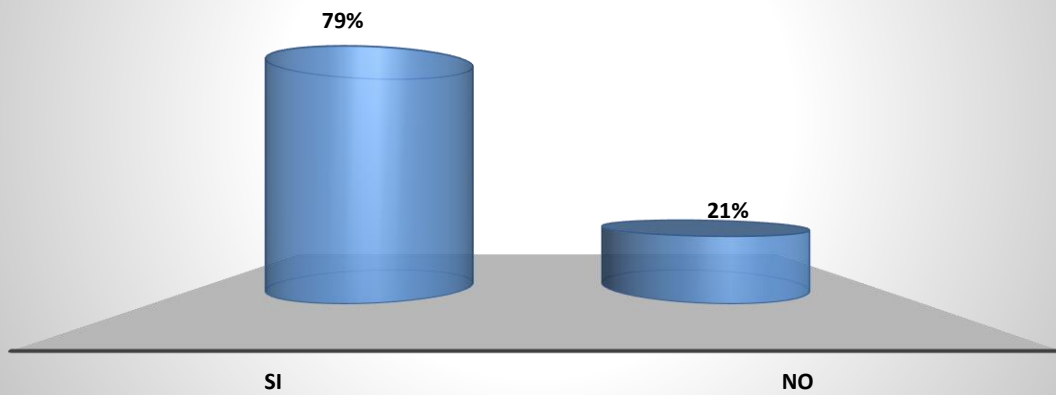
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



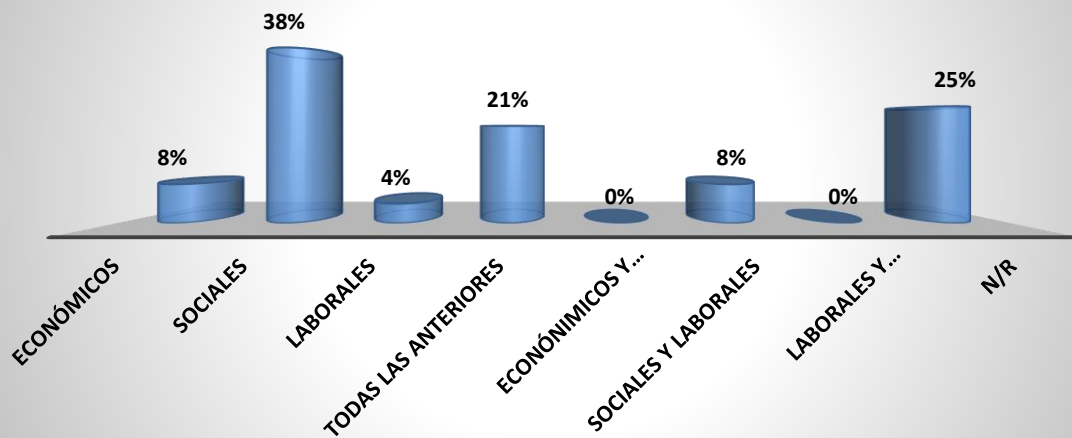
¿por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



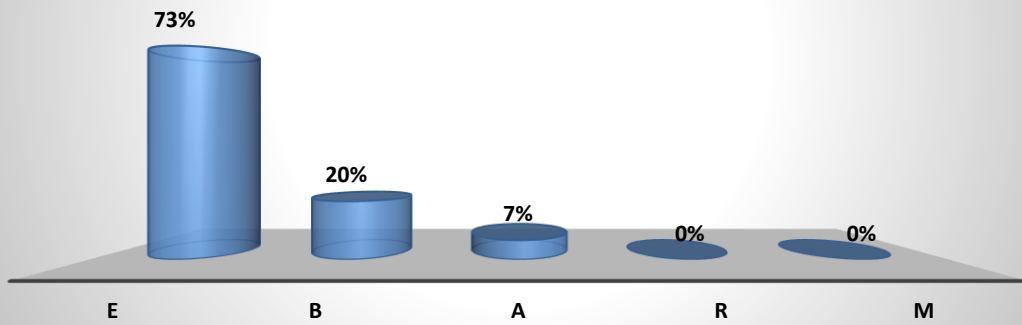
## ¿Por qué?



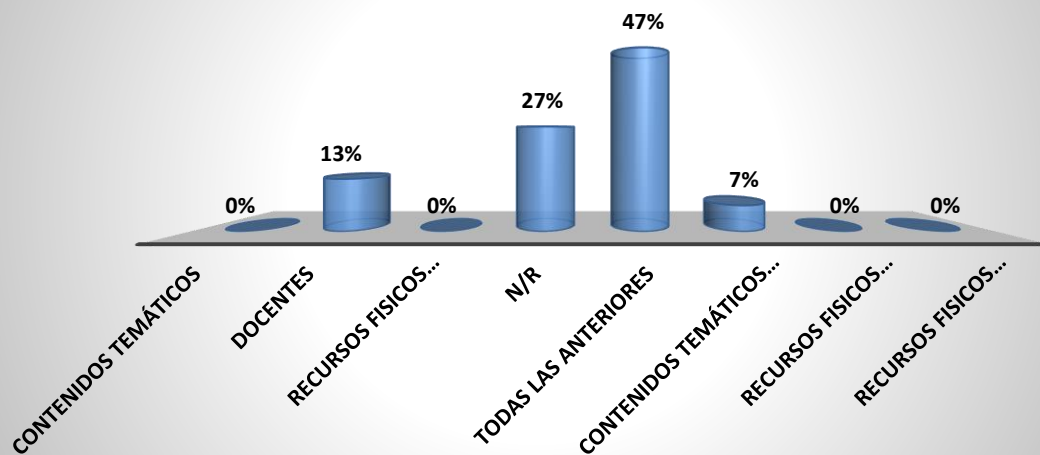


## GERONTOLOGIA

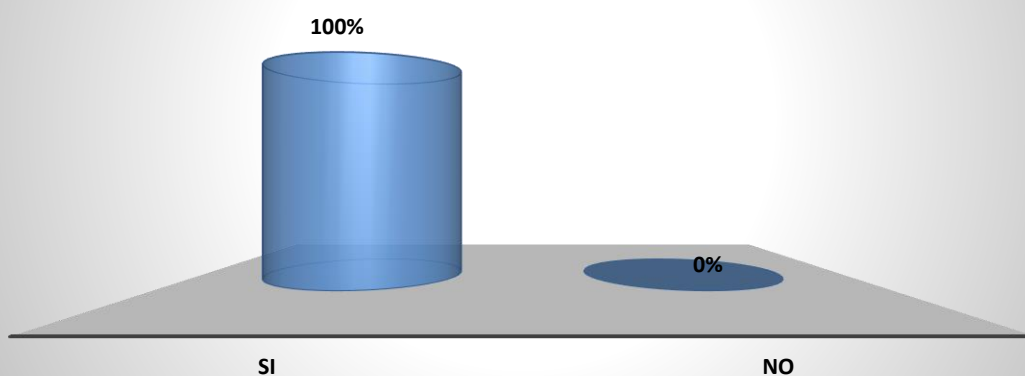
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



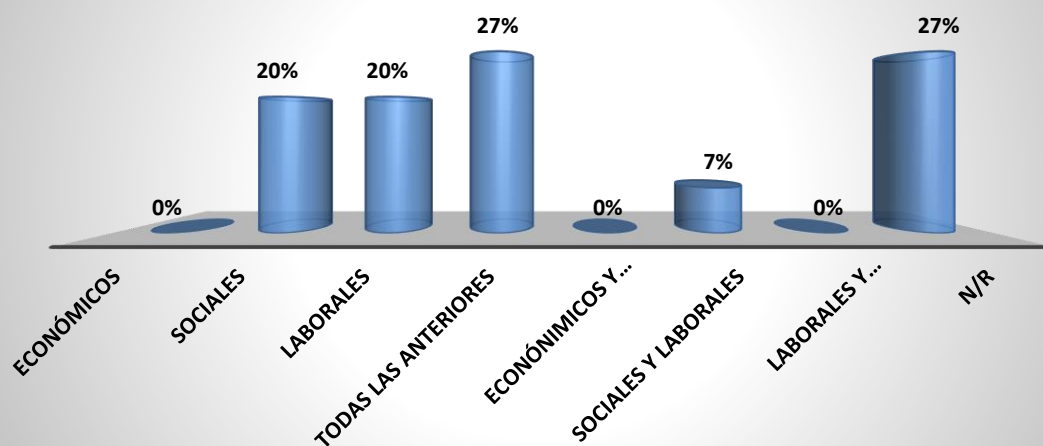
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

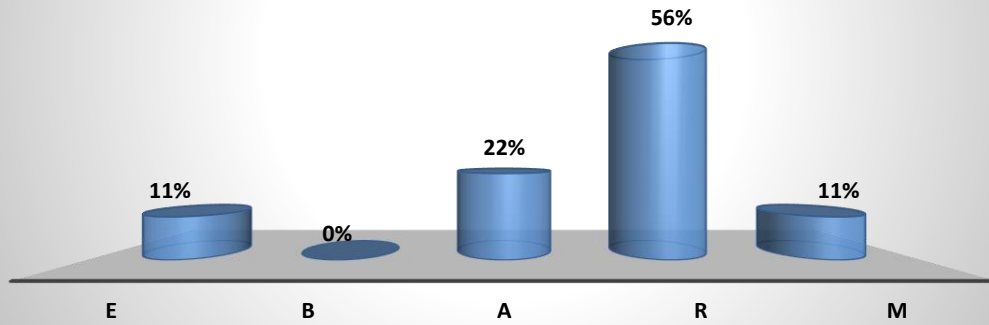


## ¿Por que?

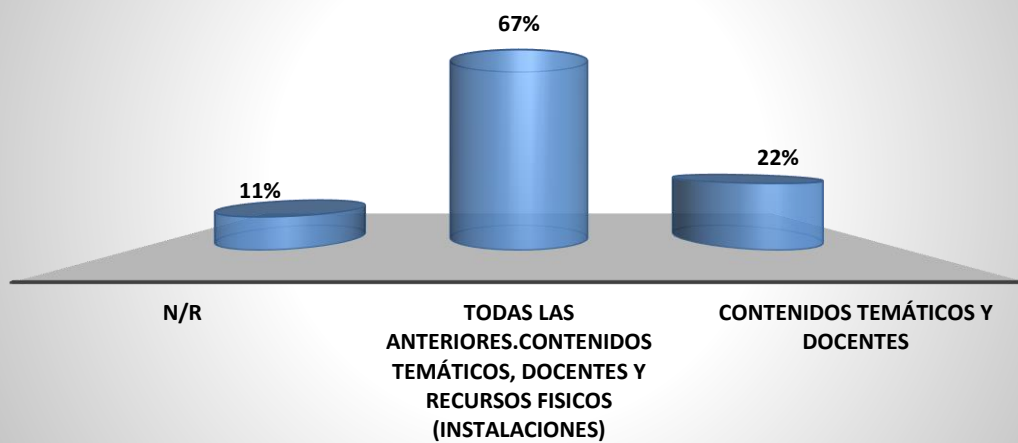


## PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

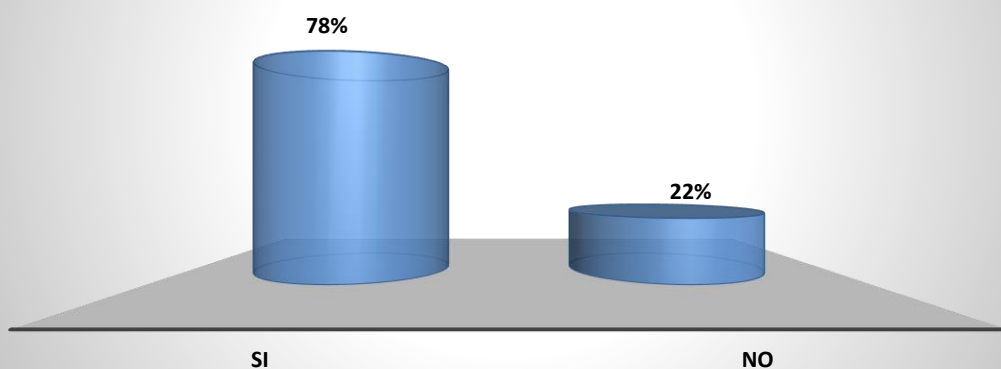
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



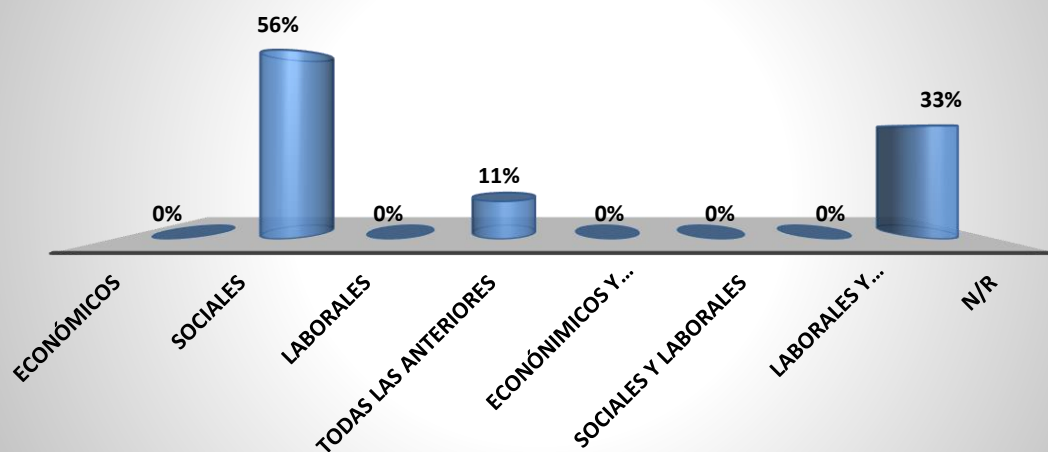
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

