

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSF Y PERCEPCIÓN DE CLIENTE PERIODO 2018**

**Elaborado por:**

Elizabeth Piedrahita Guiral (Contratista Atención al Cliente)

Viviana Parra Gaviria (Contratista gobierno en Línea)

**Revisado por:**

Julio César Contreras Velásquez

Director de Planeación

Medellín, 30 Noviembre de 2018

## INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de atención al usuario se convierten en una herramienta de comunicación e información directa entre las organizaciones, los clientes y demás grupos de interés, permitiendo hacer seguimiento al grado en que la entidad está dando cumplimiento a su promesa de valor y a las expectativas de sus stakeholders, al mismo tiempo, que alerta a la organización de manera oportuna sobre posibles no conformidades percibidas por cualquiera de estos actores.

Es así como la recepción, registro, y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) por parte de cualquier stakeholder, permite fomentar la transparencia, la confianza en la administración pública, obtener una fuente directa de retroalimentación y una herramienta de gestión. Por esta razón la atención al usuario debe ser eficiente y eficaz respondiendo a los criterios de oportunidad, claridad y transparencia.

En esta medida, las entidades públicas están llamadas a implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la ley, y a establecer mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSF o pueden acceder a los servicios que presta la Institución.

Además de ser un requerimiento normativo, la atención al ciudadano representa una herramienta de gestión que permite identificar necesidades de los grupos de interés, y así, formular planes y programas para dar respuesta a esta necesidad, obtener ideas innovadoras ante problemáticas de la entidad, mejorar continuamente los procesos internos y realizar seguimiento a la capacidad institucional para satisfacer a sus públicos objetivos.

La gestión del servicio al usuario no es una función aislada de las áreas de la organización que atienden directamente a los ciudadanos o de quienes dan respuesta directa a sus PQRSF, es una labor integral en la que participan todos los procesos y requiere del apoyo y compromiso de la alta dirección.

Por tal razón el Tecnológico de Antioquia IU presenta el informe de PQRSF obtenido por los diferentes canales de comunicación disponibles, que servirá de insumo para la gestión y proceso de mejoramiento continuo para brindar un servicio de calidad a la comunidad académica que es el core de la organización, al mismo tiempo que genera un entorno adecuado para no afectar a los demás actores interesados.

## 1. Informe de PQRSF

Durante el periodo de enero a noviembre de 2018 se presentaron en total 1.572 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), siendo la SOLICITUD, el tipo de PQRSF que más se presenta; así como se puede evidenciar que los meses de mayor cantidad de PQRSF son los de procesos de inscripciones y matrículas (Ver Tabla 1).

Del total de PQRSF presentadas, se dio respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 1.316 PQRSF, que corresponde al 83,7 % del total (Ver Tabla 1). Se puede observar que el indicador de respuesta oportuna tiene valores por debajo del 75 % en los meses de enero, abril y julio. Se recomienda revisar el personal disponible para atender las PQRSF en los procesos durante estos meses, debido a que son periodos intersemestrales y muchas veces el personal con contrato de OPS no está activo, requiriendo entregar estas funciones a personal de planta en la institución.

**Tabla 1. Relación de PQRSF por mes respondidas oportunamente**

| Mes          | PQRSF      |          |            |              |           | Total PQRSF  | PQRSF con Respuesta Oportuna | % Oportunidad en respuesta |
|--------------|------------|----------|------------|--------------|-----------|--------------|------------------------------|----------------------------|
|              | PETICIÓN   | QUEJA    | RECLAMO    | SOLICITUD    | FELICITAC |              |                              |                            |
| Enero        | 10         |          | 17         | 221          |           | 248          | 148                          | 59,7%                      |
| Febrero      | 20         | 1        | 33         | 157          |           | 211          | 203                          | 96,2%                      |
| Marzo        | 6          | 1        | 8          | 54           |           | 69           | 63                           | 91,3%                      |
| Abril        | 7          | 1        | 4          | 69           | 1         | 82           | 54                           | 65,9%                      |
| Mayo         | 10         | 1        | 4          | 178          |           | 193          | 188                          | 97,4%                      |
| Junio        | 9          |          | 7          | 147          | 3         | 166          | 150                          | 90,4%                      |
| Julio        | 13         | 1        | 22         | 178          | 1         | 215          | 151                          | 70,2%                      |
| Agosto       | 8          | 1        | 20         | 95           | 2         | 126          | 107                          | 84,9%                      |
| Septiembre   | 14         |          | 4          | 71           |           | 89           | 82                           | 92,1%                      |
| octubre      | 10         | 1        | 4          | 99           |           | 114          | 111                          | 97,4%                      |
| Noviembre    | 8          | 1        | 4          | 44           | 2         | 59           | 59                           | 100,0%                     |
| <b>Total</b> | <b>115</b> | <b>8</b> | <b>127</b> | <b>1.313</b> | <b>9</b>  | <b>1.572</b> | <b>1.316</b>                 | <b>83,7%</b>               |

Alrededor del 80 % del total de las PQRSF se presentan en cinco dependencias: Admisiones y Registro, Atención al Cliente, Facultad de Ciencias Administrativas Y Económicas, Facultad de Educación y Ciencias Sociales, Archivo, Dirección Administrativa y Financiera, tal como se muestra en la Tabla 2. Como se evidencia, Admisiones y Registros tuvo un indicador de respuesta oportuna con valor de 62,9 % en el año, por lo tanto, se recomienda presentar un plan de mejora para que en el año 2019 se tomen acciones correctivas.

