

INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Este informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción del cliente con el fin de identificar debilidades y fortalezas en los servicios que presta el Tecnológico de Antioquia, y poder así mejorar constantemente nuestros servicios.

Para medir el nivel de satisfacción del cliente, se adopta una metodología que parte de la selección de cuatro (4) características: calidad, beneficio, imagen y oportunidad, las cuales están inmersas en una serie de preguntas consignadas en los diferentes formatos de evaluaciones a nuestros clientes.

Las encuestas de satisfacción Cliente estudiante fueron aplicadas durante el semestre 2012- 1. El total de alumnos encuestados fue de 525 esta muestra se obtuvo según la población y conceptos estadísticos de muestreo aleatorio simple (ver ficha técnica)

Encuestas de satisfacción Cliente transito, fueron aplicadas durante el semestre 2012- 1 para un total de 325.

Encuestas de satisfacción cliente Egresados, fueron aplicadas durante el semestre 2012- 1. Total de encuestas aplicadas 32.

FICHA TÉCNICA ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Objetivo de la encuesta:

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

Realizada por: Atención al Usuario Tecnológico de Antioquia

Universo: Estudiantes del Tecnológico de Antioquia semestre 2012-1

Tamaño de la muestra: 525 estudiantes

Muestreo: Aleatorio simple

Nivel de confianza: 95%

Error: 5%

Periodicidad: Anual

Periodo de recolección de la información: Mayo-Julio 2012

Tipo de encuesta: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas

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

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

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

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

Distribución por programa académico y facultad:

	PROGRAMA ACADEMICO	Encuestados
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERNACIONALES	17
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	21
	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL	18
	TECNICA GESTION COMERCIAL	10
	TECNOLOGIA EN GESTIÓN FINANCIERA	52
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	5
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	28
	TOTAL ENCUESTADOS	
	PROGRAMA ACADEMICO	Encuestados
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	26
	LICENCIATURA EDUCACIÓN PREESCOLAR	52
	TECNOLOGIA EN GERONTOLOGIA	27
	TECNOLOGIA EN PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO	26
	TECNICA PROFESIONAL EN HISTOCITOTECNOLOGIA	25
	TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	20
	TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	25
	TECNOLOGIA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	27
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	37
TOTAL ENCUESTADOS		265
	PROGRAMA ACADEMICO	Encuestados
FACULTAD DE INGENIERÍAS	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	4
	TECNOLOGIA EN AGROAMBIENTAL	30
	TECNICA EN SISTEMAS	10
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	32
	INGENIERIA EN SOFTWARE	29
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	4
TOTAL ENCUESTADOS		109
TOTAL DE ENCUESTADOS		525

RESULTADO DE ENCUESTAS

CUSTOMER SERVICE

- Excellent
 - Very Good
 - Good
 - Average
 - Poor
-

En los siguientes cuadros se verá lo que opinan los estudiantes por facultad y programa sobre cada una de las características evaluadas: calidad, beneficio, percepción y oportunidad.

1. ¿COMO CONSIDERA USTED LA CALIDAD DEL PROGRAMA QUE CURSA ACTUALMENTE?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	EXCELENTE	%	BUENA	%	ACEPTABLE	%	REGULAR	%	MALO	%	TOTAL	%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	1	6%	4	24%	6	35%	5	29%	1	6%	17	100%
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	2	10%	16	76%	2	10%	1	5%	0	0%	21	100%
	T. GESTION COMERCIAL	0	0%	14	78%	1	6%	3	17%	0	0%	18	100%
	TECNICA. GESTION COMERCIAL	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	T. GESTIÓN FINANCIERA	10	19%	33	63%	5	10%	3	6%	1	2%	52	100%
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	1	20%	4	80%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	8	29%	19	68%	1	4%	0	0%	0	0%	28	100%
TOTAL		24	16%	98	65%	15	10%	12	8%	2	1%	151	100%
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	7	27%	17	65%	1	4%	1	4%	0	0%	26	100%
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	21	40%	22	42%	4	8%	5	10%	0	0%	52	100%
	T. GERONTOLOGIA	12	44%	13	48%	1	4%	1	4%	0	0%	27	100%
	T. DESARROLLO HUMANO	8	31%	13	50%	2	8%	3	12%	0	0%	26	100%
	T. PROF HISTOCITOTECNOLOGIA	3	12%	14	56%	5	20%	3	12%	0	0%	25	100%
	T. PROF TANATOPRAXIA	1	5%	12	60%	5	25%	1	5%	1	5%	20	100%
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	7	28%	16	64%	1	4%	1	4%	0	0%	25	100%

	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	4	15%	20	74%	2	7%	1	4%	0	0%	27	100%
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	24	65%	11	30%	0	0%	2	5%	0	0%	37	100%
TOTAL		87	33%	138	52%	21	8%	18	7%	1	0%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	4	100%
	T. AGROAMBIENTAL	3	10%	17	57%	9	30%	1	3%	0	0%	30	100%
	TECNICA EN SISTEMAS	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	4	13%	22	69%	5	16%	1	3%	0	0%	32	100%
	INGENIERIA EN SOFTWARE	3	10%	8	28%	11	38%	7	24%	0	0%	29	100%
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	0	0%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	4	100%
TOTAL		12	11%	58	53%	28	26%	10	9%	1	1%	109	100%

	EXCELENTE	% E	BUENA	% B	ACEPTABLE	% A	REGULAR	% R	MALO	% M	N/R	TOTAL	TOTAL
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMIAS	24	16%	98	65%	15	10%	12	8%	2	1%	0%	151	100%
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	87	32,8%	138	52,1%	21	7,9%	18	6,8%	1	0,4%	0%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	12	11%	58	53%	28	26%	10	9%	1	1%	0%	109	100%
TOTAL	123	23,4%	294	56,0%	64	12%	40	8%	4	1%	0%	525	100%

DE 525 PERSONAS ENCUESTADAS 56% CONSIDERAN QUE LA CALIDAD DEL PROGRAMA ACADÉMICO QUE CURSAN ACTUALMENTE ES BUENO, EL 23,4% EXCELENTE, 12,% ACEPTABLE, 8% REGULAR Y 1% MALO

EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	REGULAR	MALO	N/R	TOTAL	TOTAL
123	294	64	40	4	0	525	100%

2. EL PROGRAMA ACADÉMICO LE APORTA BENEFICIOS

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	SI	%	NO	%	N/R	%	TOTAL	%
ADMINISTRACIÓN	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	14	82%	2	12%	1	6%	17	100%
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%
	TECNOLOGÍA GESTION COMERCIAL	17	94%	0	0%	1	6%	18	100%
	TECNICA GESTION comercial	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
	TECNOLOGIA GESTIÓN FINANCIERA	47	90%	3	6%	2	4%	52	100%
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	4	80%	0	0%	1	20%	5	100%
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	27	96%	1	4%	0	0%	28	100%
TOTAL		140	92,7%	6	4,0%	5	3,3%	151	100,%
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	25	96%	1	3,8%	0	0	26	100%
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	51	98%	1	2%	0	0%	52	100%
	T. GERONTOLOGIA	25	93%	2	7%	0	0%	27	100%
	T. DESARROLLO HUMANO	26	100%	0	0%	0	0%	26	100%
	TECNICA HISTOCITOTECNOLOGIA	20	80%	5	20%	0	0%	25	100%
	T. PROF TANATOPRAXIA	19	95%	1	5%	0	0%	20	100%
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	23	92%	2	8%	0	0%	25	100%
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	25	93%	2	7%	0	0%	27	100%
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	29	78%	8	22%	0	0%	37	100%
TOTAL		243	91,7%	22	8,3%	0	0%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	T. AGROAMBIENTAL	28	93,3%	2	6,7%	0	0%	30	100%
	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	3	75,0%	1	25,0%	0	0%	4	100%
	TECNICA EN SISTEMAS	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	29	91%	3	9%	0	0%	32	100%
	INGENIERIA EN SOFTWARE	27	93%	2	6,9%	0	0%	29	100%
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	4	100%	0	0%	0	0%	4	100%
TOTAL		98	89,9%	11	10,1%	0	0,0%	109	100,%

FACULTAD	SI		NO		N/R		TOTAL	
ADMINISTRACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	140	93%	6	4%	5	3%	151	100%
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	243	92%	22	8%	0	0%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	98	90%	11	10%	0	0%	109	100%
TOTAL	481	91,6%	39	7,4%	5	1,0%	525	100,%

DE 525 PERSONAS ENCUESTADAS EL 91,6 % CONSIDERA QUE EL PROGRAMA ACADÉMICO SI LE APORTA BENEFICIOS, EL 7,4% CONSIDERA QUE NO Y EL 1% NO RESPONDE

FACULTAD	SI		NO		N/R		TOTAL	
TOTAL	481	91,6%	39	7,4%	5	1,0%	525	100%

3. ¿QUE PERCEPCIÓN (IMAGEN) TIENE USTED DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA?

FACULTAD	PROGRAMA ACADÉMICO	EXCELENTE	%	BUENA	%	ACEPTABLE	%	REGULAR	%	MALO	%	N/R	%	TOTAL	%
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	3	18%	9	53%	3	18%	2	12%	0	0%	0	0%	17	100%
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	3	14%	17	81%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	21	100%
	T. GESTION COMERCIAL	2	11%	13	72%	1	6%	1	6%	0	0%	1	6%	18	100%
	TECNICA. GESTION COMERCIAL	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	TECNOLOG. GESTIÓN FINANCIERA	17	33%	31	60%	1	2%	2	4%	1	2%	0	0%	52	100%
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	2	40%	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	12	43%	15	54%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	28	100%
TOTAL		43	28%	94	62%	6	4%	6	4%	1	1%	1	1%	151	100%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	10	38%	11	42%	5	19%	0	0%	0	0%	0	0%	26	100%
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	17	33%	25	48%	8	15%	0	0%	0	0%	2	4%	52	100%
	T. GERONTOLOGIA	16	59%	11	41%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	27	100%
	T. DESARROLLO HUMANO	10	38%	12	46%	3	12%	1	4%	0	0%	0	0%	26	100%
	T. PROF HISTOCITOTECNOLOGIA	6	24%	17	68%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
	T. PROF TANATOPRAXIA	5	25%	14	70%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	10	40%	13	52%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	25	100%
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	8	30%	18	67%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	27	100%
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	22	59%	13	35%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	37	100%
TOTAL		104	39%	134	50%	22	8%	3	1%	0	0%	2	1%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERIAS	TECNOLO. AGROAMBIENTAL	9	30%	20	67%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
	TECNOLO. PRODUCCIÓN AGRICOLA	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
	TECNICA EN SISTEMAS	2	20%	8	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	8	25%	15	47%	5	16%	1	3%	1	3%	2	6%	32	100%
	INGENIERIA EN SOFTWARE	4	14%	16	55%	7	24%	2	7%	0	0%	0	0%	29	100%
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	0	0%	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	4	100%
TOTAL		23	27%	64	76%	15	18%	4	5%	1	1%	2	2%	109	100%
TOTAL		170	32%	292	56%	43	8%	13	2%	2	0%	5	1%	525	100%

DE 525 ESTUDIANTES ENCUESTADOS EL 56% TIENE UNA BUENA PERCEPCIÓN O IMAGEN DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA Y EL 32% EXCELENTE

DEPENDENCIA	EXCELENTE		BUENA		ACEPTABLE		REGULAR		MALO		N/R		TOTAL	TOTAL
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	43	28%	94	62%	6	4%	6	4%	1	1%	1	1%	151	100%
F. CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	104	39%	134	50%	22	8%	3	1%	0	0%	2	1%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERIAS	23	27%	64	76%	15	18%	4	5%	1	1%	2	2%	109	100%
TOTAL	170	32%	292	56%	43	8%	13	2%	2	0,38%	5	1%	525	100%

4. ¿LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS SON OPORTUNOS?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	ADMISIONES			BIENESTAR			TESORERIA			AYUDAS EDUCATIVAS			FACULTAD		
		SI	NO	N/R	SI	NO	N/R	SI	NO	N/R	SI	NO	N/R	SI	NO	N/R
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	14	3	0	9	7	1	9	6	2	12	3	2	12	3	2
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	13	8	0	17	4	0	16	5	0	14	6	1	15	5	1
	T. GESTION COMERCIAL	6	11	1	11	6	1	13	4	1	11	4	3	7	11	0
	TECNICA. GESTION COMERCIAL	5	5	0	7	2	1	9	1		9	0	1	9	0	1
	TECNOLOG. GESTIÓN FINANCIERA	33	19	0	48	3	1	46	4	2	47	3	2	38	13	1
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	4	1	0	5	0	0	4	1		4	1	0	5	0	0
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	17	11	0	26	2	0	25	2	1	25	2	1	24	3	1
TOTAL		92	58	1	123	24	4	122	23	6	122	19	10	110	35	6
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	18	8	0	21	5	0	19	7	0	19	7	0	17	9	0
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	37	14	1	40	11	1	40	11	1	43	8	1	41	10	1
	T. GERONTOLOGIA	19	8	0	21	6	0	20	7	0	25	2	0	24	3	0
	T. DESARROLLO HUMANO	15	11	0	18	8	0	20	6	0	18	8	0	22	4	0
	T. PROF HISTOCITOTECNOLOGIA	13	12	0	23	2	0	20	5	0	23	2	0	21	4	0
	T. PROF TANATOPRAXIA	16	4	0	15	5	0	12	8	0	13	7	0	17	3	0
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	17	8	0	21	4	0	18	7	0	20	5	0	23	2	0
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	16	11	0	20	7	0	23	4	0	26	1	0	23	3	1
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	33	4	0	30	5	2	30	4	3	30	4	3	31	4	2
TOTAL		184	80	1	209	53	3	202	59	4	217	44	4	219	42	4
FACULTAD DE INGENIERIAS	TECNOLO. AGROAMBIENTAL	27	3	0	28	2	0	22	8	0	23	7	0	20	10	0
	TECNOLO. PRODUCCIÓN AGRICOLA	3	1	0	4	0	0	3	1	0	4	0	0	4	0	0
	TECNICA EN SISTEMAS	9	1	0	9	1	0	8	2	0	8	1	1	8	1	1
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	23	9	0	25	6	1	24	7	1	27	5	0	29	3	0
	INGENIERIA EN SOFTWARE	24	5	0	21	7	1	23	5	1	24	4	1	16	12	1
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	4	0	0	4	0	0	3	1	0	4	0	0	2	2	0

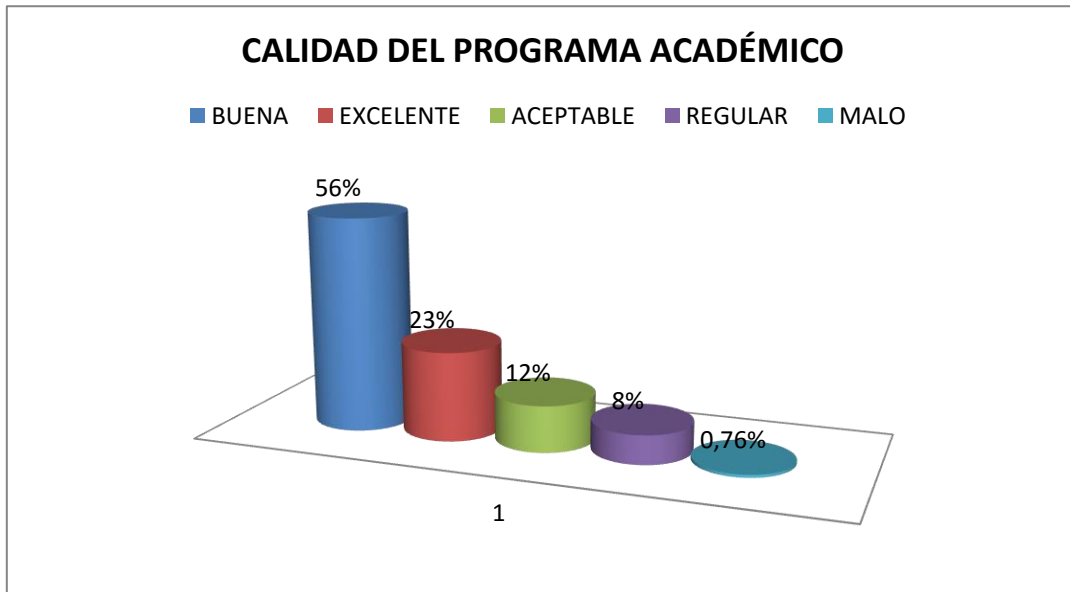
	TOTAL	90	19	0	91	16	2	83	24	2	90	17	2	79	28	2
--	--------------	----	----	---	----	----	---	----	----	---	----	----	---	----	----	---

DEPENDENCIA	ADMISIONES						BIENESTAR						TESORERIA					
	SI		NO		N/R		SI		NO		N/R		SI		NO		N/R	
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	92	61%	58	38%	1	1%	123	81%	24	16%	4	3%	122	81%	23	15%	6	4%
F. CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	184	69%	80	30%	1	0%	209	79%	53	20%	3	1%	202	76%	59	22%	4	2%
F. INGENIERIAS	90	83%	19	17%	0	0%	91	83%	16	15%	2	2%	83	76%	24	22%	2	2%
TOTAL	366	70%	157	30%	2	0%	423	81%	93	18%	9	2%	407	77,5%	106	20%	12	2%

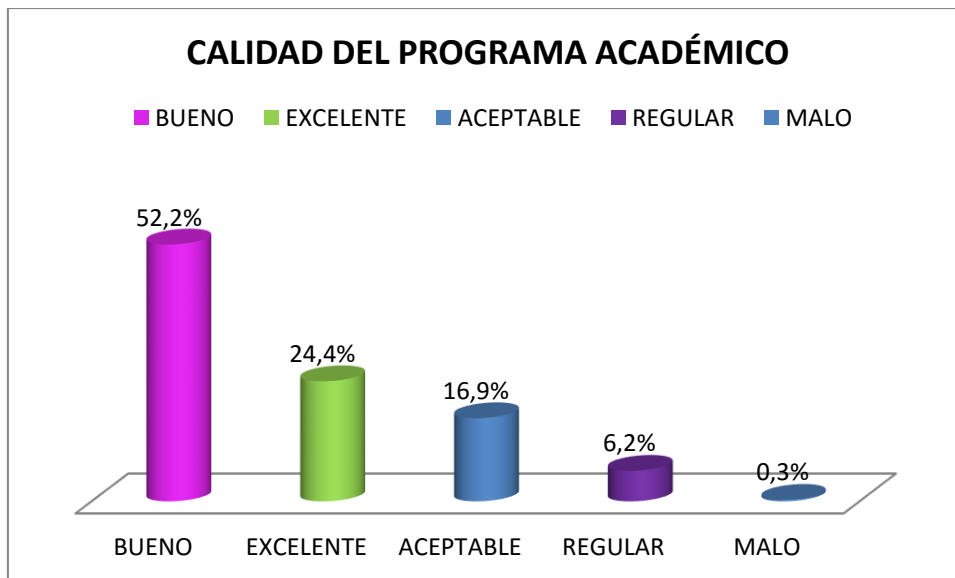
DEPENDENCIA	AYUDAS EDUCATIVAS						FACULTAD					
	SI		NO		N/R		SI		NO		N/R	
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	122	81%	19	13%	10	7%	110	73%	35	23%	6	4%
F. CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	217	82%	44	17%	4	2%	219	83%	42	16%	0	0%
F. INGENIERIAS	90	83%	17	16%	2	2%	79	72%	28	26%	0	0%
TOTAL	429	82%	80	15%	16	3%	408	78%	105	20%	6	1%