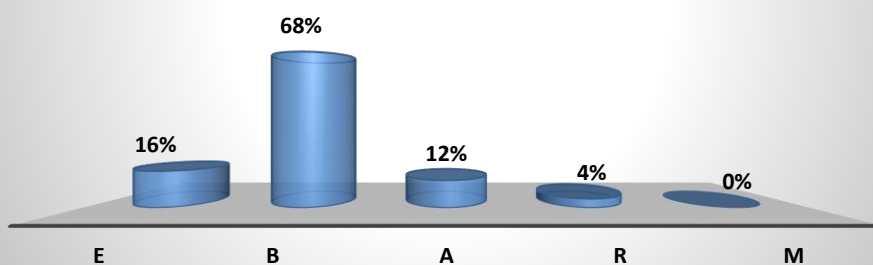


## ¿por qué?

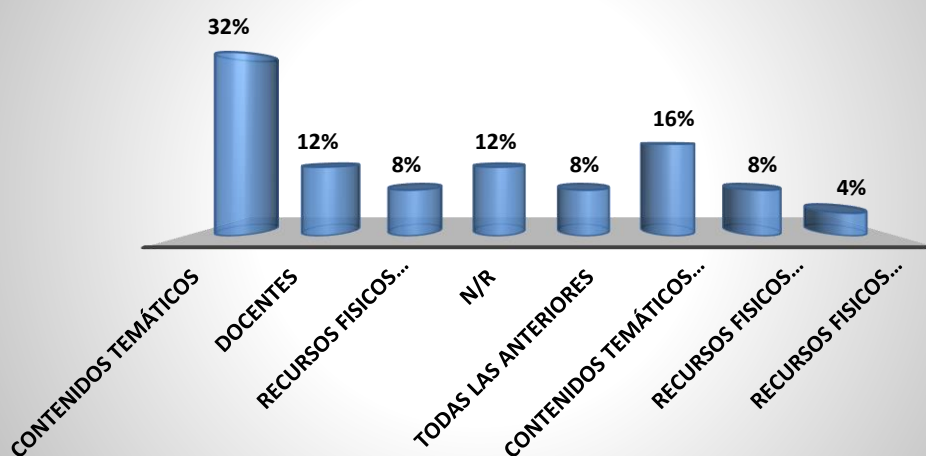


TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECOLOGIA

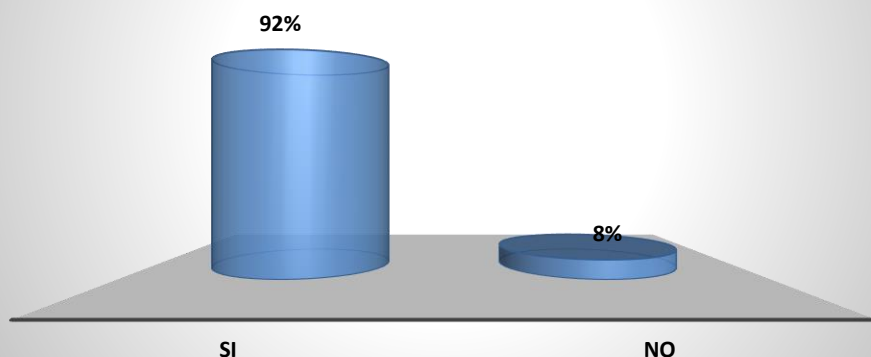
¿ Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



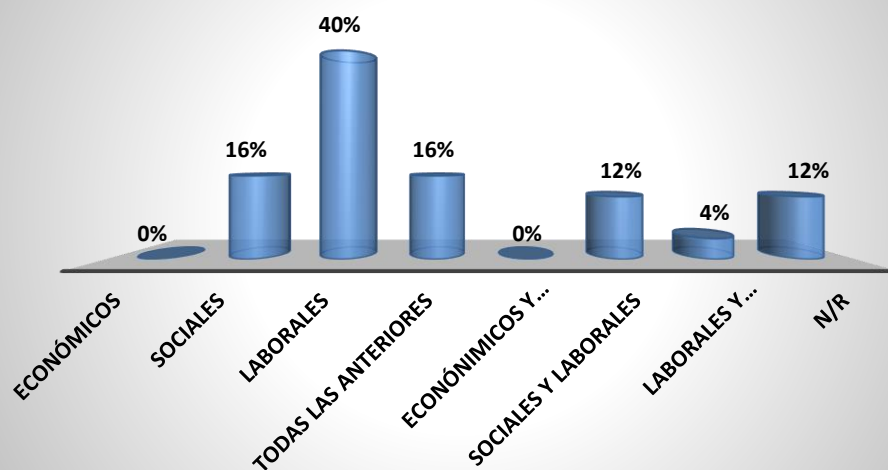
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

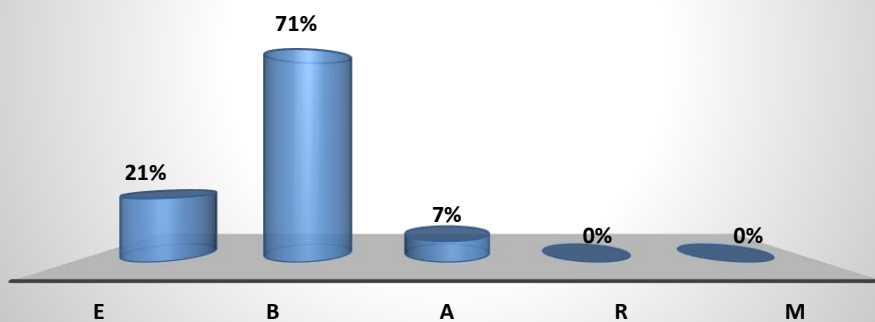


## ¿Por qué?

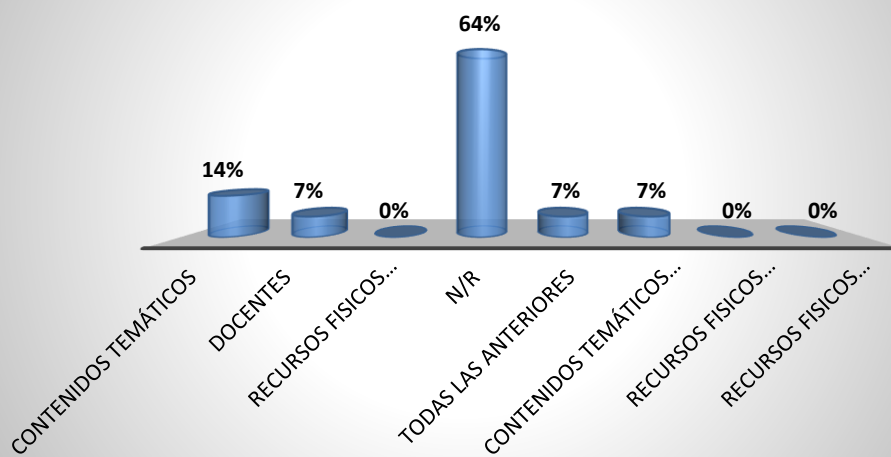


## TÉCNICA EN HISTICITOTECNOLOGIA

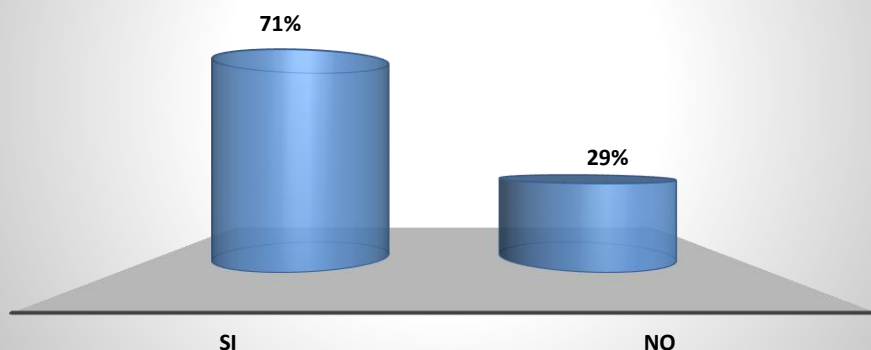
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



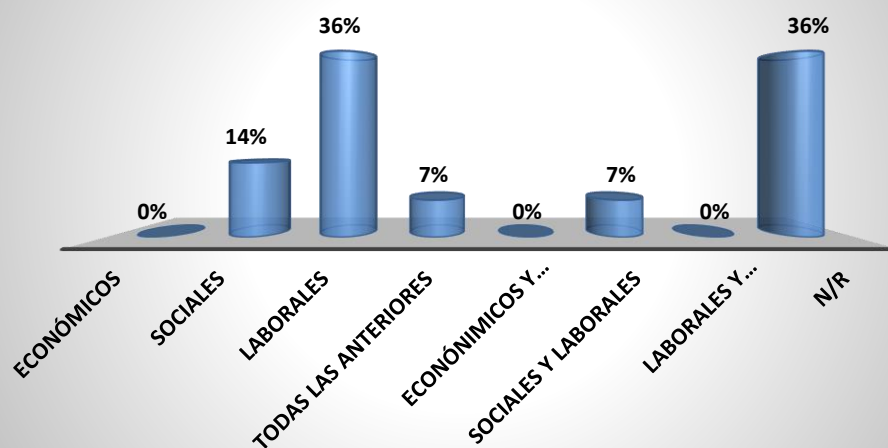
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



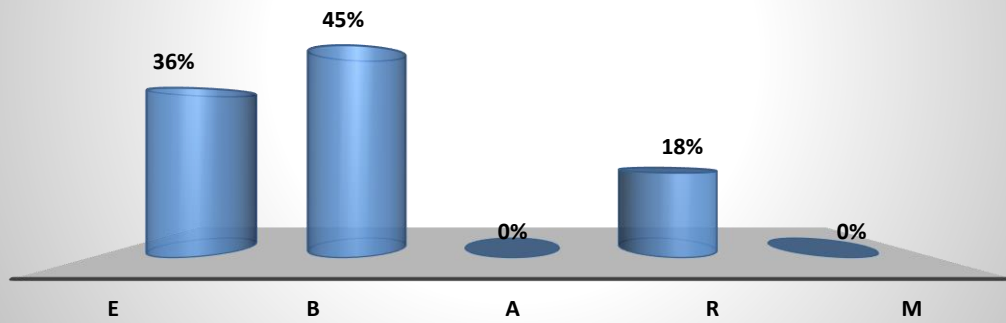
## ¿Por qué?



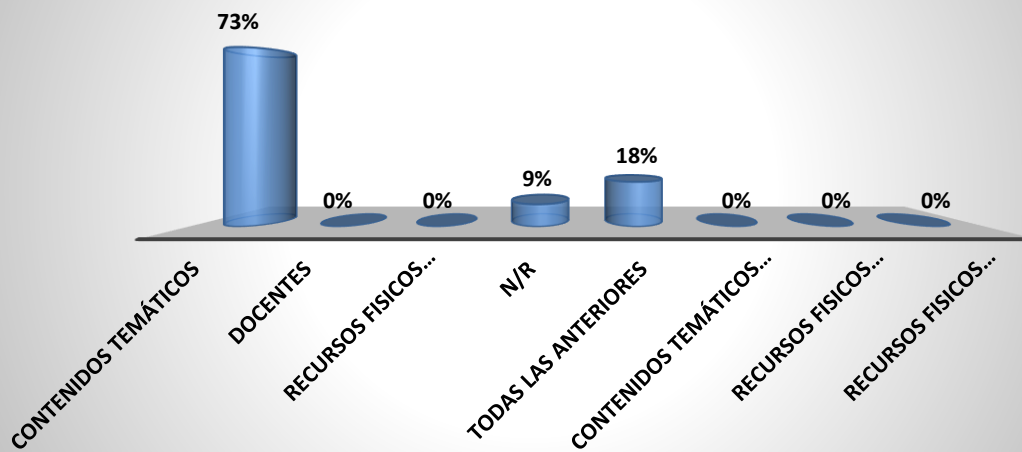


## TÉCNICA EN TANATOPRAXIA

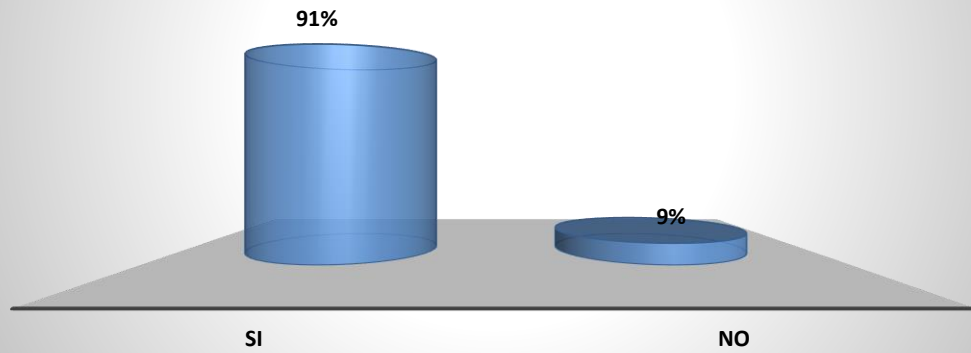
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



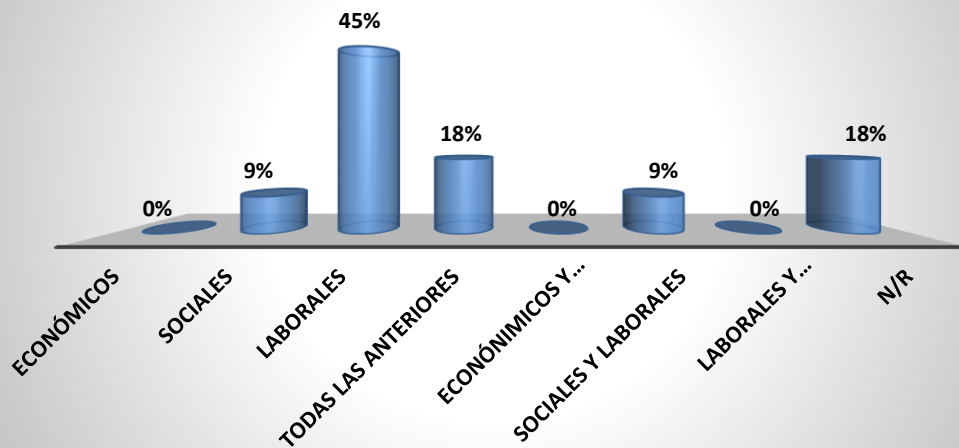
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

