

INFORME

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2016-1

POR

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Lider del proceso

MEDELLÍN

2016

En el presente informe se da a conocer los resultados de los siguientes ítems:

Estado general del proceso de Atención al Cliente desde las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información con sus respectivos gráficos.

Reporte de QRS, F y Solicitud de Información por área involucrada.

causas más frecuentes por los cuales los usuarios realizan las solicitudes mes a mes.

Resultado encuesta de satisfacción del usuario en cuanto al trámite QRS, F y Solicitud de Información.

Reporte de producto no conforme.

Resultado de indicadores del proceso de Atención al Cliente.

Resultado- encuesta de satisfacción aplicada por el área de biblioteca.

Conclusiones generales de acuerdo a los resultados del proceso de Atención al Cliente.

Resultado de encuestas de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la percepción, imagen y oportunidad en la atención aplicado para el año 2016-1.

Comentarios generales.

INFORME DE QRSF y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El proceso de atención al cliente maneja 4 medios de atención para la recepción de las solicitudes:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web: www.tdea.edu.co
4. Correo electrónico: atencionalcliente@tdea.edu.co
5. Línea PBX 4443700

LAS MÁS CONCURRIDAS SON:

Correo electrónico: 491

Buzón página web: 214

Buzón físico: 19

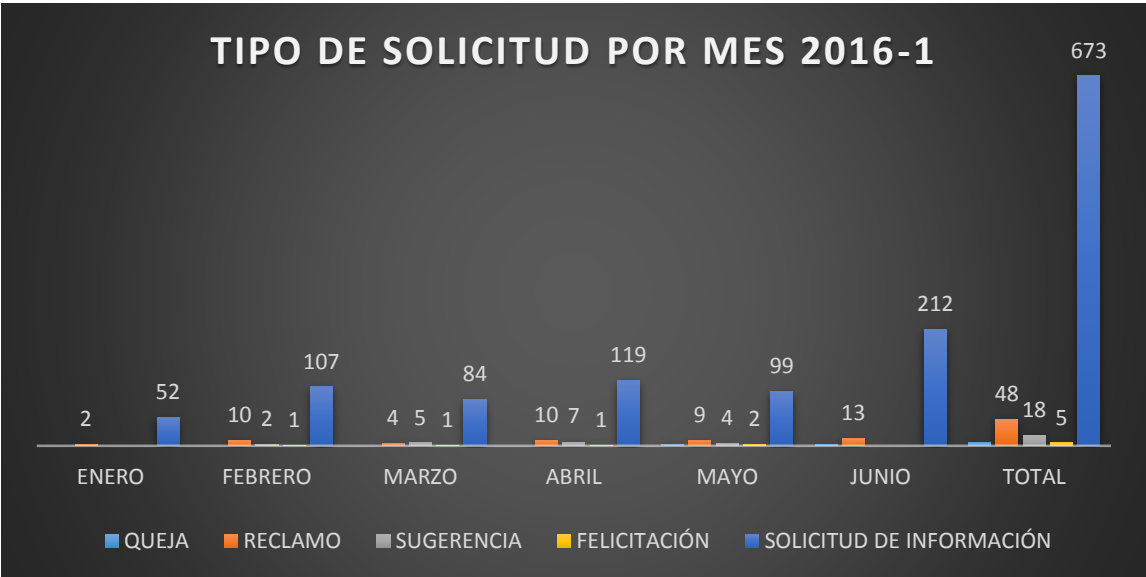
Línea telefónica: 25

En la siguiente tabla se obtiene información discriminada de las quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y solicitud de información desde el mes de enero al mes de junio

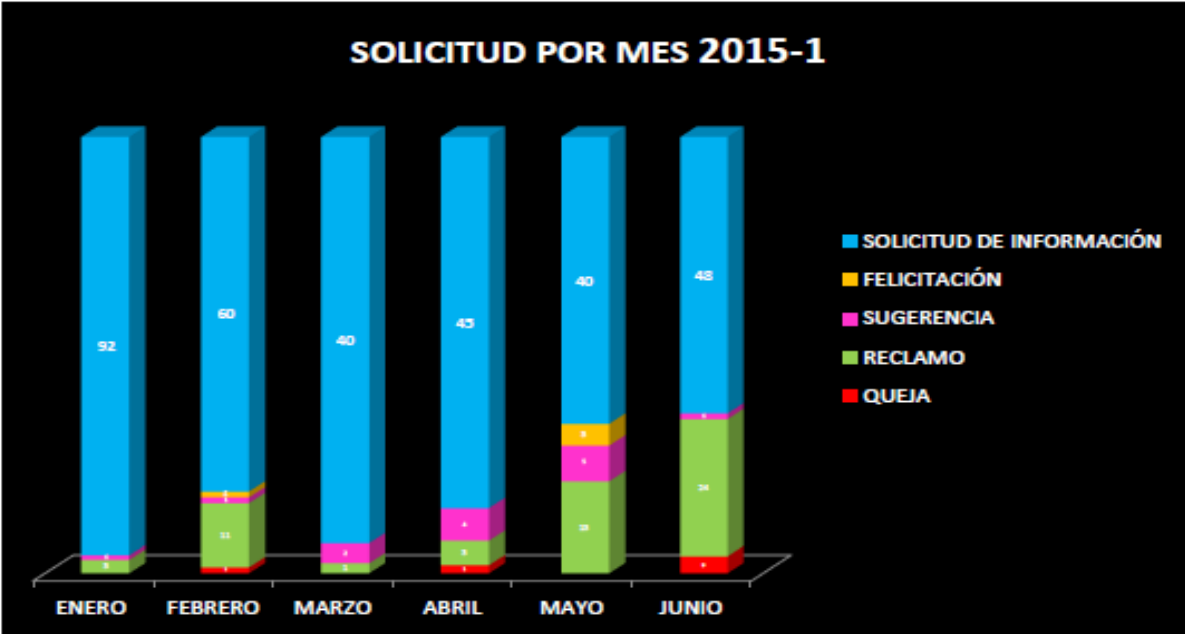
TIPO DE SOLICITUD POR MES							
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15 HABILES
ENERO		2			52	54	53
FEBRERO		10	2	1	107	120	117
MARZO		4	5	1	84	94	93
ABRIL		10	7	1	119	137	136
MAYO	3	9	4	2	99	117	117
JUNIO	2	13			212	227	221
TOTAL	5	48	18	5	673	749	737
			Q,R,S y F	76			
			SOLICITUD	673			
			TOTAL	749			
			15 DÍAS	737			

De acuerdo a los resultados se obtiene que hasta el mes de junio hay un acumulado de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de 76 solicitudes. 673 solicitudes de

información, para un total de 749 de las cuales se les dio trámite en menos de 15 días hábiles 737. La diferencia se les dio trámite, pero no cumplió con el tiempo estipulado debido a las siguientes causas: acumulación de solicitudes (correos electrónicos) para las facultades y demás áreas involucradas esto permite que las solicitudes se traspapelen, falta de comunicación de las facultades con sus respectivos coordinadores de programa quienes en mayoría dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.



Para el mismo periodo 2015-1 se obtiene los siguientes resultados



Se recibido 4 quejas, 51 reclamos, 14 sugerencias, 5 felicitaciones y 325 solicitudes de información, para un total de 399 solicitudes; de las cuales 396 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

De acuerdo al comparativo del año anterior 2015-1 se evidencia que para este semestre del 2016-1 hubo un incremento significativo de 350 solicitudes de diferencia, donde se marca la diferencia en las solicitudes de información.

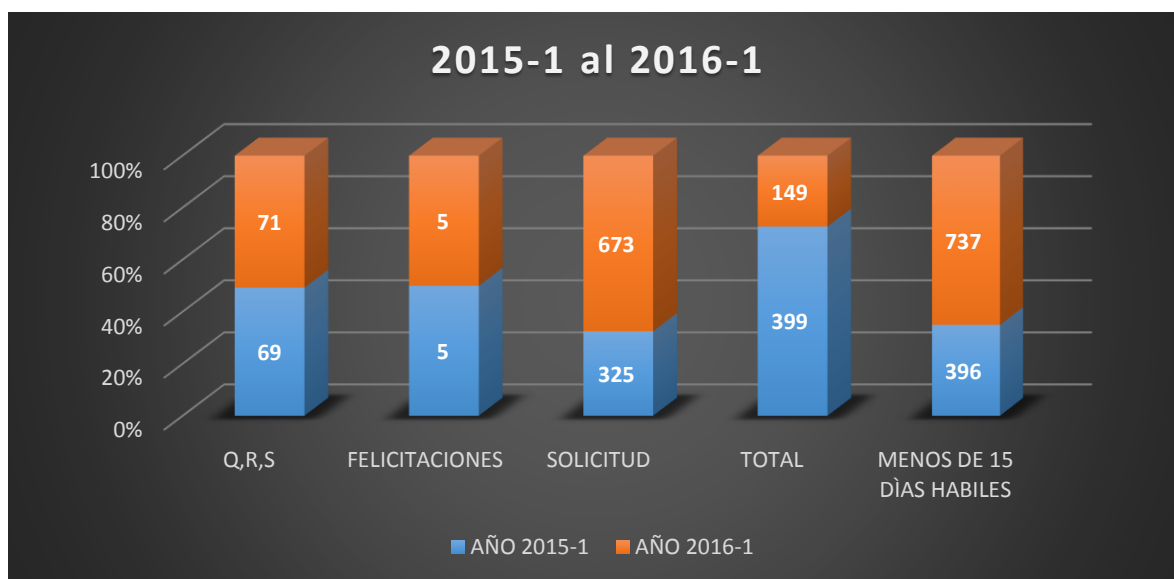
COMPARATIVO DESDE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2012-1 AL 2016-1

PERIODO EVALUADO	Q,R,S	FELICITACIONES	SOLICITUD	TOTAL	MENOS DE 15 DÍAS HÁBILES
AÑO 2012-1	24	5	26	55	44
AÑO 2013-1	159	6	61	226	221
AÑO 2014-1	84	7	282	373	370
AÑO 2015-1	69	5	325	399	396
AÑO 2016-1	71	5	673	149	737

Se evidencia que según los resultados en cuanto a las Q,R,S para el año 2016-1 se obtiene un incremento poco significativo.

En cuanto a las felicitaciones se obtiene el mismo resultado.

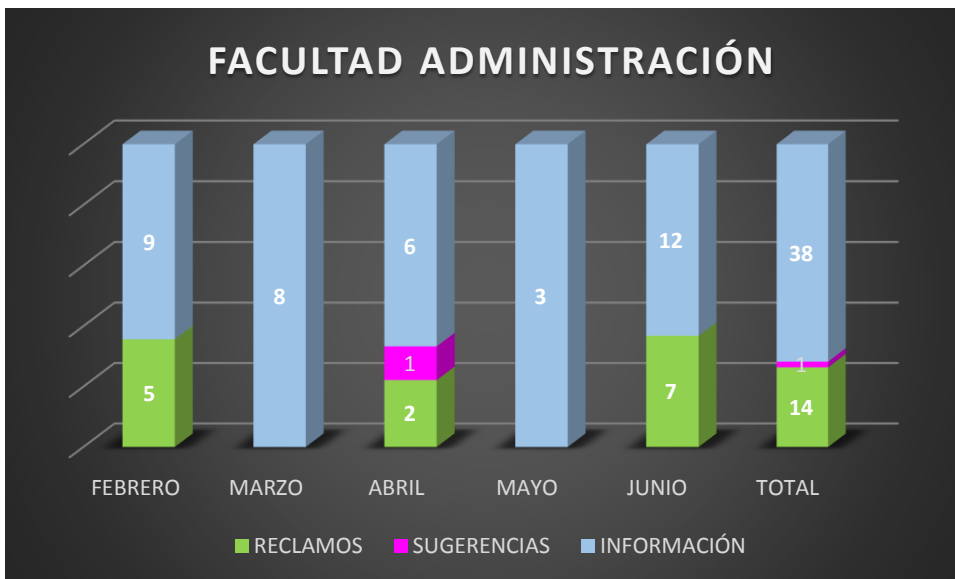
Para la solicitud de información se observa un incremento significativo duplicando los resultados del año 2015-1



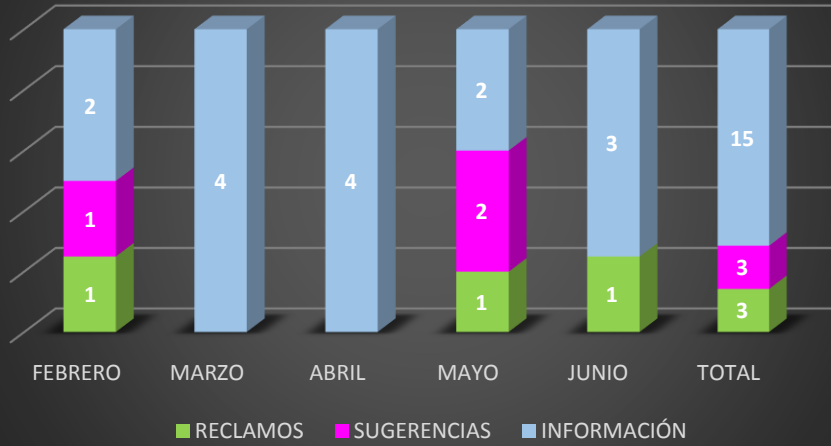
De acuerdo a los resultados se evidencia un incremento en las solicitudes año a año, esto nos indica que el proceso de Atención al Cliente ha tenido un reconocimiento por parte de los usuarios viéndolo como un mecanismo rápido para realizar sus solicitudes.