GRAFICAS

2012

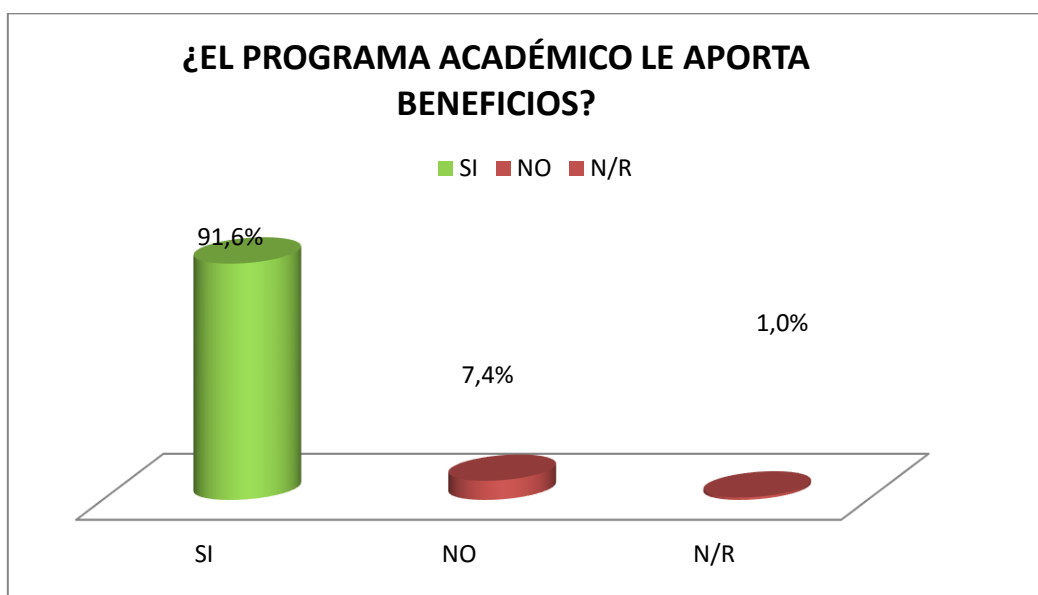


2011

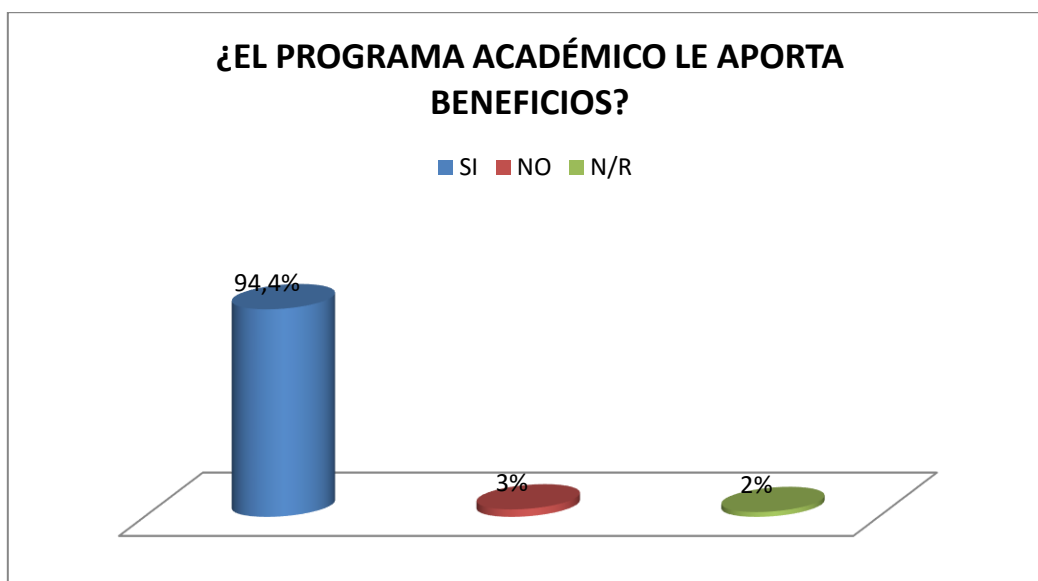


El 56% de los estudiantes encuestados para el 2012 consideran que la calidad del programa académico que cursa actualmente es buena en cuanto a contenidos temáticos y recursos físicos. Comparado con el año anterior se obtuvo un resultado de 52.2%. Como se muestra en ambas graficas los resultados en cuanto a la calidad del programa académico no obtuvieron diferencias muy significativas.

2012

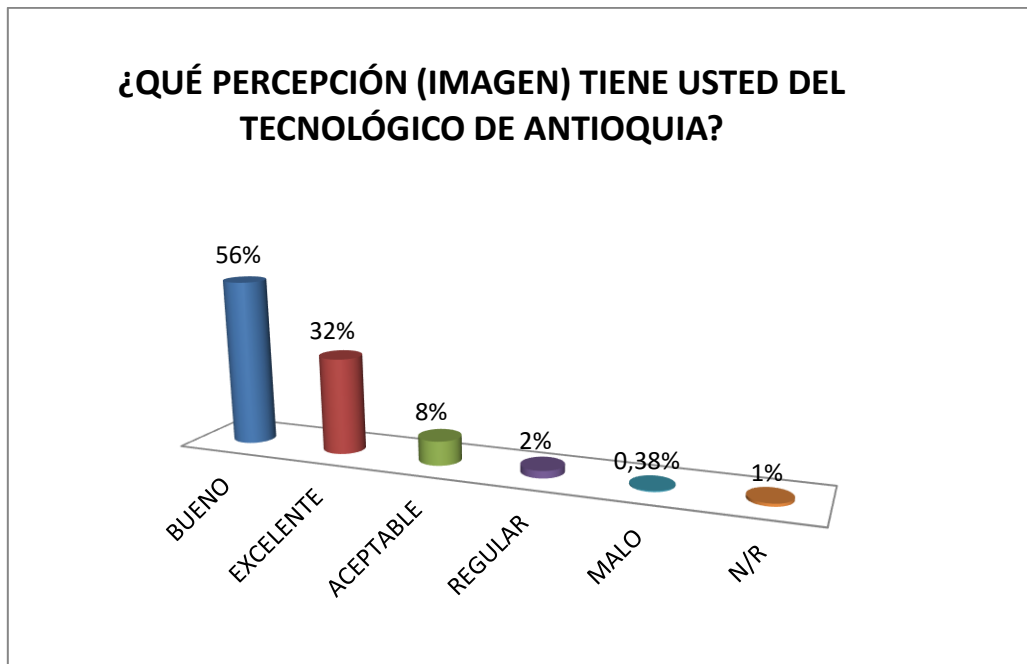


2011

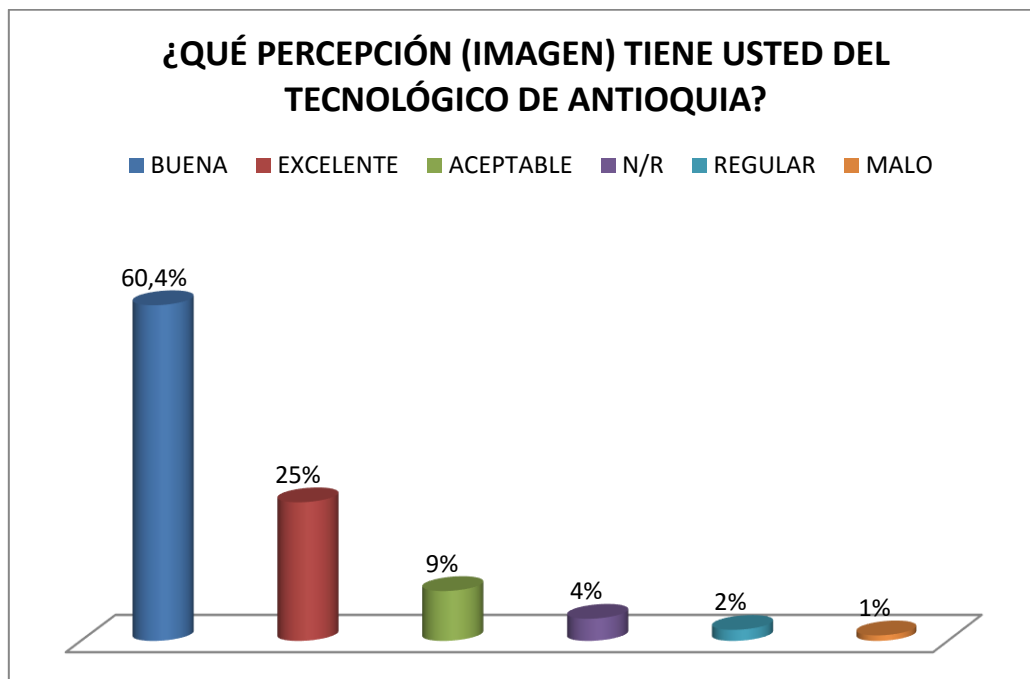


El 91.6% de los estudiantes encuestados en el 2012 consideran que el programa académico que cursan actualmente si les aporta beneficios en cuanto a lo económico y laboral. En el año anterior se obtuvo un resultado del 94.4%. Se evidencia en ambas graficas no hubo diferencias muy significativas

2012



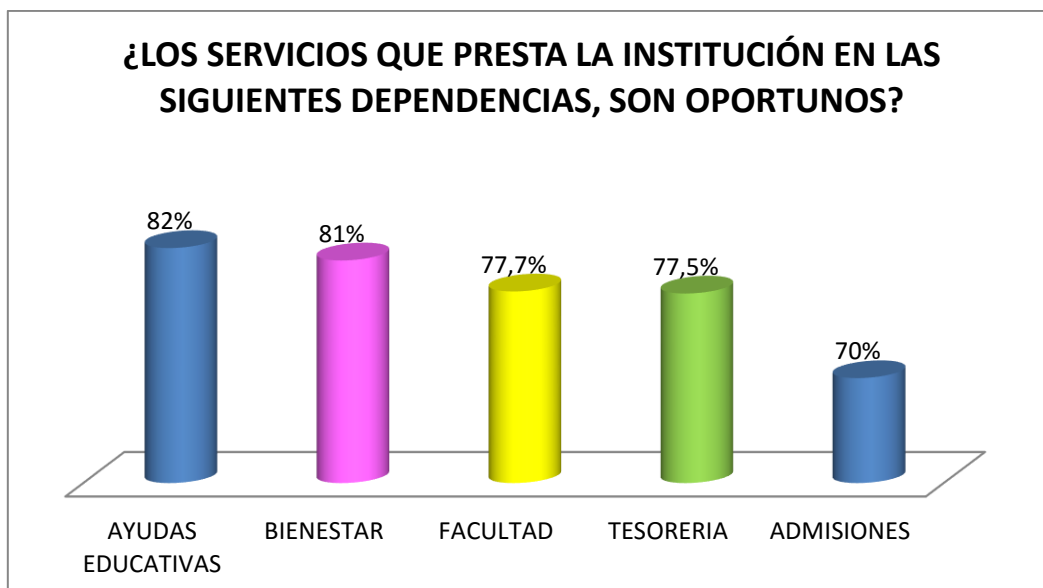
2011



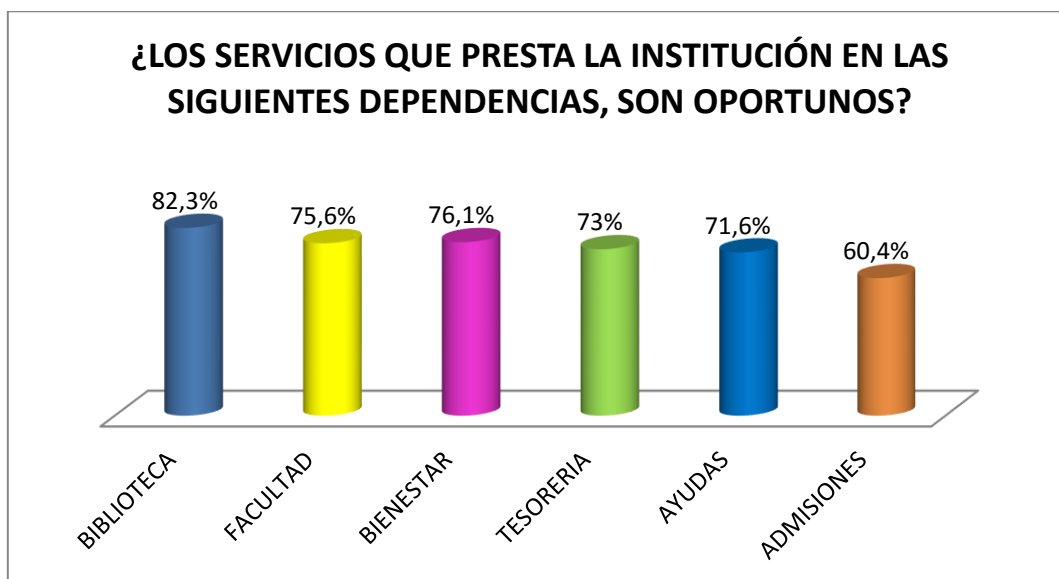
El 56% de los estudiantes encuestados en el 2012 tienen una percepción (imagen) buena del Tecnológico de Antioquia y el 32% considera que es excelente. En el año 2011 se obtuvo una calificación buena con un porcentaje del 60.4% y el 25% excelente. Se evidencia que para el año 2012 hay una disminución de la buena percepción de la institución por parte de la comunidad estudiantil no obstante se evidencia un aumento en la percepción excelente por lo cual se puede

afirmar que se ha mejorado la percepción e imagen que tienen los estudiantes frente a la institución.

2012

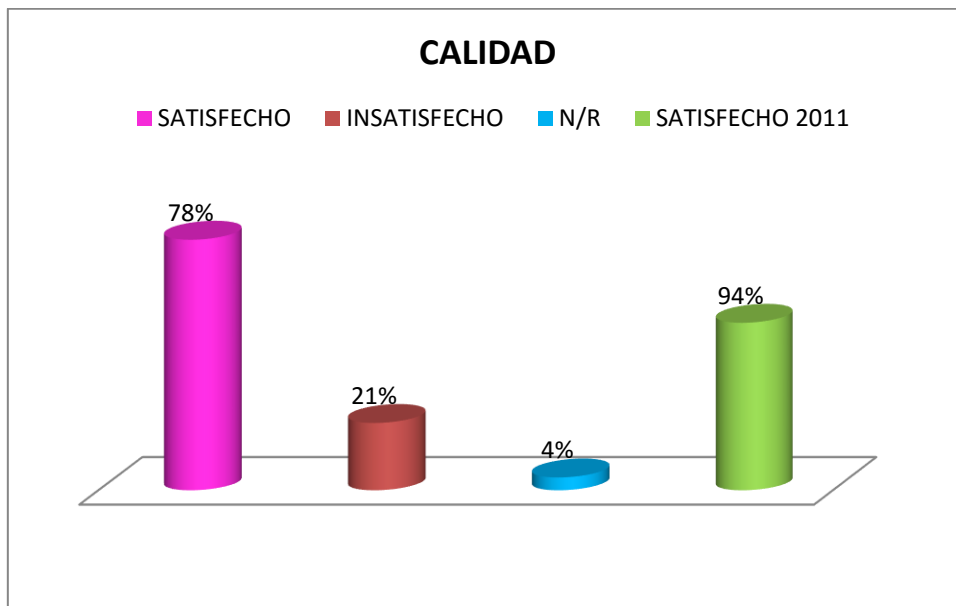


2011

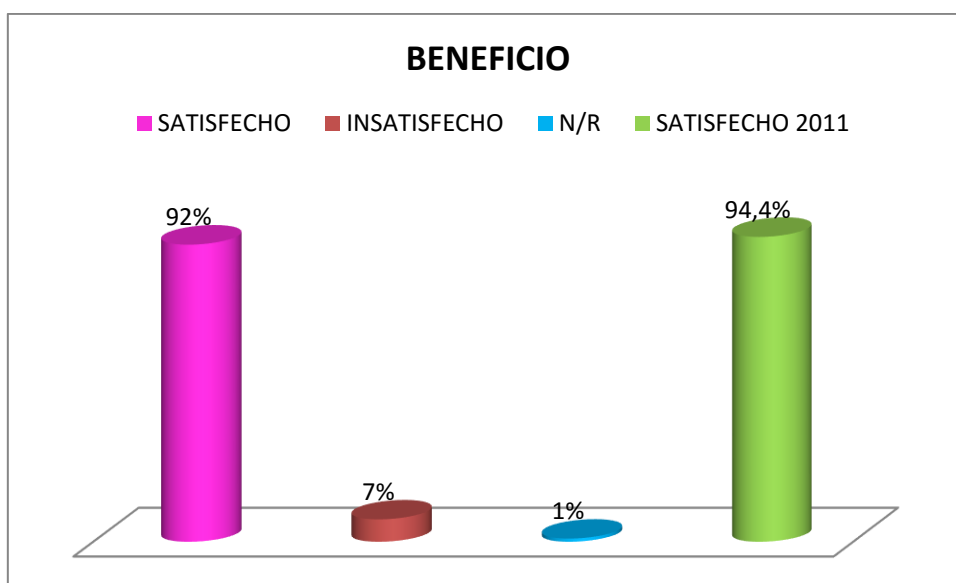


En ambas graficas se observa en orden descendente el porcentaje de estudiantes encuestados que califican la oportunidad en la prestación del servicio de las dependencias analizadas. La dependencia con mayor porcentaje Para el año 2012 es Ayudas educativas con un 82%, Bienestar con el 81%, Facultades con el 77.7% seguido de tesorería con 77.5%. Para el año 2011 las misma 5 dependencias mencionadas anteriormente fueron bien calificadas así su posición de calificación haya variado. La dependencia de Admisiones y Registro continúa siendo el que registra la calificación más baja. En el año 2012 obtuvo una calificación del 70% para el 2011 del 60.4%

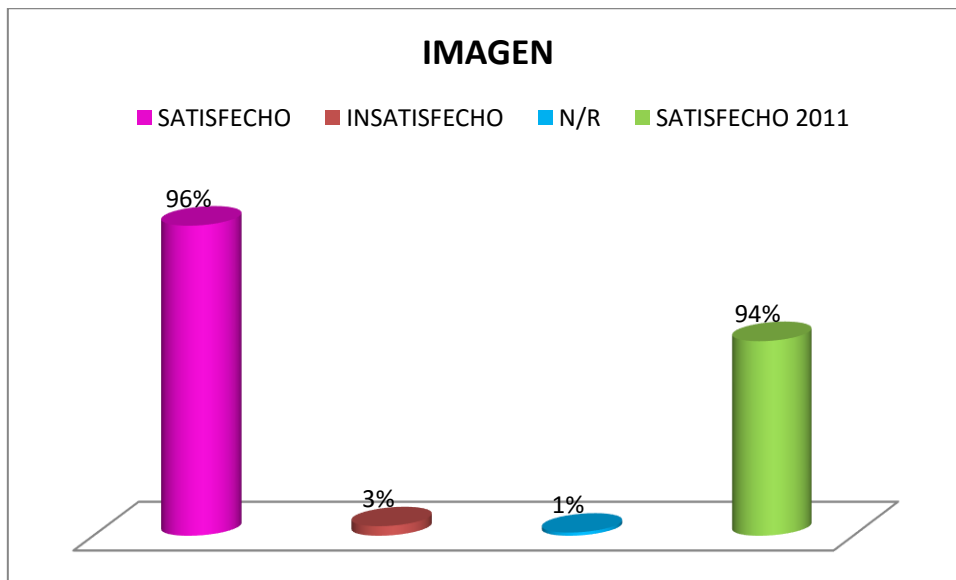
De acuerdo a la información anterior se da a conocer consolidado final de la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes del Tecnológico de Antioquia en las diferentes características evaluadas.