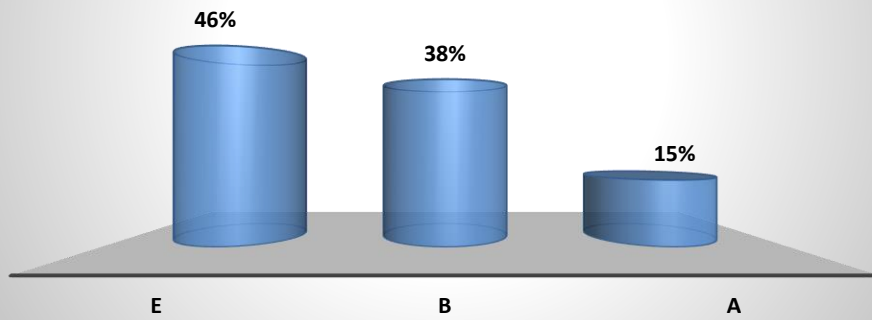


## ¿Por qué?

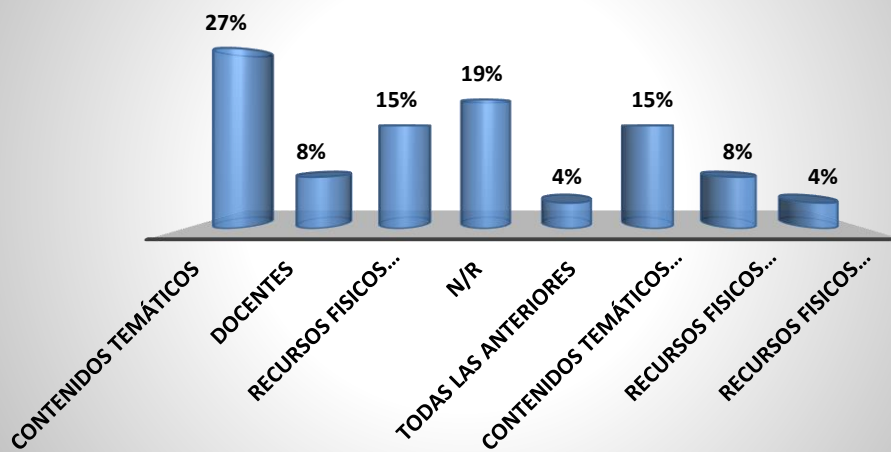


## TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL

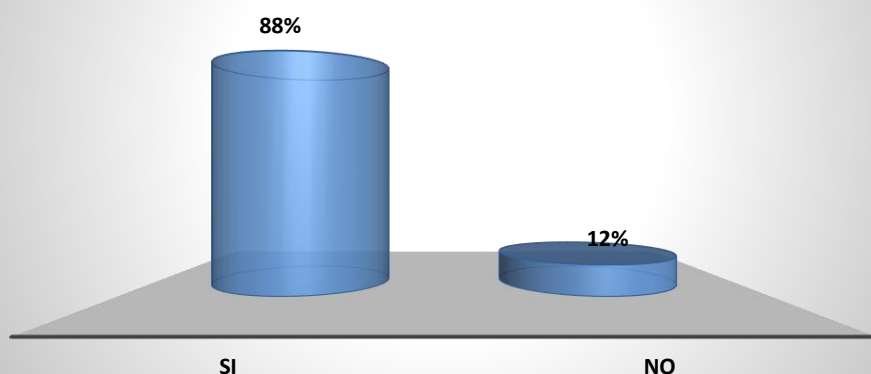
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



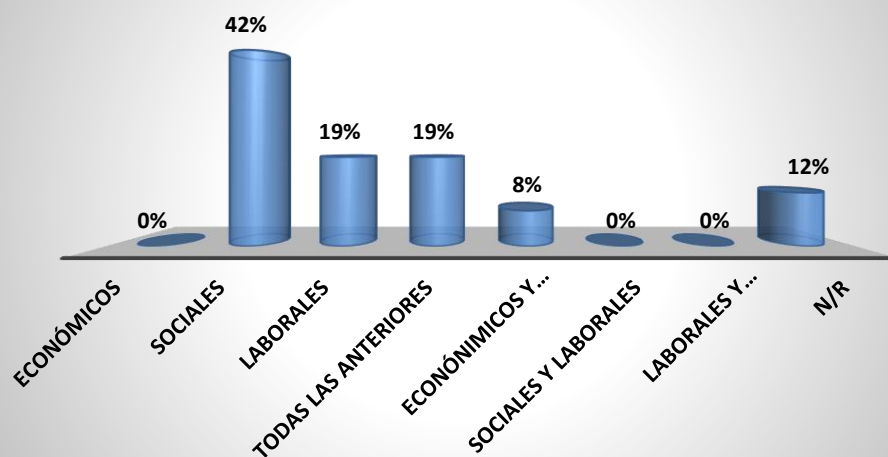
¿Por que?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

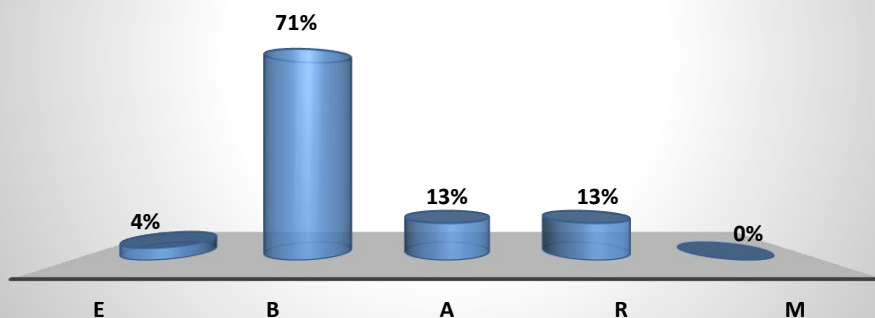


## ¿Por qué?

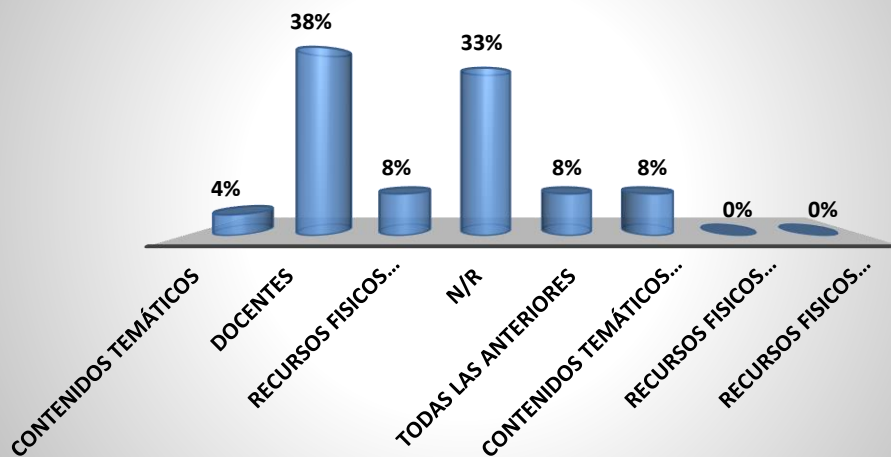


## PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA

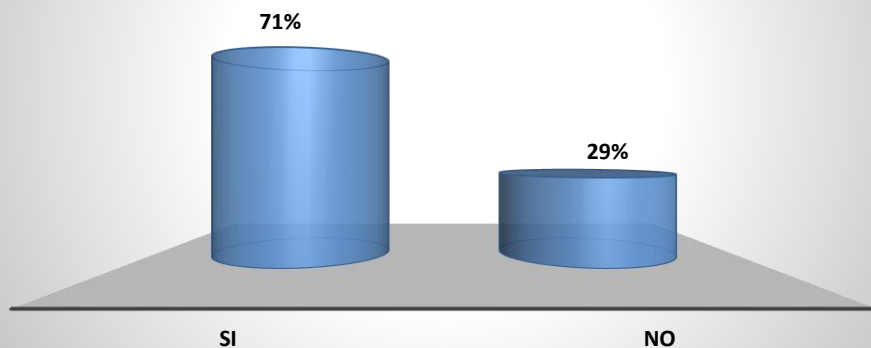
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



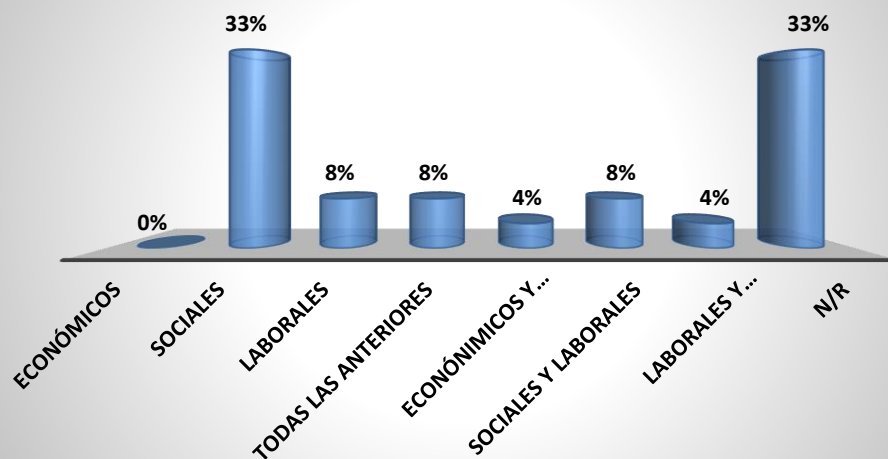
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

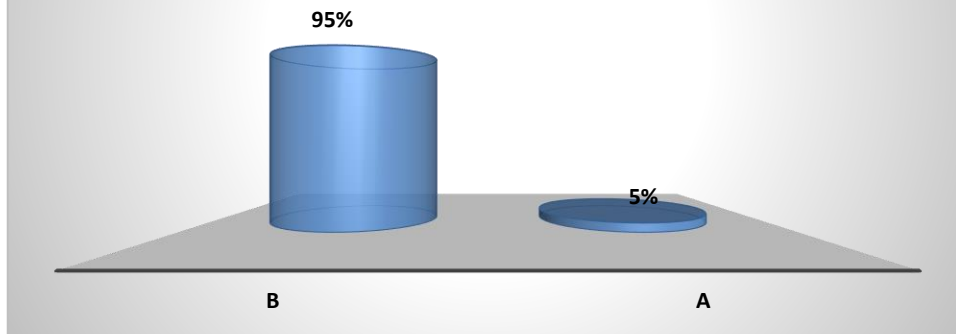


## ¿Por qué?

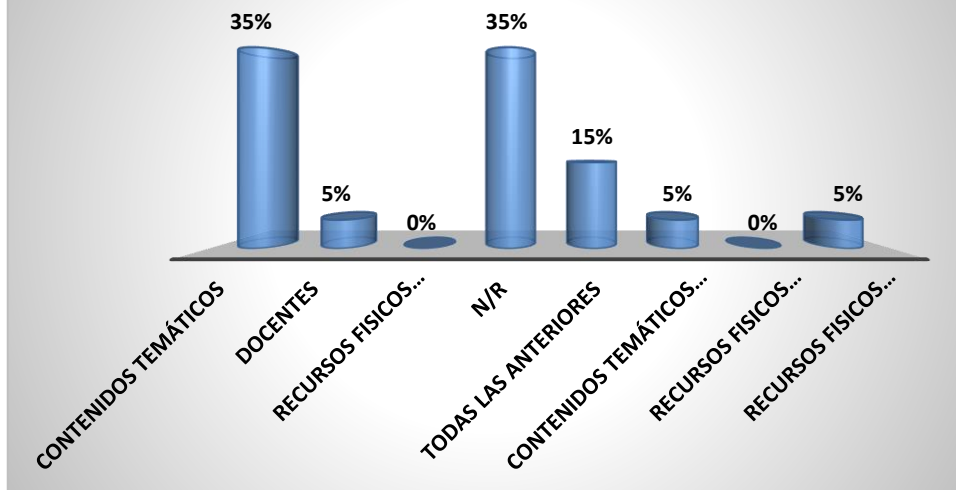


## CICLO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

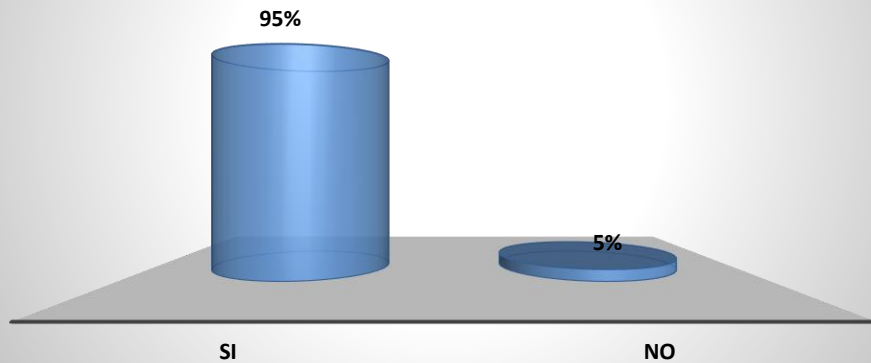
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



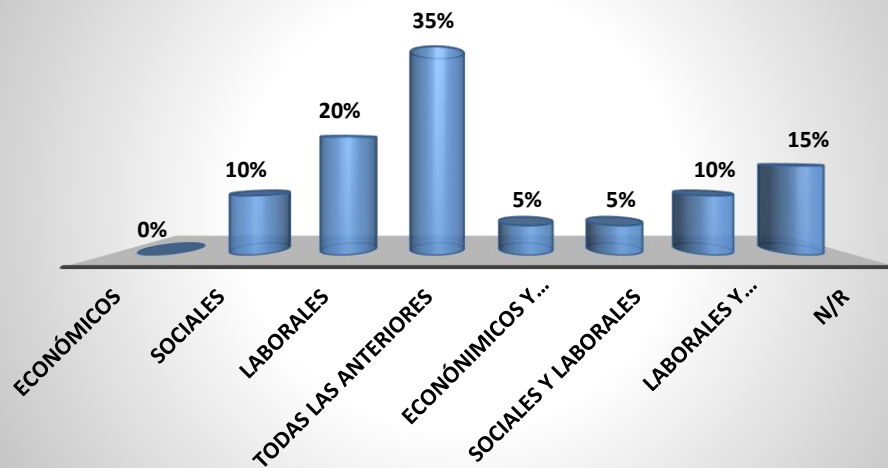
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



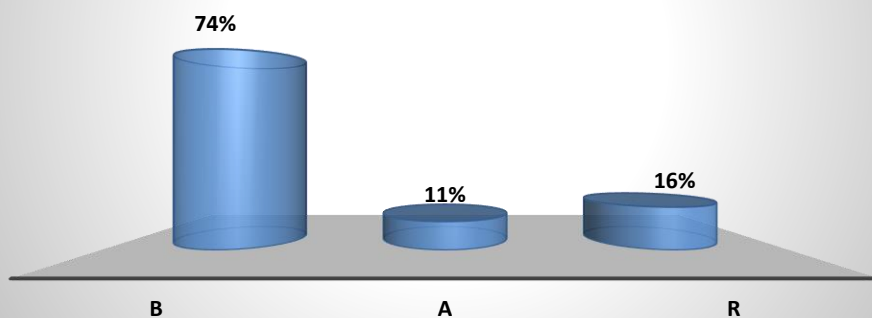
## ¿ Por qué?