RESULTADOS POR ÁREA INVOLUCRADA



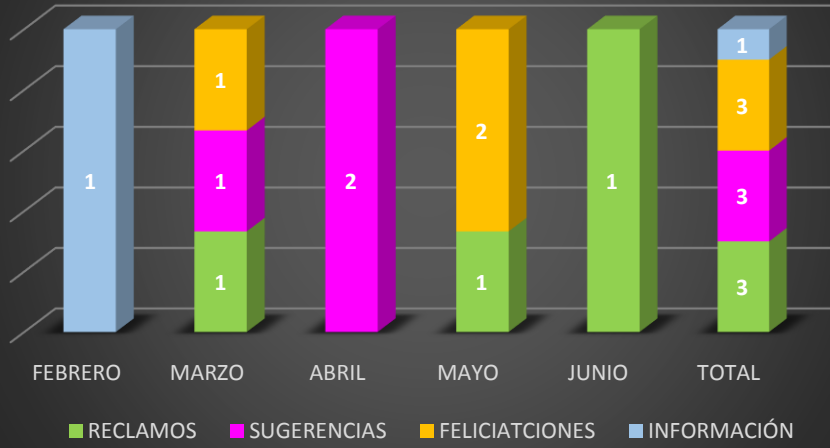
FACULTAD DE INGENIERIA



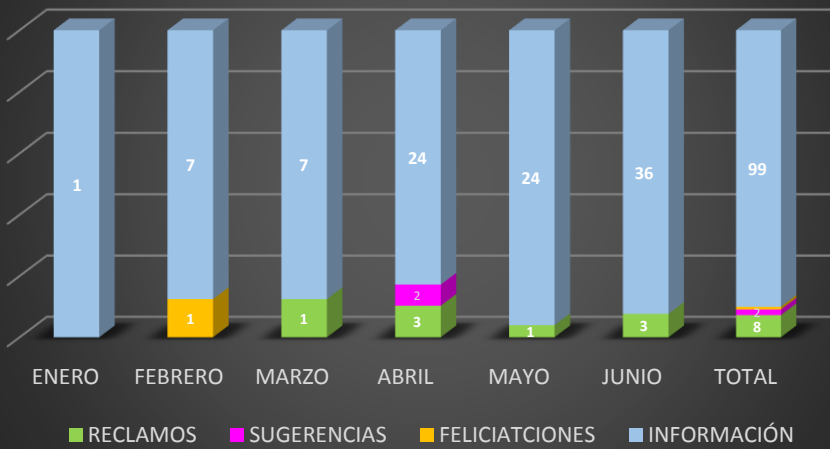
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



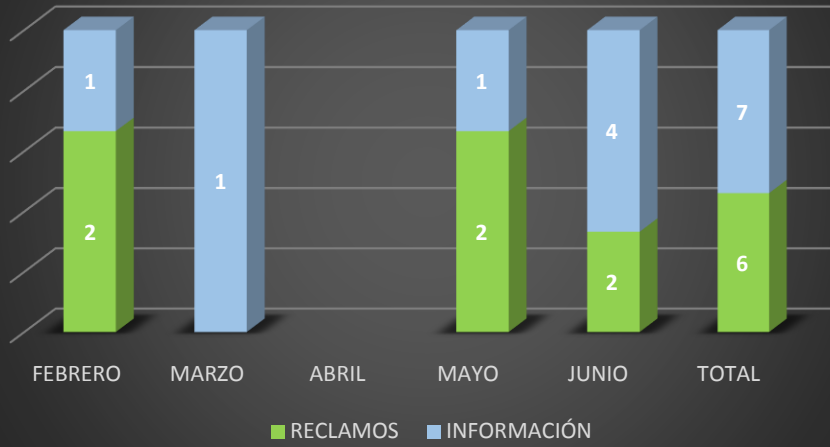
SISTEMAS



ADMISIONES Y REGISTROS

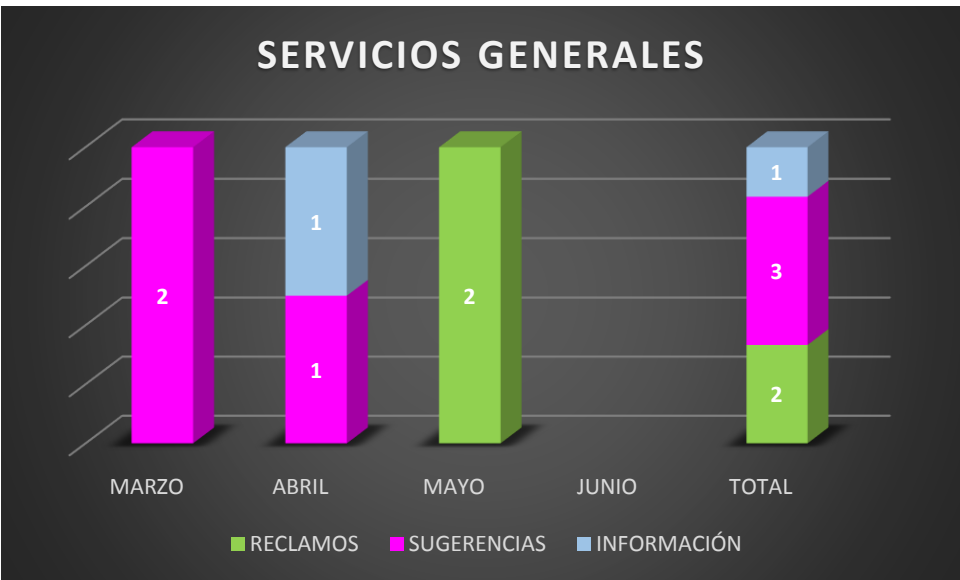
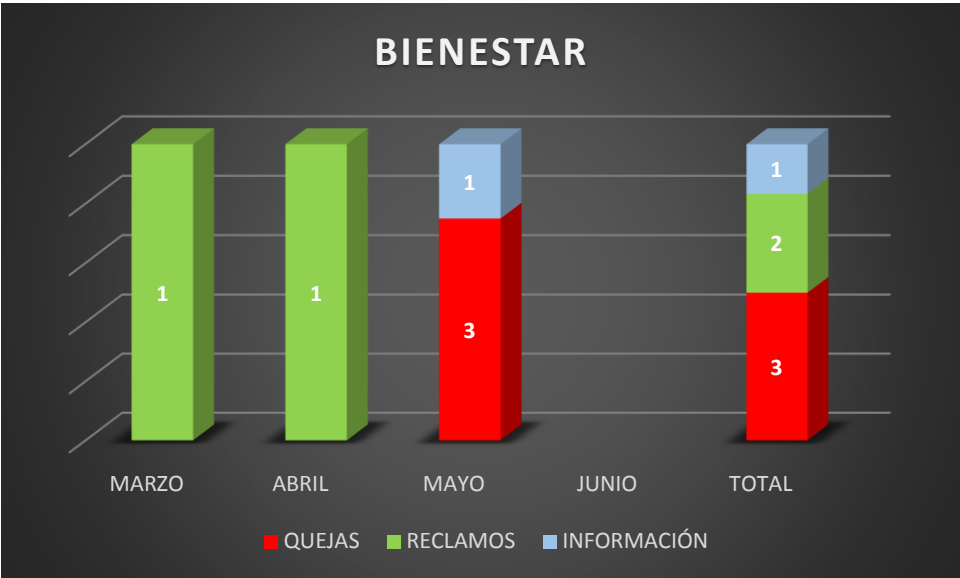