**Tabla 2. Relación de PQRSF por Dependencia respondidas oportunamente**

| Dependencia                                       | PQRSF      |          |            |             |           | Total PQRSF  | % del total | % Acum | PQRSF con Respuesta Oportuna | % Oportunidad en respuesta |
|---|------------|----------|------------|-------------|-----------|--------------|-------------|--------|------------------------------|----------------------------|
|   | PETICIÓN   | QUEJA    | RECLAMO    | SOLICITUD   | FELICITAC |              |             |        |                              |                            |
| ADMISIONES Y REGISTRO                             |            | 2        | 41         | 410         | 2         | 455          | 28,9%       | 28,9%  | 285                          | 62,6%                      |
| ATENCIÓN AL CLIENTE                               |            | 1        | 3          | 351         |           | 355          | 22,6%       | 51,5%  | 353                          | 99,4%                      |
| FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS |            | 1        | 26         | 129         |           | 156          | 9,9%        | 61,5%  | 119                          | 76,3%                      |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES         | 5          | 1        | 13         | 82          |           | 101          | 6,4%        | 67,9%  | 91                           | 90,1%                      |
| ARCHIVO   | 92         |          |            | 1           |           | 93           | 5,9%        | 73,8%  | 92                           | 98,9%                      |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA             | 2          |          | 8          | 74          |           | 84           | 5,3%        | 79,1%  | 82                           | 97,6%                      |
| FACULTAD DE INGENIERÍA                            |            |          | 11         | 72          |           | 83           | 5,3%        | 84,4%  | 75                           | 90,4%                      |
| TALENTO HUMANO                                    | 12         |          |            | 42          |           | 54           | 3,4%        | 87,8%  | 53                           | 98,1%                      |
| FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES           |            |          | 6          | 48          |           | 54           | 3,4%        | 91,3%  | 46                           | 85,2%                      |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES  |            |          | 5          | 22          | 7         | 34           | 2,2%        | 93,4%  | 33                           | 97,1%                      |
| DIRECCION DE EXTENSION                            |            |          |            | 21          |           | 21           | 1,3%        | 94,8%  | 20                           | 95,2%                      |
| DIRECCION DE REGIONALIZACION                      |            |          | 2          | 18          |           | 20           | 1,3%        | 96,1%  | 18                           | 90,0%                      |
| DIRECCION DE BIENESTAR                            |            |          | 3          | 14          |           | 17           | 1,1%        | 97,1%  | 12                           | 70,6%                      |
| COORDINACION DE TICS                              |            |          | 5          | 9           |           | 14           | 0,9%        | 98,0%  | 10                           | 71,4%                      |
| DIRECCION DE PLANEACIÓN                           |            | 1        | 1          | 10          |           | 12           | 0,8%        | 98,8%  | 11                           | 91,7%                      |
| SERVICIOS GENERALES                               | 1          |          | 1          | 4           |           | 6            | 0,4%        | 99,2%  | 6                            | 100,0%                     |
| BIBLIOTECA  |            | 2        | 1          |             |           | 3            | 0,2%        | 99,4%  | 2                            | 66,7%                      |
| COORDINACION DE EGRESADOS                         |            |          |            | 2           |           | 2            | 0,1%        | 99,5%  | 2                            | 100,0%                     |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES         | 2          |          |            |             |           | 2            | 0,1%        | 99,6%  | 2                            | 100,0%                     |
| DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION                 |            |          |            | 2           |           | 2            | 0,1%        | 99,7%  | 1                            | 50,0%                      |
| COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS                 |            |          |            | 1           |           | 1            | 0,1%        | 99,8%  |                              | 0,0%                       |
| DIRECCION DE INVESTIGACION                        |            |          |            | 1           |           | 1            | 0,1%        | 99,9%  | 1                            | 100,0%                     |
| OFICINA DE COMUNICACIONES                         |            |          | 1          |             |           | 1            | 0,1%        | 99,9%  | 1                            | 100,0%                     |
| RECTORIA  | 1          |          |            |             |           | 1            | 0,1%        | 100,0% | 1                            | 100,0%                     |
| <b>Total general</b>                              | <b>115</b> | <b>8</b> | <b>127</b> | <b>1313</b> | <b>9</b>  | <b>1.572</b> |             |        | <b>1.316</b>                 | <b>83,7%</b>               |

En la Tabla 3 se evidencia que los asuntos más representativos en los derechos de petición son: Solicitud de información (59,1%) y Expedición de certificado (16,5%). Respecto a las ocho quejas presentadas, todas se presentan con una frecuencia equivalente a uno (Ver Tabla 3).

**Tabla 3. Derechos de Petición por Asunto**

| Motivo  | Asunto   | Cant       | % del total motivo | % Acum |
|---|--|------------|--------------------|--------|
| DERECHOS DE PETICIÓN  | Derecho de petición - Información  | 68         | 59,1%              | 59,1%  |
|   | Expedición de certificado  | 19         | 16,5%              | 75,7%  |
|   | Cambio de Campus   | 3          | 2,6%               | 78,3%  |
|   | Devolución de dinero   | 3          | 2,6%               | 80,9%  |
|   | Notificación   | 3          | 2,6%               | 83,5%  |
|   | No retirar pancartas o pasacalles de la institución                        | 2          | 1,7%               | 85,2%  |
|   | Información respecto al déficit actual de las Instituciones Universitarias | 2          | 1,7%               | 87,0%  |
|   | Entrega del certificado electoral  | 1          | 0,9%               | 87,8%  |
|   | Cambio de programa   | 1          | 0,9%               | 88,7%  |
|   | Información cantidad de profesores hay contratados a la fecha              | 1          | 0,9%               | 89,6%  |
|   | Información matricula- Nuevos y Antiguos                                   | 1          | 0,9%               | 90,4%  |
|   | Información a listados estudiantes participado Especializaciones de DIH    | 1          | 0,9%               | 91,3%  |
|   | Retención de examen parcial  | 1          | 0,9%               | 92,2%  |
|   | Información-grados   | 1          | 0,9%               | 93,0%  |
|   | Solicitud descuento por Nomina obligación                                  | 1          | 0,9%               | 93,9%  |
|   | Cumplimiento y elaboración plan de acción mejoramiento Itagüí              | 1          | 0,9%               | 94,8%  |
|   | Homologación   | 1          | 0,9%               | 95,7%  |
|   | Solicitud académica  | 1          | 0,9%               | 96,5%  |
|   | Incorporación de cuota y continuidad de la autorización de descuento       | 1          | 0,9%               | 97,4%  |
|   | Verificación académica   | 1          | 0,9%               | 98,3%  |
| Información académica                                       | 1  | 0,9%       | 99,1%              |        |
| Información cantidad de estudiantes matriculados a la fecha | 1  | 0,9%       | 100,0%             |        |
| <b>Total DERECHOS DE PETICIÓN</b>                           |  | <b>115</b> |                    |        |
| QUEJA   | APP Campus   | 1          | 12,5%              | 12,5%  |
|   | Información financiera   | 1          | 12,5%              | 25,0%  |
|   | Información académica  | 1          | 12,5%              | 37,5%  |
|   | Inconformidad con docente  | 1          | 12,5%              | 50,0%  |
|   | Mala atención por parte de funcionario                                     | 1          | 12,5%              | 62,5%  |
|   | Inconformidad con la atención prestada                                     | 1          | 12,5%              | 75,0%  |
|   | Dificultad con el proceso de matricula                                     | 1          | 12,5%              | 87,5%  |
|   | Inconformidad con las lineas telefónicas                                   | 1          | 12,5%              | 100,0% |
| <b>Total QUEJA</b>  |  | <b>8</b>   |                    |        |