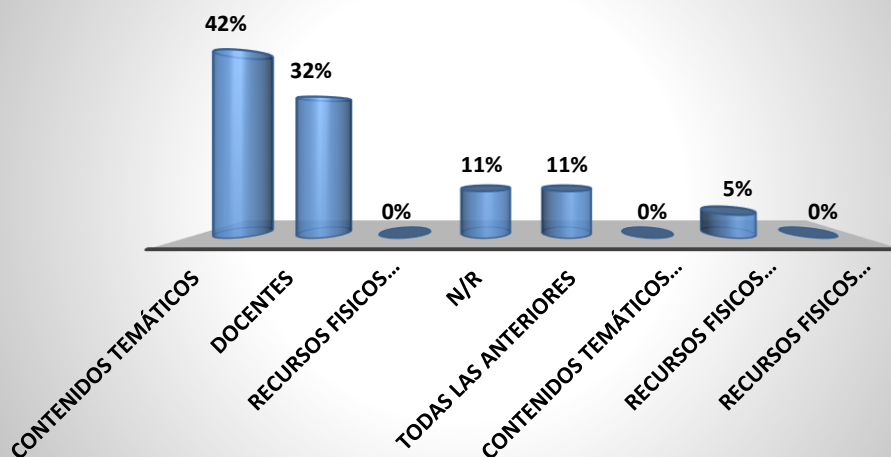


## TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL

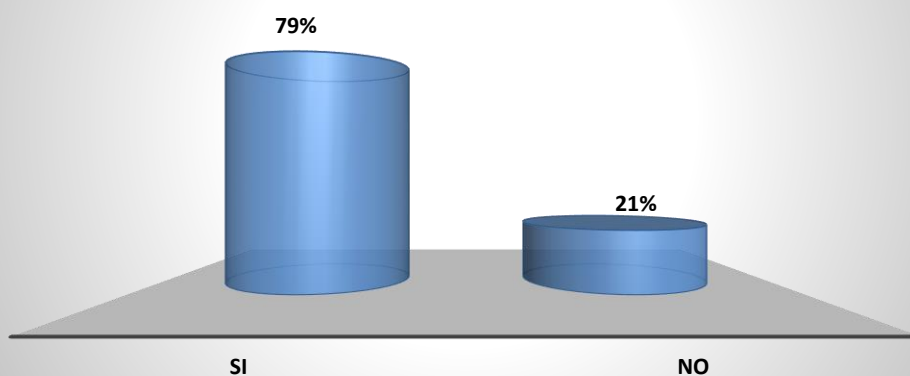
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



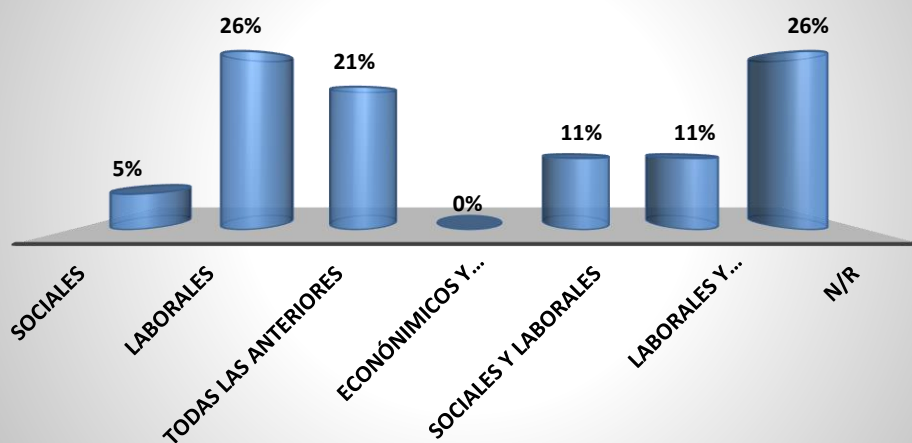
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

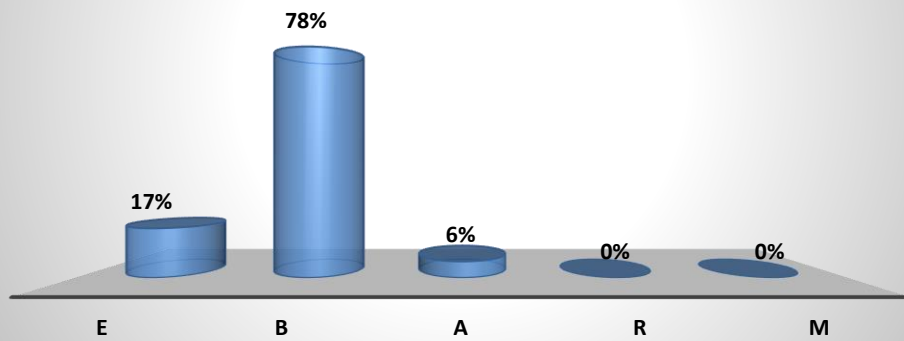


## ¿Por qué?

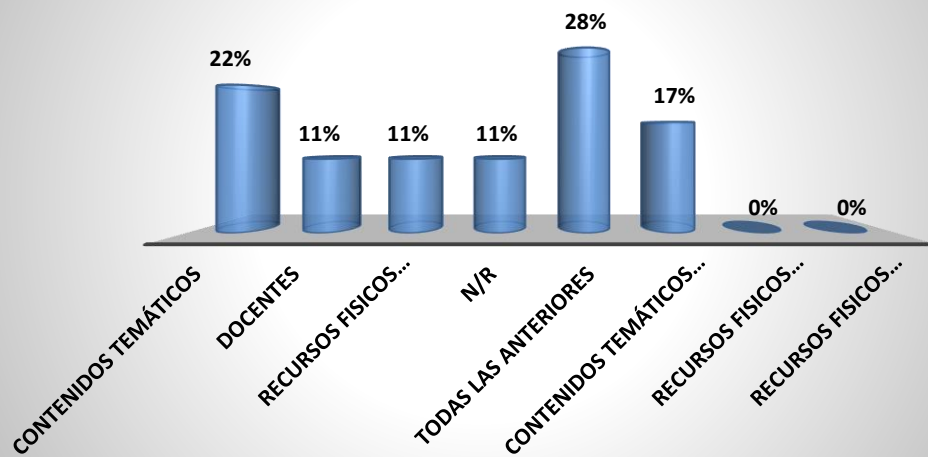


## TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR

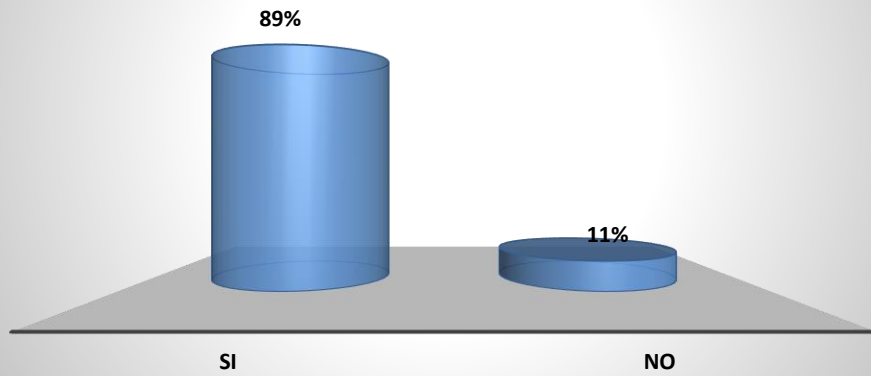
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



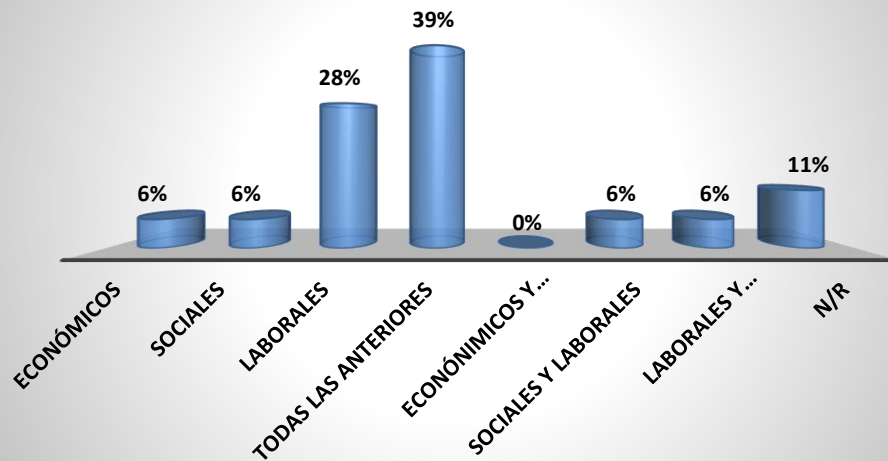
¿ Por que?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

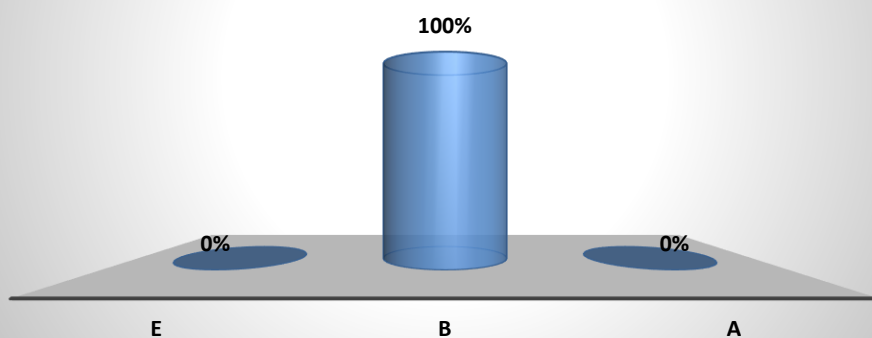


## ¿Por qué?

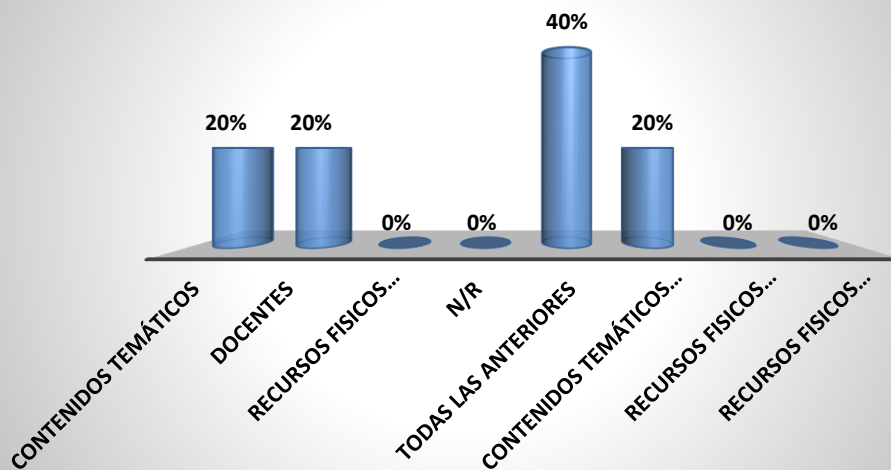


## TÉCNICA EN COMERCIO EXTERIOR

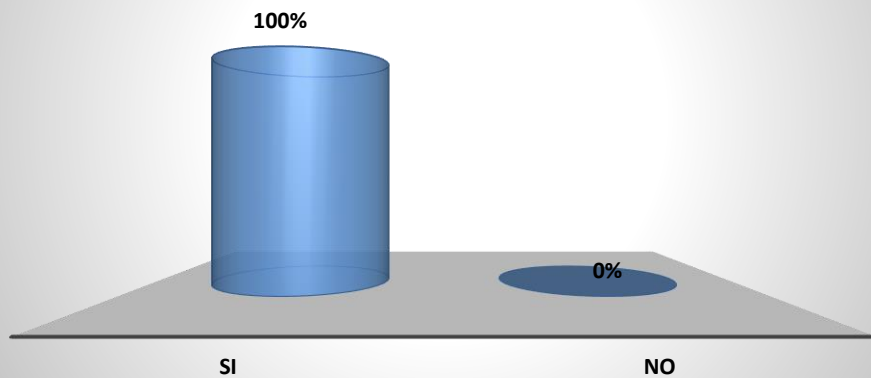
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