AREAS COMUNES



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

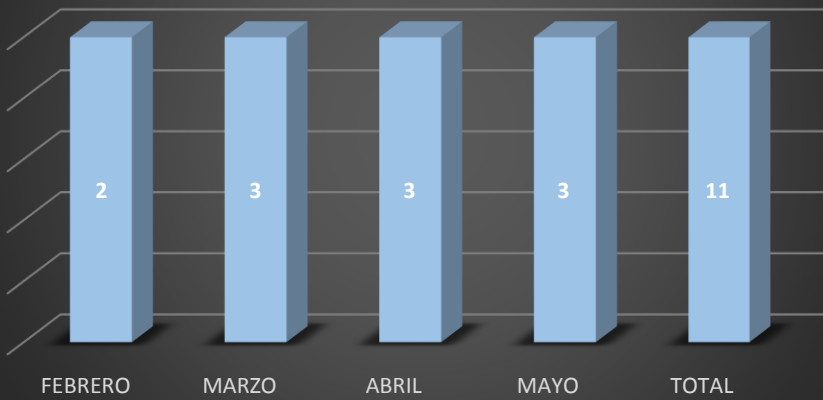




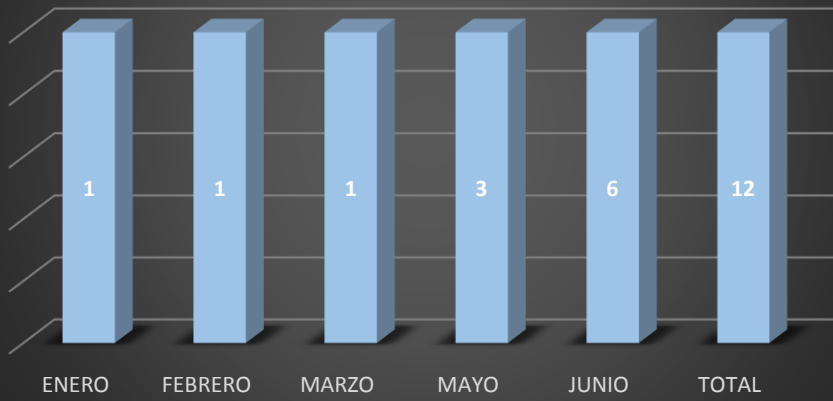
BIBLIOTECA



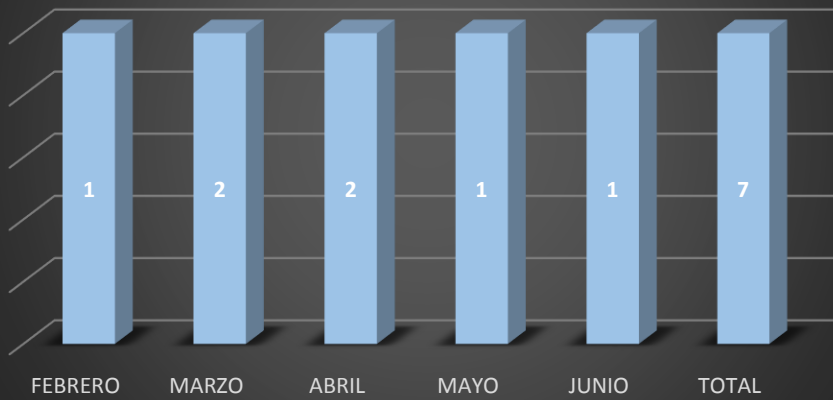
EXTENSIÓN ACÁDEMICA-SOLICITUDES



TALENTO HUMANO-SOLICITUDES



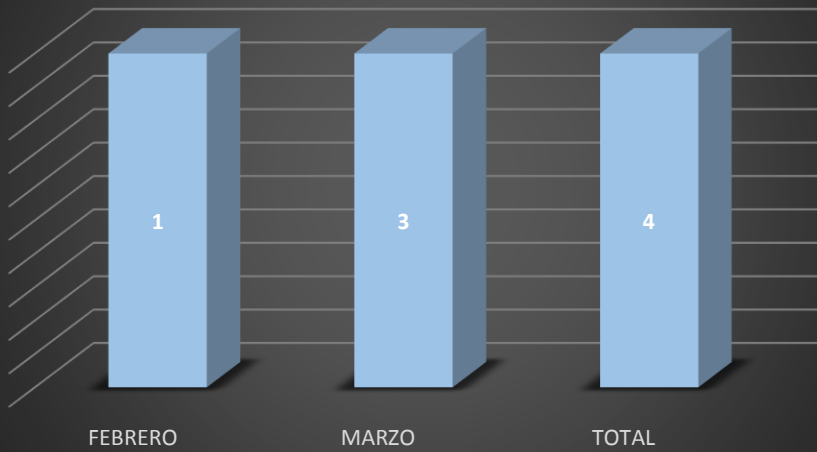
REGIONALIZACIÓN-SOLICITUDES



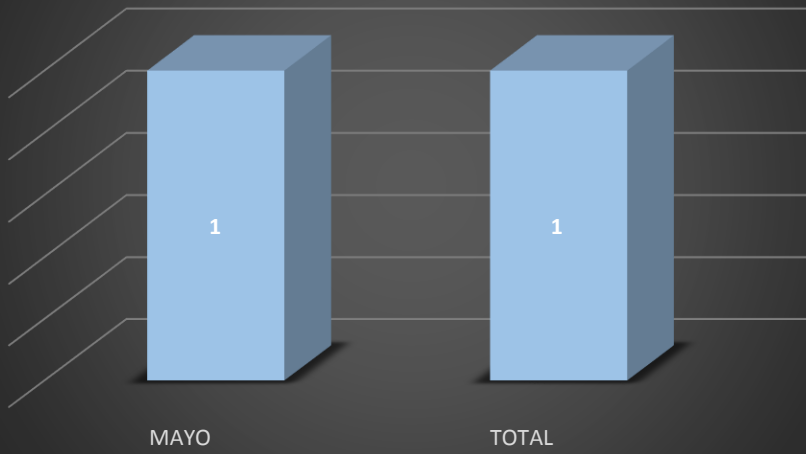
PLANEACIÓN



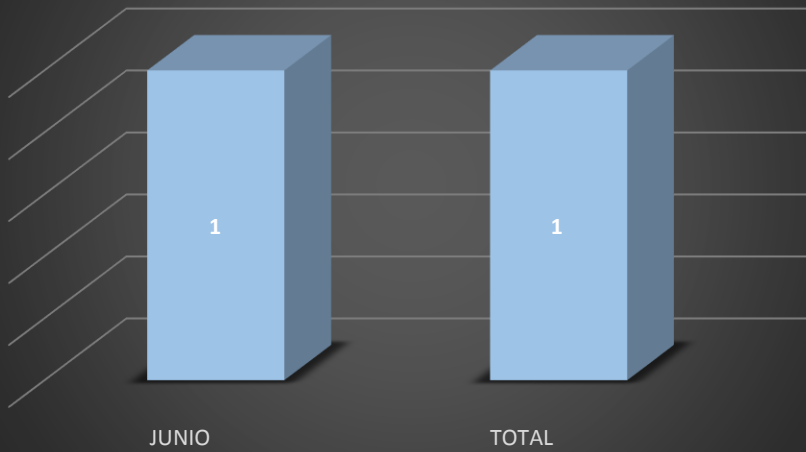
FACULTAD DE DERECHO-SOLICITUDES



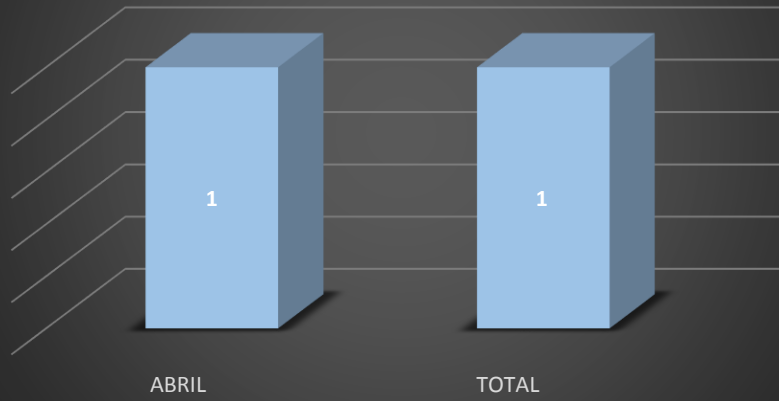
EGRESADOS-SOLICITUDES



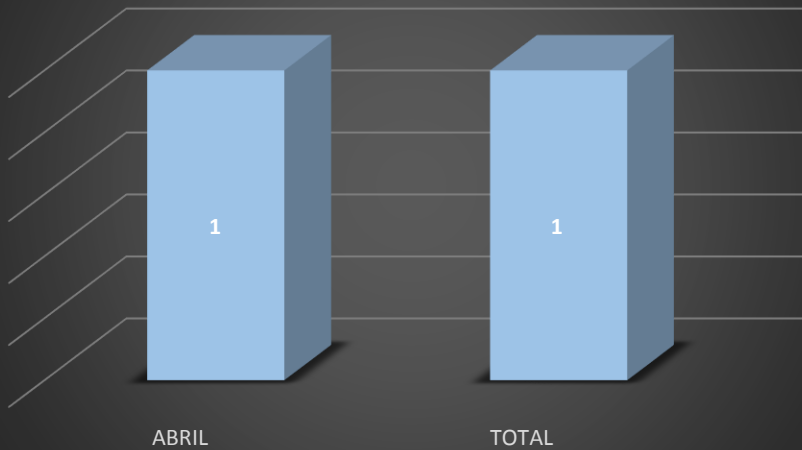
VICERRECTORIA-SOLICITUDES



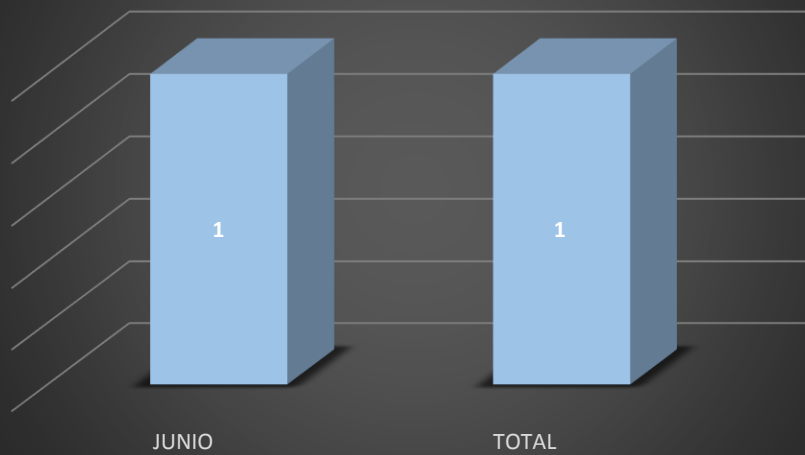
INTERNACIONALIZACIÓN- SOLICITUDES



AYUDAS EDUCATIVAS-SOLICITUDES



COMUNICACIONES-SOLICITUDES



RESULTADO GENERAL

AREAS INVOLUCRADAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	INFORMACIÓN
Atención al cliente		3			444
Admisiones y Registro		8	2	1	99
F. de Administración		14	1		38
Sistemas		3	3	3	1
F. de Ingeniería		3	3		15
F. de Educación y Ciencias Sociales	2	1	1		12
D. Regionalización					7
D. Administrativa Financiera		3			15
D. Bienestar	3	2	1		1
Inglés-Areas comunes		6			7
Extensión académica					11
Talento Humano					12
F. de Derecho					4
Ayudas Educativas				1	
Dirección de Planeación			2		1
Servicios Generales		2	3		1
Comunicaciones		1			
Biblioteca		2	2		2
Internacionalización					1
Egresados					1
Vicerrectoría					1
TOTAL	5	48	18	5	673

Las áreas que mayor reclamo obtuvo durante el primer semestre fueron:

Facultad de Administración con un total de 14 reclamos, seguido del área de Admisiones y Registros con 8 y áreas comunes con 6.

El área que registro mayor número de quejas fue Bienestar Institucional con 3 registros.

El mayor número de sugerencias se registraron de manera semejante con 3 registros para el área de Sistemas, F. Ingeniería y Servicios generales.

El mayor número de felicitaciones las obtuvo el área de sistemas por su buena atención que brindan en las salas.

El mayor registro para la solicitud de información la obtiene la oficina de Atención al Cliente con 444, seguido del área de Admisiones y Registro con 99 solicitudes y facultad de Administración con 38. A continuación se relacionan las causas más frecuentes por los cuales los usuarios accedieron a los diferentes mecanismos de comunicación con el proceso de Atención al Cliente.

CAUSAS MAS FRECUENTES DE LAS QRSF y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

ENERO

Envío de horario
Información de inscripciones
Envío de liquidación
información de inducción

FEBRERO

19 Información de inscripción 36
18 Envío de horario 25
4 Certificado de notas 6
3 Información de homologación 3
Verificación académica 3

MARZO

Información de inscripción
Certificado de notas
Verificación académica
Certificado de reafuente

ABRIL

50 Información de inscripción 58
47 Mesa de ayuda-inscripción 25
5 Verificaciones académicas 6
4 Certificado de notas 5
Información de grados 3

MAYO

Información de inscripción
 Mesa de ayuda-inscripción
 Solicitud de usuario
 Certificado de estudio
 Verificación académica

JUNIO

40 Lista de admitidos y documentos 43
 16 Información de inscripción 29
 8 Información de matrícula 18
 4 Mesa de ayuda-inscripción 14
 3 Verificaciones 12
 No aparezco en los listados 8
 Cambio de jornada 7
 Certificado de estudio 6
 documentos para la entrevista 6
 Registro hoja de vida 6
 Cancelación de semestre 5
 Pago de matrícula 5
 Reprogramar entrevista 5
 Cambio de campus 4
 Curso vacacional 2

QUEJAS**MAYO**

Mala atención en cafetería principal 1
 Inconformidad con docente 2

RECLAMOS**FEBRERO**

Dificultad con las líneas telefónicas 2
 Inconformidad con asignación de docente 2

ABRIL

Inconformidad con las líneas telefónicas 2

SUGERENCIAS**MARZO**

Adicionar ventiladores en el aula-5-205 2

ABRIL

Mejorar el sistema para matrículas 2

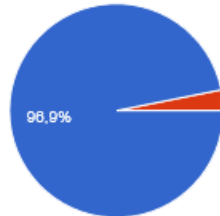
FELICITACIONES**MAYO**

Buena atención en las salas de sistemas 2

RESULTADO DE ENCUESTA

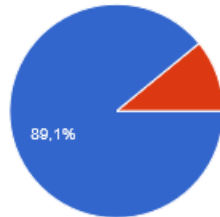
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CUANTO AL TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. La queja, reclamo y/o sugerencia se atendió de manera oportuna



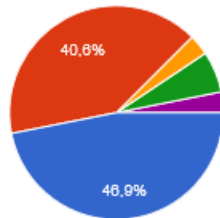
SI	62	96.9%
NO	2	3.1%

2. La manera como se dio trámite a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información lo dejó?



Satisfecho	57	89.1%
Insatisfecho	7	10.9%

3. ¿La calidad en la atención fue?



Excelente	30	46.9%
Bueno	26	40.6%
Aceptable	2	3.1%
Regular	4	6.3%
Malo	2	3.1%

REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME EN LOS PROCESOS MISIONALES DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

El producto o servicio no conforme son los productos y/o servicios que no cumplen con los requisitos de calidad fijados por la institución, por tanto, se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Dado que el producto no conforme se origina en la prestación del servicio, su identificación, tratamiento y registro tiene lugar en los procesos misionales, que en el caso del Tecnológico de Antioquia responden a los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, los cuales constituyen la razón de ser de la Institución y son los que prestan el servicio a los usuarios. La identificación y el tratamiento de los productos no conformes representan una oportunidad de mejora fundamental, ya que permiten conocer en qué está fallando la Institución, y las acciones a implementar para optimizar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de los clientes (Estudiantes, egresados, empleados, comunidad en general).

Nota: para el semestre 2016-1 las áreas responsables de los procesos misionales no han reportado el registro de los productos no conformes presentados en este periodo.

INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

OBSERVACIONES GENERALES:

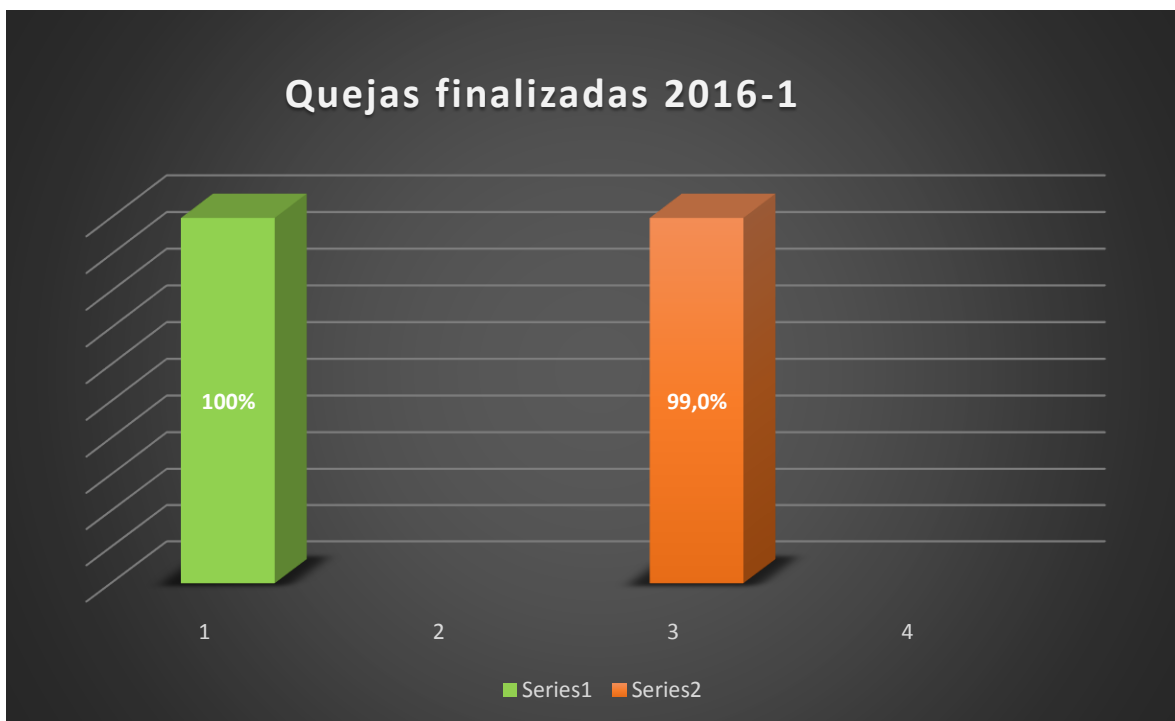
Se evidencia que el primer semestre se obtiene un resultado satisfactorio pasando por la meta objetiva. Comparado con el primer semestre del 2015-1 se evidencia que los resultados presentaron una variación poco significativa. Cabe resaltar que para este semestre respecto a los años anteriores este es el que mayor número de solicitudes ha obtenido.

1. Oportunidad en la atención 2016-1

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



Quejas finalizadas 2016-1 Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.

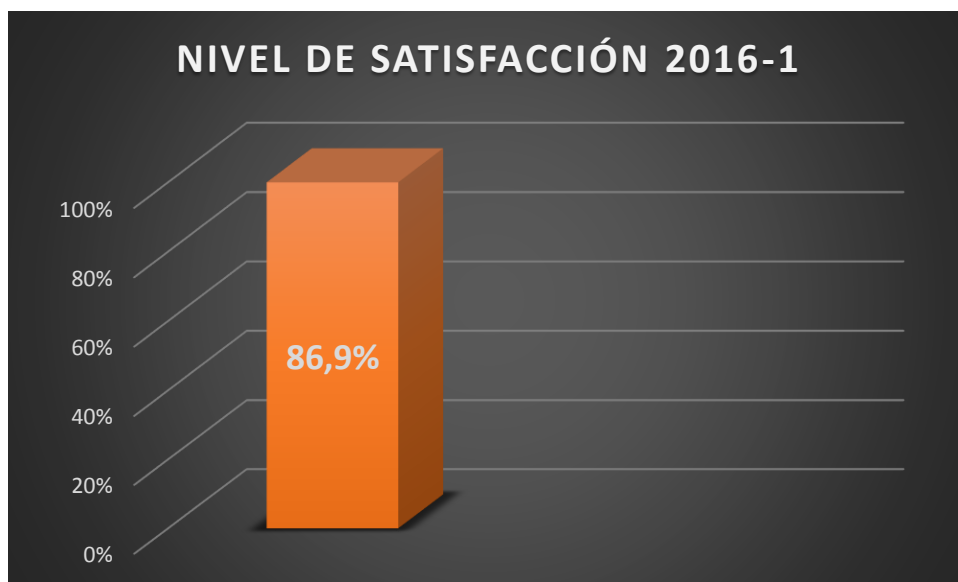


Para el primer trimestre se obtiene la totalidad del cierre de las solicitudes sin pendientes del periodo anterior, por lo cual el indicador nos da un resultado del 100%.