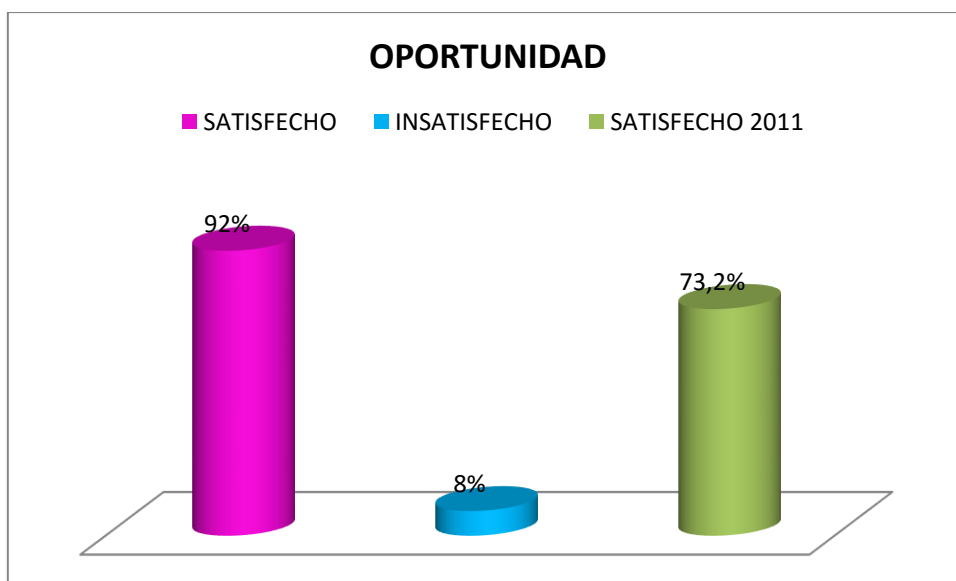
78% de estudiantes se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad del programa Académico que cursa actualmente el 21% se encuentran insatisfechos y el 4% no responde. Se evidencia un decrecimiento significativo en cuanto a la percepción de calidad de los programas ya que el año anterior se obtuvo una calificación del 94% uno de los motivos obedece a la modificación de la metodología para la aplicación de la encuesta.



El 92% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con el programa académico que cursan actualmente ya que consideran que este si les aporta beneficios el 7% se encuentran insatisfechos y 1% no responden. El año 2011 se obtuvo una calificación del 94.4% se evidencia que hay una disminución pero no es muy significativa.



El 96% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos en cuanto a la percepción (imagen) que tienen del Tecnológico de Antioquia. El 3% de los estudiantes están insatisfechos y el 1% no responde. El año 2011 se obtuvo un porcentaje del 94%. Se evidencia una diferencia poco significativa con respecto al año 2012.



El 92% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que presta el tecnológico en las siguientes dependencias: admisiones, bienestar, tesorería, ayudas educativas, facultades. El 8% de los estudiantes se encuentran insatisfechos. En el año 2011 se obtuvo un resultado del 73.2%. Se evidencia que se ha mejorado la oportunidad en la atención en las diferentes dependencias de la Institución ya que para el año 2012 se obtuvo un porcentaje del 92% se observa un excelente mejoramiento.

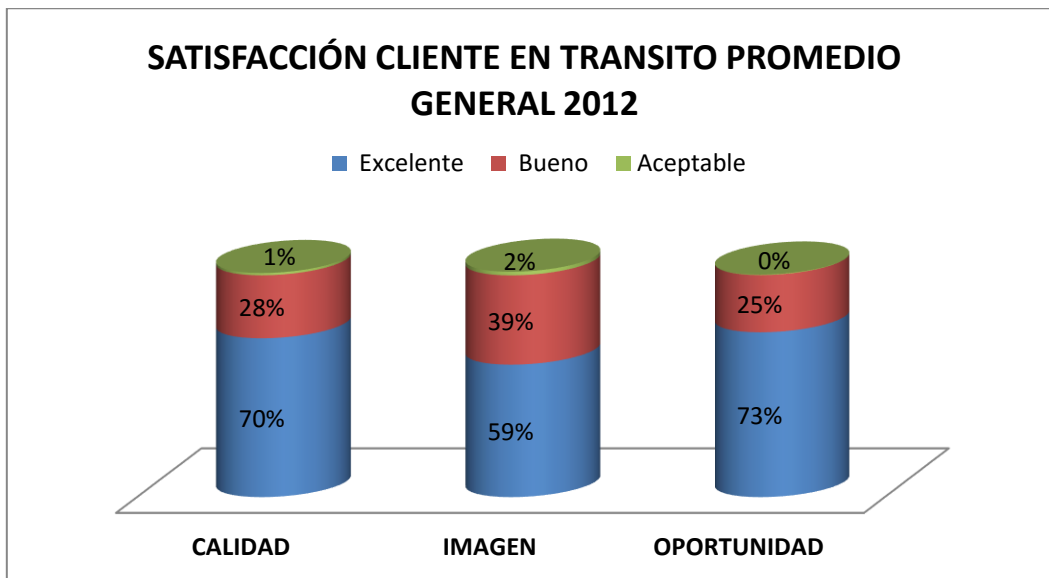
A continuación se relaciona los aspectos positivos y los aspectos por mejorar más relevantes dadas por los alumnos encuestados.

ASPECTOS POSITIVOS (más relevantes). Programas académicos de alta calidad, buenos contenidos temáticos, reconocido a nivel nacional, es una institución con muy buenos recursos tangibles e intangibles. Es excelente porque es una universidad comprometida con el estudio y la calidad.

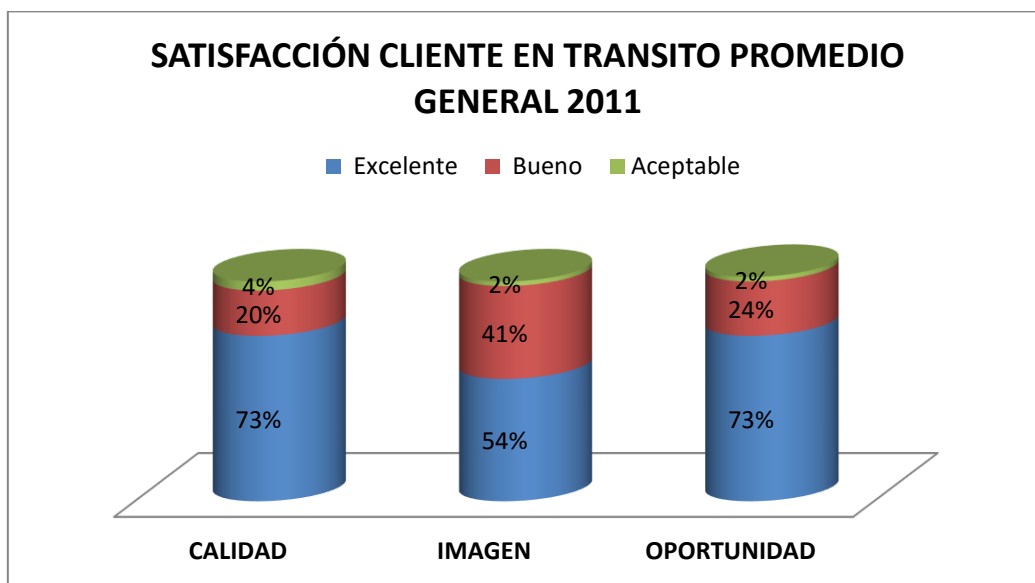
ASPECTOS POR MEJORAR (más relevantes): docentes no cumplen a cabalidad los temas. Falta mejorar la contratación de los docentes._Evaluar sus perfiles. Falta organización a nivel de comunicación interno. Mejorar la atención en admisiones. Mejorar la atención en la jornada de la noche. Tener en cuenta la opinión de los estudiantes a la hora de tomar decisiones.

ENCUESTA CLIENTE EN TRANSITO

ENCUESTA CLIENTE TRANSITO							
AREA DE GESTION		CALIDAD		IMAGEN		OPORTUNIDAD	
ADMISIONES	E	26	70%	20	54%	25	68%
	B	9	24%	17	46%	10	27%
	A	1	3%	0	0%	0	0%
	R	1	3%	0	0%	2	5%
	M	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		37	100%	37	100%	37	100%
CAJA	E	14	78%	11	61%	15	83%
	B	4	22%	6	33%	3	17%
	A	0	0%	1	6%	0	0%
	R	0	0%	0	0%	0	0%
	M	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		18	100%	18	100%	18	100%
TALENTO HUMANO	E	167	71%	148	63%	165	70%
	B	65	28%	84	36%	68	29%
	A	3	1%	2	1%	2	1%
	R	0	0%	1	0%	0	0%
	M	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		235	100%	235	100%	235	100%
ARCHIVO	E	22	63%	20	57%	25	71%
	B	13	37%	15	43%	10	29%
	A	0	0%	0	0%	0	0%
	R	0	0%	0	0%	0	0%
	M	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		35	100%	35	100%	35	100%



El 73% de los clientes en tránsito consideran que los servicios que presta el Tecnológico de Antioquia en admisiones, caja, talento humano y centro documental son oportunos y satisfactorios. El 70% consideran que la calidad del servicio es excelente y el 59% consideran que tienen una buena imagen del Tecnológico.



Realizando el análisis comparativo con respecto al año 2011 se evidencia que los clientes en tránsito continúan teniendo opiniones muy similares en cuanto a los atributos de calidad, imagen y oportunidad.

BIBLIOTECA HUMBERTO SALDARRIAGA CARMONA
SONDEO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2012-1

El sondeo se subió a la página Web de la Institución, específicamente en el subportal de la Biblioteca, el 26 de marzo de y hasta el 31 de mayo de 2012. Hubo tres momentos de la misma, ya que debido a errores en sus asociaciones internas, se debieron hacer los ajustes para que el cuestionario concordara con lo preguntado. Los tres momentos se tuvieron en cuenta. Total de encuestados 273

En un primer momento hubo 53 cuestionarios resueltos, en un segundo momento 113 cuestionarios y en tercer momento 107 cuestionarios.

Primer momento (53 cuestionarios):

El 43% considera que pocas veces satisface sus necesidades de información, el 32% la mayoría de las veces, el 23% siempre y el 2% nunca.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece la Biblioteca, en este primer momento los usuarios consideran que el Catálogo Público, El Préstamo Interbibliotecario y las Revistas con temáticas del Programa Académico, son los aspectos menos satisfechos y que El conocimiento de los servicios que ofrece la Biblioteca, Infraestructura, Mobiliario, Iluminación y ventilación son los aspectos más satisfechos.

Segundo momento (113 cuestionarios):

El 39% considera que la mayoría de las veces satisface sus necesidades de información, el 35% pocas veces, el 22% siempre y el 4% nunca.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece la Biblioteca, en este segundo momento los usuarios consideran que El Préstamo Interbibliotecario, el Catálogo Público y el número de libros y/o revistas que se pueden obtener a través del préstamo domiciliario, son los aspectos menos satisfechos y que El conocimiento de los servicios que ofrece la Biblioteca, Iluminación, Infraestructura y Mobiliario son los aspectos más satisfechos.

Tercer momento (107 cuestionarios):

El 57% considera que adecuadamente satisface sus necesidades de información, el 27% satisfactoriamente, el 16% inadecuadamente.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre los servicios que ofrece la Biblioteca, en este tercer momento los usuarios consideran altos niveles de satisfacción en Iluminación, Ventilación e Infraestructura y consideran bajos niveles de satisfacción en el Catálogo Público.

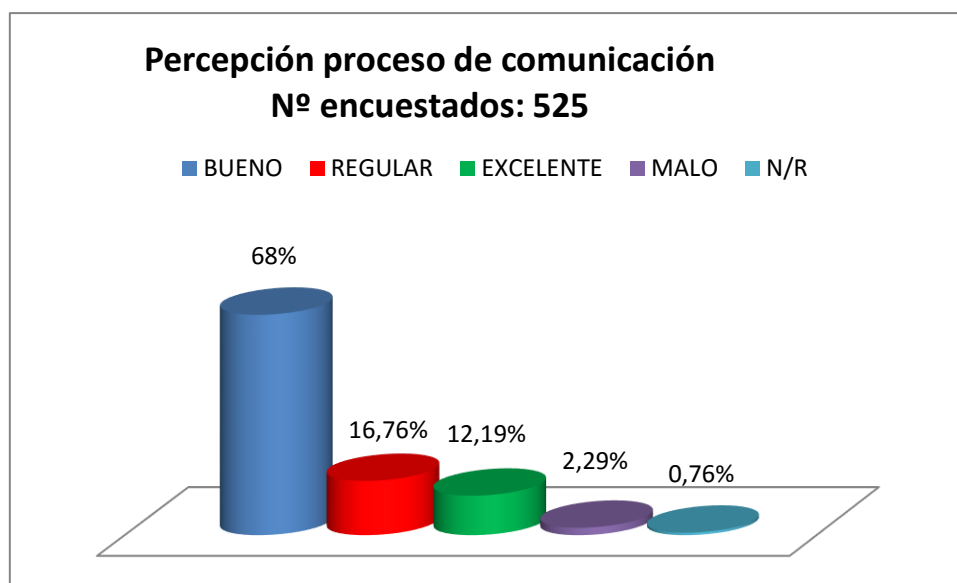
PROCESO DE COMUNICACIONES

En siguiente cuadro se da a conocer que opinan los estudiantes del Tecnológico de Antioquia por facultad (programa) en relación al área de comunicaciones institucional.

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	En general el proceso de comunicación de la entidad es:					
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/R	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	2	12	3	0		17
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	2	15	4	0		21
	TECNOLOGÍA GESTION COMERCIAL	0	10	7	0	1	18
	TÉCNICA GESTIÓN COMERCIAL	2	5	3	0		10
	TECNOLOGIA GESTIÓN FINANCIERA	10	36	6	0		52
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR		5				5
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXTERIOR	2	22	4	0		28
TOTAL		18	105	27	0	1	151
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	5	12	7	2		26
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	9	30	10	3		52
	T. GERONTOLOGIA	4	20	2	0	1	27
	T. DESARROLLO HUMANO	1	19	6	0		26
	TECNICA HISTOCITOTECNOLOGIA	1	20	2	2		25
	T. PROF TANATOPRAXIA	0	18	2	0		20
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	1	20	4	0		25
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	3	19	5	0		27
	PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	14	21	0	0	2	37
TOTAL		38	179	38	7	3	265
FACULTAD DE INGENIERÍAS	T. AGROAMBIENTAL	1	19	9	1	0	30
	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	0	3	1	0	0	4
	TECNICA EN SISTEMAS	2	8	0	0	0	10
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	2	22	7	1	0	32
	INGENIERIA EN SOFTWARE	3	18	5	3	0	29
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	0	3	1	0	0	4
TOTAL		8	73	23	5	0	109

DEPENDENCIA	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		N/R		TOTAL	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	18	11,9%	105	69,5%	27	17,9%	0	0,0%	1	0,7%	151	100%
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	38	14,3%	179	67,5%	38	14,3%	7	2,6%	3	1,1%	265	100%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	8	7,3%	73	67,0%	23	21,1%	5	4,6%	0	0,0%	109	100%
TOTAL	64	12,19%	357	68%	88	16,76%	12	2,29%	4	0,76%	525	100%

GRAFICA



De 525 estudiantes encuestados el 68% considera que el proceso de comunicación en la entidad es bueno. El 16,76% considera que es regular y el 12,19% considera es excelente.

ASPECTOS POSITIVOS (más relevantes):

El proceso de comunicación es bueno, incentiva a que el alumno busque y se interese por la institución.

Proceso de comunicación es bueno porque a través de la página web nos informan de eventos importantes de la institución.

Proceso de comunicación es excelente por el gran esfuerzo que se hace para transmitir las ideas a los estudiantes.

Proceso de comunicación es bueno porque la página web es entendible al igual que los otros mecanismos de comunicación como vallas, volantes y carteleras.

ASPECTOS POR MEJORA (más relevantes):

Utilizar ayudas audiovisuales para afianzar la comunicación.

Utilizar el correo institucional como medio informativo.

Proceso de comunicación debe mejorar en su rapidez, aprovechar recursos tecnológicos como la página web.

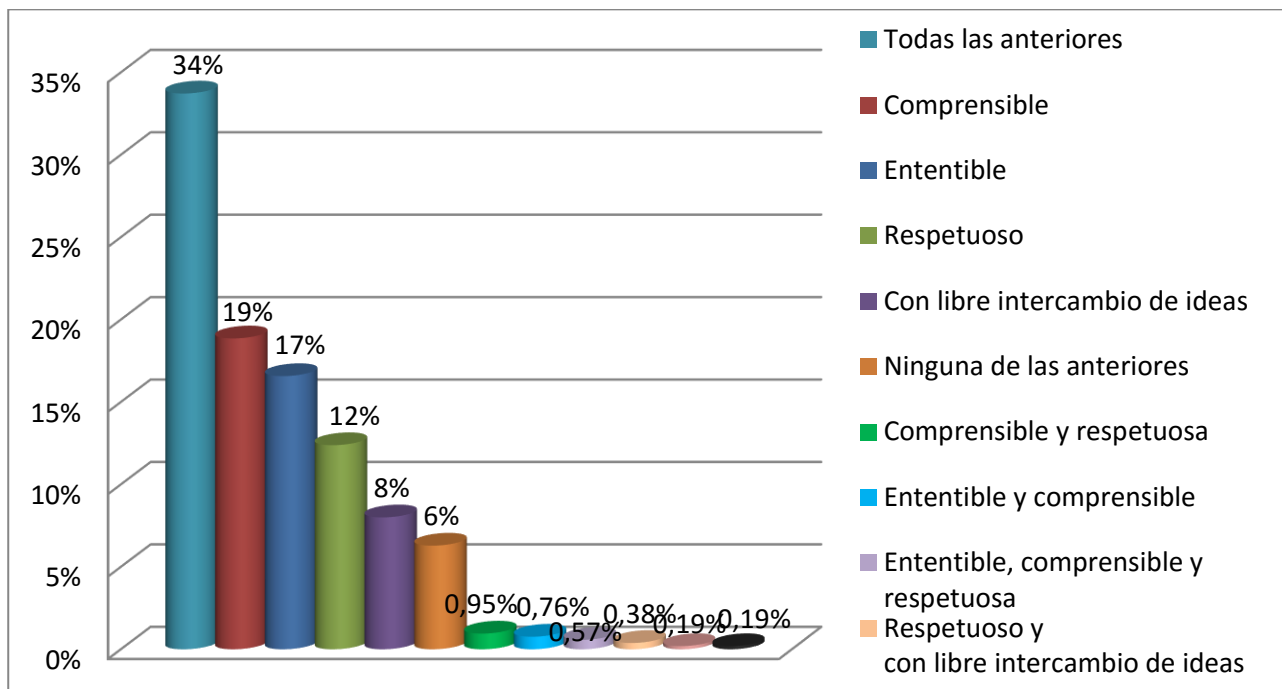
Mejorar la información acerca de los beneficios que puede tener el estudiante del TdeA ya que muchas personas los desconocen.

Una emisora sería oportuna al momento de informar.

Realizar a los estudiantes nuevos inducción como manejar la página web del tecnológico.