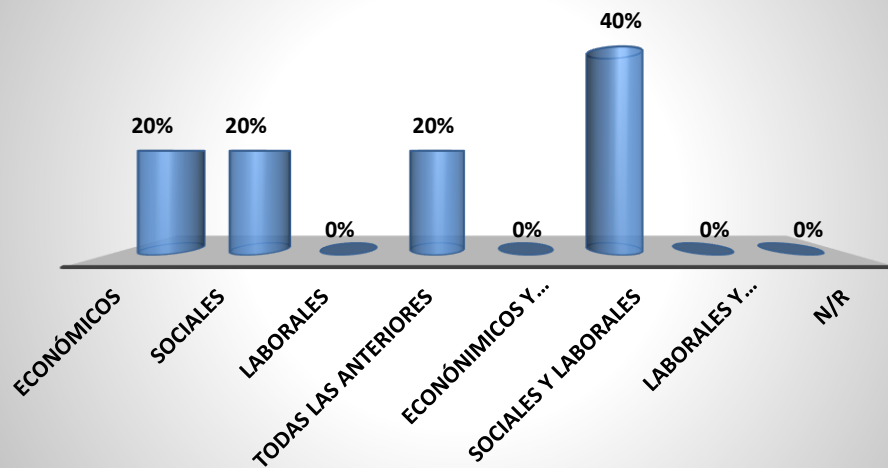
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

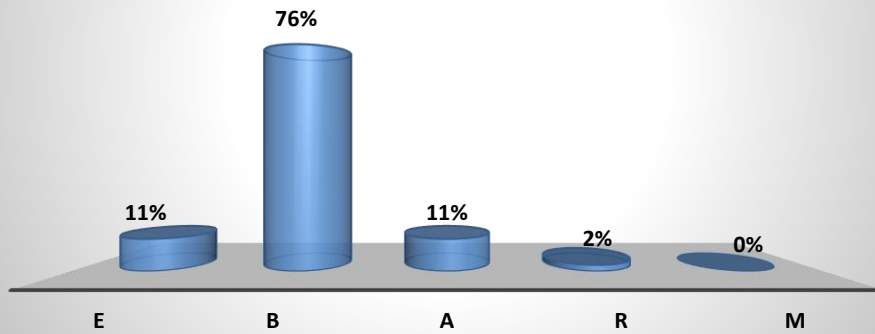


## ¿Por qué?

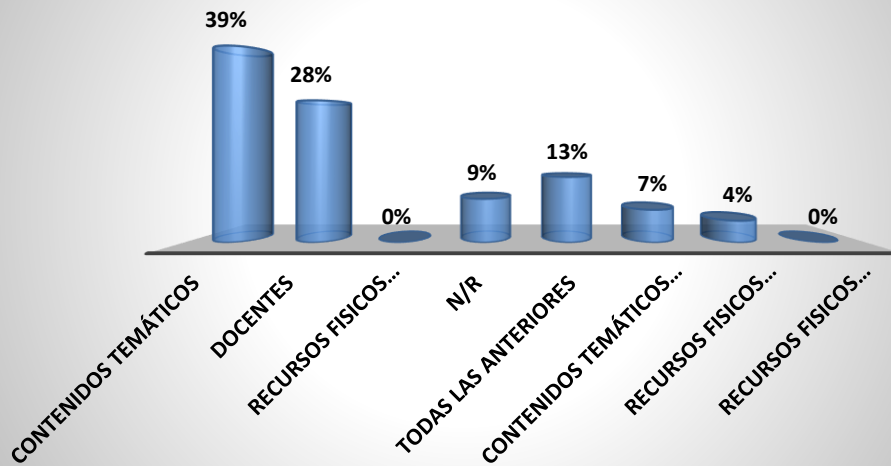


## TECNOLOGÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

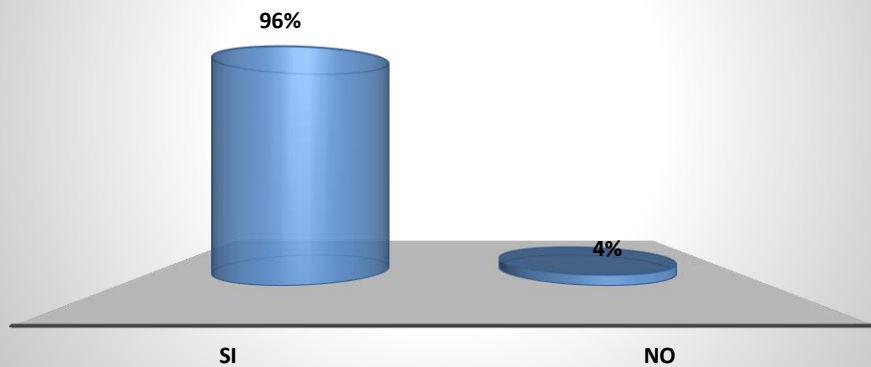
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



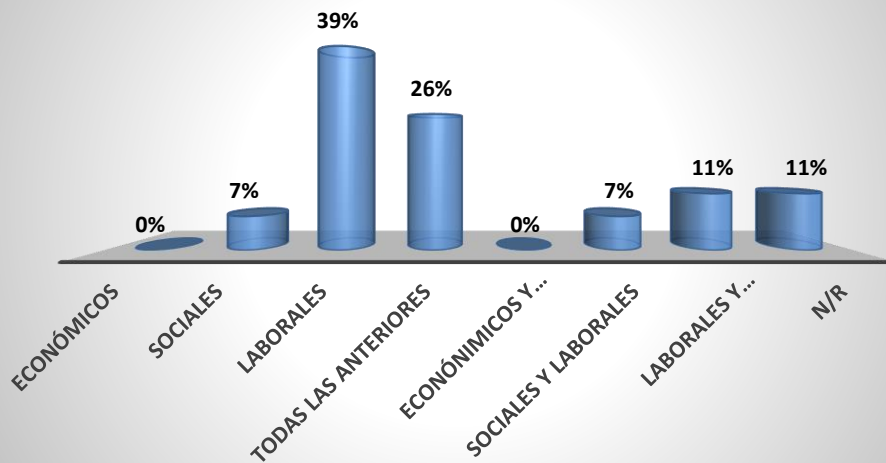
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



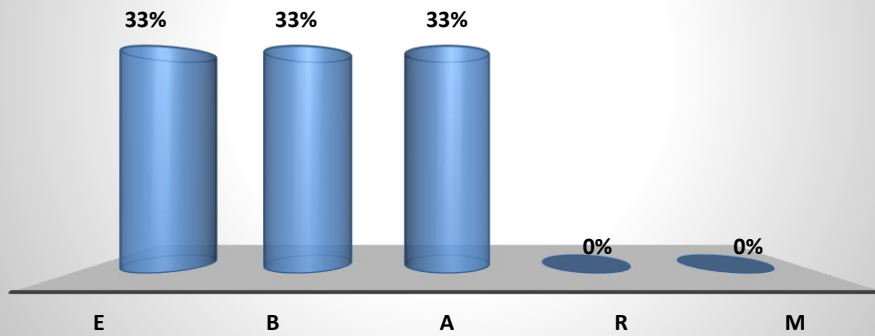
## ¿Por qué?



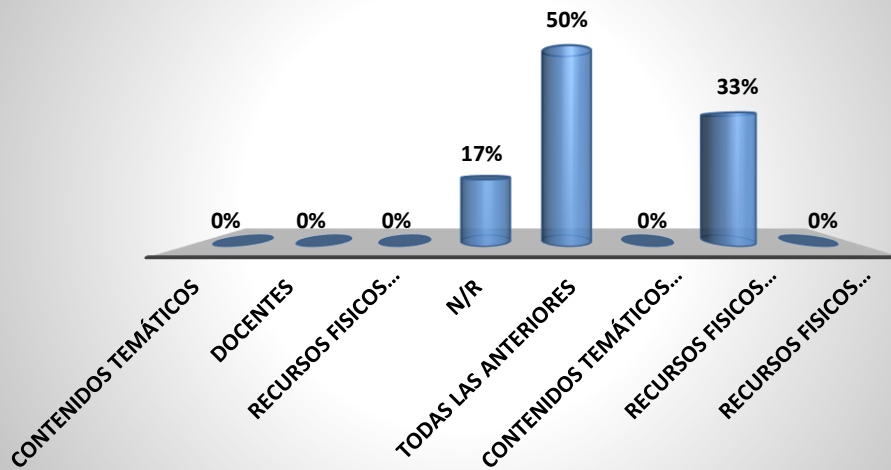


## TÉCNICA EN PROCESOS FINANCIEROS

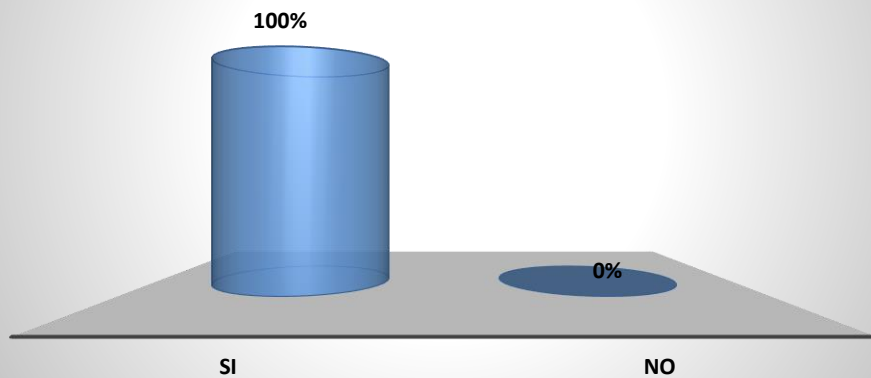
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



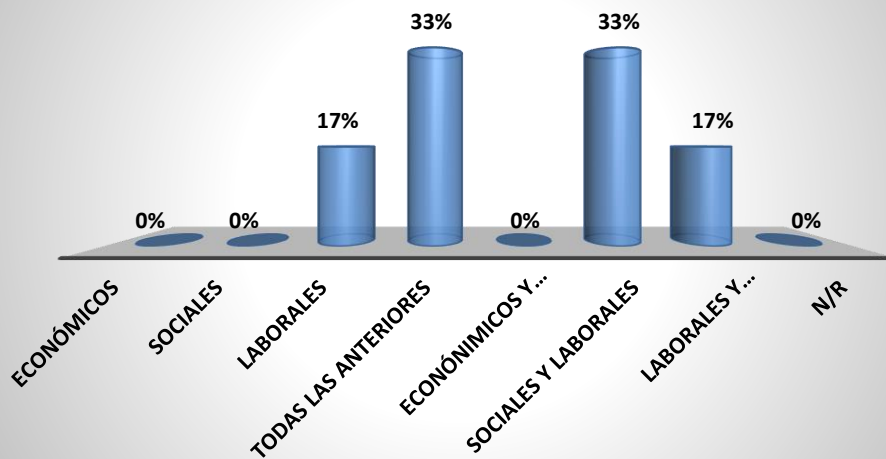
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

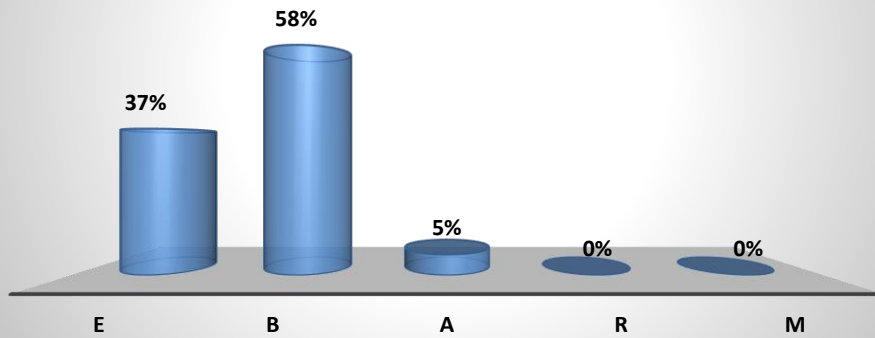


## ¿Por qué?

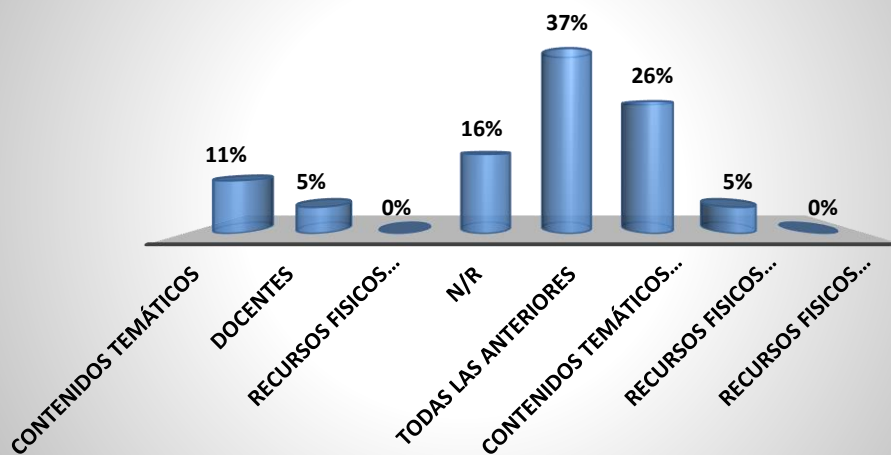


## NEGOCIOS INTERNACIONALES

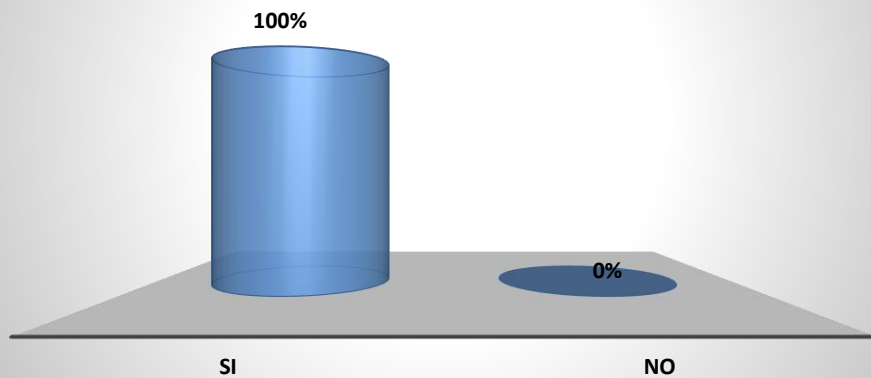
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