Para el segundo trimestre se obtiene un resultado del 99% ya que aún hay solicitudes del mes de junio que se encuentran pendientes por dar trámite.

En general el resultado es satisfactorio, no obstante, se retomarán las socializaciones del proceso de Atención al cliente para así afianzar el compromiso y el buen servicio con nuestros usuarios.

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



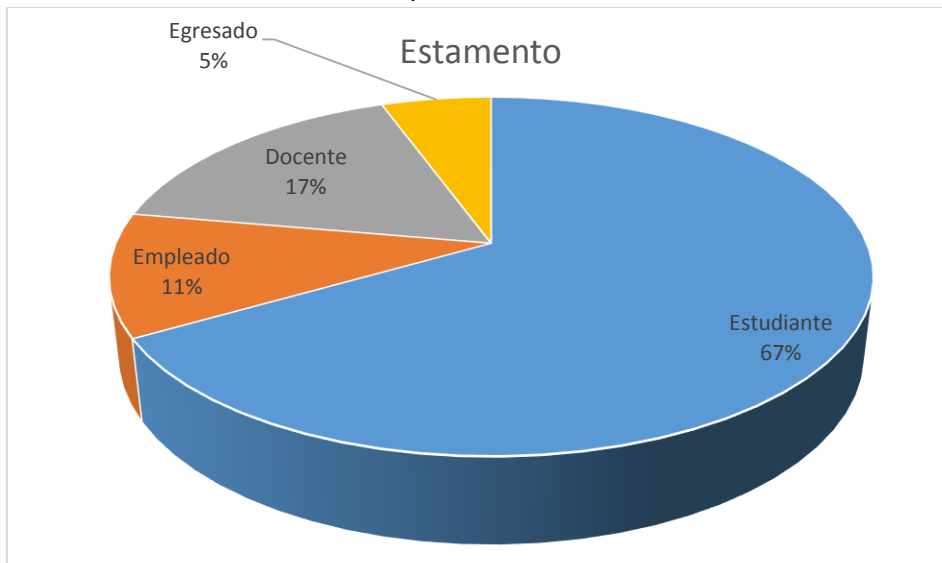
Para el primer semestre del año se llevó a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción del estudiante. Para ello se obtuvo una muestra de 481. De acuerdo a los resultados obtenidos el 86,9% de la comunidad estudiantil responde estar satisfechos con percepción aceptable, bueno, y excelente en cuanto a imagen, beneficio y oportunidad la atención del Tecnológico de Antioquia.

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION UNIVERSITARIA
BIBLIOTECA HUMBERTO SILDARRIAGA CARMONA
SONDEO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2016-1

El sondeo se publicó en el subportal de Biblioteca ubicado en la página Web de la Institución de forma permanente. La encuesta recupero 18 usuarios encuestados, lo que en realidad es poco representativo. Sin embargo, se solicitó promoción de la encuesta a través Comunicación Institucional. Se hace el análisis en porcentajes:

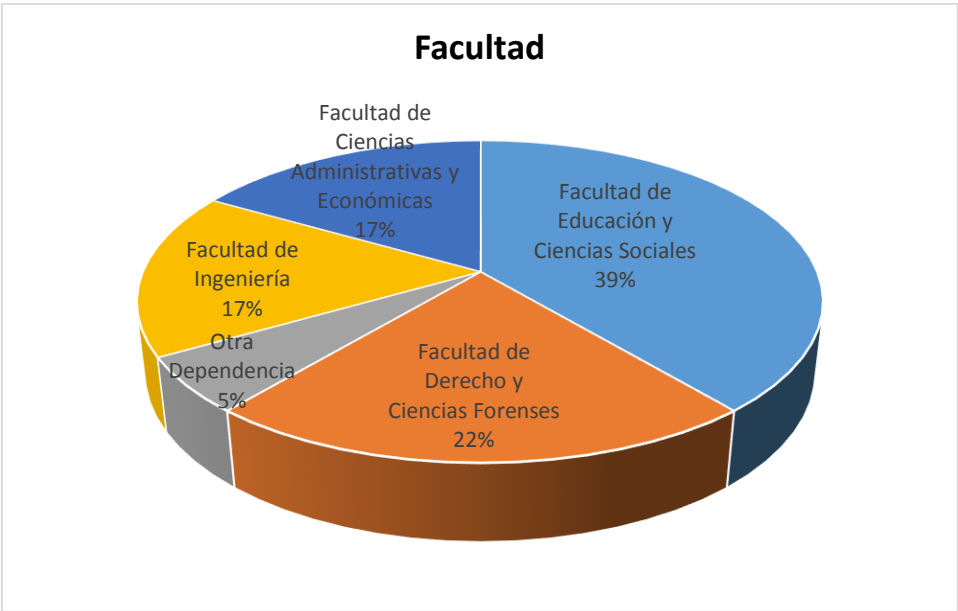
Estamento:

El estamento que mayoritariamente respondió la encuesta corresponde a estudiantes, 67%. Aunque esta tendencia también puede responder al hecho que la mayor cantidad de usuarios de la biblioteca corresponde a estudiantes.



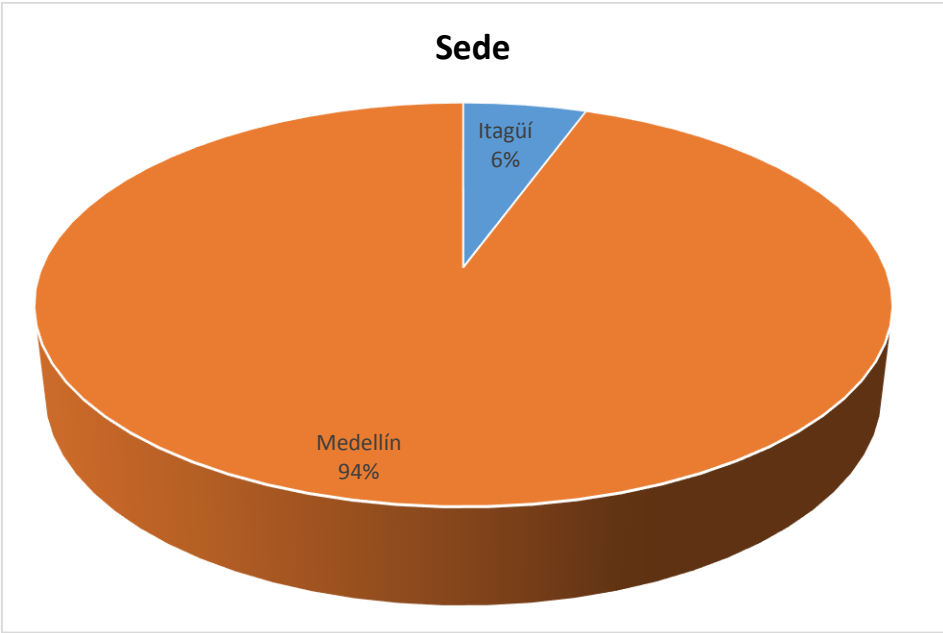
Facultad:

La Facultad de Educación y Ciencias Sociales corresponde al 39% de los encuestados, 22% a la Facultad de Derecho y Ciencias Forenses, el 17% a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a la Facultad de Ingeniería y finalmente el 5% a otras dependencias.



Sede:

El mayor porcentaje de usuarios encuestados corresponde al usuario de la sede Medellín con un 94%, lo que se corresponde con la mayor presencia de usuarios, el 6% a Itagüí. No hubo encuestados de otras regiones.



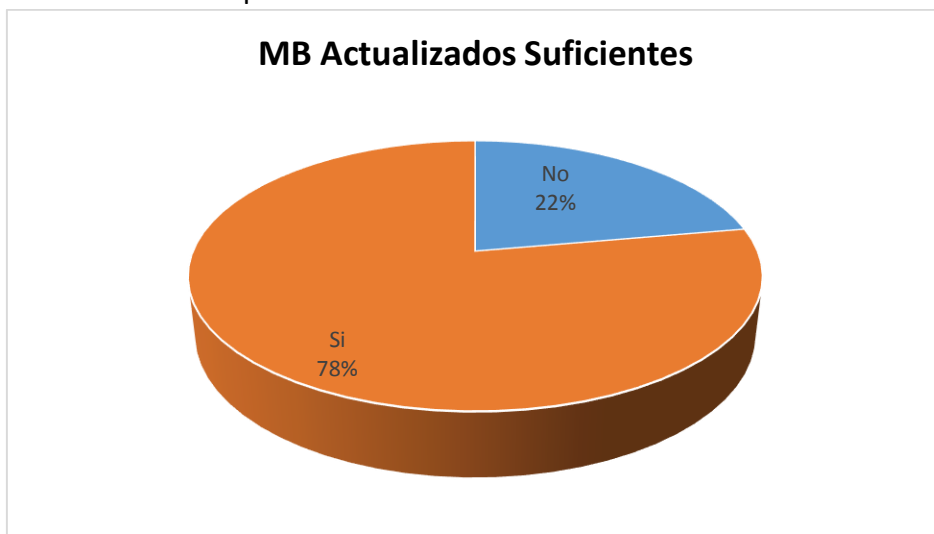
Actualización y Accesibilidad de Materiales Bibliográficos:

En este ítem el 94% de los usuarios encuestados consideran que los materiales bibliográficos de la biblioteca están actualizados y son accesibles al público. Solo el 6% de los encuestados considera que no lo son.



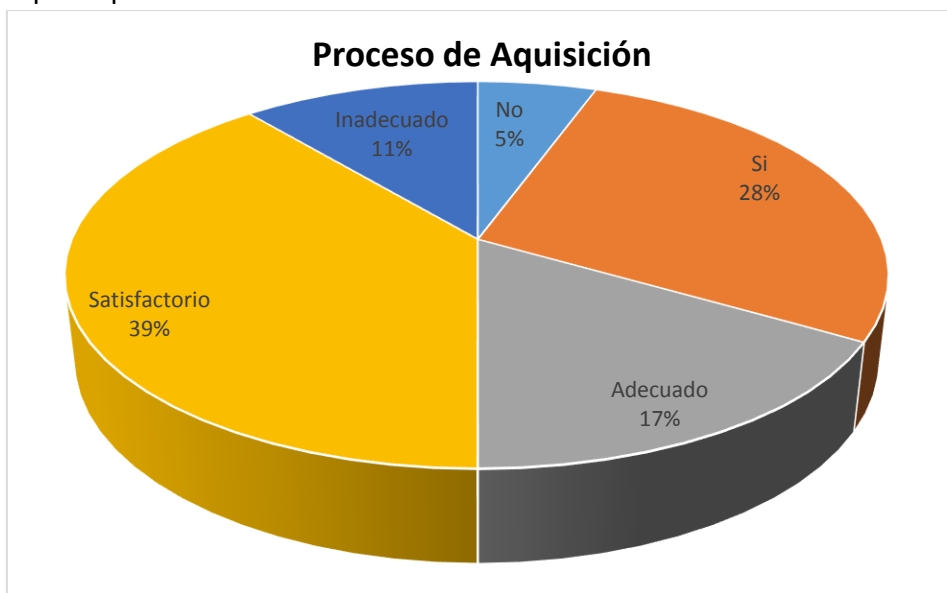
Suficiente dotación de Materiales Bibliográficos:

El 78% de los usuarios considera que la dotación de materiales bibliográficos es suficiente y el 22% considera que no.



Participación en el proceso de adquisición de materiales bibliográficos:

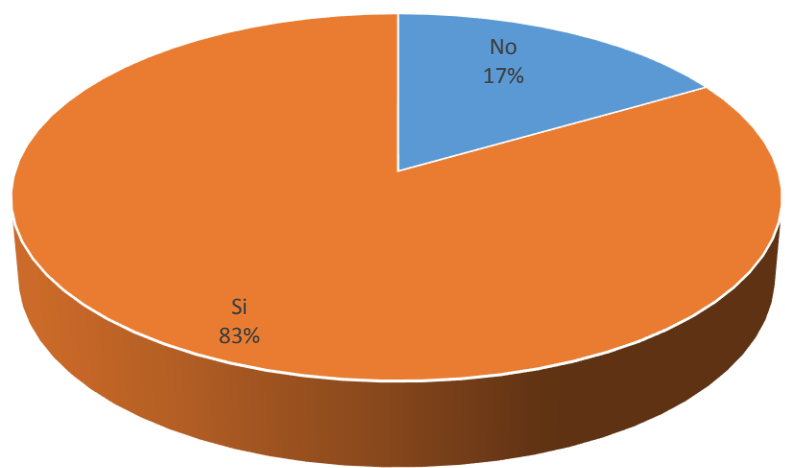
El 39% de los usuarios considera que es satisfactorio, el 17% considera que es adecuado, el 11% considera que es inadecuado, el 28% considera que si es bueno y el 5% considera que el proceso no es bueno. Esto quiere decir que el 84% de los usuarios considera que el proceso es satisfactorio, adecuado o que si es bueno. El 16% considera que es inadecuado o que el proceso no es bueno.



Consulta en el catálogo eficiente:

El 83% de los usuarios encuestados considera que la consulta en el catálogo si es eficiente y adecuado y el 17% considera que no lo es.