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	La comunicación que se presenta en la institución es:														
		Ententible	Comprensible	Respetuoso	Con libre intercambio de ideas	Todas las anteriores	Ninguna de las anteriores	Respetuoso y con libre intercambio de ideas	Ententible y comprensible	Comprensible y respetuosa	Ententible, comprensible y respetuosa	Ententible y respetuosa	Ententible, respetuosa y con libre intercambio de ideas	Comprensible y con libre intercambio de ideas	N/R	Total
ADMINISTRACIÓN	CICLO PROFE. NEGOCIOS INTERN	4	2	3	2	5	1									17
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	4	4	2	2	7	1							1	21	
	TECNOLOGÍA GESTIÓN COMERC	3	5	2	1	5	2								18	
	tecnica gestion comercial	1	2	1	1	5	0								10	
	TECNOLOGIA GESTIÓN FINANCI	4	9	6	3	22	2		1	1	1	2		1	52	
	TECNICO COMERCIO EXTERIOR	2	0	1	0	2	0								5	
	TECNOLOGIA EN COMERCIO EXT	4	7	4	2	7	0		1			1	1	1	28	
TOTAL		22	29	19	11	53	6	0	2	1	1	3	1	1	2	151
CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELL	6	5	3	2	8	2							0	26	
	L EDUCACIÓN PREESCOLAR	10	7	8	4	17	6								52	
	T. GERONTOLOGIA	5	1	3	3	13	1	1						0	27	
	T. DESARROLLO HUMANO	1	6	4	0	11	3		1						26	
	TECNICA HISTOCITOTECNOLOGIA	6	6	3	0	7	2			1					25	
	T. PROF TANATOPRAXIA	4	6	2	0	6	2								20	
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	4	7	2	1	10	1								25	
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDIC	4	2	7	1	8	1	1		1	1	1			27	
PROFESIONAL EN CRIMINALISTI	8	8	3	4	14	0								37		
TOTAL		48	48	35	15	94	18	2	1	2	1	1	0	0	265	
FACULTAD DE INGENIERIAS	T. AGROAMBIENTAL	4	7	5	6	6	2								30	
	PRODUCCIÓN AGRÍCOLA	1	2	0	1	0	0								4	
	TECNICA EN SISTEMAS	1	4			3	1		1						10	
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	5	3	3	4	11	3			2	1				32	
	INGENIERIA EN SOFTWARE	6	6	3	5	6	3								29	
	TECNOLOGIA EN ELECTRONICA					4									4	
TOTAL		17	22	11	16	30	9	0	1	2	1	0	0	0	109	

LA COMUNICACIÓN QUE SE PRESTA EN LA INSTITUCIÓN ES:

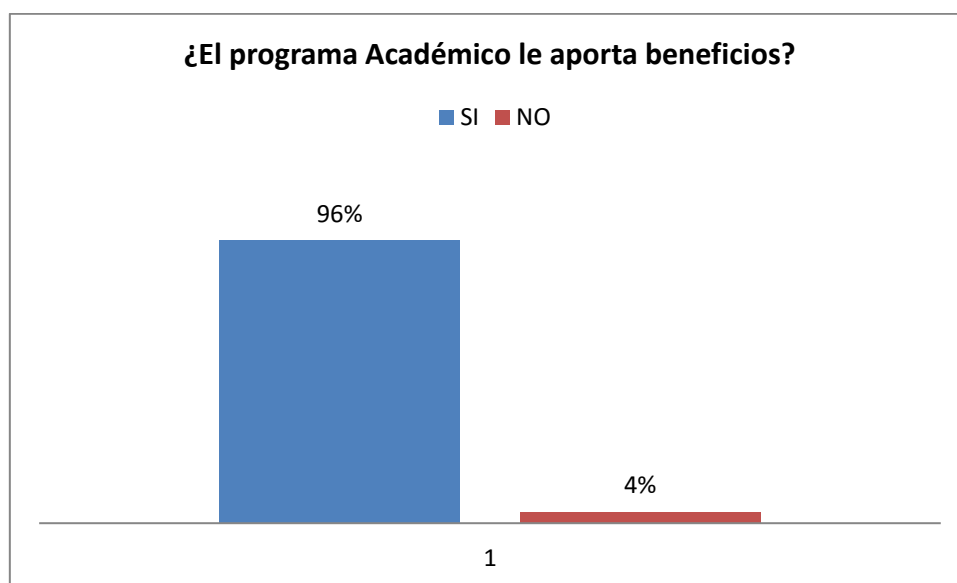
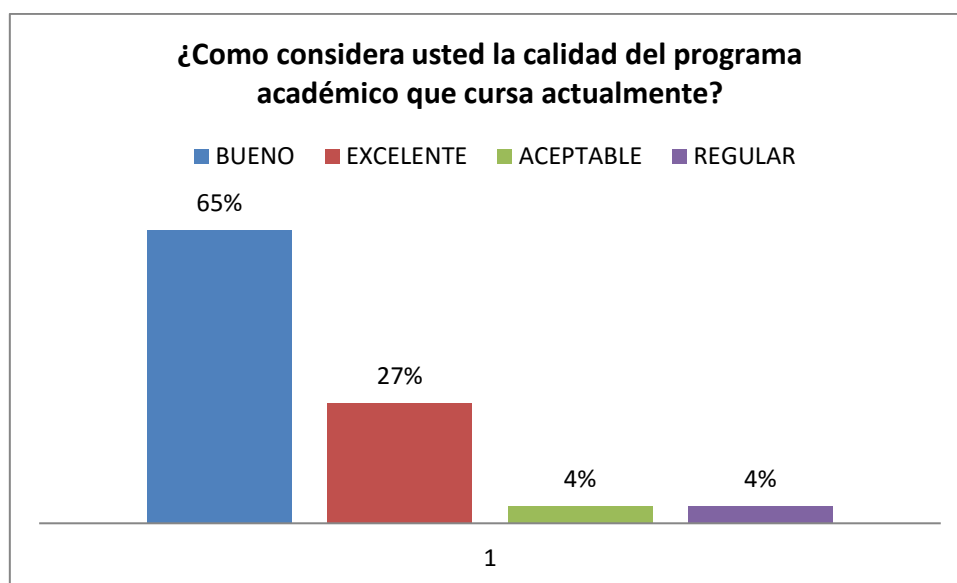


De 525 estudiantes encuetados el 34% considera que la comunicación que se presta en la institución es: compre, entendible, respetuoso, con libre cambio de ideas. El 19% considera que la comunicación es comprensible. El 17% entendible. El 12% respetuoso. El 8% con libre cambio de ideas. El 6% de los estudiantes consideran que ninguna de las anteriores.

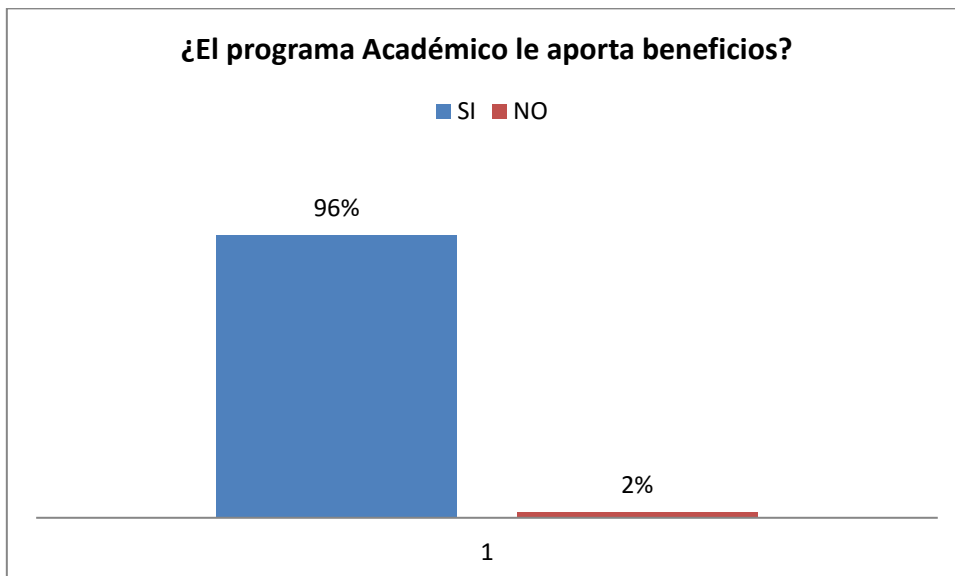
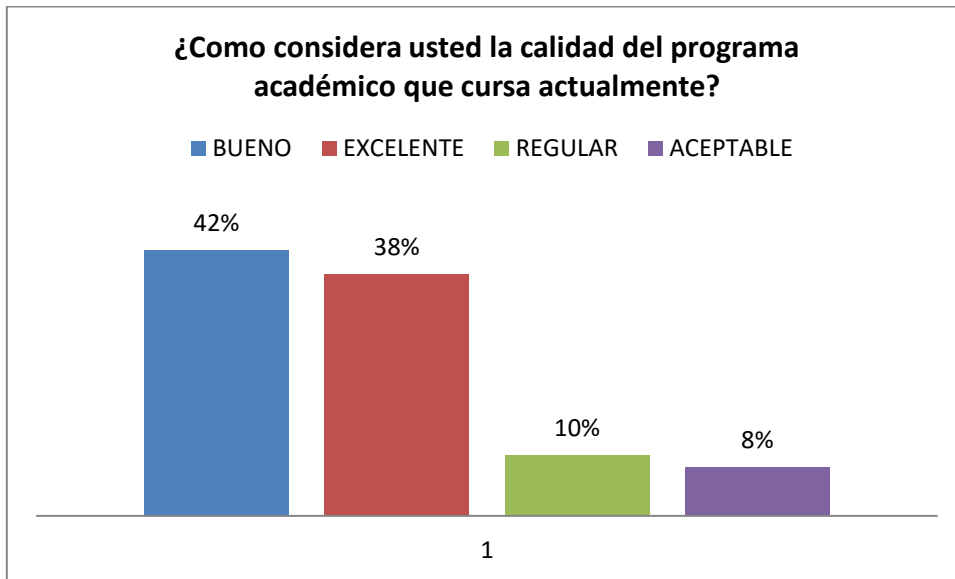
RESULTADO DE ENCUESTA POR FACULTAD Y PROGRAMA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA SALUD

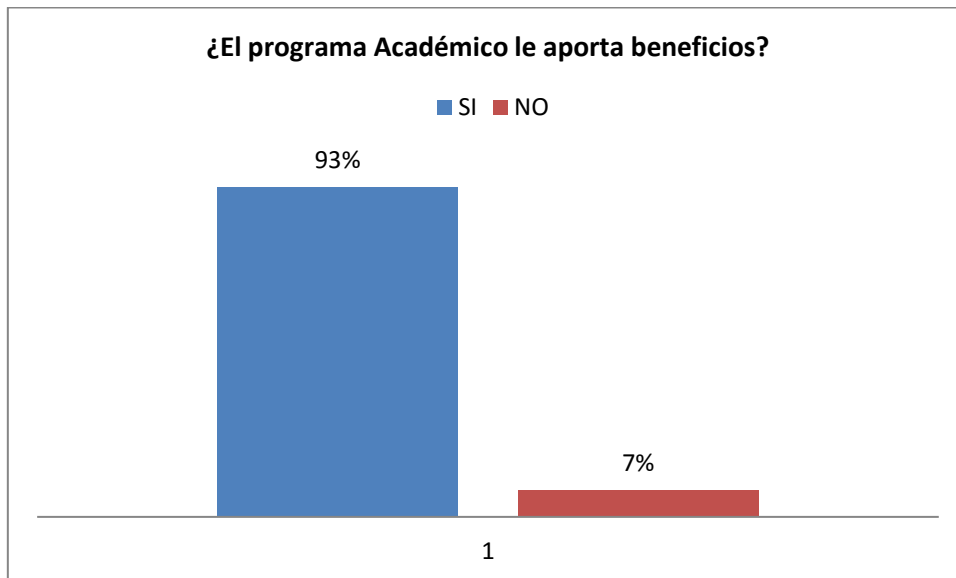
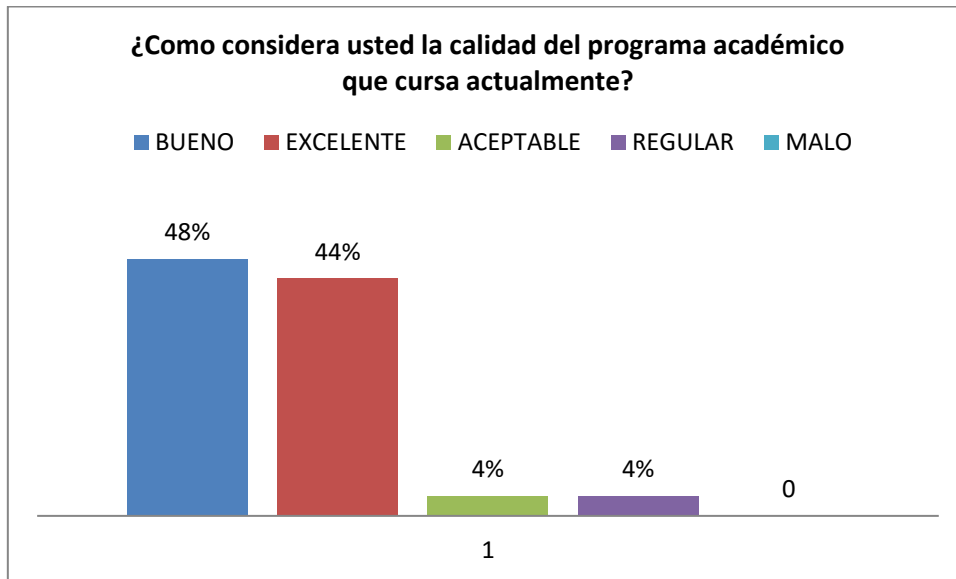
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA



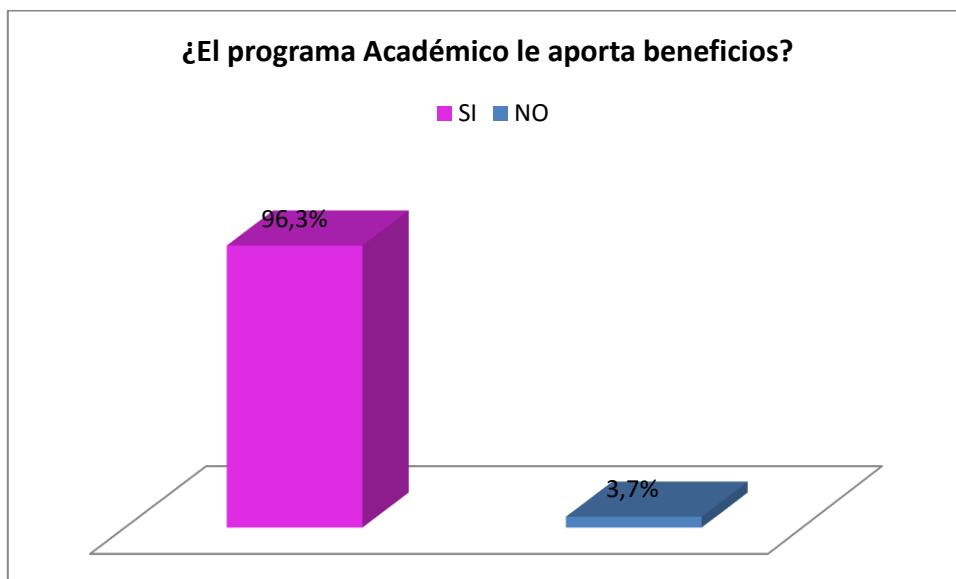
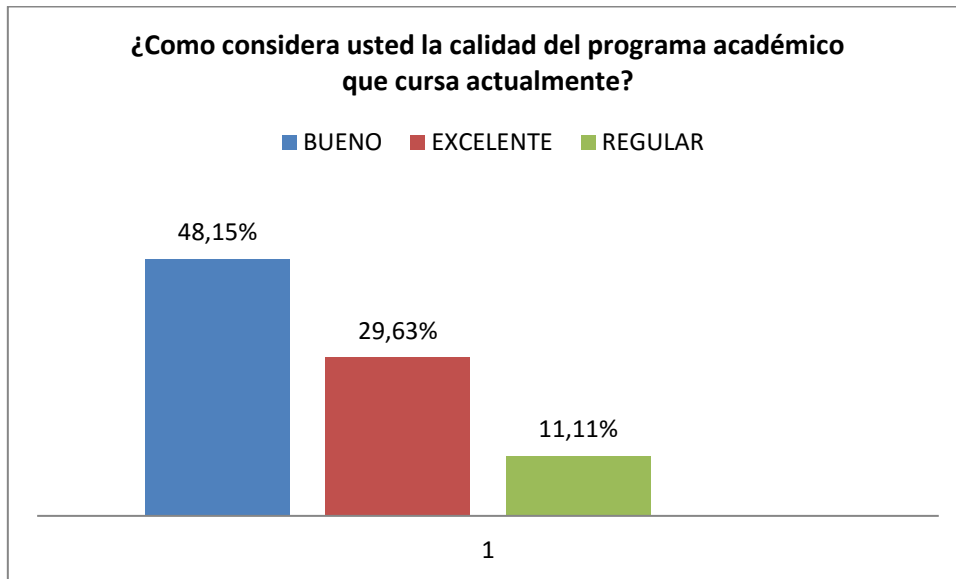
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR



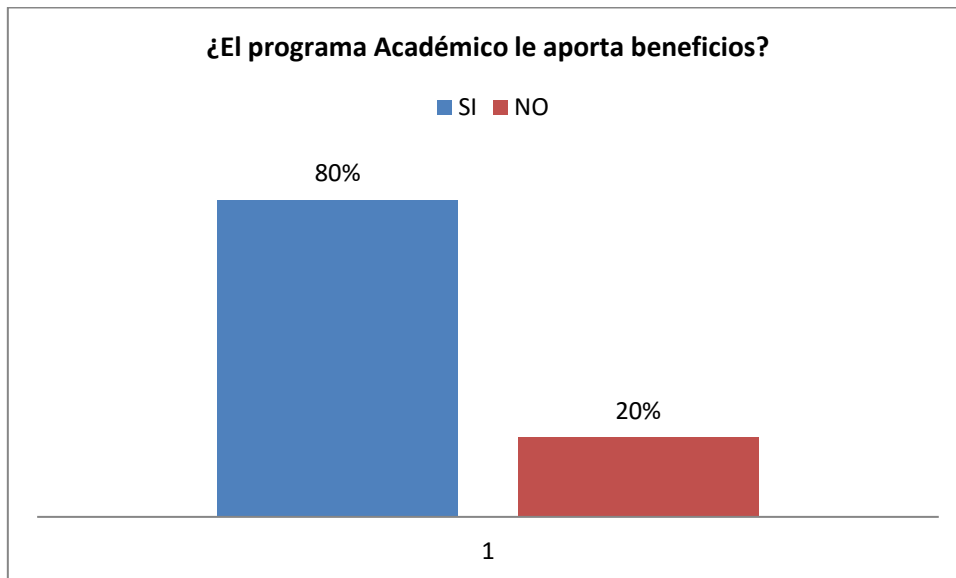
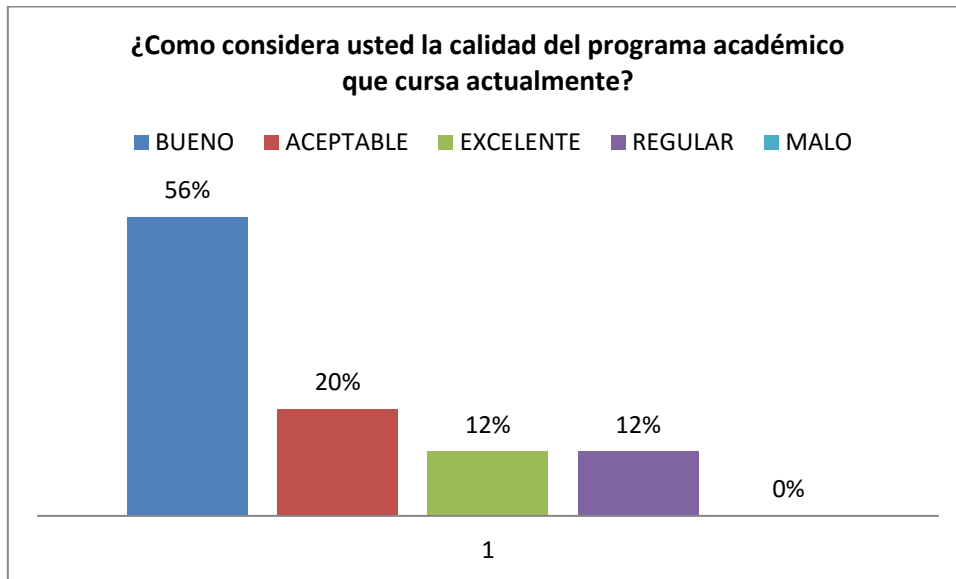
TECNOLOGIA EN GERONTOLOGIA