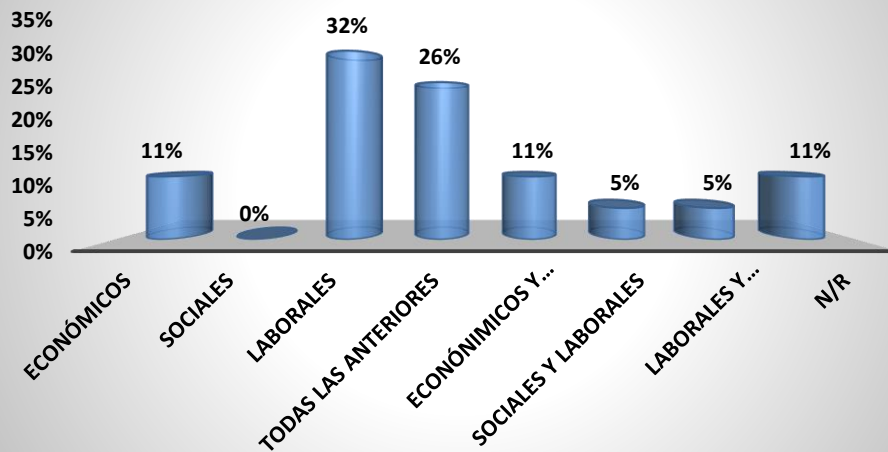
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

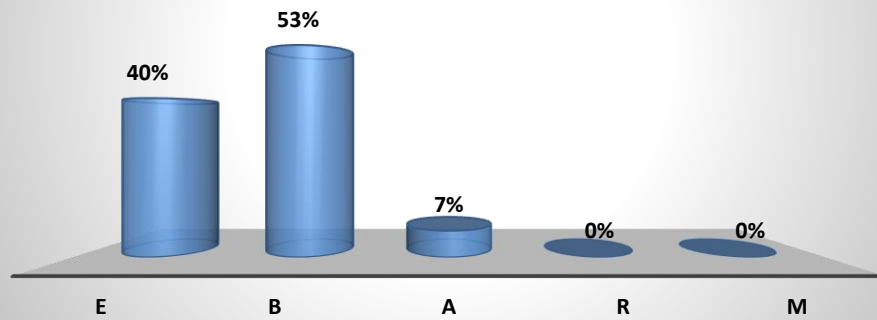


## ¿Por qué?

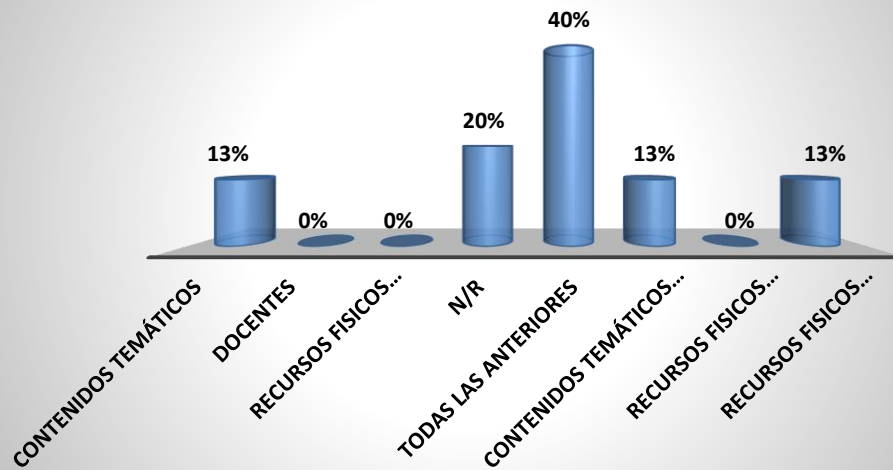


## CONTADURIA PÚBLICA

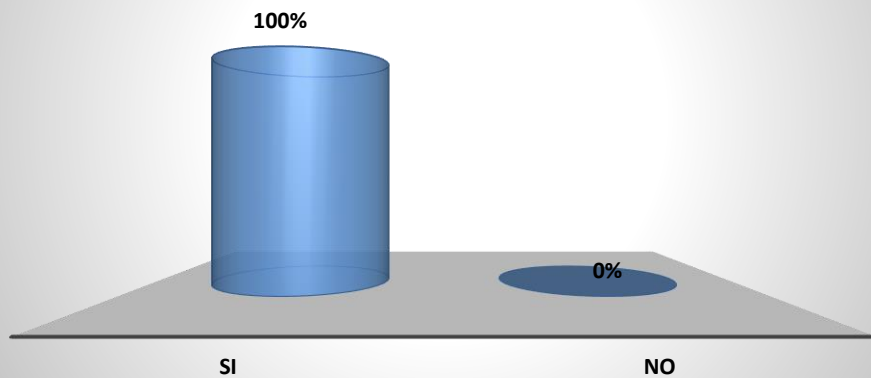
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



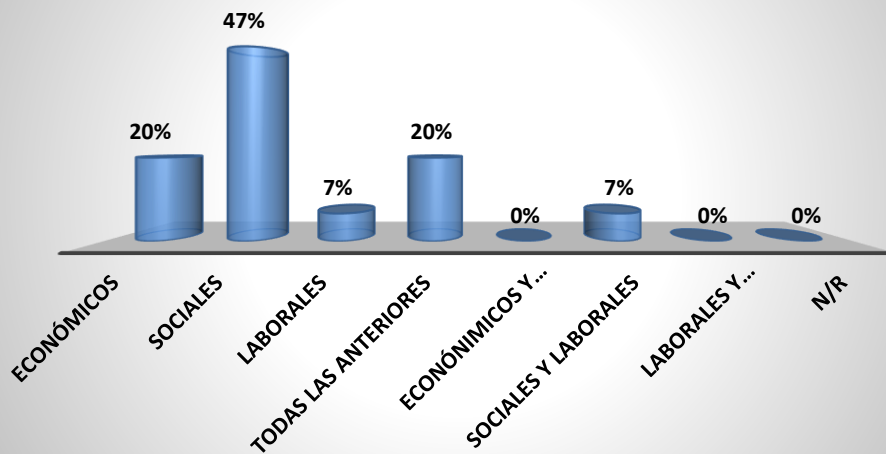
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



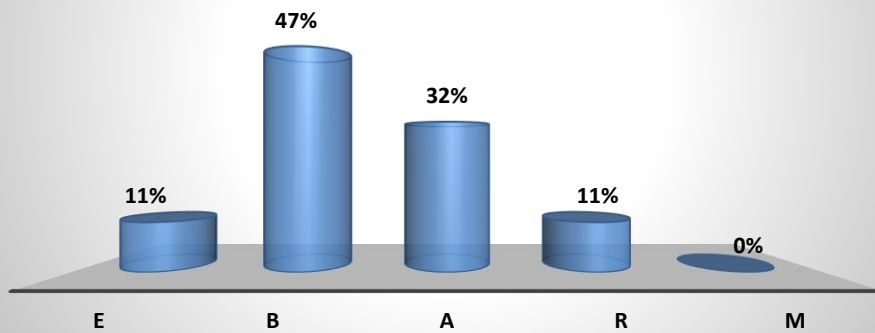
## ¿Por qué?



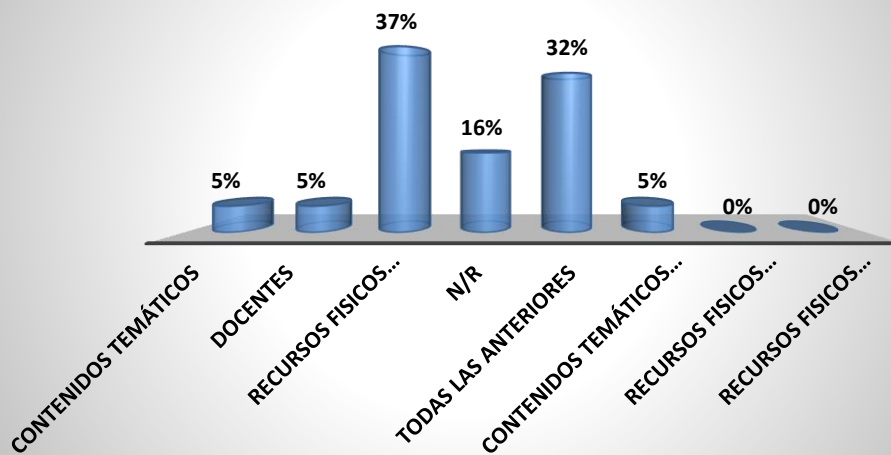
## FACULTAD DE INGENIERIA

### INGENIERÍA AMBIENTAL

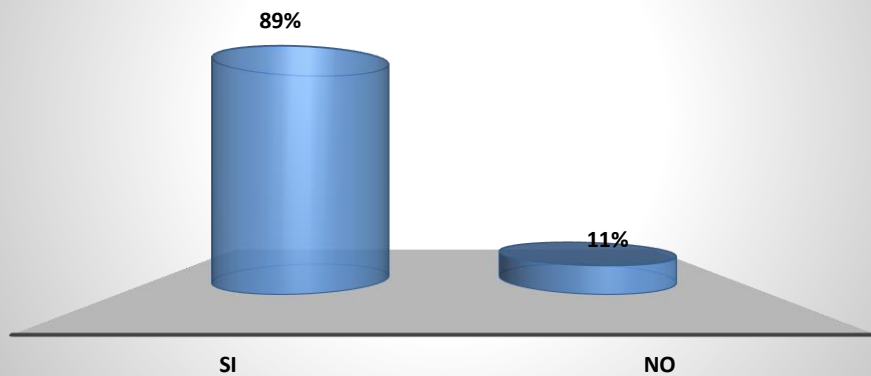
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



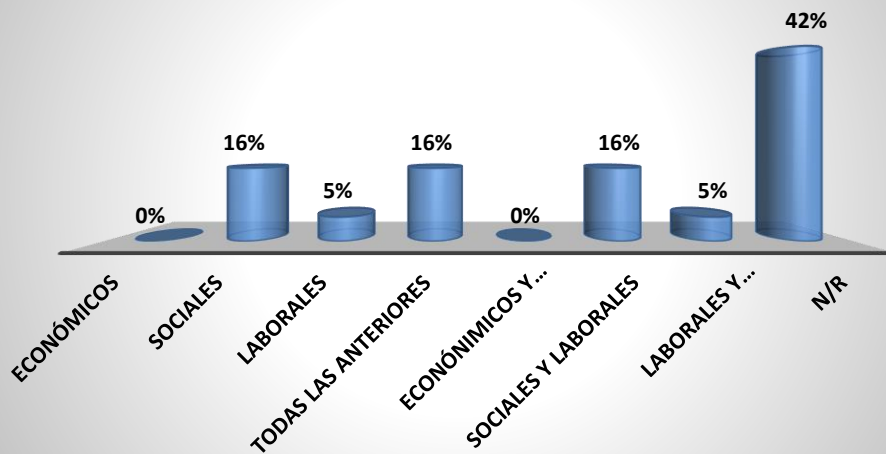
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficioso?



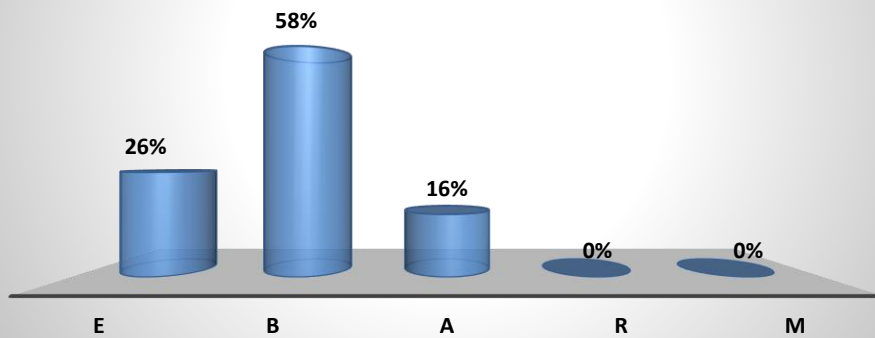
## ¿Por qué?