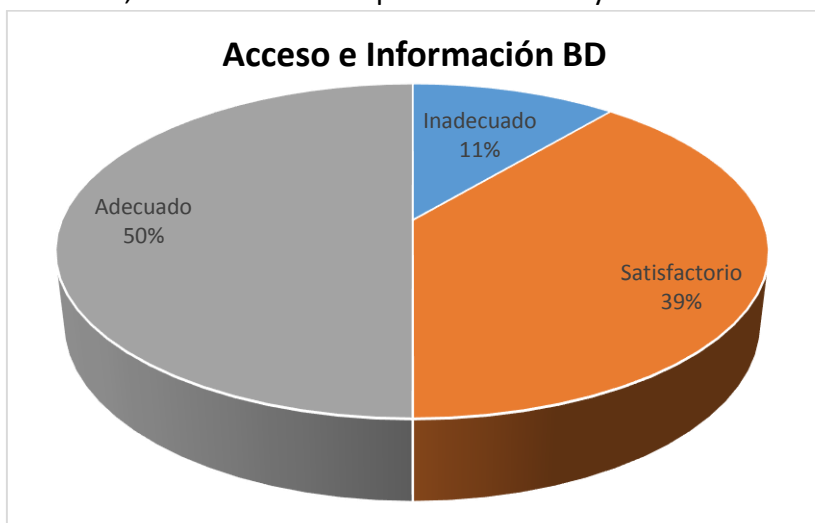
Catálogo Público Eficiente



Consulta en las bases de datos es adecuada:

El 54% de los usuarios considera que la consulta e información en las bases de datos es adecuada, el 39% considera que es adecuada y el 11% considera que es inadecuada.

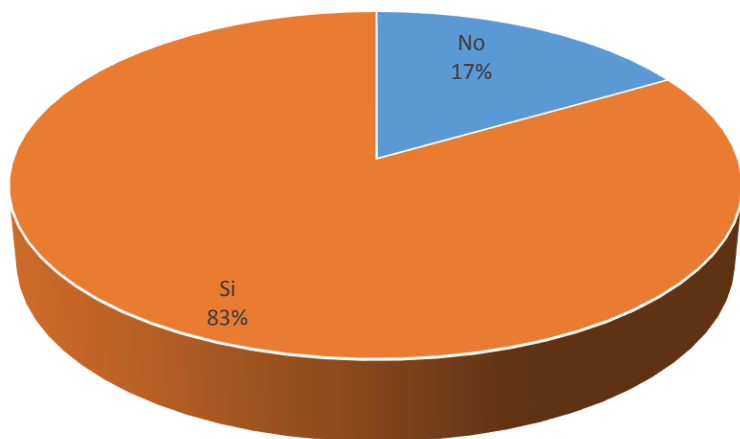
Acceso e Información BD



Servicios adecuados y suficientes:

El 83% de los usuarios encuestados considera que los servicios que ofrece la biblioteca son adecuados y suficientes y el 17% considera que no.

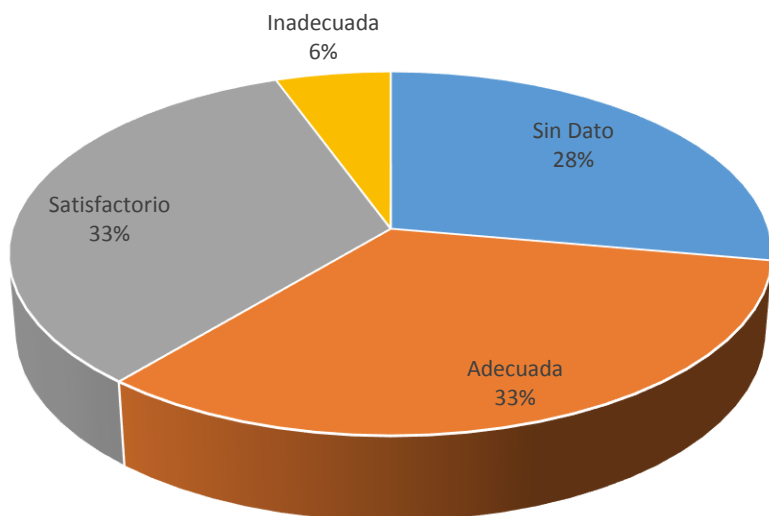
Servicios Suficientes Adecuados



Evaluación de los funcionarios de la biblioteca:

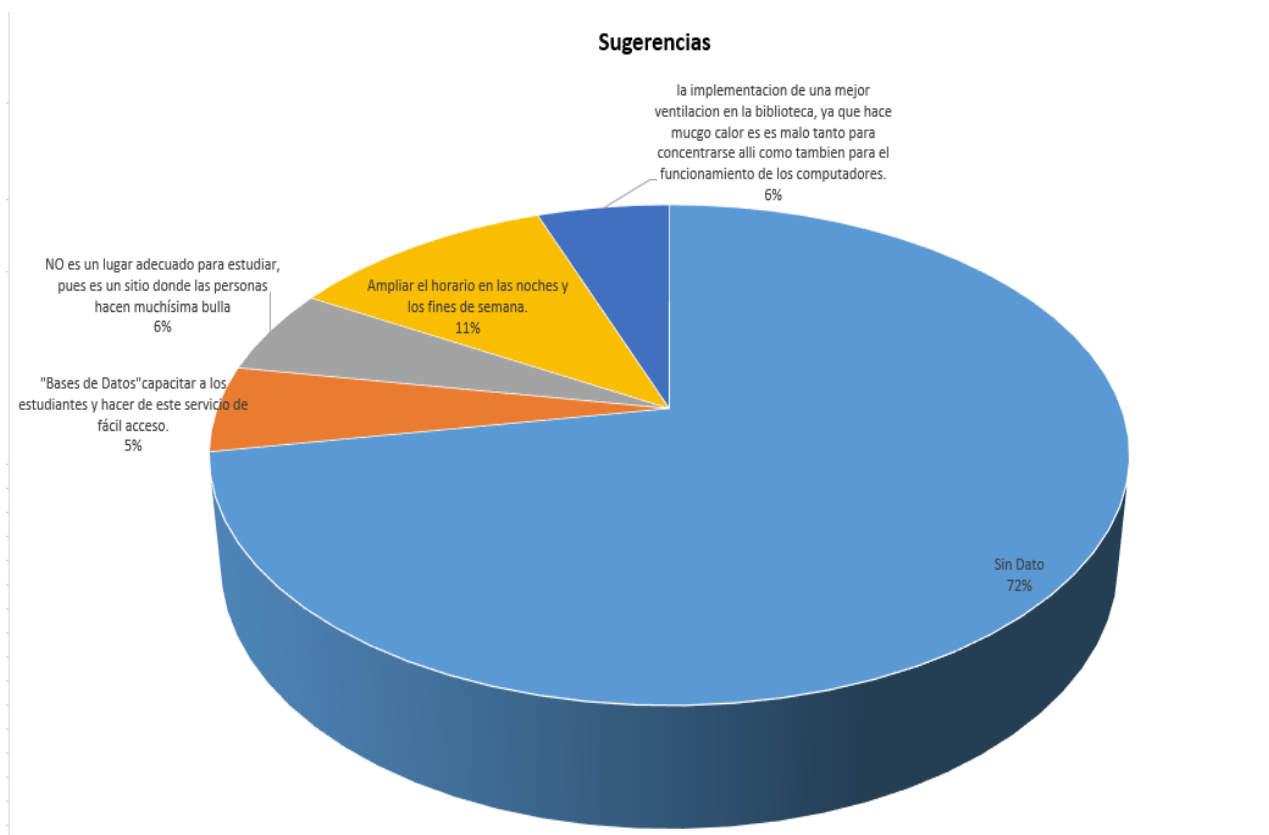
El 33% de los encuestados considera que la atención de los funcionarios de la biblioteca es satisfactoria y adecuada, el 28% no opina o no hay datos para evaluar y finalmente el 6% considera que la atención es inadecuada.

Atención Funcionarios



Sugerencias:

El 72% de los usuarios no tiene sugerencias o no hay datos. El 11% de los usuarios sugiere ampliar los horarios de la biblioteca en la noche y los fines de semana. El 11% considera que la biblioteca debe tener un mejor sistema de ventilación que proteja del calor y en otro sentido consideran que hay demasiado ruido que impide el adecuado estudio. El 5% considera que se debe capacitar a los usuarios en el acceso a las bases de datos. Para las dos primeras sugerencias la biblioteca ya ha hecho las respectivas solicitudes a las directivas institucionales. Para la última sugerencia, la biblioteca ya tiene un programa de capacitación de usuarios, al parecer la situación obedece a la difusión de este servicio. Finalmente es importante anotar se debe establecer si los canales de comunicación utilizados por la entidad no son adecuados para comunicarse eficazmente con los usuarios o si los usuarios no sienten que sean importante contribuir con su opinión al mejoramiento de los servicios de la biblioteca.



CONCLUSIONES

Se retomarán las campañas de socialización del proceso de Atención al cliente con la comunidad institucional para mitigar el riesgo que se tiene identificado dentro del proceso como la falta de celeridad en la gestión de riesgos.

Retomar la campaña de SERVIXIN incentivando a los funcionarios y estudiantes que el buen servicio es responsabilidad de todos.

Aunque para este semestre no se notificó un gran número de reclamos en cuanto a la dificultad telefónica, esta continúa siendo una debilidad a la hora de prestar el servicio, ya que por la época de Inscripciones y matrícula el servicio telefónico se congestiona por motivo de alto flujo de llamadas y atención personalizada.

Se replantea como plan de mejoramiento, un correo electrónico de atención al cliente exclusivamente para cada facultad, el área de Admisiones y Registro y Dirección Administrativa y Financiera; con el fin de que los correos que se remiten desde el área de Atención al lleguen directamente a estas cuentas, esto nos permitirá mitigar la acumulación y pérdida de información con otros correos y el retraso en las respuestas.

Continuar con el tiempo estipulado de 15 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes hasta que no haya una buena concientización por parte de la comunidad educativa frente al proceso y lo estipulado en la ley 1437 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Y poder así llevar a cabo la propuesta de cambiar los tiempos de respuesta a 10 días hábiles.

INFORME ENCUESTA
SATISFACCIÓN ESTUDIANTE 2016-1

El Tecnológico de Antioquia comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo le interesa obtener una retroalimentación de los estudiantes para identificar aquellos aspectos importantes que nos permite tomar acciones de mejora. Por eso realiza la evaluación de la satisfacción

La encuesta se realizó creando un formulario a través de la herramienta google, el cual se puso a disposición de los estudiantes por el sistema Campus Institucional desde el mes de mayo al mes de junio

OBTENCIÓN DE LA MUESTRA:

La muestra para aplicar la encuesta se obtuvo mediante la siguiente fórmula estadística:

TOTAL	
N	9006
Para un nivel de confianza del 95%	
z	1,96
p	0,5
q	0,5
e	5%

Fórmula 2		
Npq	$(N-1)e^2/4+pq$	n
2251,5	5,878125	383

Esta fórmula arrojó una muestra de 383 estudiantes. Al llevar a cabo la realización de la encuesta se recogió en total una muestra de 481.

A continuación, se muestra el número de estudiantes que respondieron la encuesta por facultad, jornada, y campus:

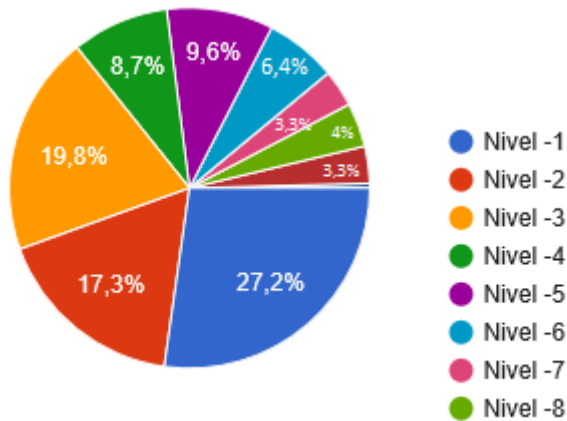
PROGRAMA ACADÉMICO	Nº ESTUDIANTES	%
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	5	1%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	6%
CONTADURIA PUBLICA	33	7%
INGENIERIA AMBIENTAL	38	8%
INGENIERIA EN SOFTWARE	20	4%
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	27	6%
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	51	11%
NEGOCIOS INTERNACIONALES	7	1%
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	48	10%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	103	21%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	21	4%
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	1	0%
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	14	3%
TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR	6	1%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	13	3%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	9	2%
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	16	3%
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	0%
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	8	2%
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	9	2%
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	21	4%
TOTAL	481	100%

Facultad	Campus				Total general
	Copacabana	Itagüí	Regionalización	Robledo	
Ciencias Administrativas					
Diurna	1	1		31	33
Mixta	2	4		65	71
Tarde		7		7	14
Derecho					
Diurna			1	48	49
Mixta				15	15
Tarde				2	2
Educación y ciencias sociales					
Diurna	6	3	2	108	119
Mixta	9	6	5	38	58
Tarde	5	14		6	25
Ingeniería					
Diurna				53	53
Mixta		1	5	30	36
Tarde		1		5	6
Total general	23	37	13	408	481



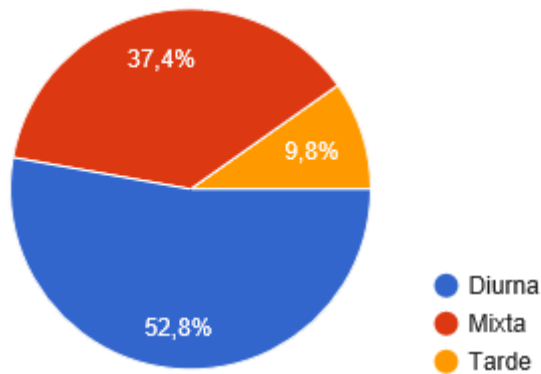
Como se puede apreciar en las anteriores imágenes, el programa que mayor participación tuvo fue el programa de psicología con 103 encuestas diligenciadas. La facultad con mayor participación es la Facultad de Educación con 202 encuestas, seguido de la Facultad de Administración con 118, Facultad de Ingeniería 95 y por último la facultad de Derecho con 66 encuestas para un total de 481.