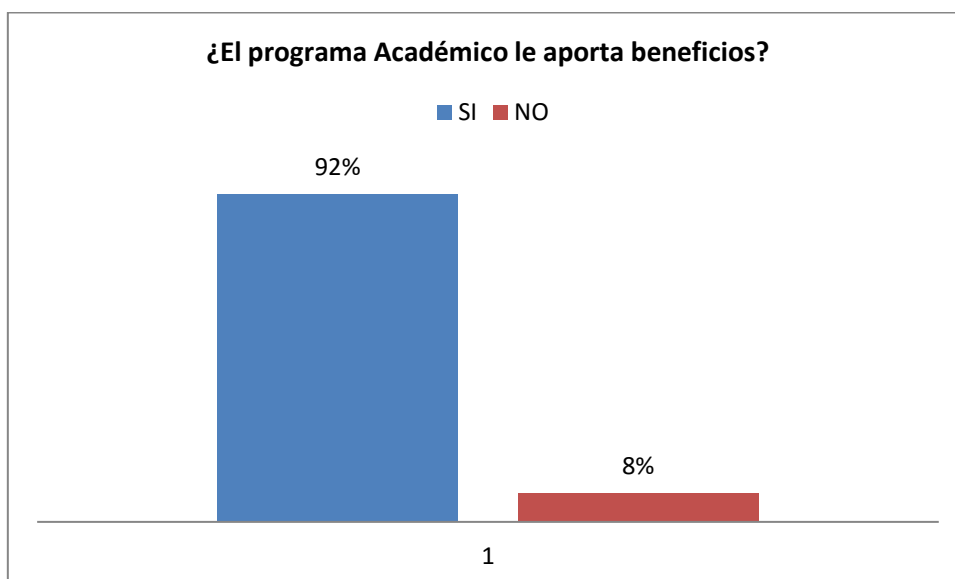
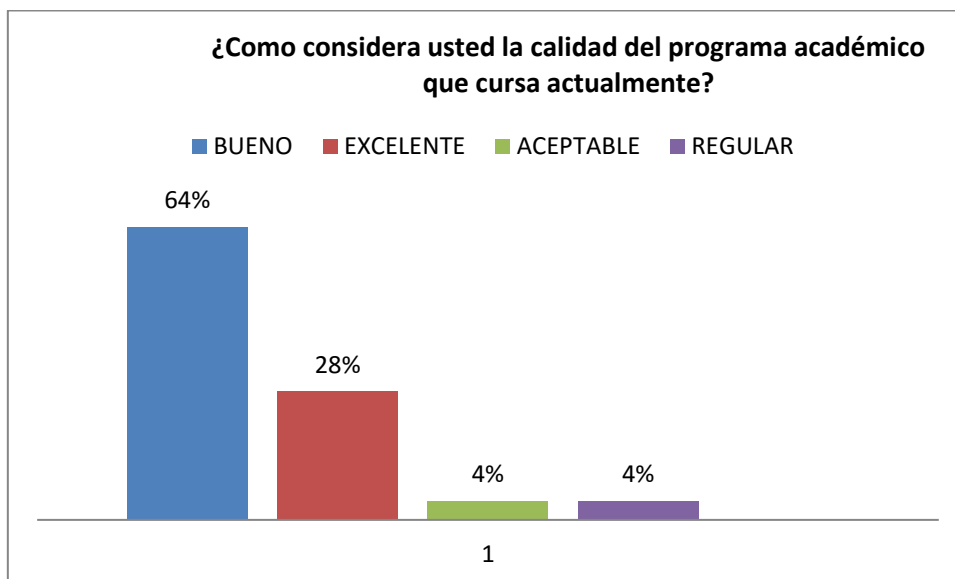
TECNOLOGÍA EN PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO



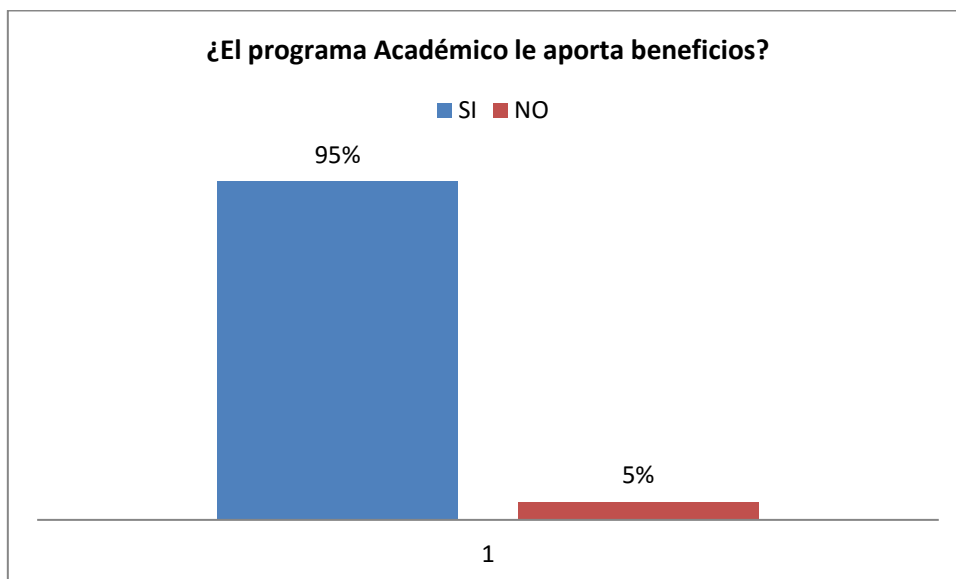
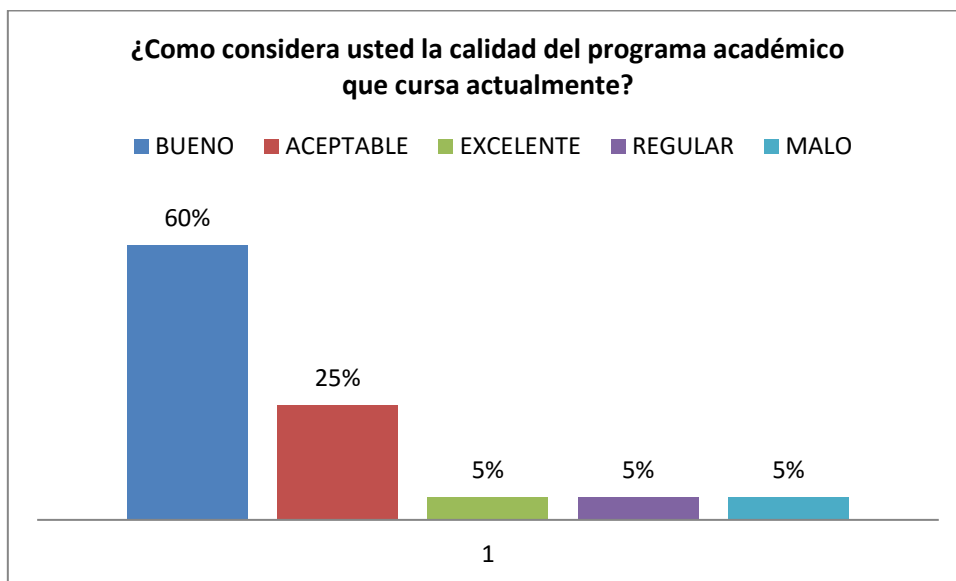
TÉCNICA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA



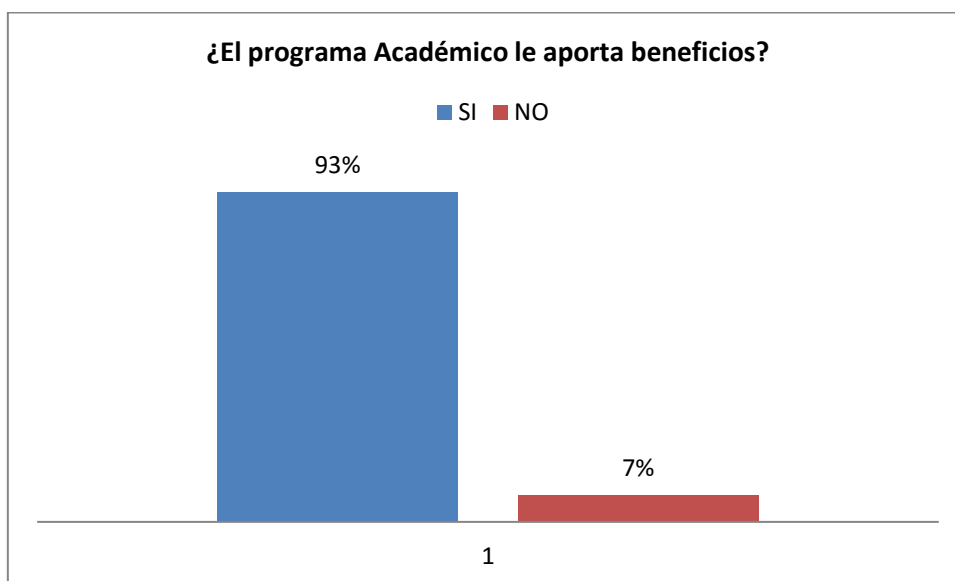
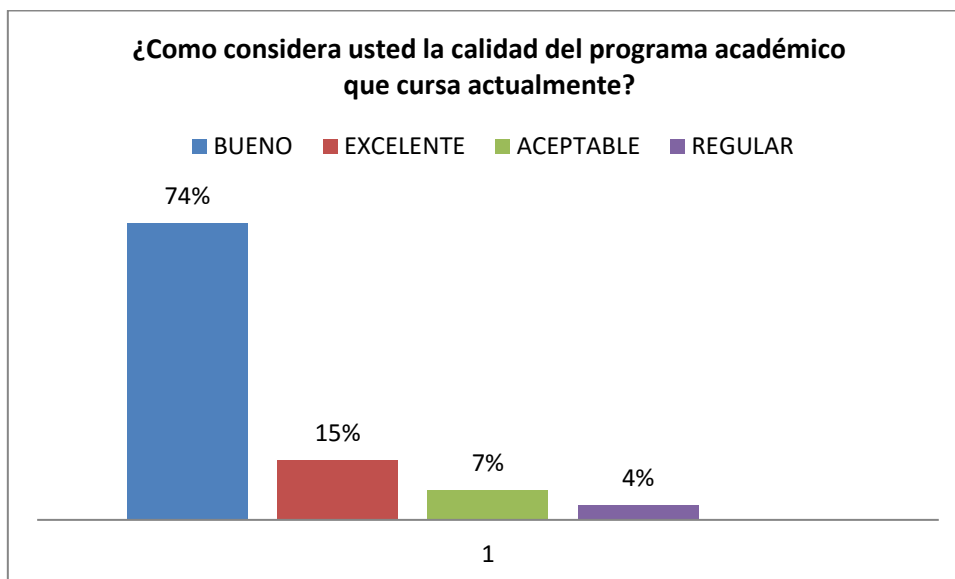
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA



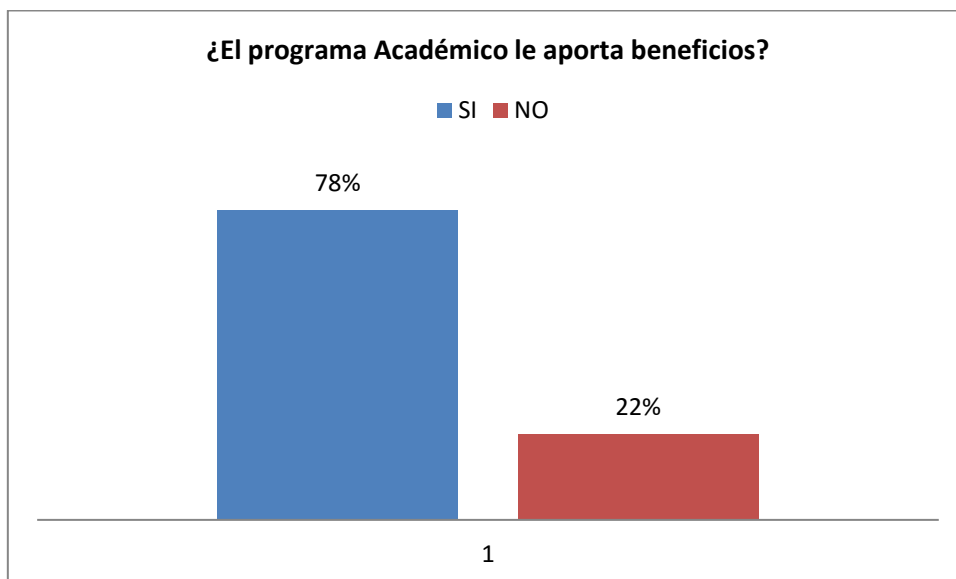
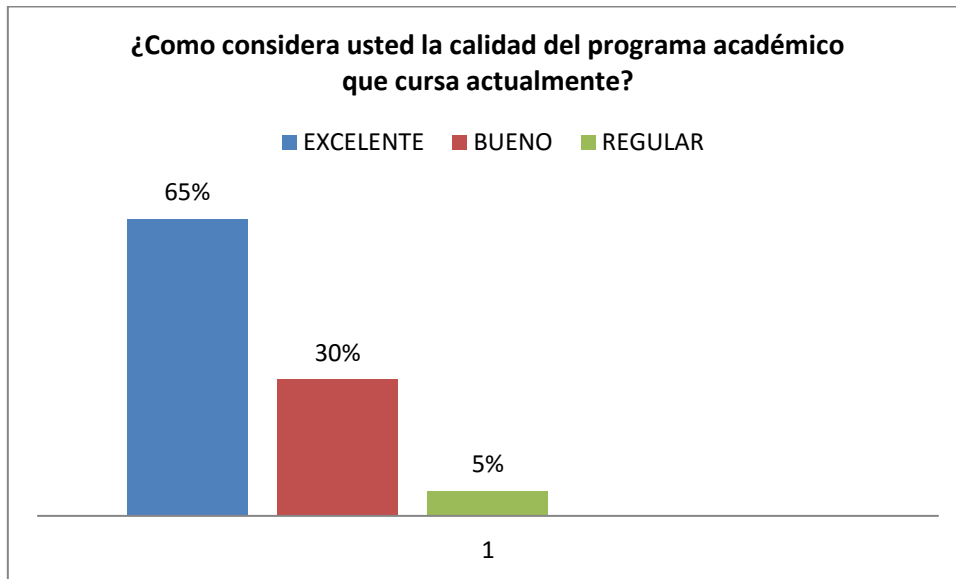
TÉCNICO EN TANATROPAXIA



TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL

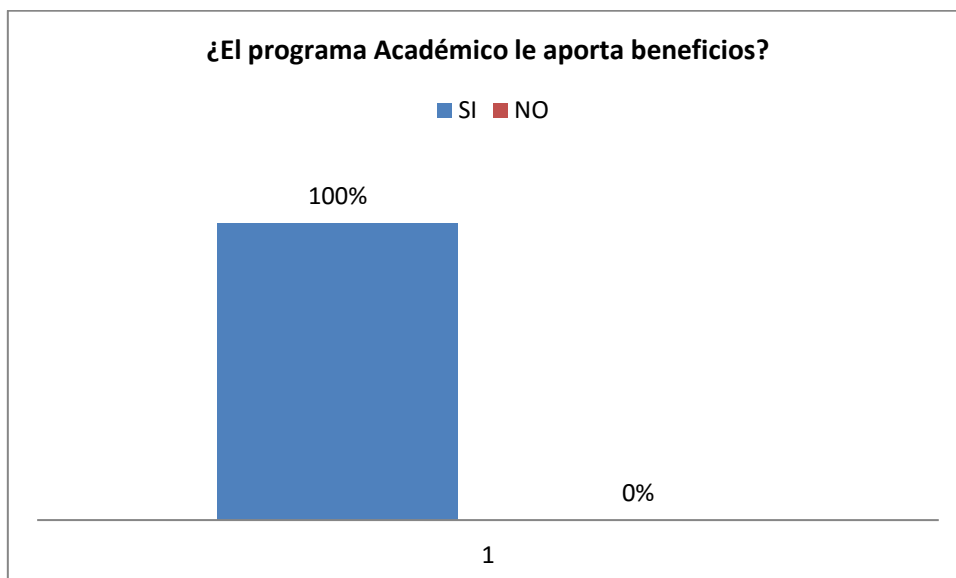
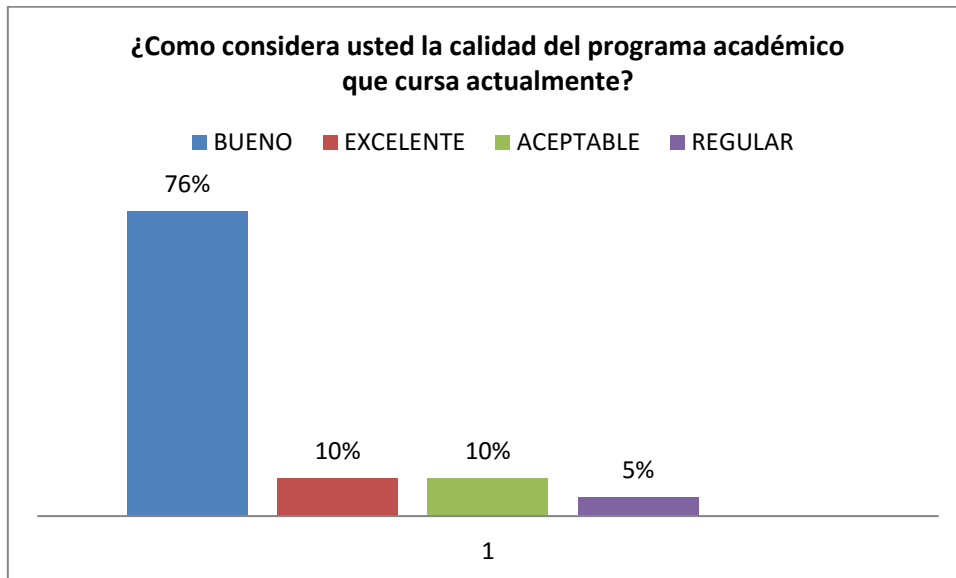


PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA

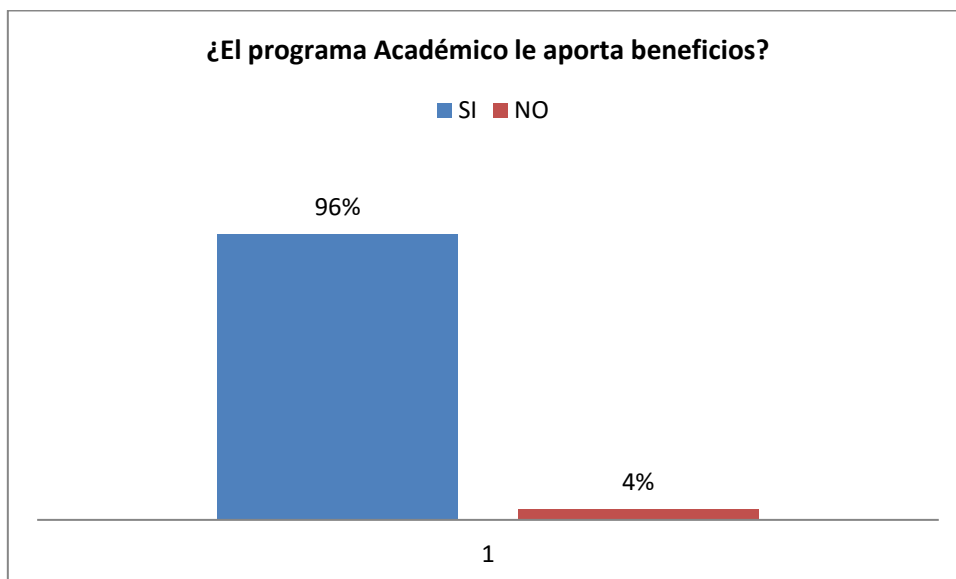
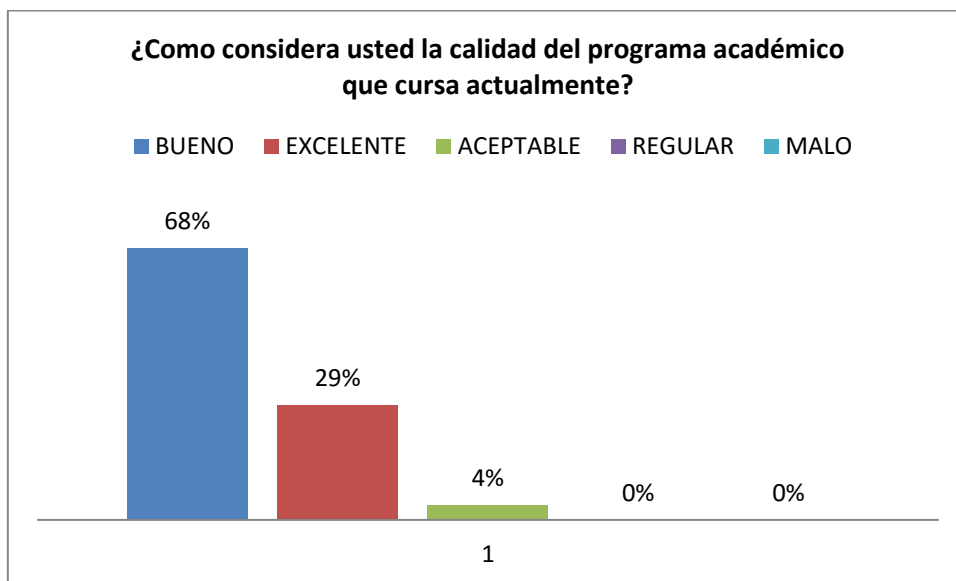