Los reclamos que con mayor frecuencia se presentan son: Entrega de horario (22,8%), Ausentismo de docente (7,9%), Envío de liquidación - pago de matrícula (7,9%), Reajuste de matrícula (5,5%), Información académica (4,7%), Dificultad con el proceso de matrícula (3,9%), Expedición de certificado (3,9%), Información financiera (3,1%), Inconformidad con la comunicación (3,1%), APP Campus (3,1%); siendo en su mayoría asuntos académicos (Ver Tabla 4).

**Tabla 4. Reclamos por Asunto**

| Motivo  | Asunto  | Cant       | % del total motivo | % Acum |
|---|---|------------|--------------------|--------|
| RECLAMO                                       | Entrega de horario  | 29         | 22,8%              | 22,8%  |
|   | Ausentismo de docente   | 10         | 7,9%               | 30,7%  |
|   | Envío de liquidación - pago de matrícula                          | 10         | 7,9%               | 38,6%  |
|   | Reajuste de matrícula   | 7          | 5,5%               | 44,1%  |
|   | Información académica   | 6          | 4,7%               | 48,8%  |
|   | Dificultad con el proceso de matricula                            | 5          | 3,9%               | 52,8%  |
|   | Expedición de certificado   | 5          | 3,9%               | 56,7%  |
|   | Información financiera  | 4          | 3,1%               | 59,8%  |
|   | Inconformidad con la comunicación                                 | 4          | 3,1%               | 63,0%  |
|   | APP Campus  | 4          | 3,1%               | 66,1%  |
|   | Información- reajuste de matricula                                | 3          | 2,4%               | 68,5%  |
|   | Dificultada con las líneas telefónicas                            | 3          | 2,4%               | 70,9%  |
|   | Inconformidad con la atención prestada                            | 3          | 2,4%               | 73,2%  |
|   | Inconformidad en el Campus de Itagüí                              | 3          | 2,4%               | 75,6%  |
|   | Información matricula- Nuevos y Antiguos                          | 2          | 1,6%               | 77,2%  |
|   | Proceso de matrícula  | 2          | 1,6%               | 78,7%  |
|   | Inconformidad con las líneas telefónicas                          | 2          | 1,6%               | 80,3%  |
|   | Solicitud cancelación de materia                                  | 2          | 1,6%               | 81,9%  |
|   | Cancelación de asignatura   | 2          | 1,6%               | 83,5%  |
|   | Dificultad para efectuar el pago por PSE                          | 2          | 1,6%               | 85,0%  |
|   | Verificación académica  | 2          | 1,6%               | 86,6%  |
|   | Cambio de Campus  | 2          | 1,6%               | 88,2%  |
|   | Inconformidad con docente   | 2          | 1,6%               | 89,8%  |
|   | Inconformidad con la no apertura de programa                      | 2          | 1,6%               | 91,3%  |
|   | Soporte técnico- correo Institucional                             | 1          | 0,8%               | 92,1%  |
|   | Inconformidad auditiva a causa de ruido bloque 1                  | 1          | 0,8%               | 92,9%  |
|   | Ajuste de matricula   | 1          | 0,8%               | 93,7%  |
|   | Inconformidad con la atención telefónica                          | 1          | 0,8%               | 94,5%  |
|   | Información cambio de campus                                      | 1          | 0,8%               | 95,3%  |
|   | Pago no se ve reflejado en el sistema                             | 1          | 0,8%               | 96,1%  |
|   | Información de inscripción  | 1          | 0,8%               | 96,9%  |
|   | Inconveniente con la información que se brinda para los reajustes | 1          | 0,8%               | 97,6%  |
| Maltrato de docente a personal de cafetería   | 1   | 0,8%       | 98,4%              |        |
| Inconformidad con el ingreso a la Institución | 1   | 0,8%       | 99,2%              |        |
| Reclamo (legalización del ICETEX)             | 1   | 0,8%       | 100,0%             |        |
| <b>Total RECLAMO</b>                          |   | <b>127</b> |                    |        |

En cuanto al tipo de PQRSF que más se presenta, que es la Solicitud, los asuntos que representan el 80 % del total en orden de importancia son: Información de inscripción (f=359; 27,3%), Envío de horario (f=76; 5,8%), Información de Reajuste (f=68; 5,2%), Expedición de certificado (f=68; 5,2%), Información académica (f=65; 5,0%), Verificación académica (f=65; 5,0%), Envío de liquidación - pago de matrícula (f=56; 4,3%), Dificultad para efectuar el pago por PSE (f=53; 4,0%), Cambio de jornada/horario (45; 3,4%), Información matricula (f=39; 3,0%), Reajuste de matrícula (f=38; 2,9%), Información financiera (f=35; 2,7%), Registro hoja de vida(f=29; 2,2%); Proceso de matrícula (f=28; 2,1%), Información general (f=21; 1,6%), Cancelación de asignatura (f=20; 1,5%), Envío de usuario y contraseña (f=19; 1,4%), Solicitud de practicante (f=15; 1,1%) (Ver Tabla 5).