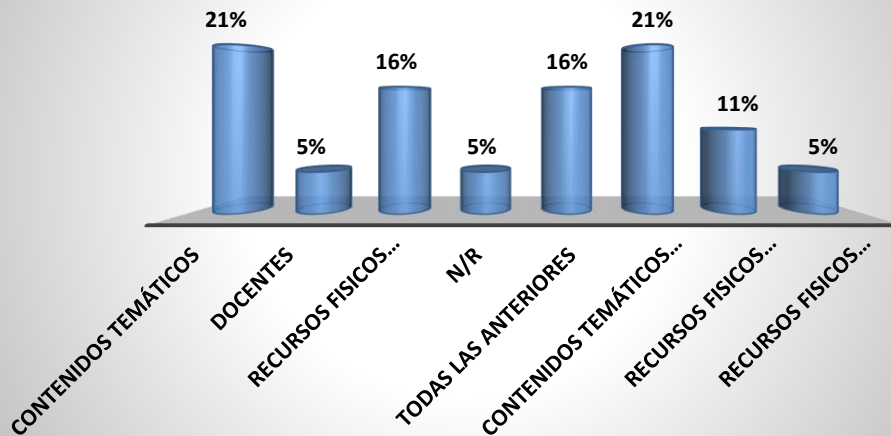


## TECNOLOGÍA EN AGROAMBIENTAL

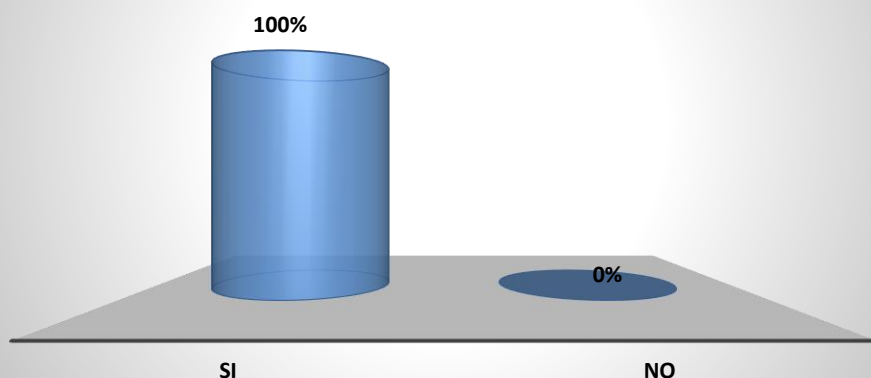
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



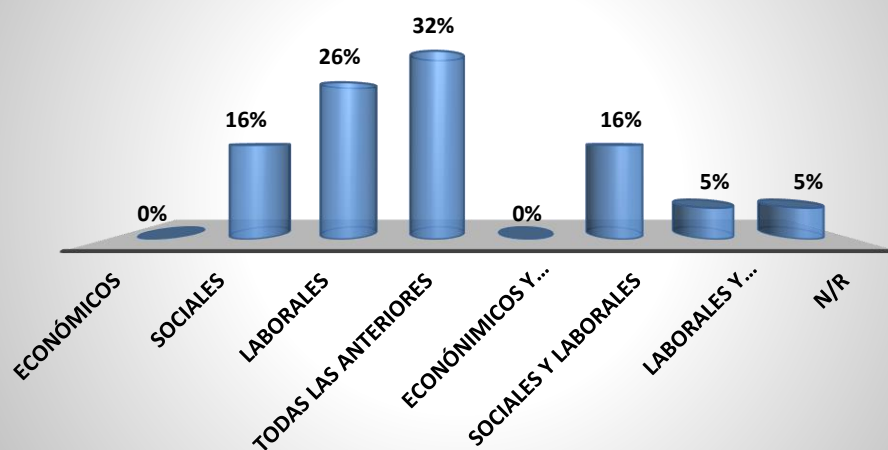
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

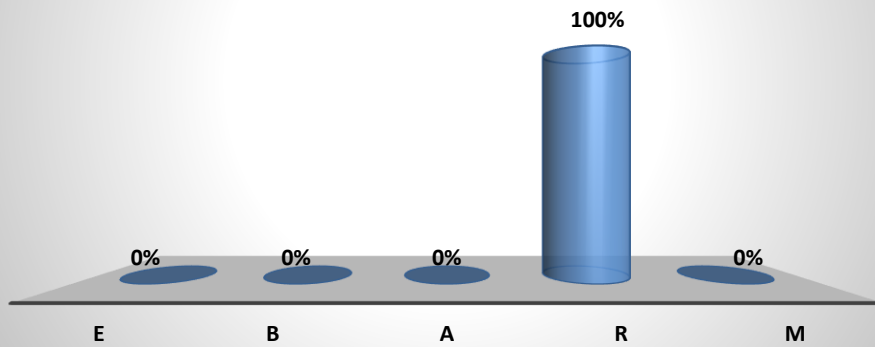


## ¿Por qué?

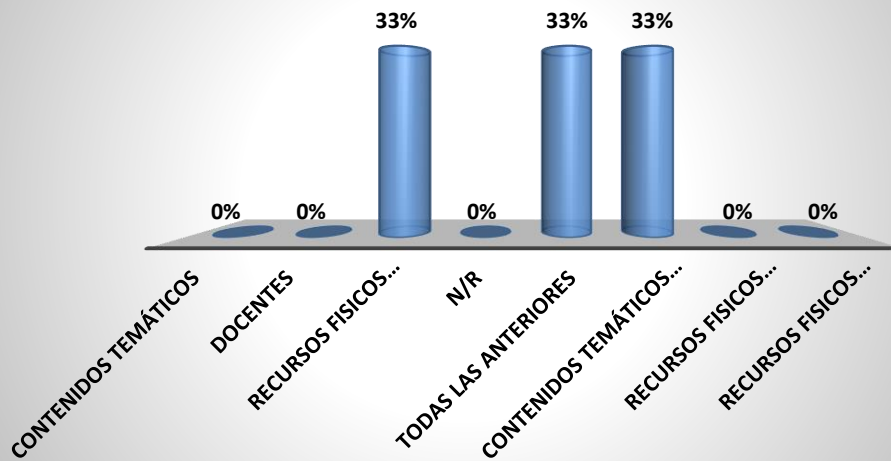


## PRODUCCIÓN AGRICOLA

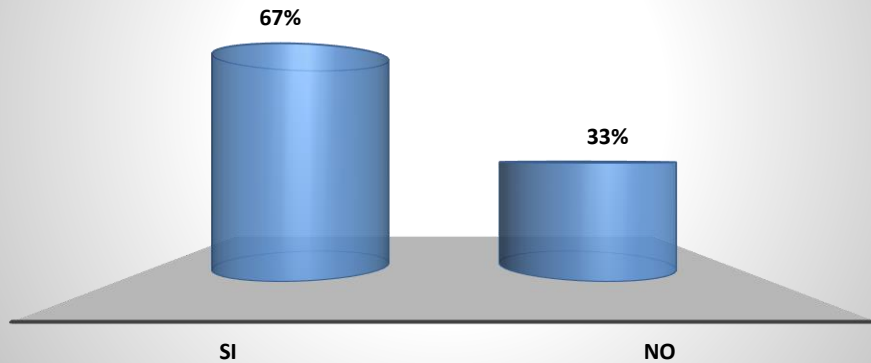
Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente



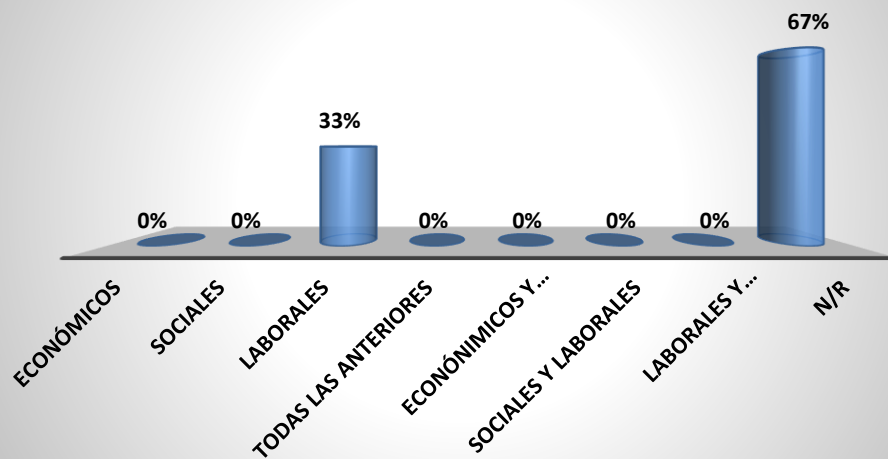
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

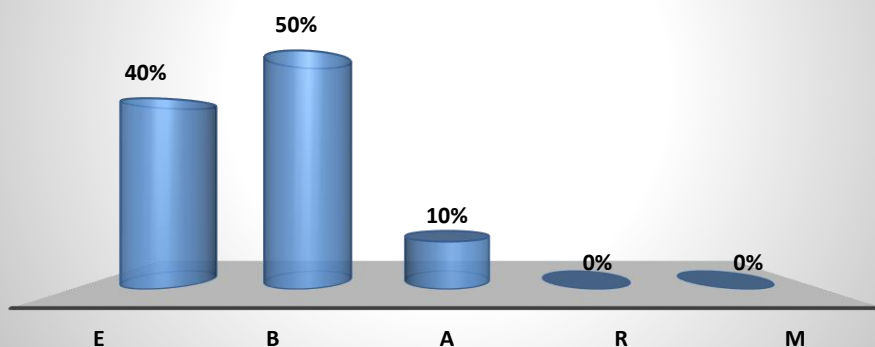


## ¿Por qué?

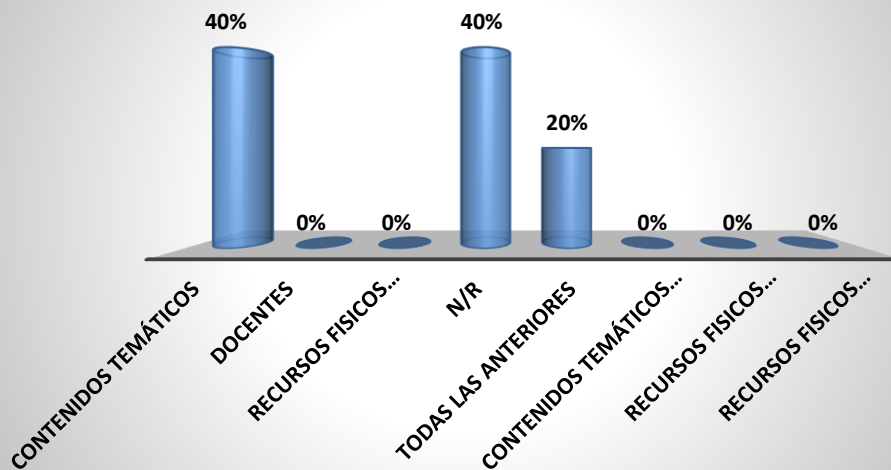


## ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE DESASTRES

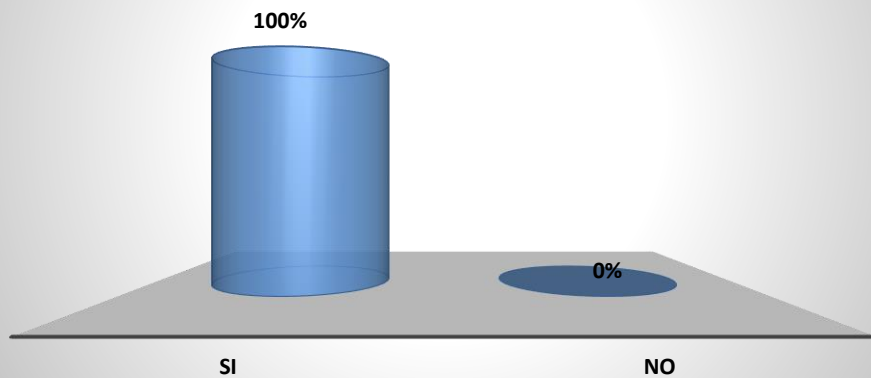
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



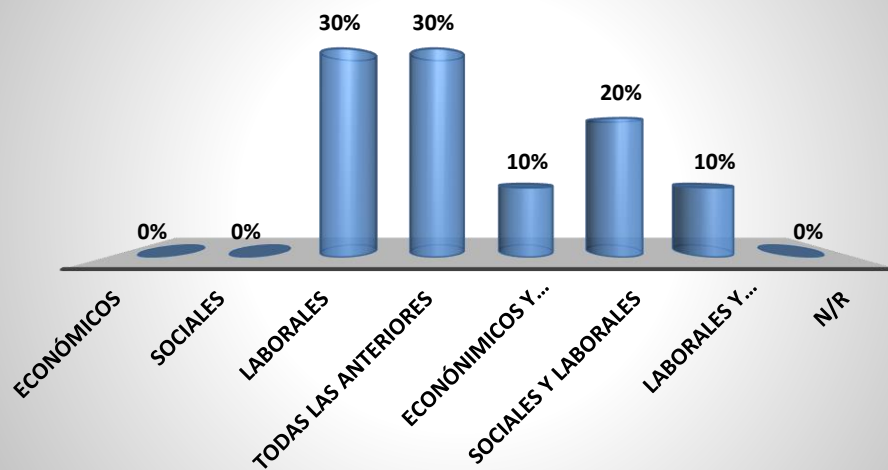
¿ Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

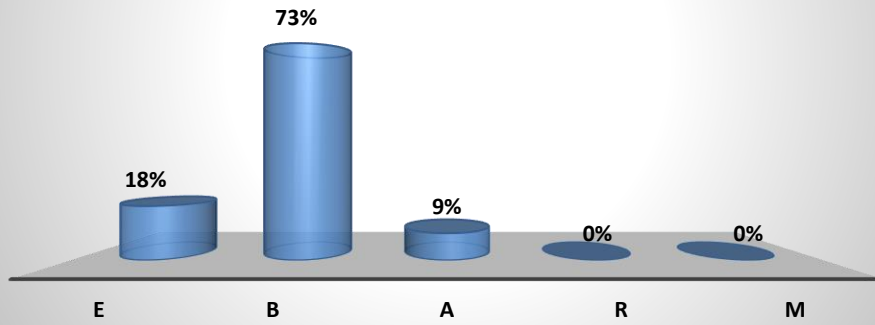


## ¿Por qué?

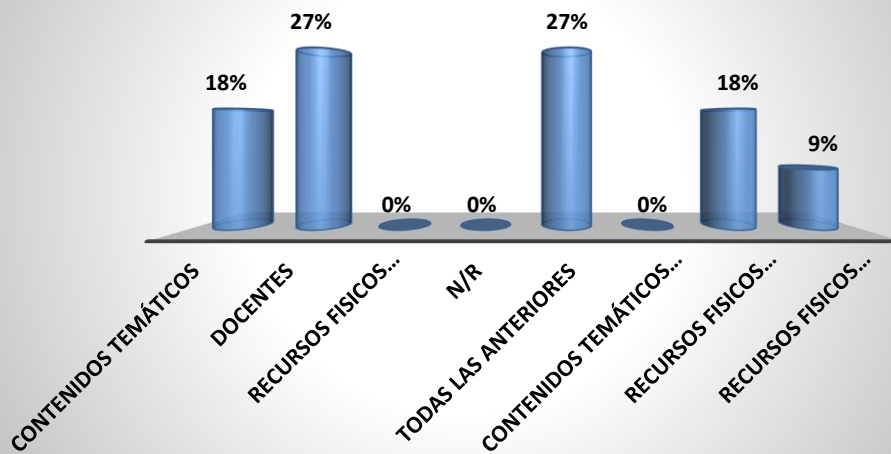


## TÉCNICO EN SISTEMAS

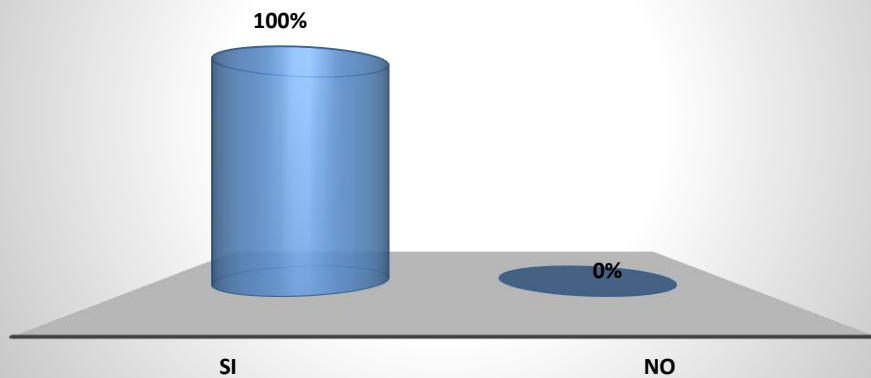
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