NIVEL ACADEMICO



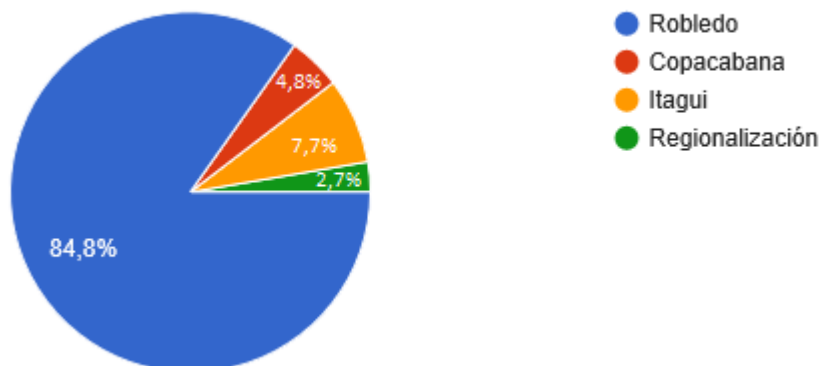
El nivel académico que mayor participación obtuvo fue el nivel 1 con 27,2%, seguido del nivel 3 con 19,8%, nivel 2 con 17,3%. Los de menor participación los niveles 9 con 3,3%, nivel 7 con 3,3% y nivel 8 con 4%.

JORNADA

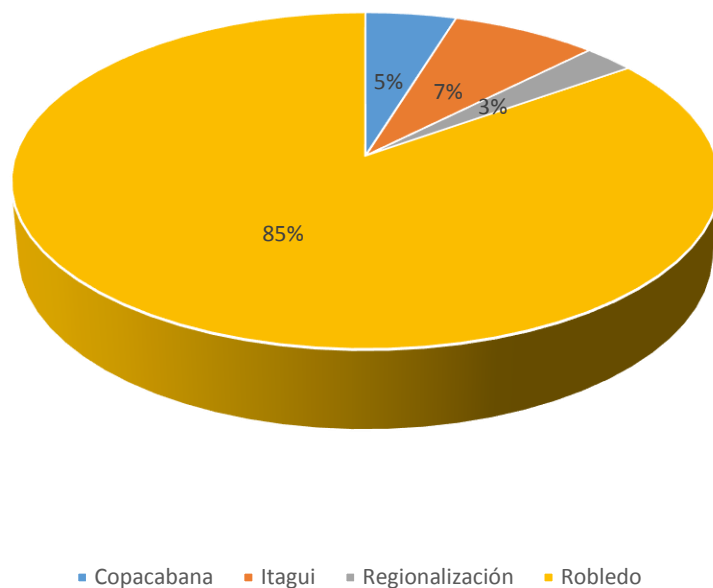


La jornada con mayor participación es la Diurna con 52,8%, seguido de la jornada Mixta 37,4%

CAMPUS



ESTUDIANTES QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA



De acuerdo a las dos graficas anteriores El campus de Robledo obtuvo una mayor participación con 85% seguido del campus de Itagüí.

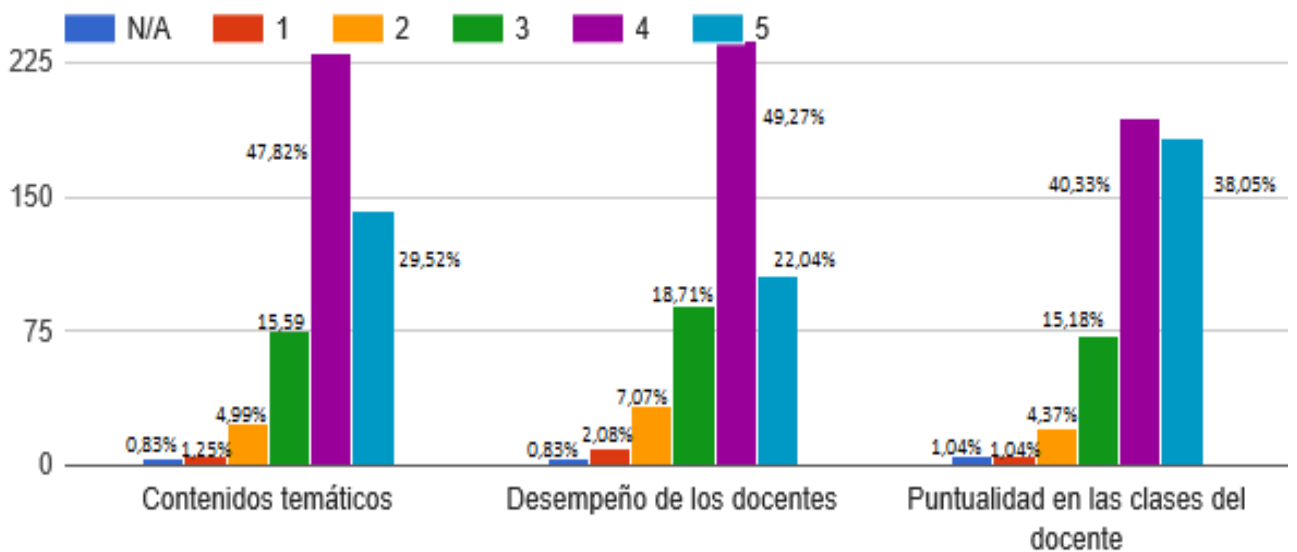
CUESTIONARIO

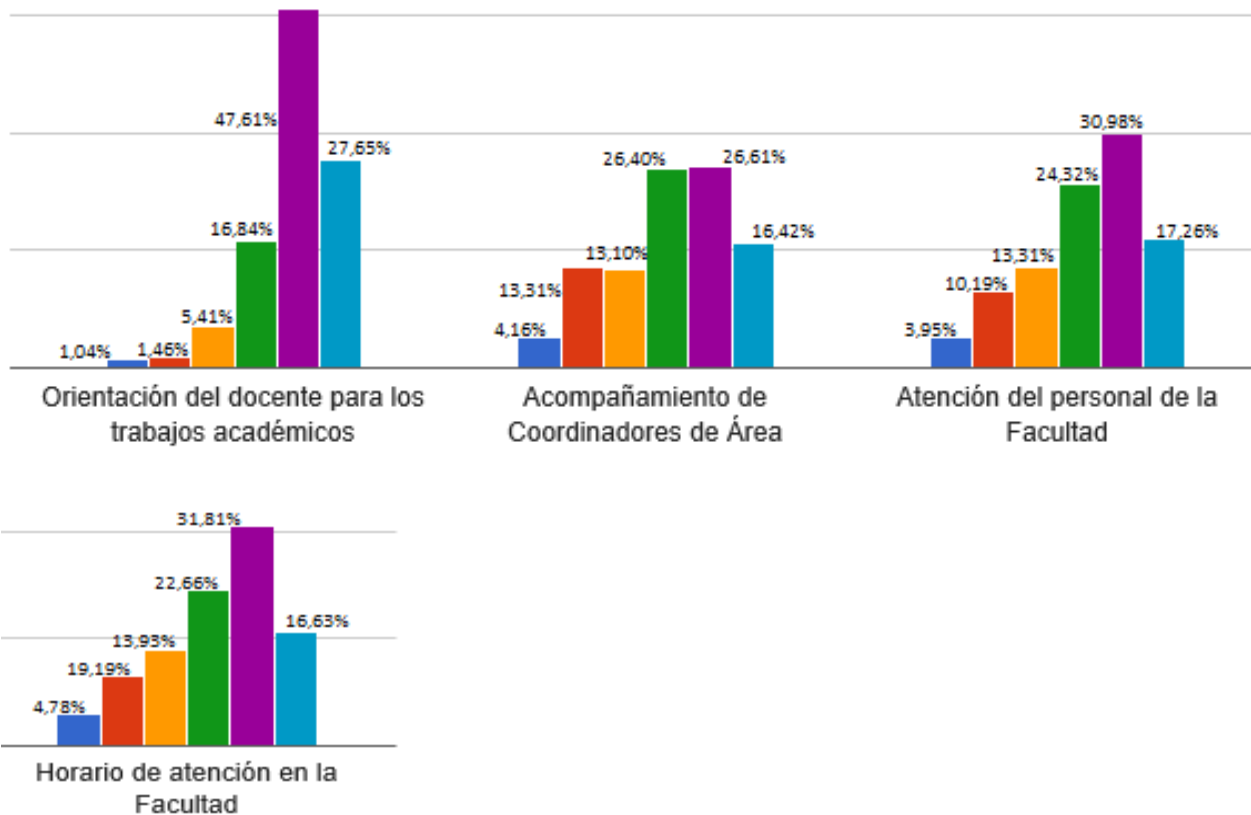
El Tecnológico de Antioquia, consciente de la importancia que reviste la opinión de nuestros usuarios y buscando el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios le solicita responder la siguiente encuesta de la manera más Objetiva posible, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Seleccione una opción de acuerdo su calificación: 1: Deficiente, 2: Regular, 3: Aceptable, 4: Buena; 5: Excelente; N/A: No Aplica.

1. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA

ACADÉMICO: En general para la pregunta número 1 los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos en un 85,1% en cuanto a los componentes del programa que cursan actualmente.





A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

1.1 Contenidos temáticos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
6,2%	15,6%	77,3%	0,8%

1.2 Desempeño de los docentes

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,1%	18,7%	71,3%	0,8%

1.3 Puntualidad en las clases del docente

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
5,4%	15,2%	78,4%	1,0%

1.4 Orientación del docente para los trabajos académicos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
6,9%	16,8%	75,3%	1,0%

1.5 Acompañamiento de coordinadores de área

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
26,4%	24,3%	43,0%	4,2%

1.6 Atención del personal de la facultad

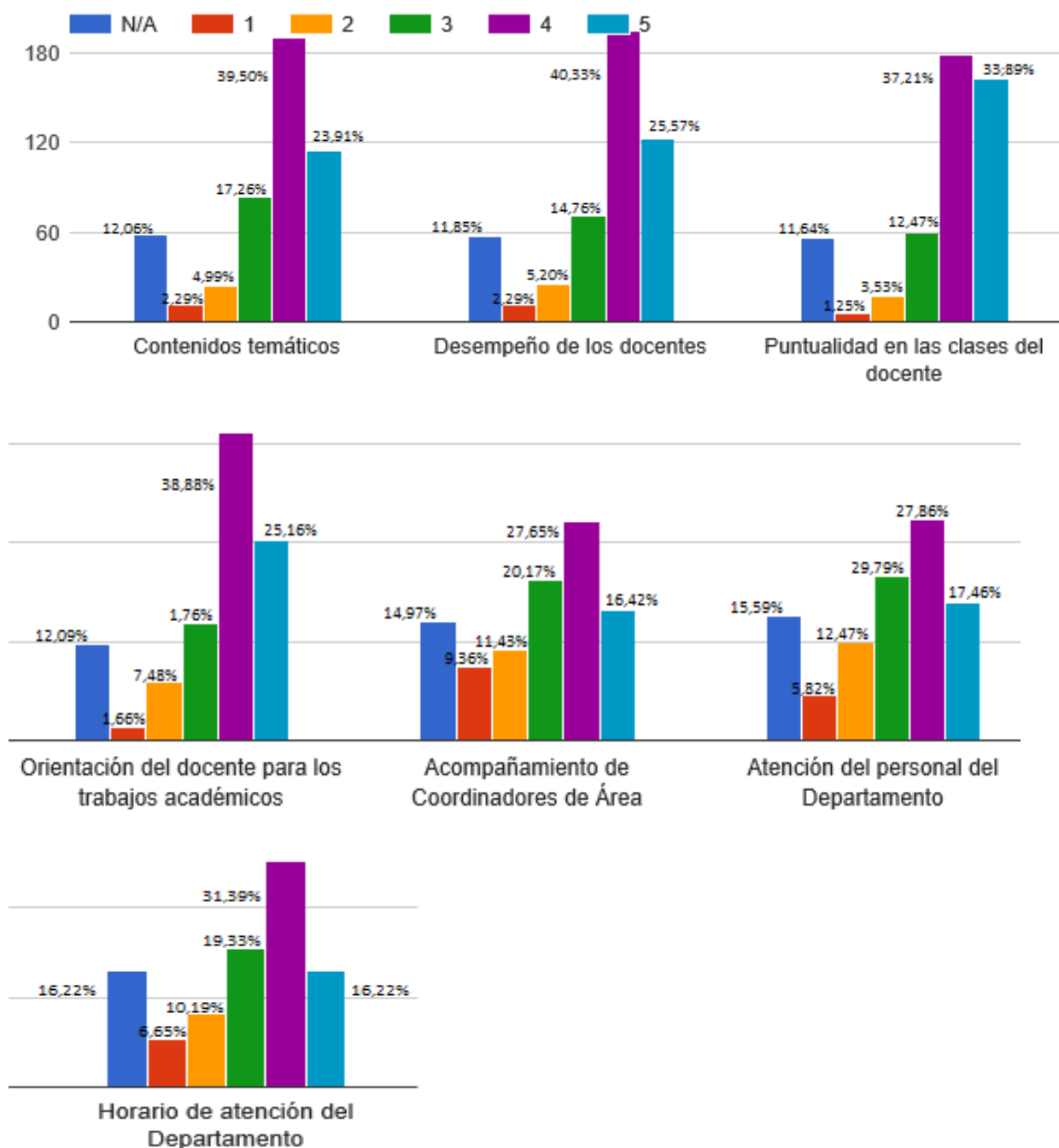
DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
23,5%	24,3%	48,2%	4,0%

1.7 Horario de atención de la facultad

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
24,1%	22,7%	48,4%	4,8%

2. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN LAS ÁREAS DE CIENCIAS

BÁSICAS: En general para la pregunta número 2 los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos en un 86 % en cuanto a la calidad de los componentes de áreas comunes.