**Tabla 5. Solicitudes por Asunto**

| Motivo                             | Asunto                                   | Cant        | % del total motivo | % Acum |
|------------------------------------|--|-------------|--------------------|--------|
| SOLICITUD                          | Información de inscripción               | 359         | 27,3%              | 27,3%  |
|                                    | Envío de horario                         | 76          | 5,8%               | 33,1%  |
|                                    | Información- reajuste de matricula       | 68          | 5,2%               | 38,3%  |
|                                    | Expedición de certificado                | 68          | 5,2%               | 43,5%  |
|                                    | Información académica                    | 65          | 5,0%               | 48,4%  |
|                                    | Verificación académica                   | 65          | 5,0%               | 53,4%  |
|                                    | Envío de liquidación - pago de matrícula | 56          | 4,3%               | 57,7%  |
|                                    | Dificultad para efectuar el pago por PSE | 53          | 4,0%               | 61,7%  |
|                                    | Cambio de jornada/horario                | 45          | 3,4%               | 65,1%  |
|                                    | Información matricula- Nuevos y Antiguos | 39          | 3,0%               | 68,1%  |
|                                    | Información financiera                   | 35          | 2,7%               | 70,8%  |
|                                    | Registro hoja de vida                    | 29          | 2,2%               | 73,0%  |
|                                    | Proceso de matrícula                     | 28          | 2,1%               | 75,1%  |
|                                    | Información general                      | 21          | 1,6%               | 76,7%  |
|                                    | Cancelación de asignatura                | 20          | 1,5%               | 78,2%  |
|                                    | Envío de usuario y contraseña            | 19          | 1,4%               | 79,7%  |
|                                    | Solicitud cancelación de materia         | 15          | 1,1%               | 80,8%  |
|                                    | Solicitud de practicante                 | 15          | 1,1%               | 81,9%  |
|                                    | Cambio de Campus                         | 14          | 1,1%               | 83,0%  |
|                                    | Entrega del certificado electoral        | 13          | 1,0%               | 84,0%  |
|                                    | Cancelación de semestre                  | 12          | 0,9%               | 84,9%  |
|                                    | Devolución de dinero                     | 12          | 0,9%               | 85,8%  |
|                                    | Información- Beneficios                  | 11          | 0,8%               | 86,7%  |
|                                    | Resultado de reingreso                   | 9           | 0,7%               | 87,4%  |
|                                    | Cambio de programa                       | 9           | 0,7%               | 88,0%  |
|                                    | Dificultad con el proceso de matricula   | 8           | 0,6%               | 88,7%  |
|                                    | Pago de matricula                        | 7           | 0,5%               | 89,2%  |
|                                    | Información cambio de campus             | 6           | 0,5%               | 89,6%  |
|                                    | Información grados                       | 6           | 0,5%               | 90,1%  |
|                                    | Información pago de Matrícula            | 6           | 0,5%               | 90,6%  |
|                                    | Levantamiento de pre-requisitos          | 5           | 0,4%               | 90,9%  |
|                                    | Notificación de beneficio                | 5           | 0,4%               | 91,3%  |
|                                    | Proceso de inscripción                   | 5           | 0,4%               | 91,7%  |
| Información homologación           | 5  | 0,4%        | 92,1%              |        |
| Solicitud cambio de aula           | 4  | 0,3%        | 92,4%              |        |
| Beneficios Económicos              | 4  | 0,3%        | 92,7%              |        |
| Información - Inicio de clase      | 4  | 0,3%        | 93,0%              |        |
| Homologación                       | 4  | 0,3%        | 93,3%              |        |
| Dificultad para ingresar al campus | 4  | 0,3%        | 93,6%              |        |
| Información de grados              | 3  | 0,2%        | 93,8%              |        |
| Ausentismo de docente              | 3  | 0,2%        | 94,1%              |        |
| Aplicar descuento electoral        | 3  | 0,2%        | 94,3%              |        |
| Notificación                       | 3  | 0,2%        | 94,5%              |        |
| Recurso de apelación               | 3  | 0,2%        | 94,7%              |        |
| <b>Total</b>                       |  | <b>1313</b> |                    |        |

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los stakeholders y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención a su solicitud atendida seleccionando las siguientes opciones Excelente,

Bueno, Regular, Malo. De las 1572 personas que realizaron PQRSF calificaron la atención en el servicio 1332 usuarios, los cuales responden entre excelente y bueno el 97% el 3% restante responde entre regular y malo.

## 2. Informe a la solicitud acceso a la información

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan reporte de las solicitudes.

De acuerdo a la información recopilada a través del sitio web, podemos establecer que el sitio recibió un total de 328.984 visitas durante el periodo enero a noviembre 2018, siendo los meses de octubre (43.548) y mayo (35.458), los meses con mayor número de visitas. Este aumento en el número de visitas coincide con la apertura de inscripciones para los semestres inmediatos ofertados (Ver Tabla 6). La evidencia se encuentra en el Anexo 1.

Cabe destacar que para el Segundo semestre de cada periodo el incremento es más significativo debido a la proximidad de bachilleres del calendario A, que recibirán grados finalizando año. Esta cifra deberá tenerse en cuenta para la promoción de nuevos programas en la institución, ya que esto convierte el Segundo semestre en el más óptimo para dicha finalidad.

**Tabla 6. Visitas a sitio web institucional**

| <b>Mes</b>   | <b>Cantidad</b> |
|--------------|-----------------|
| Enero        | 32.671          |
| Febrero      | 30.230          |
| Marzo        | 19.986          |
| Abril        | 13.233          |
| Mayo         | 35.458          |
| Junio        | 35.396          |
| Julio        | 33.565          |
| Agosto       | 27.095          |
| Septiembre   | 29.616          |
| Octubre      | 43.548          |
| Noviembre    | 28.186          |
| <b>Total</b> | <b>328.984</b>  |

En cuanto al micrositio de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo al estadístico obtenido, desde la creación del nuevo micrositio han ingresado 1.014 personas, se observa que los meses con mayor número de visitas son los meses de agosto y septiembre con 267 y 266 visitas respectivamente, seguido de los meses de octubre con 185 visitas y julio con 143 (Ver Tabla 7), el incremento en los meses de agosto y septiembre, obedece al lanzamiento del nuevo micrositio para este periodo, con la nueva apariencia y la dinamización del micrositio, hizo que hubiese un mayor número de interacciones con la comunidad en general. La evidencia se muestra en el Anexo 2. El nuevo micrositio, cuenta con secciones organizadas por índice alfabético, lo que facilita la búsqueda de información, además la información está publicada en formatos manipulables como Word, pdf y Excel para facilidad en la comprensión del usuario en general.