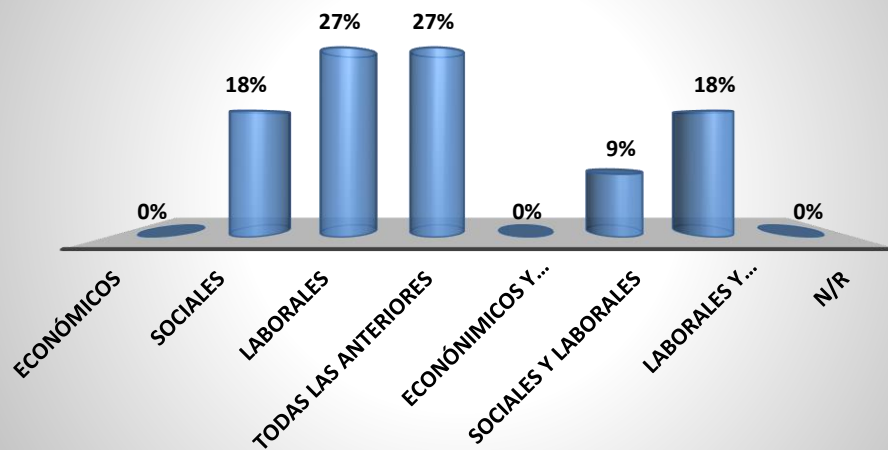
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



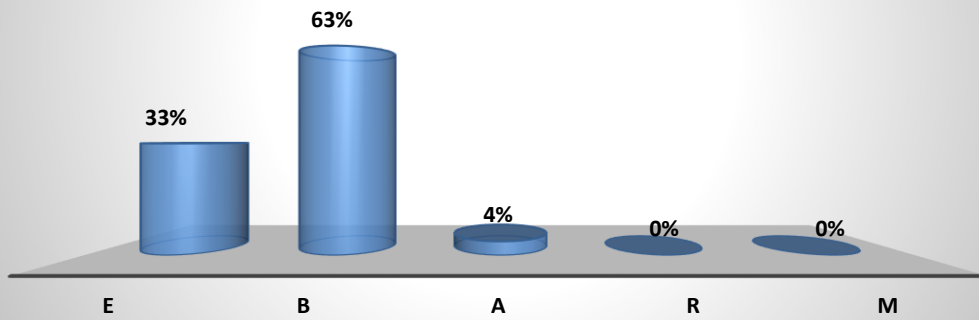
## ¿por qué?



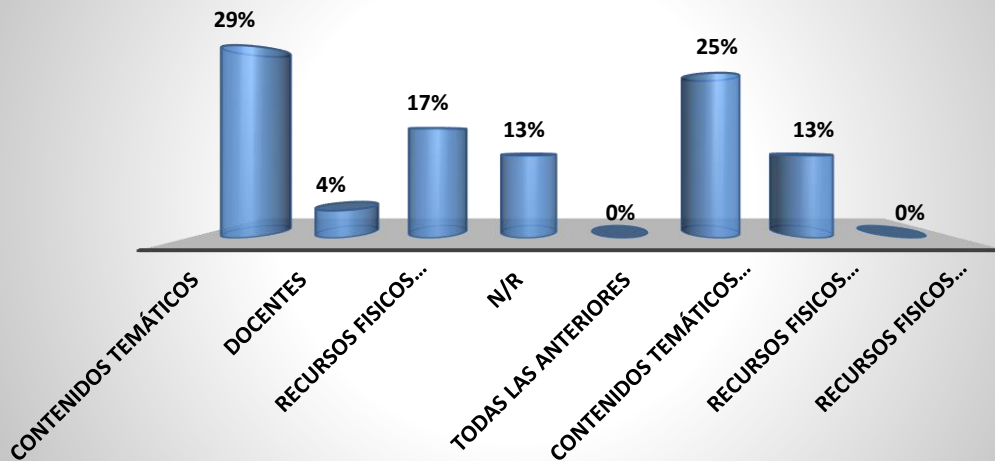


## TECNOLOGÍA EN SISTEMAS

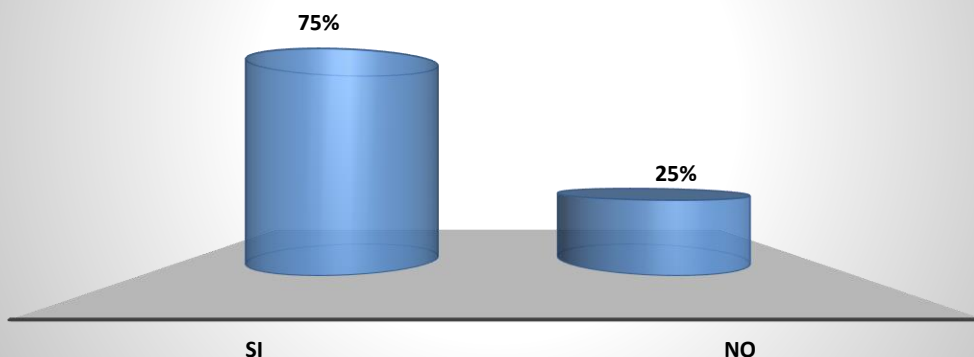
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



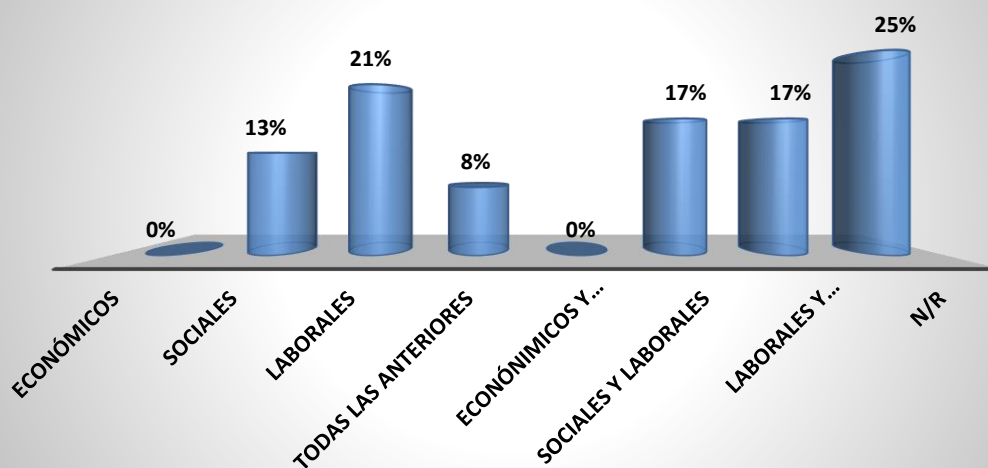
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?

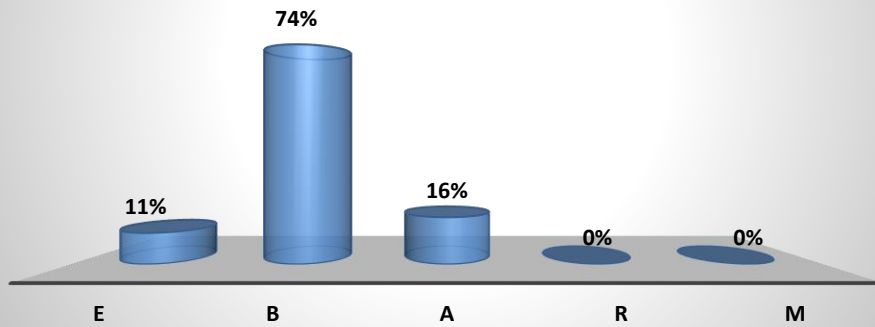


## ¿por qué?

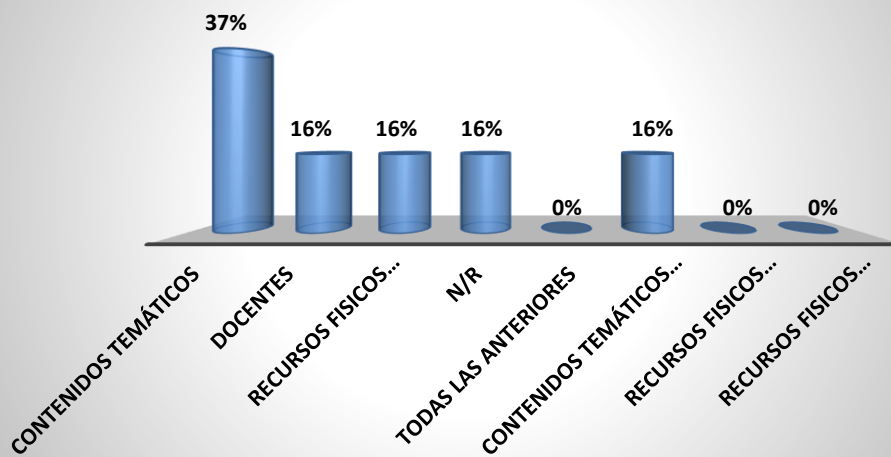


## INGENIERÍA EN SOFTWARE

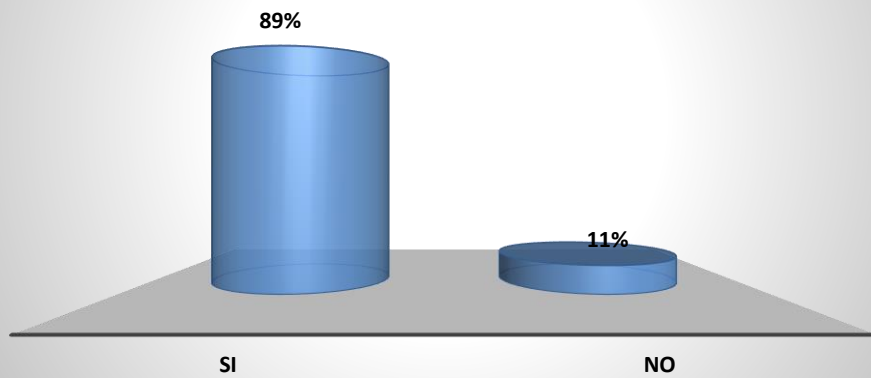
¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



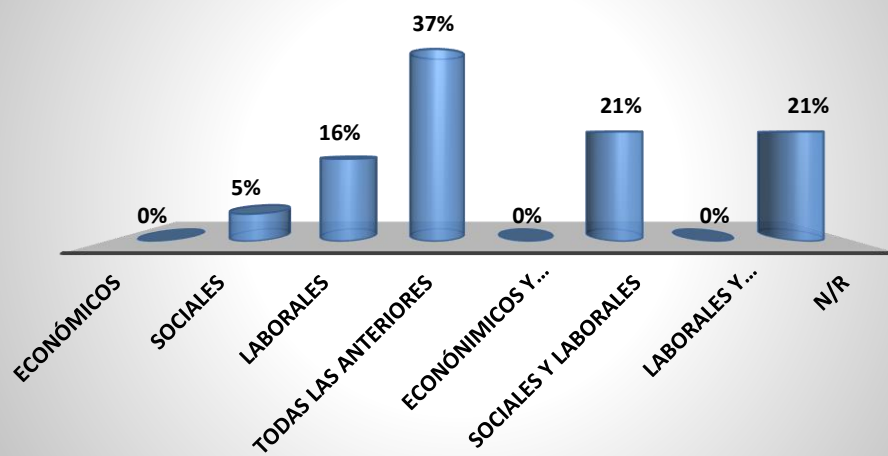
¿Por qué?



## ¿El programa Académico le aporta beneficios?



## ¿Por que?



## COMENTARIOS GENERALES

- Mejorar la comunicación interna para garantizar la consistencia de la información evitando contradicciones o suministrar información errada a los estudiantes.
- Las niñas que atienden en admisiones sean más amables al brindar la información.
- Buenas instalaciones, y excelentes programas académicos.
- Falta docentes idóneos para cada materia del pensum y mejorar metodologías.
- El mejoramiento del portal para no generar inconvenientes.
- Falta más humanismo en la atención.
- La institución se está adecuando a las necesidades de los estudiantes.
- Se tiene una buena planta física.
- Sus espacios de aprendizaje son propios.
- Tratan de mejorar su infraestructura y manejan excelentes programas.
- Hay que mejorar los horarios que se brindan, más facilidad de seleccionar para que no afecte el proceso académico.
- Falta organización en Admisiones y en las Facultades.
- Como sugerencia sería bueno una capacitación de atención al usuario en las Facultades y Admisiones.
- Que se den respuestas o solución a los problemas de los estudiantes por las líneas de atención.
- El programa de agroambiental debería tener un vivero más grande.
- Una mejor información para los estudiantes de la noche (no se les informa casi).
- Es una de las mejores instituciones.
- La institución es buena, porque ha tenido crecimiento en muy poco tiempo.