A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

2.1 Contenidos temáticos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,3%	17,3%	63,4%	12,1%

2.2 Desempeño de los docentes

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,5%	14,8%	65,9%	11,9%

2.3 Puntualidad en las clases del docente

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
4,8%	12,5%	71,1%	11,6%

2.4 Orientación del docente para los trabajos académicos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,1%	14,8%	64,0%	12,1%

2.5 Acompañamiento de Coordinadores de Área

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
20,8%	20,2%	44,1%	15,0%

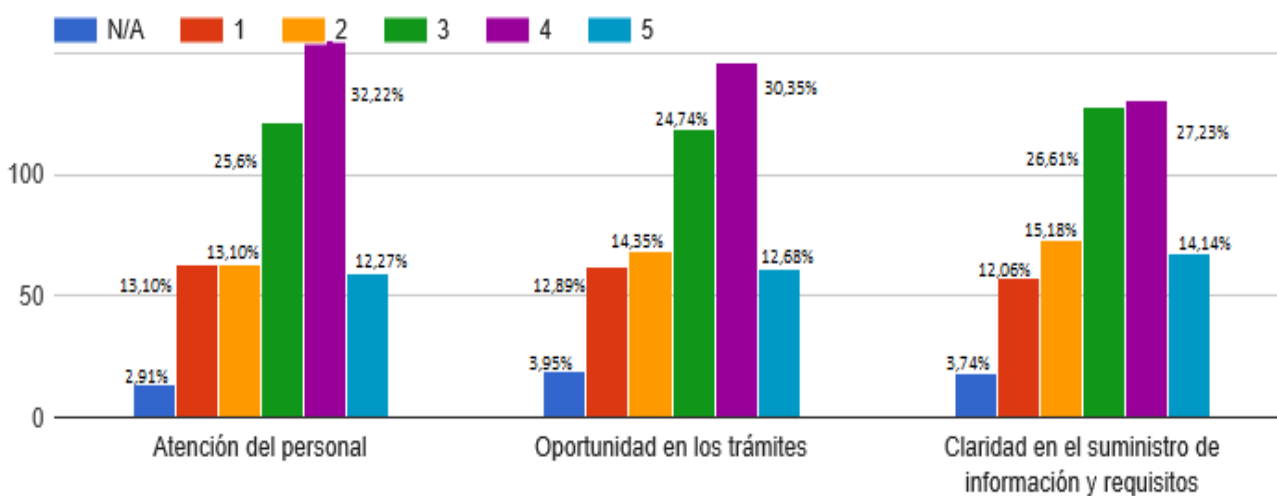
2.6 Atención del personal del Departamento

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
18,3%	20,8%	45,3%	15,6%

2.7 Horario de atención del Departamento

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
16,8%	19,3%	47,6%	16,2%

3. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN EL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTROS: En general para la pregunta número 3. Los estudiantes encuestados se encuentran en un estado de satisfacción del 71,8% de acuerdo a los componentes para el área de Admisiones y registro.



A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

3.1 Atención del personal

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
26,2%	25,4%	44,5%	2,9%

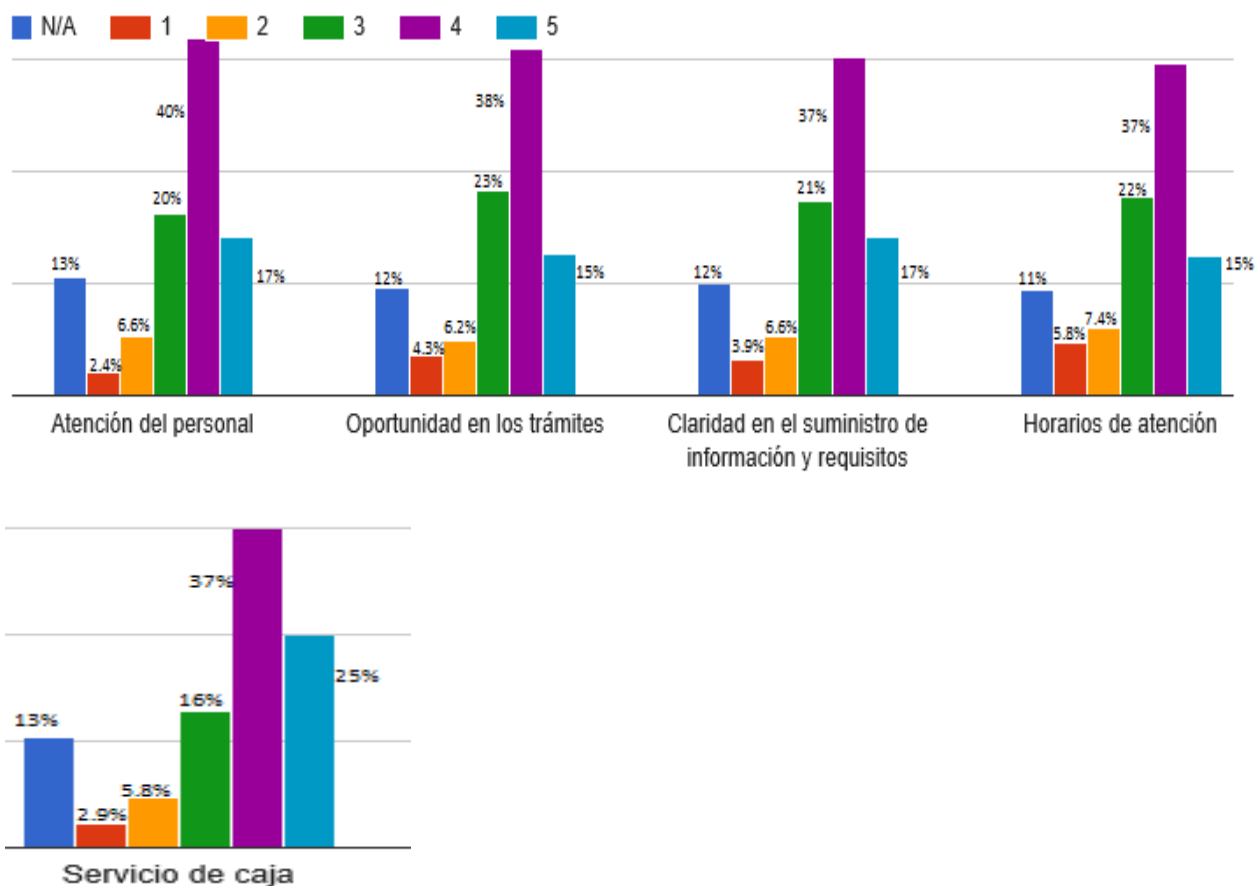
3.2 Oportunidad en los trámites

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
27,2%	24,7%	43,0%	4,0%

3.3 Claridad en el suministro de información y requisitos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
27,2%	26,6%	41,4%	3,7%

4. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA- TESORERIA: En general para la pregunta número 4, los estudiantes encuestados se encuentran en un estado de satisfacción del 88 % en cuanto a los componentes calificados para el área Administrativa y Financiera.



A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

4.1 Atención del personal

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,1%	20,2%	57,6%	13,1%

4.2 Oportunidad en los trámites

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
10,6%	22,9%	54,5%	12,1%

4.3 Claridad en el suministro de información y requisitos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
10,6%	21,6%	55,3%	12,5%

4.4 Horario de atención

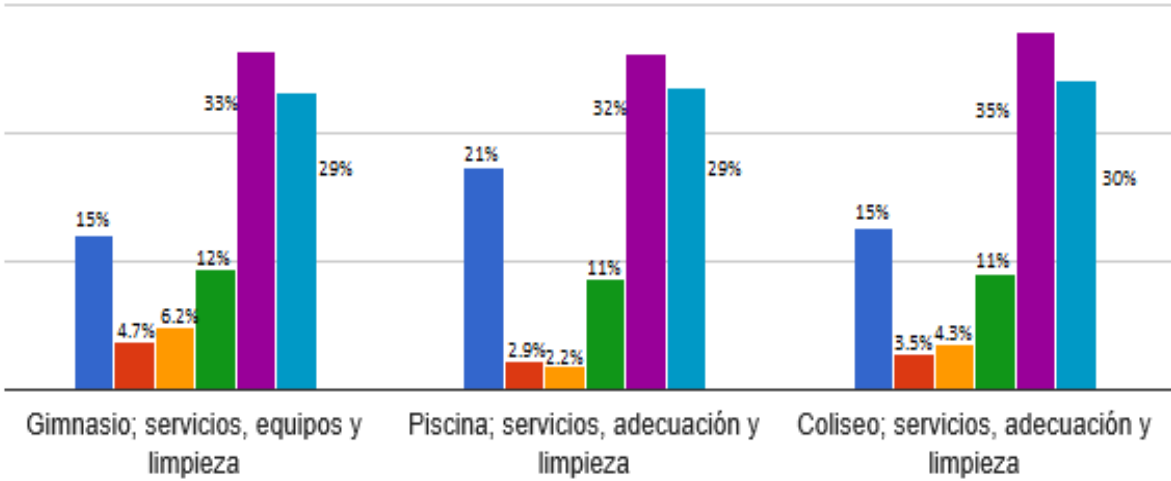
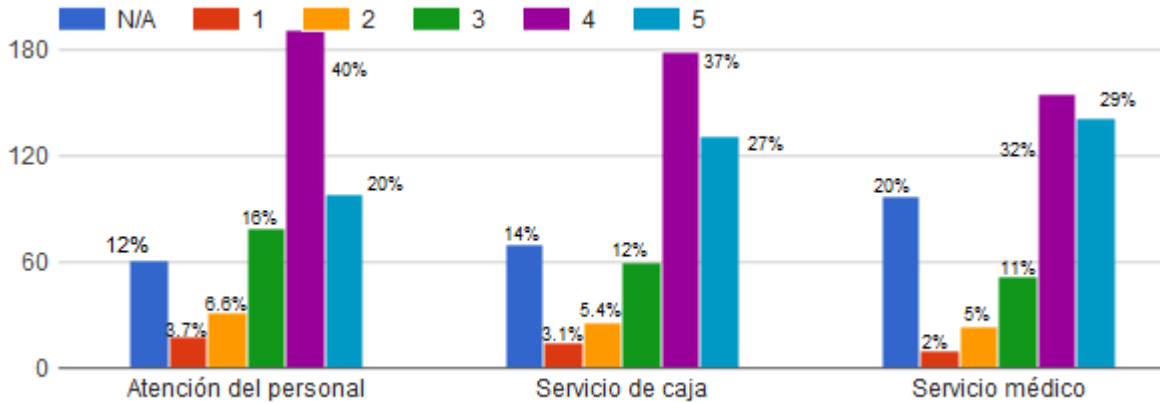
DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
13,3%	22,2%	52,6%	11,9%

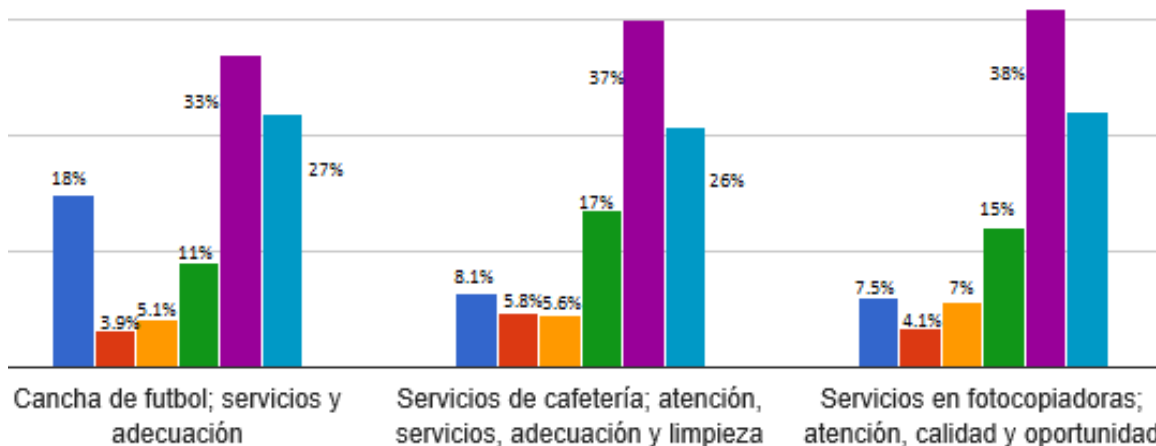
4.5 Servicio de caja

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
8,7%	16,0%	62,4%	12,9%

5. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL:

En general para la pregunta número 5 los estudiantes encuestados se encuentran en un estado de satisfacción del 89,9% en cuanto a los componentes calificados de la dirección de Bienestar.