**Tabla 7. Visitas a micrositio Transparencia y Acceso a la Información**

| Mes          | Cantidad     |
|--------------|--------------|
| Mayo         | 31           |
| Junio        | 56           |
| Julio        | 143          |
| Agosto       | 266          |
| Septiembre   | 267          |
| Octubre      | 185          |
| Noviembre    | 66           |
| <b>Total</b> | <b>1.014</b> |

### 3. Informe de Percepción de cliente

Para el levantamiento de información de percepción de variables institucionales como servicios académicos, admisiones, financieros, bienestar, infraestructura física y tecnológica, biblioteca e investigación. Se aplicó un instrumento con escala de Likert a la población estudiantil a través del software académico de campus. La encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción del estudiante con respecto a los diferentes servicios brindados por la institución, así como, identificar las debilidades y fortalezas como base para tomar acciones de mejora. La población total de estudiantes activos en el periodo 2018-2 es de 9.401, el estadístico de muestreo fue para poblaciones finitas. La muestra se calculó teniendo en cuenta un nivel de confiabilidad es de 95%,  $\alpha=5\%$  y margen de error del 1 %, sugiriendo una muestra de 4.751 estudiantes (Ver Imagen 1).

**Imagen 1. Cálculo muestra para medición percepción de cliente**

MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (< 100.000)

Fórmula 
$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

|                                 | Dato que se debe ingresar |  |
|---------------------------------|---------------------------|--|
| N (Población)                   | 9.401                     | Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2018-2. Fuente: Snies.  |
| P                               | 50%                       | P: Es la probabilidad de que se presente el fenómeno o evento. Q es la probabilidad complementaria (que no se presente). |
| Q= (1-P)                        | 50%                       |  |
| Nivel de confiabilidad          | 95,00%                    | Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)   |
| Nivel de significancia $\alpha$ | 5%                        |  |
| Error = E                       | 1,0%                      | Dato de ingreso (máximo un 10%)  |
| (1- $\alpha/2$ ) =              | 97,5%                     |  |
| Z (1- $\alpha/2$ ) =            | 1,96                      | Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z).  |

$$n = \frac{9.028}{1,900364705} = 4.750,9 \quad \text{Redondeando} \quad 4.751 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 50,5\%$$

El total de estudiantes que respondieron el instrumento es de 4.978, donde el 80 % asisten a clases en Medellín, el 15 % en Itagüí, el 4 % Copacabana y el 1 % en regiones (Ver Tabla 8).

**Tabla 8. Distribución de la muestra por ubicación geográfica**

| <b>Locación</b>      | <b>Cant</b>  | <b>% total</b> |
|----------------------|--------------|----------------|
| MEDELLÍN             | 3.996        | 80%            |
| ITAGUI               | 764          | 15%            |
| COPACABANA           | 182          | 4%             |
| REGIONES             | 36           | 1%             |
| <b>Total general</b> | <b>4.978</b> | <b>100%</b>    |

### **3.1. Percepción en variables académicas**

La Tabla 9 muestra la distribución de los estudiantes por ubicación geográfica, facultad y programa que respondieron las preguntas de las variables académica.