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

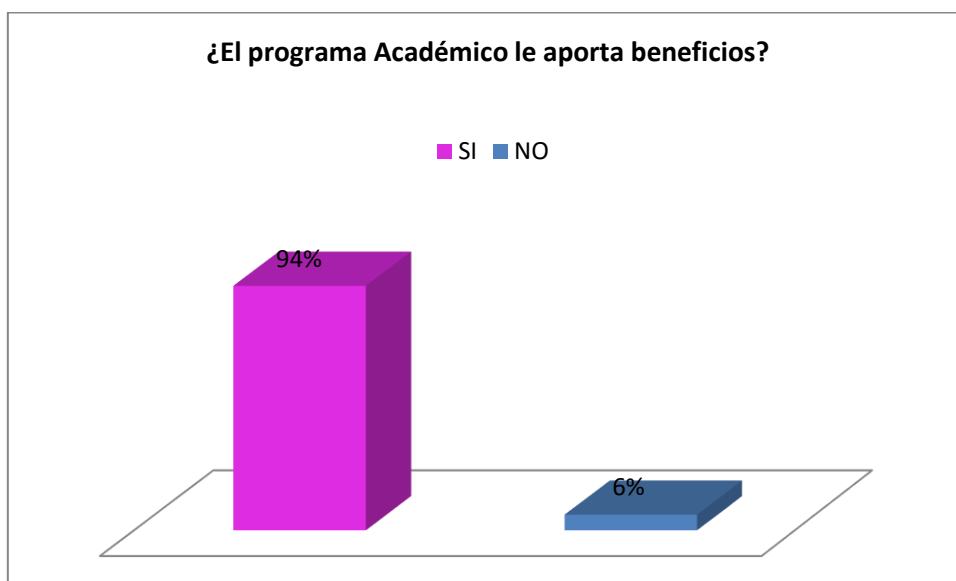
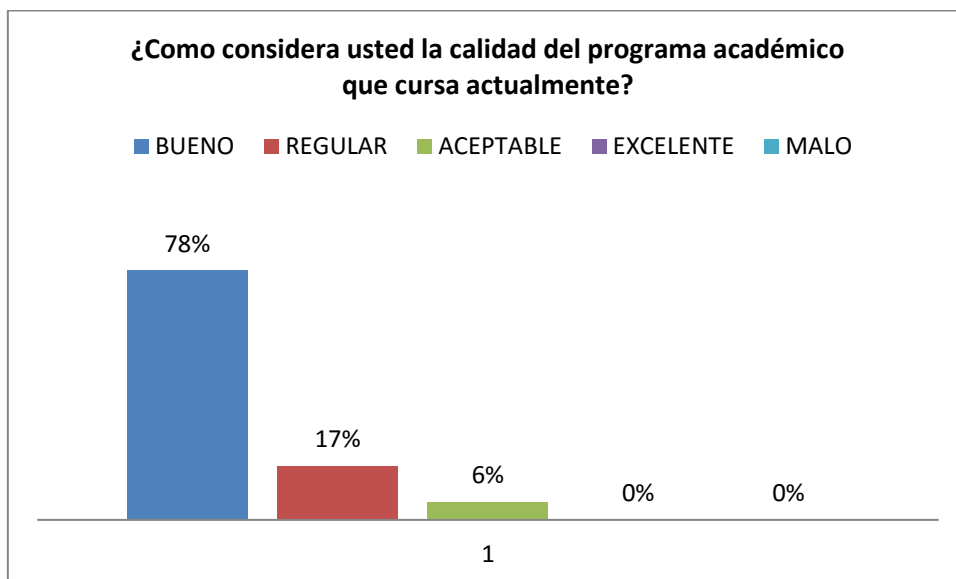
CICLO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



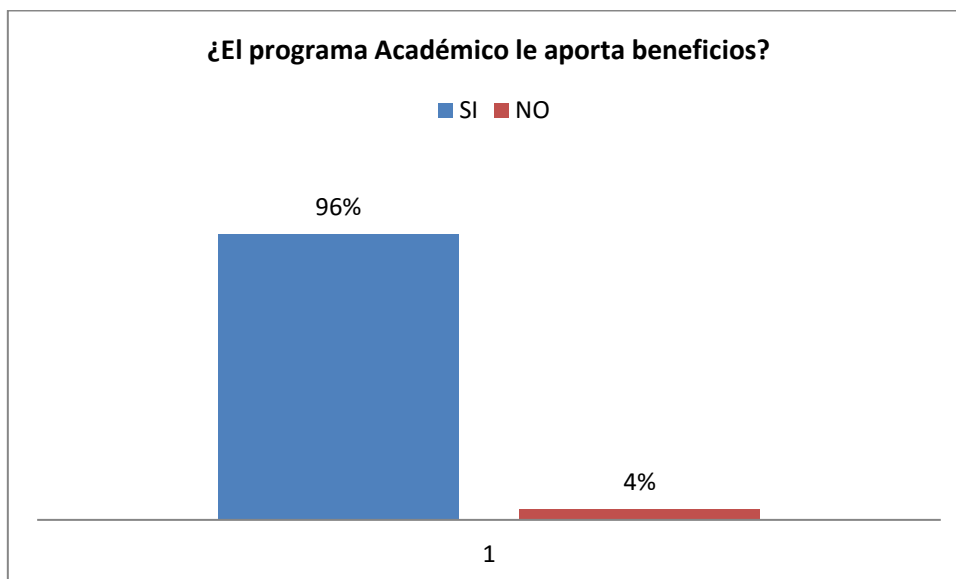
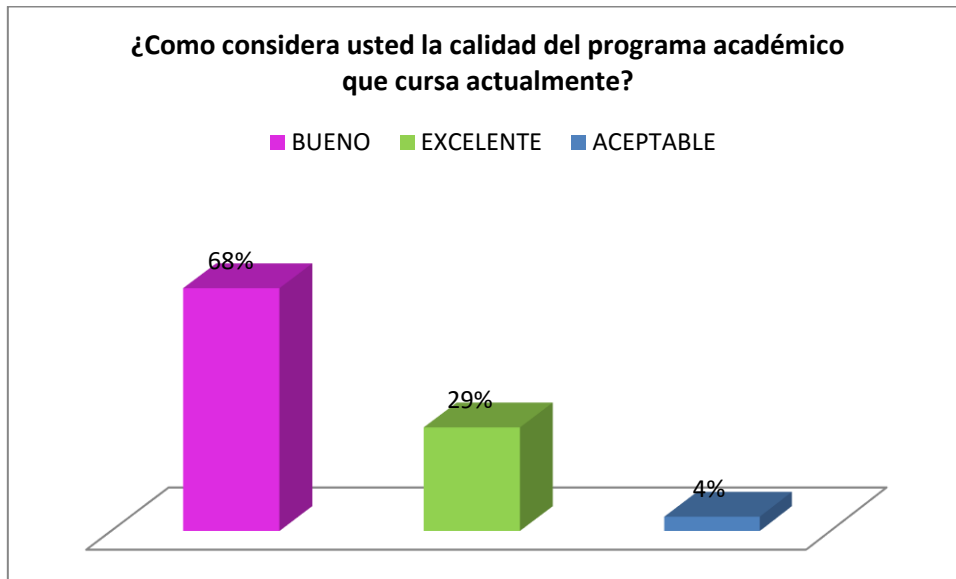
TECNICA EN GESTIÓN COMERCIAL



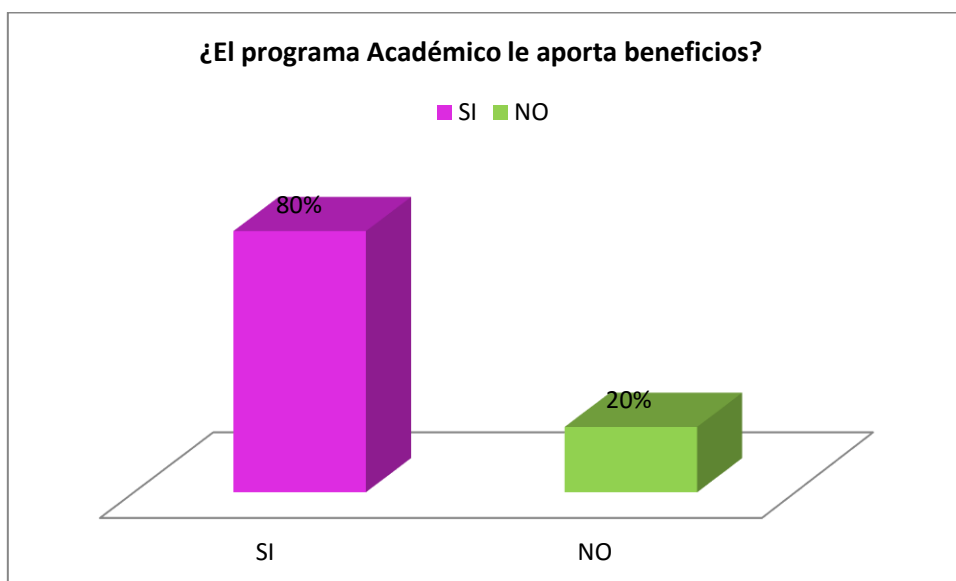
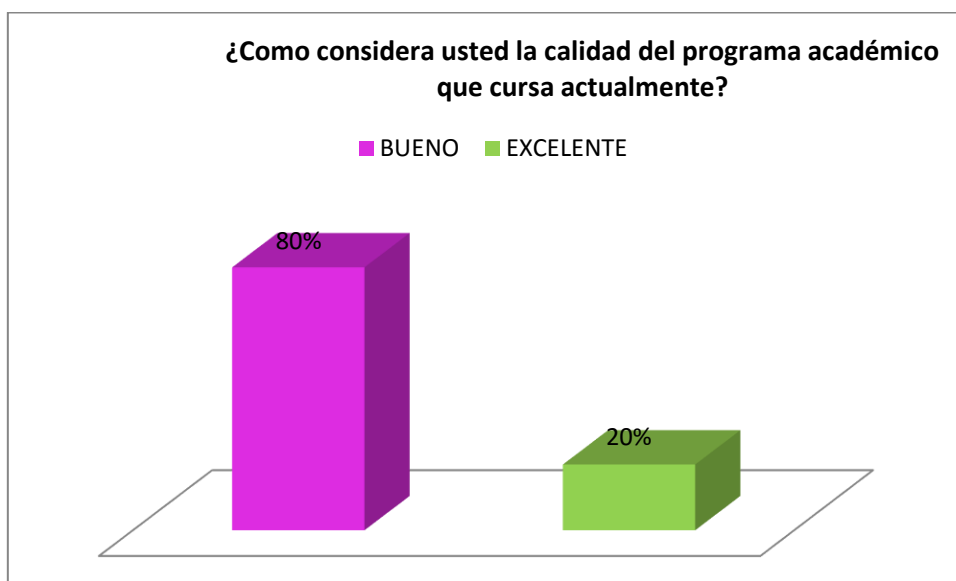
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL



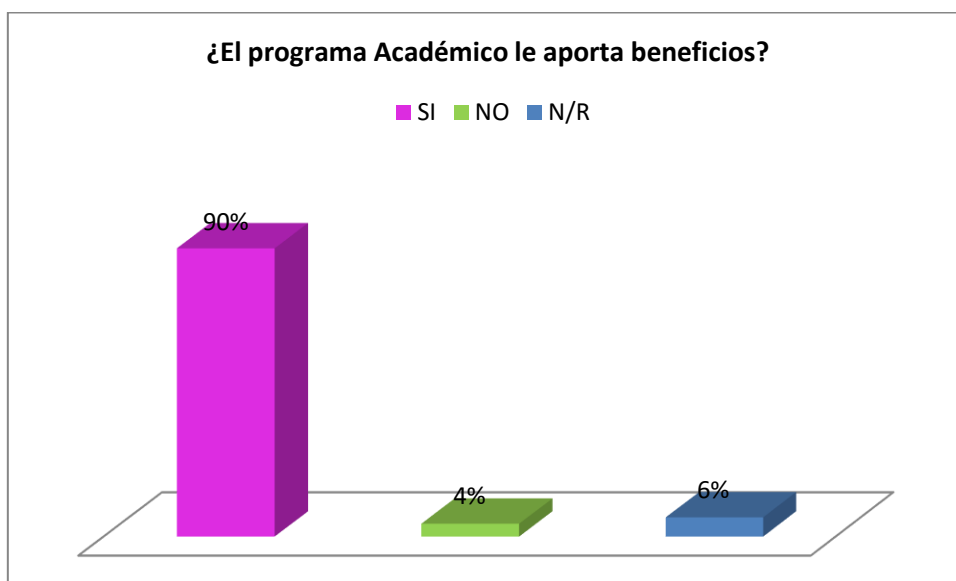
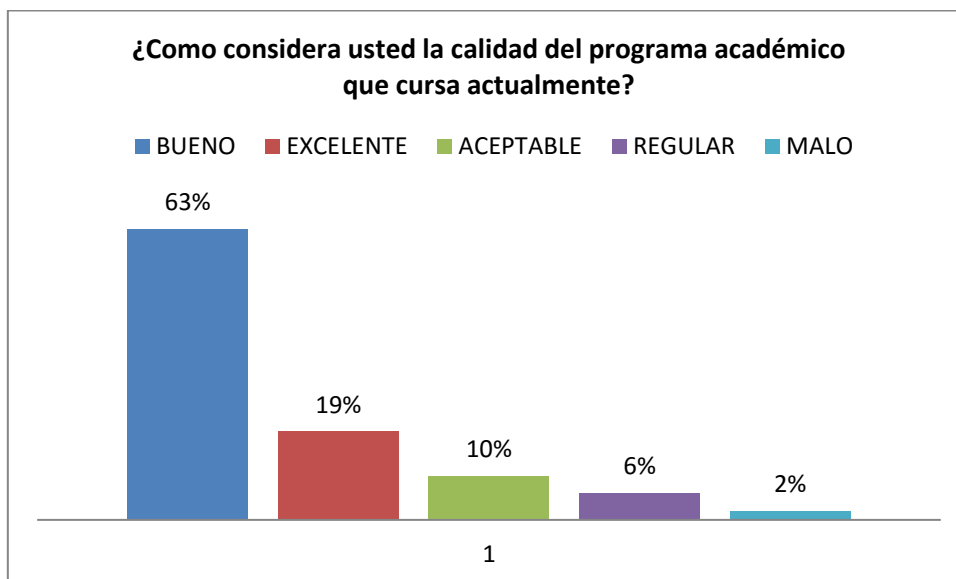
TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR



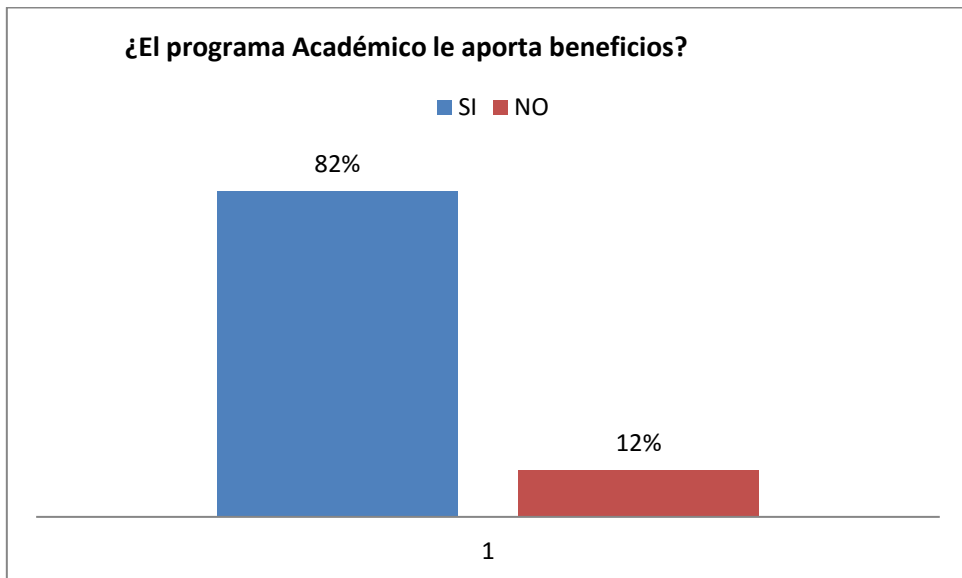
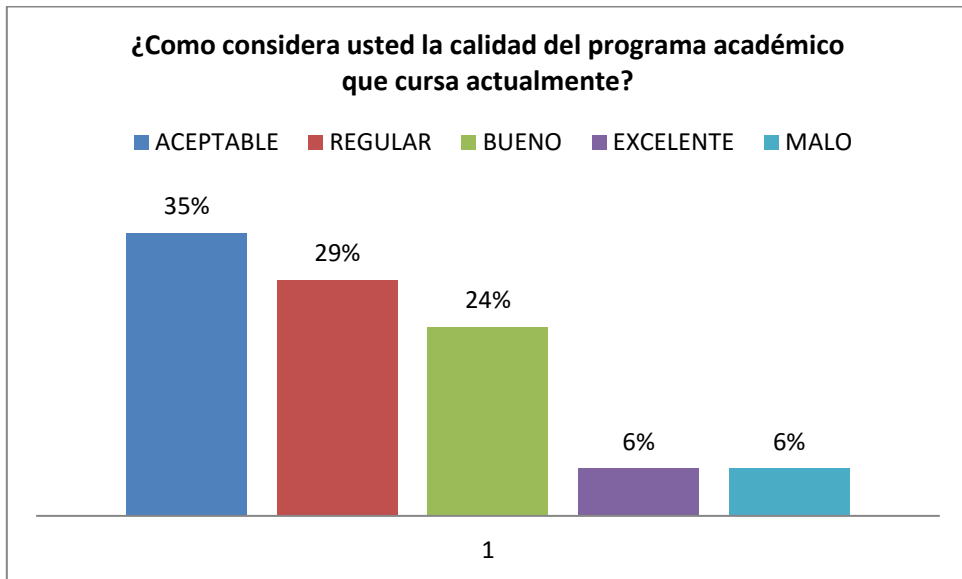
TECNICA EN COMERCIO EXTERIOR



TECNOLOGÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

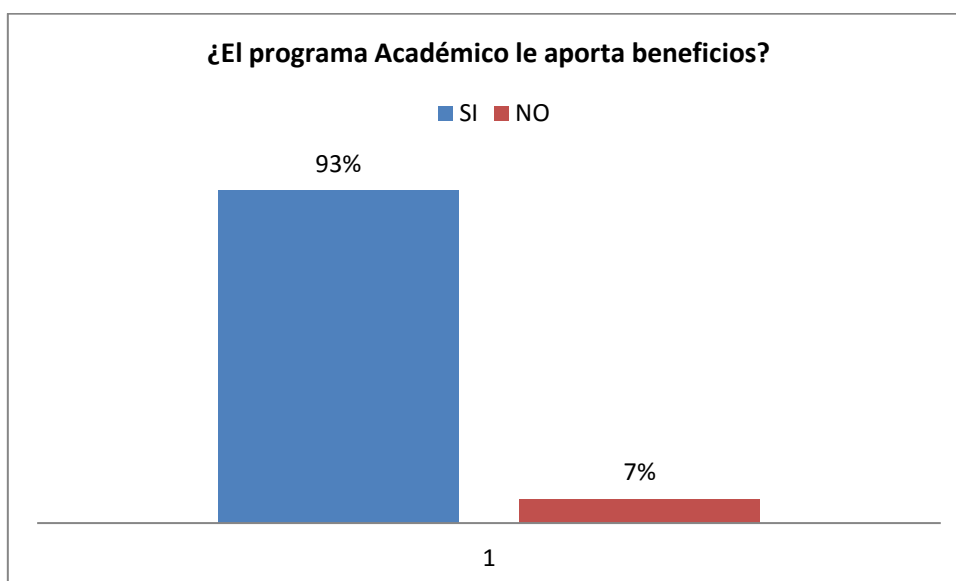
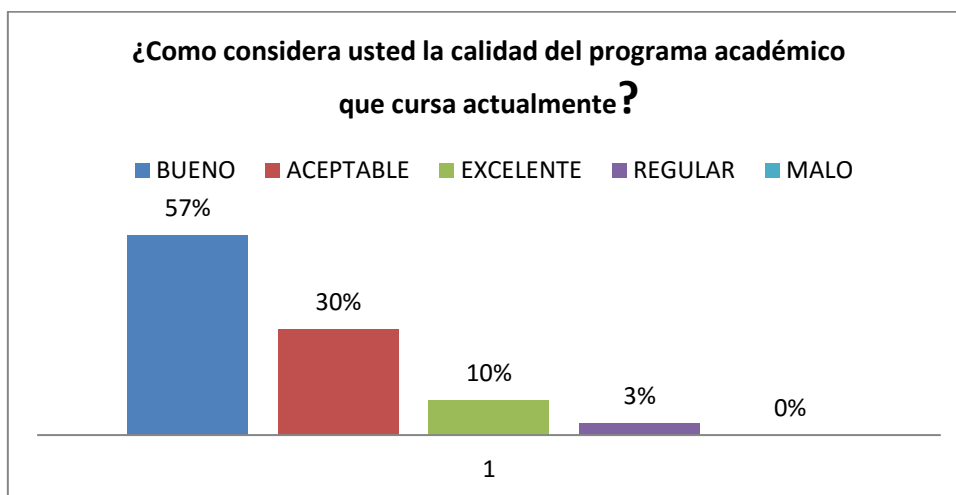


NEGOCIOS INTERNACIONALES

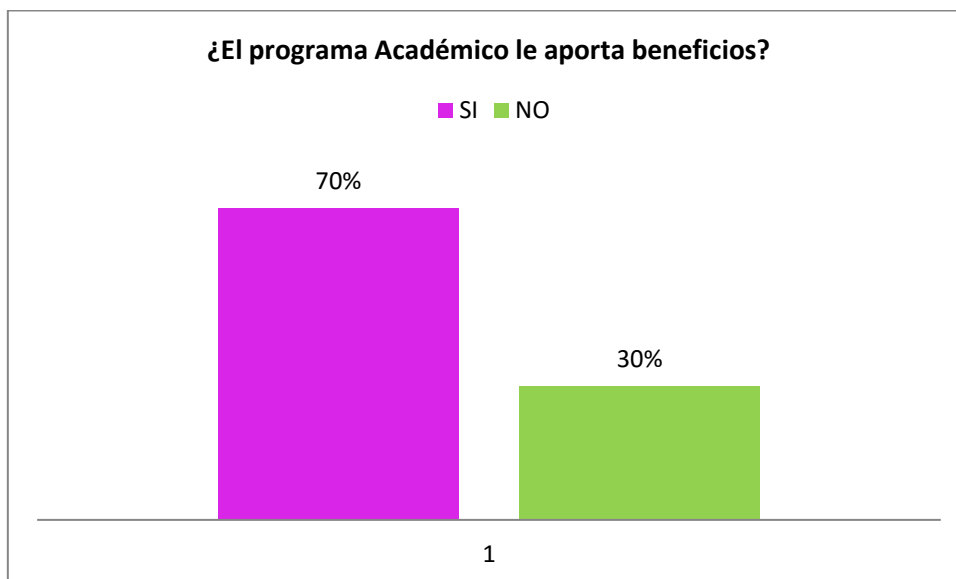
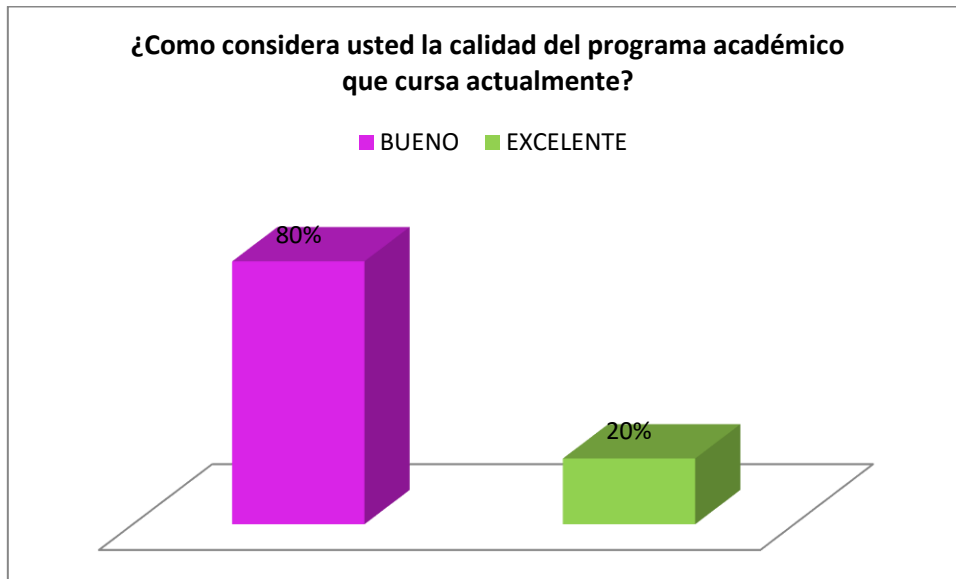


FACULTAD DE INGENIERIAS

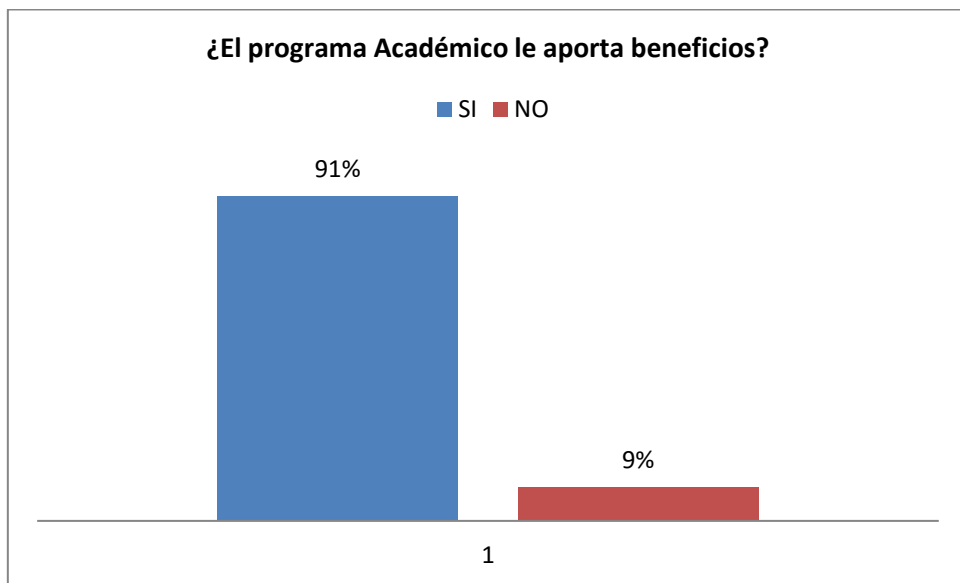
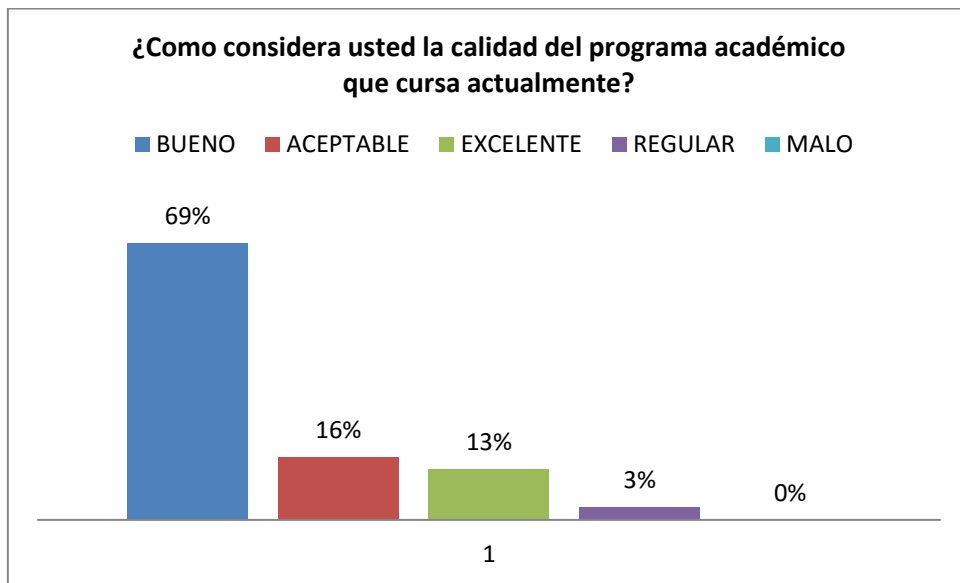
TECNOLOGÍA EN AGROAMBIENTAL



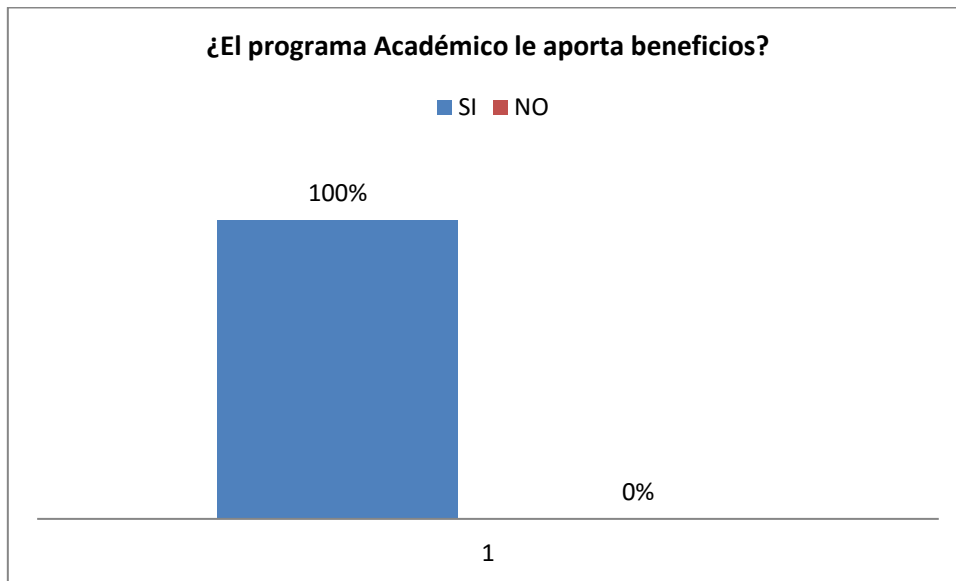
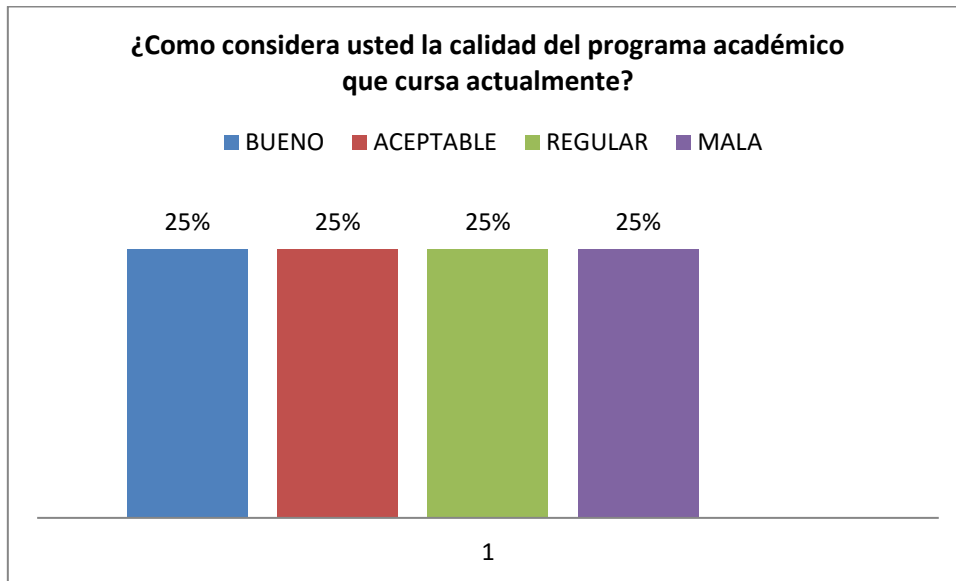
TÉCNICO EN SISTEMAS



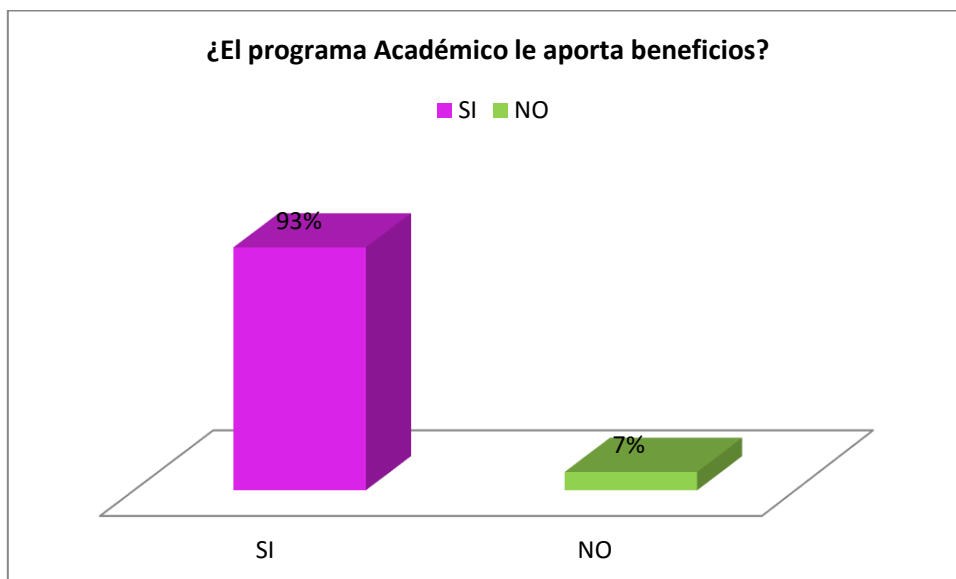
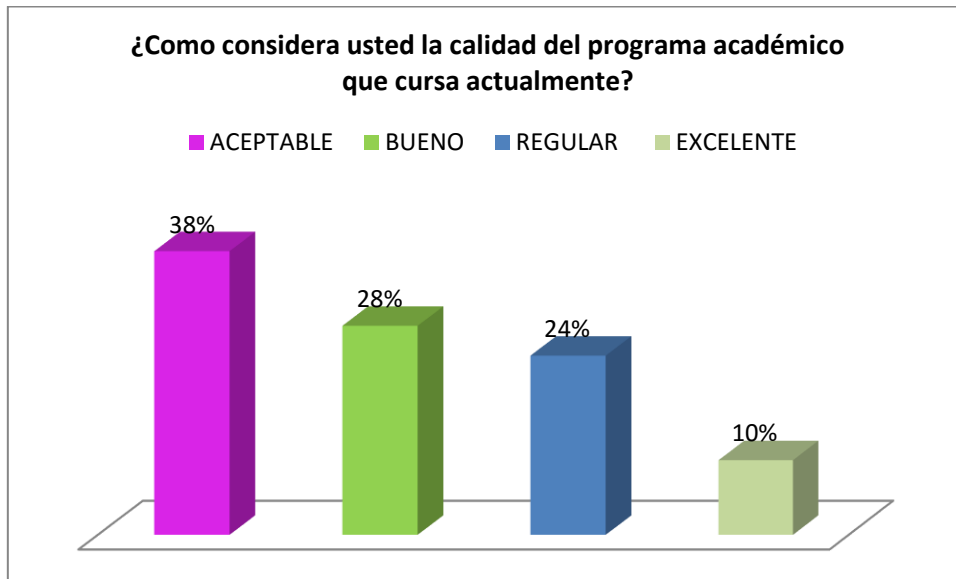
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS



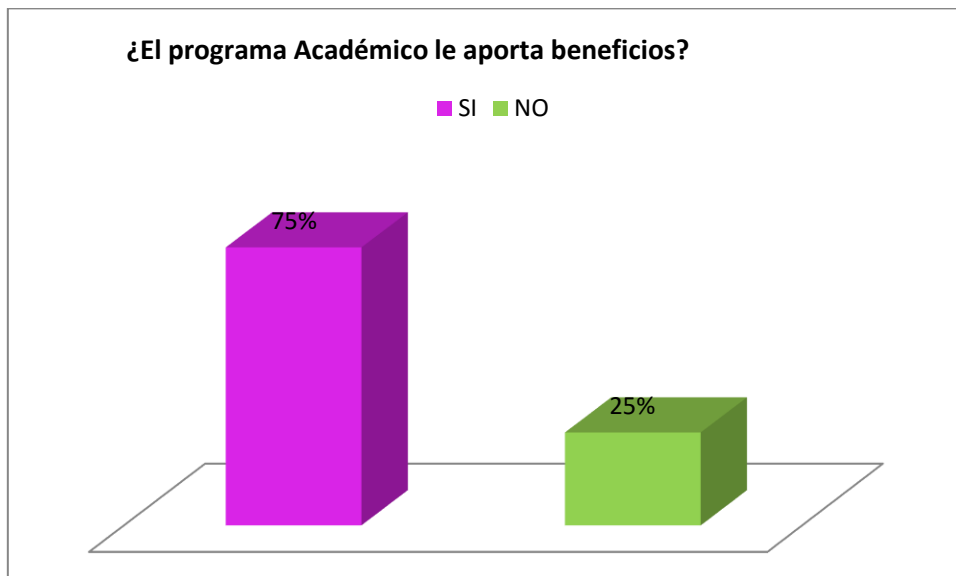
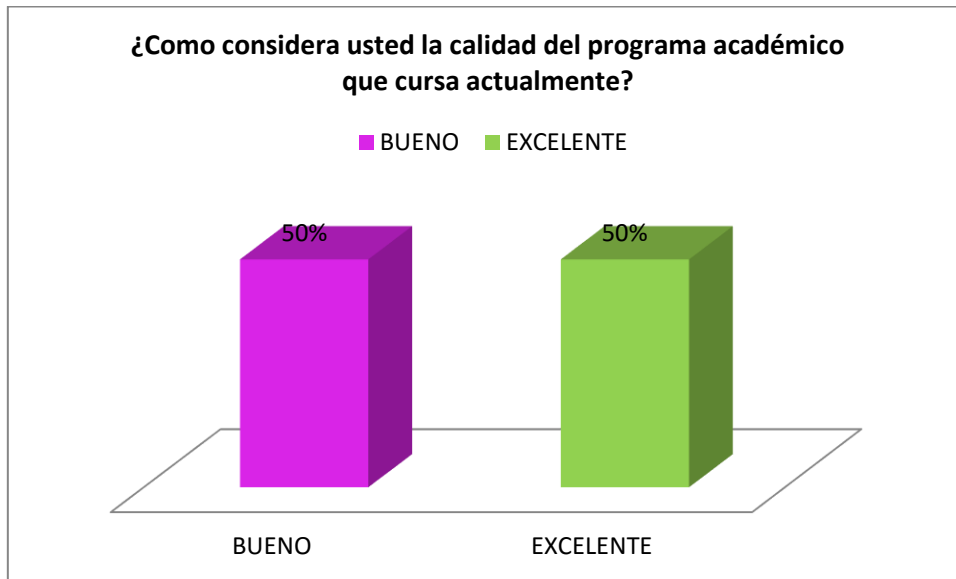
TÉCNICA EN ELECTRONICA