A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

5.1 Atención del personal

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
10,4%	16,4%	60,5%	12,7%

5.2 Servicio de caja

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
8,5%	12,5%	64,4%	14,6%

5.3 Servicio medico

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,1%	10,8%	61,7%	20,4%

5.4 Servicio odontológico

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,1%	10,2%	59,3%	23,5%

5.5 Servicio de psicología

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
5,4%	12,7%	59,3%	22,7%

5.6 Fomento cultural

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,3%	12,5%	63,6%	16,6%

5.7 Recreación y deporte

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,9%	12,7%	64,0%	15,4%

5.8 Gimnasio; servicios, equipos y limpieza

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,0%	11,9%	62,0%	15,2%

5.9 Piscina; servicios, adecuación y limpieza

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
5,2%	10,8%	62,4%	21,6%

5.10 Coliseo; servicios, adecuación y limpieza

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,9%	11,2%	65,1%	15,8%

5.11 Cancha de futbol; servicios y adecuación

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,1%	11,2%	60,9%	18,7%

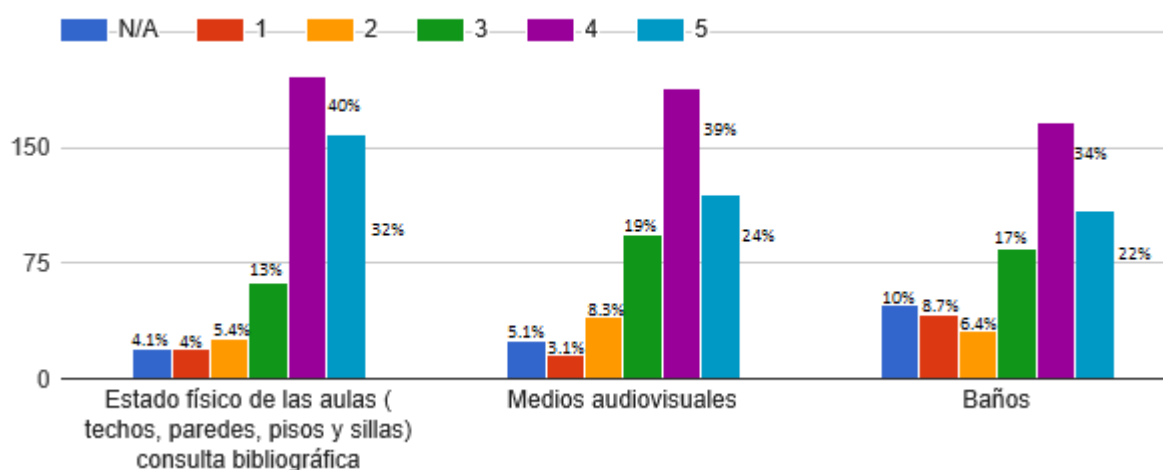
5.12 Servicios de cafetería; Atención, servicios, adecuación y limpieza

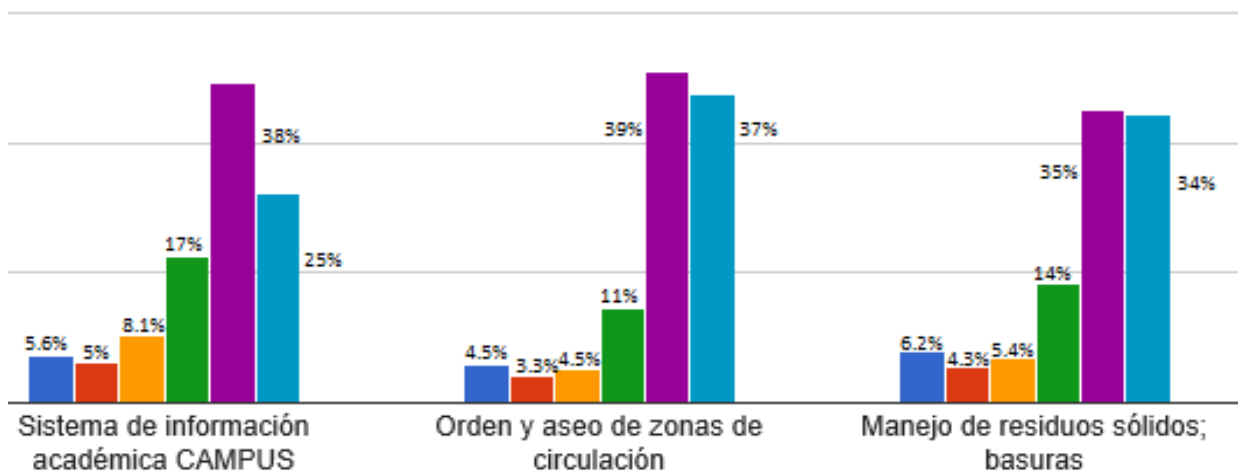
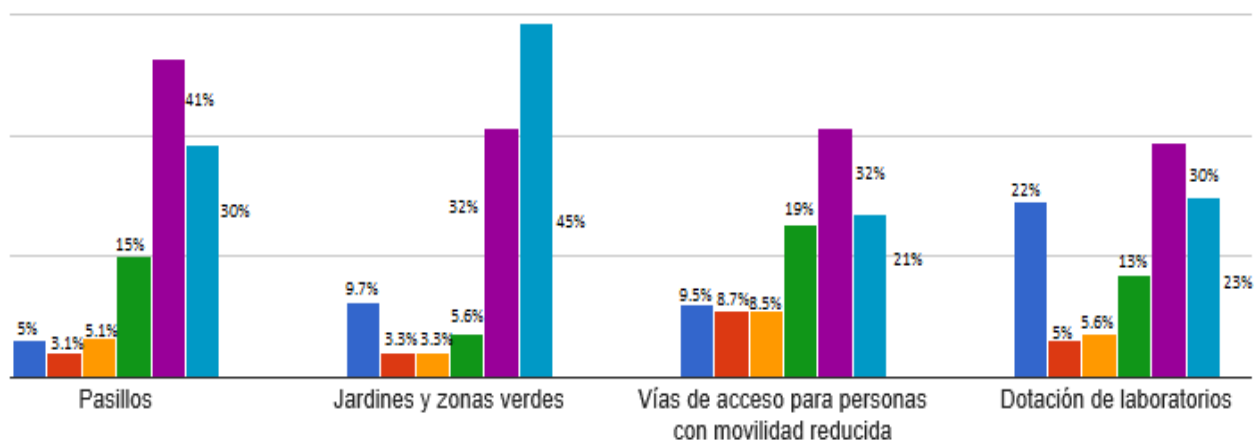
DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,4%	17,0%	63,4%	8,1%

5.13 Servicio de fotocopiadoras; Atención, calidad y oportunidad

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,2%	15,0%	66,3%	7,5%

6. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDEA: En general para la pregunta número 6 los estudiantes encuestados se encuentran en un estado de satisfacción del 88,1 % en cuanto a los componentes calificados de la Infraestructura.





A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

6.1 Estado físico de las aulas (techos, paredes, pisos y sillas) consulta bibliográfica

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,4%	12,9%	73,6%	4,2%

6.2 Medios audiovisuales

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,4%	19,3%	64,0%	5,2%

6.3 Baños

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
15,2%	17,7%	57,2%	10,0%

6.4 Pasillos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
8,3%	15,6%	71,1%	5,0%

6.5 Jardines y zonas verdes

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
6,7%	5,6%	78,0%	9,8%

6.6 Vías de acceso para personas con movilidad reducida

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
17,3%	19,8%	53,4%	9,6%

6.7 Dotación de laboratorios

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
10,6%	13,3%	53,4%	22,7%

6.8 Sistema de información académica CAMPUS

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
13,1%	17,7%	63,6%	5,6%

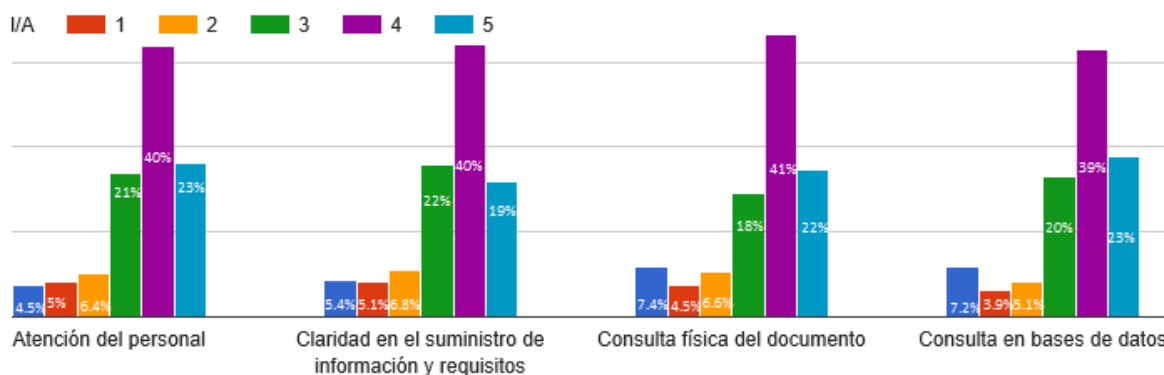
6.9 Orden y aseo de zonas de circulación

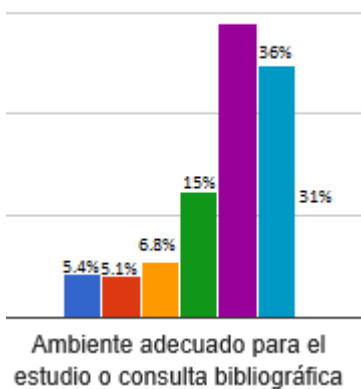
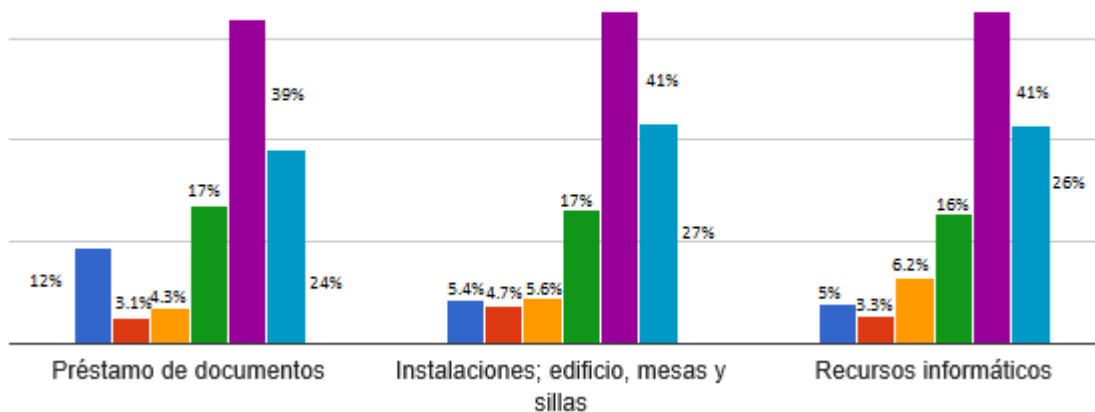
DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,5%	11,2%	76,7%	4,6%

6.10 Manejo de residuos sólidos; basuras

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,8%	14,3%	69,6%	6,2%

7. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA: En general para la pregunta número 7 los estudiantes encuestados se encuentran en un estado de satisfacción del 88,6% en cuanto a los componentes calificados del servicio de Biblioteca.





A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos por pregunta consolidándolos entre deficiente y regular, aceptable, bueno y excelente.

7.1 Atención del personal

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,6%	21,2%	62,6%	4,6%

7.2 Claridad en el servicio de la información y requisitos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
12,1%	22,5%	60,1%	5,4%

7.3 Consulta física del documento

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,2%	18,1%	63,2%	7,5%

7.4 Consulta en bases de datos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
9,1%	20,6%	63,0%	7,3%

7.5 Préstamo de documentos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
7,5%	17,0%	63,6%	11,9%

7.6 Instalaciones; edificio, mesas y sillas

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
10,4%	16,4%	67,8%	5,4%

7.7 Recursos informáticos

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
11,4%	16,0%	67,6%	5,0%

7.8 Ambiente adecuado para el estudio o consulta bibliográfica

DEFICIENTE Y REGULAR	ACEPTABLE	BUENO Y EXCELENTE	N/A
12,1%	15,4%	67,2%	5,4%

COMENTARIOS GENERALES RELEVANTES

SUGERENCIAS

Debe ser más flexible la atención en la facultad, sobre para quienes estudiamos de noche, dada la dificultad de comunicarse por teléfono, además todas consultas se toman 15 días hábiles y uno debe preguntar por la respuesta. Por ley la respuesta debe ser igual a como se recibió la petición.

Deben tener un plan de mejoramiento con el tema de la contratación de los profesores. Necesitamos profesores idóneos que nos transmitan el conocimiento y saber. Que tengan mucha experticia en la materia que nos van a dirigir. Nos hemos encontrado con profesores que aseguran que no saben de esa materia y que les tocaría investigar cuando tenemos alguna duda o inquietud.

Deberían tener mejor atención para los usuarios que estudiamos en la noche. ya que por el trabajo no podemos ir en horario de oficina.

Mas amabilidad en el servicio de cafetería y de vigilancia.

A veces no se puede ir presencialmente por temas de horarios laborales, deberían dar más opciones virtuales o telefónicas, ya que nunca contestan los teléfonos

colocar un call center para las solicitudes a efectuar ya que por situaciones de tiempo y trabajo en algunos casos no se es posible asistir directamente a la facultad.

Como recomendación, el gimnasio al aire libre, cubrirlo como estaba antes, ya que en ocasiones el exceso de calor o lluvia no permite hacer uso de esta instalación.

Esperamos que se implemente en Copacabana un espacio donde los estudiantes puedan emplear su tiempo libre, ya se a una biblioteca o un gimnasio.

INCONFORMIDAD

Al iniciar falta un profesor el cual llega dos o hasta tres semanas después del comienzo de clases.

Hay administrativos que son descorteses cuando uno se dirige a ellos y otros que casi nunca permanecen en su oficina, lugar en el que se supone que uno como estudiante puede encontrarlos.

Debido a que los coordinadores deben dar clase, no poseen suficiente tiempo para responder y dar posibles soluciones a los inconvenientes que a veces se le presentan a los estudiantes.

Del área de admisiones y registros, realmente son dos personas que funcionan, o que siempre están dispuestas a ayudar y suministrarle la información.

hay que hacer un cambio en el personal de admisiones

El señor Diego Salazar no contesta la línea telefónica, siempre tiene una excusa

Es muy difícil comunicarse con el personal de tesorería y los tramites son demasiado demorados

Tener un gestor único que se haga responsable de los tramites que solicitamos para el área Administrativa y Financiera. Ya que han ocurrido casos que se tras papela por descuido del gestor único de Copacabana

RECONOCIMIENTOS

Un agradecimiento y felicitaciones al profesor Sergio Román excelente maestro

gracias por la atención prestada a los estudiantes de Copacabana por cumplir nuestras solicitudes y ayudarnos a mejorar cada día

hace falta más campañas de reciclaje, pero en general la universidad tiene buen aspecto y maneja un buen aseo.