**Tabla 9. Distribución de la muestra Variables académicas por ubicación geográfica y Facultad**

| SEDE/ PROGRAMA  | n           | Variables Académicas |           |           |            |              |                           |           |           |           |            |                                      |              |            |            |            |                                 |              |              |            |            |                                    |            |              |              |            |            |            |            |              |              |    |
|---|-------------|----------------------|-----------|-----------|------------|--------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|---------------------------------|--------------|--------------|------------|------------|------------------------------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|----|
|   |             | Contenidos temáticos |           |           |            |              | Desempeño de los docentes |           |           |           |            | Atención del personal de la Facultad |              |            |            |            | Acompañamiento de Coordinadores |              |              |            |            | Horario de atención en la Facultad |            |              |              |            |            |            |            |              |              |    |
|   |             | NA                   | 1         | 2         | 3          | 4            | 5                         | NA        | 1         | 2         | 3          | 4                                    | 5            | NA         | 1          | 2          | 3                               | 4            | 5            | NA         | 1          | 2                                  | 3          | 4            | 5            | NA         | 1          | 2          | 3          | 4            | 5            |    |
| <b>COPACABANA</b>   | <b>182</b>  | <b>5</b>             | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>27</b>  | <b>87</b>    | <b>56</b>                 | <b>4</b>  | <b>5</b>  | <b>10</b> | <b>46</b>  | <b>77</b>                            | <b>40</b>    | <b>13</b>  | <b>13</b>  | <b>21</b>  | <b>39</b>                       | <b>67</b>    | <b>29</b>    | <b>7</b>   | <b>26</b>  | <b>30</b>                          | <b>44</b>  | <b>53</b>    | <b>22</b>    | <b>13</b>  | <b>9</b>   | <b>21</b>  | <b>30</b>  | <b>65</b>    | <b>44</b>    |    |
| <b>Ciencias Administrativas y Económicas</b>                            | <b>49</b>   | <b>1</b>             | <b>2</b>  | <b>6</b>  | <b>24</b>  | <b>16</b>    | <b>1</b>                  | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>11</b> | <b>20</b>  | <b>13</b>                            | <b>6</b>     | <b>3</b>   | <b>7</b>   | <b>9</b>   | <b>12</b>                       | <b>12</b>    | <b>3</b>     | <b>8</b>   | <b>8</b>   | <b>11</b>                          | <b>10</b>  | <b>9</b>     | <b>6</b>     | <b>3</b>   | <b>5</b>   | <b>8</b>   | <b>12</b>  | <b>15</b>    |              |    |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA   | 29          | 1                    |           | 3         | 14         | 11           | 1                         |           | 1         | 7         | 12         | 8                                    | 4            | 2          | 6          | 5          | 4                               | 8            | 2            | 6          | 5          | 5                                  | 5          | 6            | 4            | 2          | 3          | 6          | 4          | 10           |              |    |
| CONTADURÍA PÚBLICA  | 20          |                      | 2         | 3         | 10         | 5            |                           | 1         | 2         | 4         | 8          | 5                                    | 2            | 1          | 1          | 4          | 8                               | 4            | 1            | 2          | 3          | 6                                  | 5          | 3            | 2            | 1          | 2          | 2          | 8          | 5            |              |    |
| <b>Educación y Ciencias Sociales</b>                                    | <b>133</b>  | <b>4</b>             | <b>3</b>  | <b>2</b>  | <b>21</b>  | <b>63</b>    | <b>40</b>                 | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>7</b>  | <b>35</b>  | <b>57</b>                            | <b>27</b>    | <b>7</b>   | <b>10</b>  | <b>14</b>  | <b>30</b>                       | <b>55</b>    | <b>17</b>    | <b>4</b>   | <b>18</b>  | <b>22</b>                          | <b>33</b>  | <b>43</b>    | <b>13</b>    | <b>7</b>   | <b>6</b>   | <b>16</b>  | <b>22</b>  | <b>53</b>    | <b>29</b>    |    |
| LIC. EN EDUCACIÓN PREESCOLAR  | 24          | 1                    |           |           | 1          | 13           | 9                         | 1         |           | 1         | 3          | 11                                   | 8            | 2          | 1          | 3          | 4                               | 10           | 4            | 1          |            | 1                                  | 8          | 11           | 3            | 1          |            | 2          | 2          | 11           | 8            |    |
| PSICOLOGÍA  | 74          | 2                    | 3         | 2         | 13         | 35           | 19                        | 1         | 3         | 4         | 22         | 35                                   | 9            | 4          | 6          | 8          | 15                              | 29           | 12           | 2          | 12         | 15                                 | 14         | 22           | 9            | 5          | 5          | 11         | 11         | 26           | 16           |    |
| TRABAJO SOCIAL  | 35          | 1                    |           |           | 7          | 15           | 12                        | 1         | 1         | 2         | 10         | 11                                   | 10           | 1          | 3          | 3          | 11                              | 16           | 1            | 1          | 6          | 6                                  | 11         | 10           | 1            | 1          | 1          | 3          | 9          | 16           | 5            |    |
| <b>ITAGUI</b>   | <b>764</b>  | <b>9</b>             | <b>13</b> | <b>28</b> | <b>103</b> | <b>311</b>   | <b>300</b>                | <b>8</b>  | <b>15</b> | <b>36</b> | <b>164</b> | <b>321</b>                           | <b>220</b>   | <b>45</b>  | <b>91</b>  | <b>107</b> | <b>155</b>                      | <b>212</b>   | <b>154</b>   | <b>25</b>  | <b>126</b> | <b>92</b>                          | <b>182</b> | <b>186</b>   | <b>153</b>   | <b>53</b>  | <b>78</b>  | <b>85</b>  | <b>151</b> | <b>223</b>   | <b>174</b>   |    |
| <b>Ciencias Administrativas y Económicas</b>                            | <b>291</b>  | <b>4</b>             | <b>6</b>  | <b>15</b> | <b>48</b>  | <b>116</b>   | <b>102</b>                | <b>2</b>  | <b>7</b>  | <b>19</b> | <b>83</b>  | <b>116</b>                           | <b>64</b>    | <b>17</b>  | <b>43</b>  | <b>42</b>  | <b>60</b>                       | <b>80</b>    | <b>49</b>    | <b>10</b>  | <b>60</b>  | <b>41</b>                          | <b>67</b>  | <b>62</b>    | <b>51</b>    | <b>19</b>  | <b>35</b>  | <b>35</b>  | <b>56</b>  | <b>82</b>    | <b>64</b>    |    |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  | 63          | 1                    | 1         | 5         | 16         | 21           | 19                        | 2         | 5         | 17        | 28         | 11                                   | 1            | 8          | 9          | 19         | 18                              | 8            | 1            | 11         | 10         | 19                                 | 16         | 7            | 2            | 8          | 6          | 19         | 19         | 9            |              |    |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA   | 101         | 3                    | 1         | 6         | 13         | 36           | 42                        | 2         | 1         | 6         | 33         | 32                                   | 27           | 7          | 12         | 16         | 20                              | 21           | 25           | 5          | 17         | 14                                 | 21         | 17           | 27           | 9          | 8          | 11         | 17         | 26           | 30           |    |
| CONTADURÍA PÚBLICA  | 127         | 4                    | 4         | 4         | 19         | 59           | 41                        | 4         | 4         | 8         | 33         | 56                                   | 26           | 9          | 23         | 17         | 21                              | 41           | 16           | 5          | 32         | 17                                 | 27         | 29           | 17           | 8          | 19         | 18         | 20         | 37           | 25           |    |
| <b>Educación y Ciencias Sociales</b>                                    | <b>473</b>  | <b>5</b>             | <b>7</b>  | <b>13</b> | <b>55</b>  | <b>195</b>   | <b>198</b>                | <b>6</b>  | <b>8</b>  | <b>17</b> | <b>81</b>  | <b>205</b>                           | <b>156</b>   | <b>28</b>  | <b>48</b>  | <b>65</b>  | <b>95</b>                       | <b>132</b>   | <b>105</b>   | <b>15</b>  | <b>66</b>  | <b>51</b>                          | <b>115</b> | <b>124</b>   | <b>102</b>   | <b>34</b>  | <b>43</b>  | <b>50</b>  | <b>95</b>  | <b>141</b>   | <b>110</b>   |    |
| LIC. EN EDUCACION PREESCOLAR  | 98          | 1                    |           | 1         | 4          | 39           | 53                        | 1         |           | 2         | 6          | 50                                   | 39           | 6          | 5          | 11         | 20                              | 34           | 22           | 4          | 10         | 9                                  | 17         | 35           | 23           | 8          | 3          | 11         | 17         | 38           | 21           |    |
| PSICOLOGÍA  | 248         | 2                    | 4         | 7         | 36         | 108          | 91                        | 2         | 4         | 9         | 48         | 109                                  | 76           | 13         | 24         | 38         | 50                              | 71           | 52           | 7          | 32         | 30                                 | 65         | 66           | 48           | 18         | 23         | 25         | 51         | 73           | 58           |    |
| TRABAJO SOCIAL  | 127         | 2                    | 3         | 5         | 15         | 48           | 54                        | 3         | 4         | 6         | 27         | 46                                   | 41           | 9          | 19         | 16         | 25                              | 27           | 31           | 4          | 24         | 12                                 | 33         | 23           | 31           | 8          | 17         | 14         | 27         | 30           | 31           |    |
| <b>MEDELLÍN</b>   | <b>3996</b> | <b>57</b>            | <b>44</b> | <b>56</b> | <b>407</b> | <b>1.542</b> | <b>1.890</b>              | <b>44</b> | <b>45</b> | <b>95</b> | <b>536</b> | <b>1.740</b>                         | <b>1.536</b> | <b>171</b> | <b>140</b> | <b>234</b> | <b>689</b>                      | <b>1.382</b> | <b>1.380</b> | <b>117</b> | <b>181</b> | <b>272</b>                         | <b>813</b> | <b>1.307</b> | <b>1.306</b> | <b>185</b> | <b>179</b> | <b>282</b> | <b>661</b> | <b>1.344</b> | <b>1.345</b> |    |
| <b>Ciencias Administrativas y Económicas</b>                            | <b>1033</b> | <b>14</b>            | <b>8</b>  | <b>16</b> | <b>116</b> | <b>429</b>   | <b>450</b>                | <b>13</b> | <b>10</b> | <b>29</b> | <b>167</b> | <b>451</b>                           | <b>363</b>   | <b>47</b>  | <b>35</b>  | <b>68</b>  | <b>220</b>                      | <b>345</b>   | <b>318</b>   | <b>24</b>  | <b>44</b>  | <b>85</b>                          | <b>253</b> | <b>311</b>   | <b>316</b>   | <b>49</b>  | <b>67</b>  | <b>103</b> | <b>201</b> | <b>304</b>   | <b>309</b>   |    |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  | 99          | 3                    | 2         | 5         | 8          | 43           | 38                        | 3         | 1         | 2         | 19         | 40                                   | 34           | 7          | 6          | 7          | 21                              | 34           | 24           | 6          | 4          | 9                                  | 21         | 35           | 24           | 7          | 10         | 10         | 19         | 32           | 21           |    |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA   | 205         | 1                    | 1         | 5         | 24         | 67           | 107                       | 1         | 1         | 5         | 33         | 88                                   | 77           | 12         | 7          | 15         | 36                              | 62           | 73           | 4          | 7          | 18                                 | 54         | 55           | 67           | 14         | 14         | 18         | 35         | 60           | 64           |    |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES  | 192         | 3                    | 2         | 4         | 18         | 76           | 89                        | 2         | 3         | 7         | 24         | 81                                   | 75           | 7          | 3          | 10         | 31                              | 71           | 70           | 5          | 6          | 13                                 | 36         | 70           | 62           | 10         | 10         | 14         | 29         | 53           | 76           |    |
| TECNOL. EN GESTIÓN COMERCIAL  | 125         | 2                    | 1         | 1         | 13         | 55           | 53                        | 2         | 2         | 1         | 16         | 58                                   | 46           | 2          | 5          | 9          | 33                              | 44           | 32           | 1          | 11         | 10                                 | 31         | 36           | 36           | 2          | 9          | 13         | 27         | 44           | 30           |    |
| TECNOL. EN GESTION DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA                     | 1           |                      |           |           |            |              | 1                         |           |           |           |            |                                      | 1            |            |            |            |                                 |              |              |            |            |                                    |            |              | 1            |            |            |            |            |              | 1            |    |
| CONTADURÍA PÚBLICA  | 411         | 5                    | 2         | 1         | 53         | 188          | 162                       | 5         | 3         | 14        | 75         | 184                                  | 130          | 19         | 14         | 27         | 99                              | 134          | 118          | 8          | 16         | 35                                 | 111        | 115          | 126          | 16         | 24         | 48         | 91         | 115          | 117          |    |
| <b>Derecho y Ciencias Forenses</b>                                      | <b>586</b>  | <b>10</b>            | <b>6</b>  | <b>6</b>  | <b>51</b>  | <b>213</b>   | <b>300</b>                | <b>9</b>  | <b>5</b>  | <b>9</b>  | <b>62</b>  | <b>249</b>                           | <b>252</b>   | <b>23</b>  | <b>16</b>  | <b>28</b>  | <b>74</b>                       | <b>200</b>   | <b>245</b>   | <b>20</b>  | <b>23</b>  | <b>29</b>                          | <b>112</b> | <b>196</b>   | <b>206</b>   | <b>27</b>  | <b>15</b>  | <b>32</b>  | <b>74</b>  | <b>202</b>   | <b>236</b>   |    |
| DERECHO   | 100         | 1                    |           |           | 7          | 29           | 63                        | 1         |           | 2         | 8          | 35                                   | 54           | 5          | 3          | 3          | 14                              | 30           | 45           | 4          | 4          | 5                                  | 24         | 27           | 36           | 4          | 5          | 3          | 11         | 33           | 44           |    |
| CRIMINALÍSTICA  | 343         | 7                    | 3         | 3         | 30         | 141          | 159                       | 6         | 3         | 6         | 36         | 162                                  | 130          | 14         | 8          | 20         | 48                              | 125          | 128          | 11         | 13         | 20                                 | 70         | 125          | 104          | 16         | 6          | 24         | 48         | 126          | 123          |    |
| TECNICA TANATOPRAXIA  | 17          | 1                    | 2         | 3         | 4          | 7            |                           |           |           |           | 3          | 6                                    | 8            |            | 2          | 1          |                                 | 4            | 10           |            |            | 3                                  |            | 1            | 6            | 7          |            | 1          | 2          |              | 5            | 9  |
| TECNOL. EN HISTOCITOTECNOL.   | 38          | 1                    |           |           | 4          | 16           | 17                        | 1         |           |           | 6          | 17                                   | 14           | 2          | 1          | 2          | 5                               | 11           | 17           | 1          | 1          | 2                                  | 5          | 12           | 17           | 2          |            | 2          | 5          | 13           | 16           |    |
| TECNOL. EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL                                       | 88          | 1                    | 2         | 1         | 7          | 23           | 54                        | 1         | 2         | 1         | 9          | 29                                   | 46           | 2          | 2          | 2          | 7                               | 30           | 45           | 4          | 2          | 2                                  | 12         | 26           | 42           | 5          | 3          | 1          | 10         | 25           | 44           |    |
| <b>Educación y Ciencias Sociales</b>                                    | <b>1753</b> | <b>16</b>            | <b>21</b> | <b>27</b> | <b>192</b> | <b>674</b>   | <b>823</b>                | <b>13</b> | <b>22</b> | <b>47</b> | <b>246</b> | <b>771</b>                           | <b>654</b>   | <b>79</b>  | <b>69</b>  | <b>109</b> | <b>299</b>                      | <b>615</b>   | <b>582</b>   | <b>58</b>  | <b>94</b>  | <b>121</b>                         | <b>335</b> | <b>587</b>   | <b>558</b>   | <b>83</b>  | <b>72</b>  | <b>119</b> | <b>297</b> | <b>623</b>   | <b>559</b>   |    |
| LIC. EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 102         | 3                    | 2         | 1         | 17         | 35           | 44                        | 2         | 1         | 4         | 20         | 41                                   | 34           | 5          | 4          | 9          | 15                              | 44           | 25           | 3          | 5          | 6                                  | 20         | 39           | 29           | 5          | 4          | 7          | 19         | 37           | 30           |    |
| LIC. EN EDUCACIÓN INFANTIL  | 61          |                      |           |           | 1          | 13           | 47                        |           |           |           | 4          | 18                                   | 39           | 5          |            | 3          | 2                               | 15           | 36           | 2          | 1          | 2                                  | 3          | 17           | 36           | 6          |            | 3          | 4          | 13           | 35           |    |
| LIC. EN EDUCACION PREESCOLAR  | 274         | 3                    | 3         | 3         | 9          | 97           | 159                       | 1         | 3         | 2         | 22         | 123                                  | 123          | 3          | 8          | 1          | 40                              | 110          | 112          | 3          | 5          | 4                                  | 31         | 122          | 109          | 4          | 7          | 6          | 26         | 128          | 103          |    |
| LIC. EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA                                  | 33          | 1                    |           |           | 1          | 12           | 19                        |           | 1         |           | 2          | 13                                   | 17           |            | 1          | 1          | 6                               | 12           | 13           |            | 1          | 1                                  | 1          | 10           | 9            | 11         |            | 2          | 2          | 8            | 11           | 10 |
| MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES                         | 1           |                      |           |           |            |              | 1                         |           |           |           |            |                                      | 1            |            |            |            |                                 |              |              |            |            |                                    |            |              | 1            |            |            |            |            |              | 1            |    |
| PSICOLOGÍA  | 790         | 5                    | 7         | 17        | 100        | 301          | 360                       | 6         | 9         | 27        | 119        | 343                                  | 286          | 39         | 27         | 42         | 136                             | 267          | 279          | 33         | 33         | 55                                 | 162        | 250          | 257          | 38         | 33         | 53         | 139        | 265          | 262          |    |
| TRABAJO SOCIAL  | 492         | 5                    | 8         | 6         | 64         | 216          | 193                       | 4         | 8         | 14        | 79         | 233                                  | 154          | 27         | 29         | 53         | 100                             | 167          | 116          | 16         | 49         | 53                                 | 109        | 150          | 115          | 30         | 26         | 48         | 101        | 169          | 118          |    |
| <b>Ingeniería</b>   | <b>624</b>  | <b>17</b>            | <b>9</b>  | <b>7</b>  | <b>48</b>  | <b>226</b>   | <b>317</b>                | <b>9</b>  | <b>8</b>  | <b>10</b> | <b>61</b>  | <b>269</b>                           | <b>267</b>   | <b>22</b>  | <b>20</b>  | <b>29</b>  | <b>96</b>                       | <b>222</b>   | <b>235</b>   | <b>15</b>  | <b>20</b>  | <b>37</b>                          | <b>113</b> | <b>213</b>   | <b>226</b>   | <b>26</b>  | <b>25</b>  | <b>28</b>  | <b>89</b>  | <b>215</b>   | <b>241</b>   |    |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE  | 81          | 3                    | 2         |           | 7          | 22           | 47                        | 3         | 1         | 2         | 4          | 34                                   | 37           | 2          | 2          | 3          | 7                               | 30           | 37           | 2          | 2          | 4                                  | 12         | 26           | 35           | 2          | 4          | 3          | 9          | 28           | 35           |    |
| TECNOL. A GROAMBIENTAL  | 76          | 2                    | 1         | 1         | 7          | 26           | 39                        | 2         | 1         | 1         | 7          | 30                                   | 35           | 5          | 2          | 6          | 12                              | 23           | 28           | 1          | 3          | 5                                  | 13         | 28           | 26           | 5          | 3          | 4          | 10         | 28           | 26           |    |
| TECNOL. EN GESTION INFORMATICA  | 2           |                      |           |           |            |              | 2                         |           |           |           |            | 2                                    | 2            |            |            |            |                                 |              |              |            |            |                                    |            |              | 2            |            |            |            |            |              | 2            |    |
| INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES                                   | 407         | 12                   | 6         | 5         | 27         | 154          | 203                       | 3         | 6         | 7         | 44         | 174                                  | 173          | 13         | 14         | 19         | 69                              | 142          | 150          | 12         | 14         | 22                                 | 81         | 136          | 142          | 18         | 16         | 18         | 61         | 136          | 158          |    |
| INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS                                    | 58          |                      | 1         |           | 7          | 24           | 26                        | 1         |           |           | 6          | 31                                   | 20           | 2          | 2          | 1          | 8                               | 27           | 18           |            | 1          | 6                                  | 7          | 23           | 21           | 1          | 2          | 3          | 9          | 23           | 20           |    |
| <b>REGIONES</b>   | <b>36</b>   |                      |           |           | <b>1</b>   | <b>15</b>    | <b>20</b>                 |           |           |           | <b>1</b>   | <b>14</b>                            | <b>21</b>    |            |            |            | <b>4</b>                        | <b>15</b>    | <b>16</b>    |            | <b>1</b>   | <b>3</b>                           | <b>15</b>  | <b>17</b>    | <b>2</b>     | <b>2</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>   | <b>12</b>  |              |              |    |

# ANEXO 1. Evidencia de visitas sitio web



## ANEXO 2. Evidencia de visitas microsito Transparencia y Acceso a la Información