INGENIERIA EN SOFTWARE



PRODUCCIÓN AGRÍCOLA



COMENTARIOS GENERALES

- Volver hacer Facultad de Educación.
- Tener más en cuenta en todos los eventos al programa de Gerontología.
- Respetar el cronograma ya establecido y si va a ver un cambio, comunicarlo oportunamente y claramente.
- La extensión del calendario académico lo considero una decisión inoportuna
- No hay personal disponible para atender los estudiantes de la noche.
- Más información cuando los docentes no puedan dar clase.
- Tomar las acciones correspondientes frente al resultado de las evaluaciones de los docentes.
- Mejorar la comunicación con los estudiantes nuevos.
- Mejorar la atención a los estudiantes y líneas telefónicas.
- Mejorar la comunicación interna para garantizar la consistencia de la información evitando contradicciones o suministrar información errada a los estudiantes.
- Mejorar la comunicación y ser más claro a la hora de orientarnos en el proceso de prácticas.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO

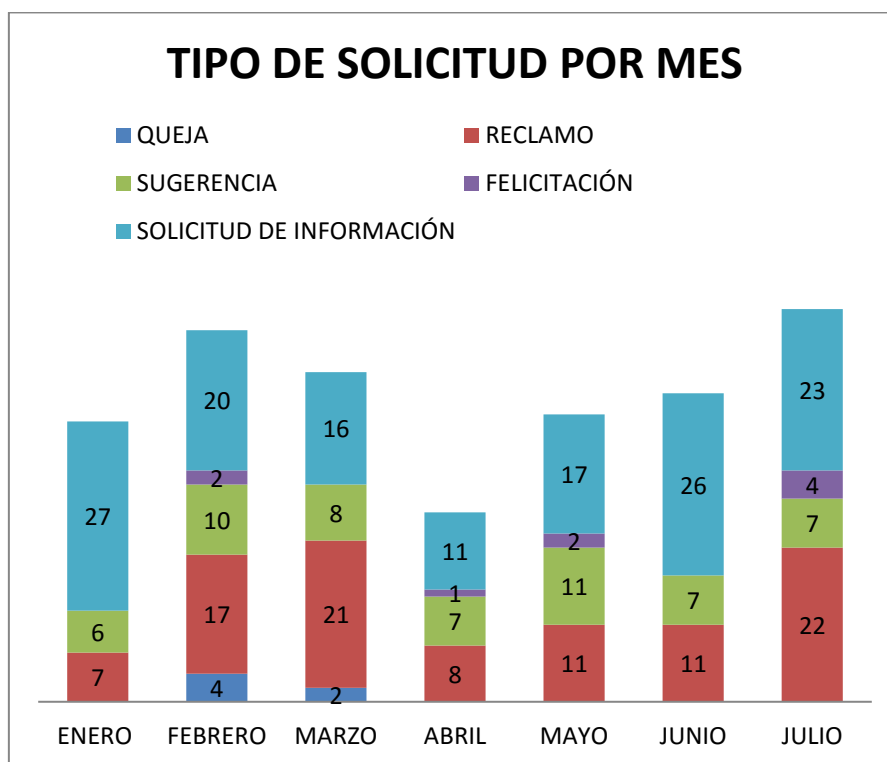
Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles tramite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio.

El proceso de Atención al Cliente ha venido mejorando de una manera satisfactoria, hay más compromiso por parte de las diferentes áreas involucradas. A continuación se presentara un informe semestral de las Q,R,S Y F.

Es indispensable resaltar la importancia de incorporar en los procesos de la institución la orientación al usuario, de modo que su experiencia con el TdeA sea lo más satisfactorio posible.

RESUMEN DE LAS Q,R,S y F

A continuación se presenta un informe de las quejas, reclamo, sugerencias y felicitaciones presentadas hasta el mes de Julio.

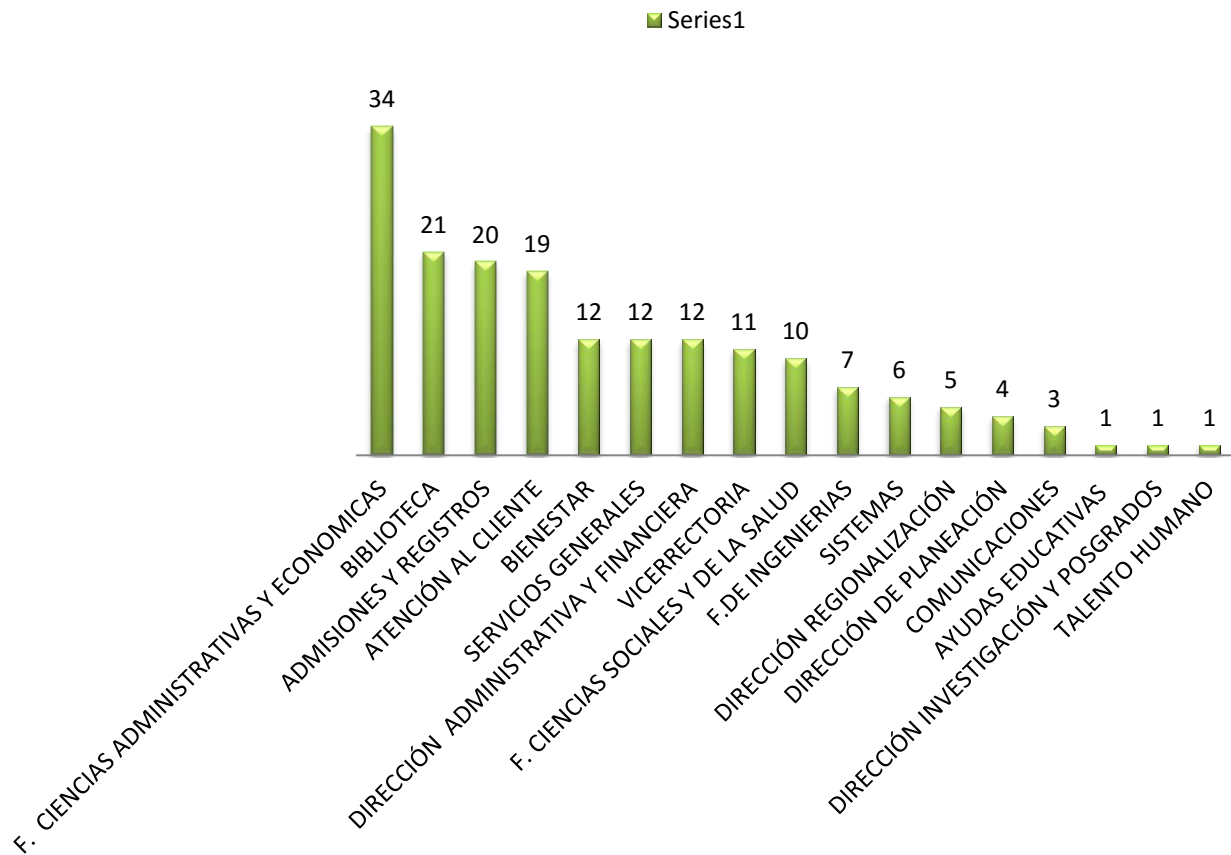


Como se evidencia en la grafica el mayor número de reclamos recibidos es para el mes de Julio con un número 22, seguido del mes de Marzo con un total de 21. Las causas más frecuentes por las cuales se registra un mayor número de reclamo son:

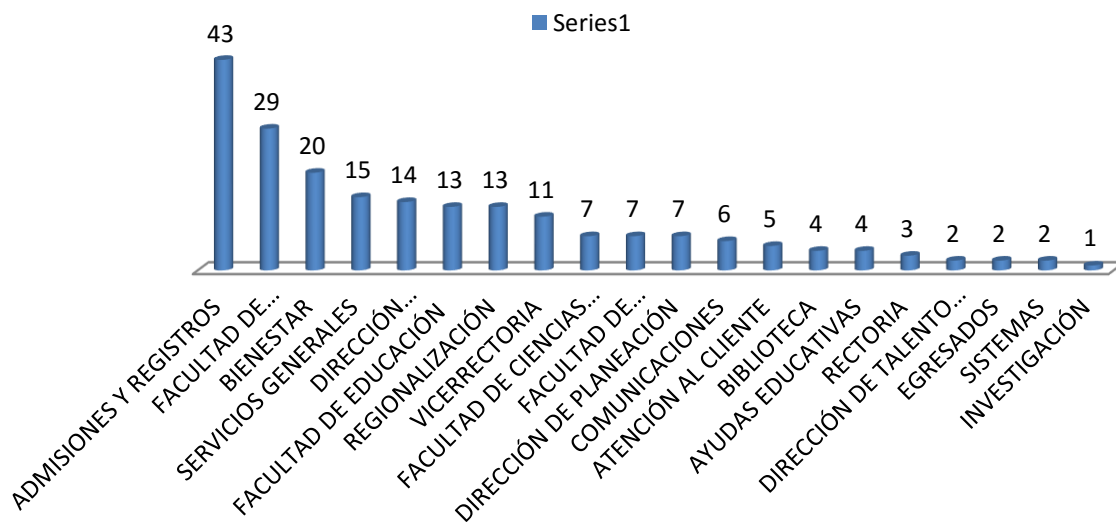
Marzo: Inconformidad académica por parte de algunos docentes. Fallas con la pagina (academi web). Mal uso de los computadores en biblioteca. Bloqueo de las redes sociales.

Julio: Entrega de certificados de estudio. Dificultad con las líneas telefónicas. Demora en la entrega de horarios e inconformidad con los mismos. Disponibilidad de cupos para algunas asignaturas. Inasistencia de algunos docentes el primer día de clase.

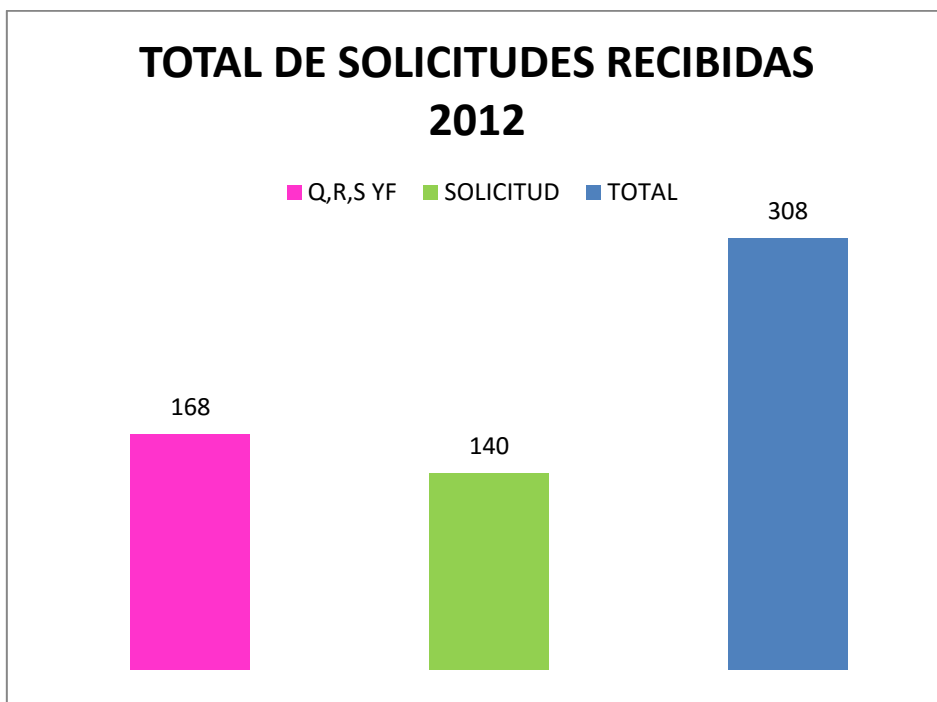
Nº Q,R,S y F RECIBIDAS POR DEPENDENCIA 2012



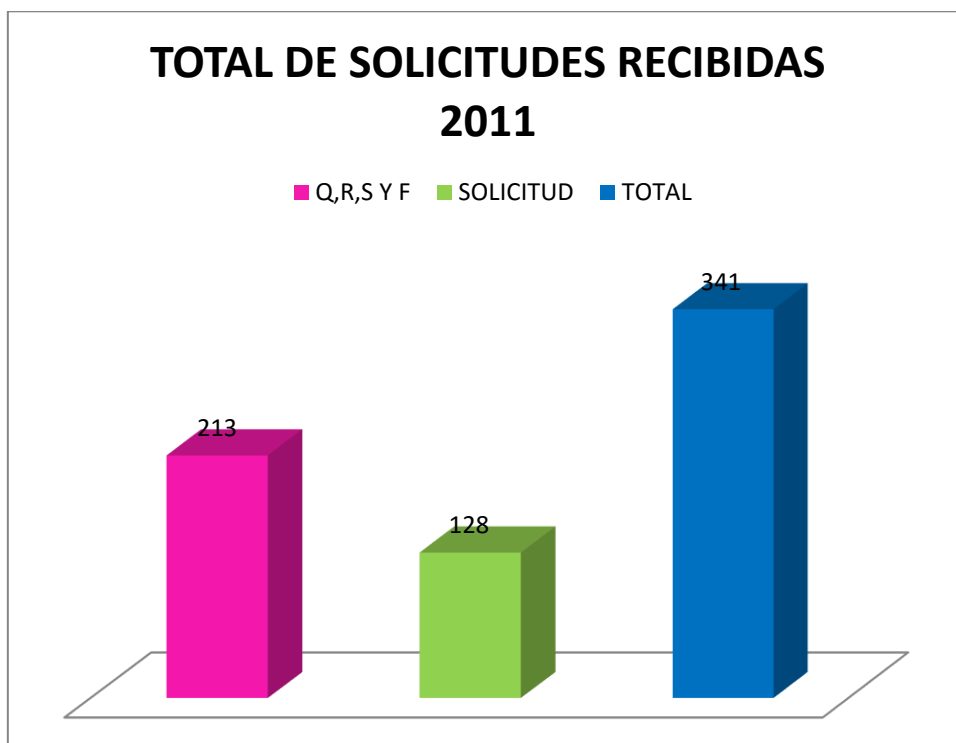
Nº Q,R,S y F RECIBIDAS POR DEPENDENCIA 2011



En el siguiente grafico se observa el total de quejas, reclamos, sugerencias, solicitud información y felicitaciones recibidas hasta el mes de Julio.

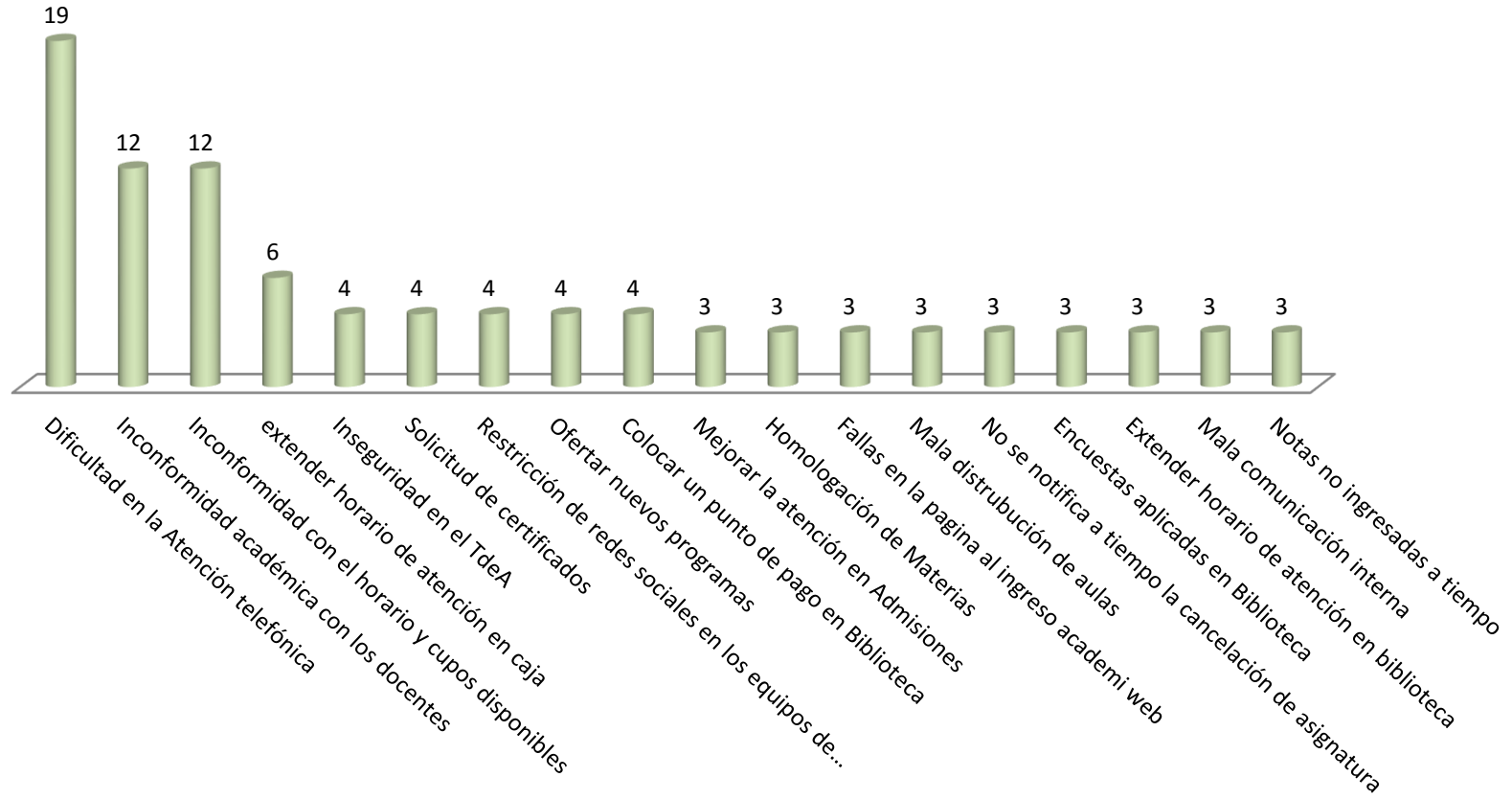


En la siguiente grafica se da a conocer el informe anual del año 2011. Comparado con el año 2012 se puede evidenciar que hasta la fecha del mes de Julio el consolidado registra una tendencia de manera ascendente. Esto nos muestra que el proceso de Atención al cliente se ha dado a conocer más a la comunidad estudiantil y otros como un medio para canalizar sus inquietudes.

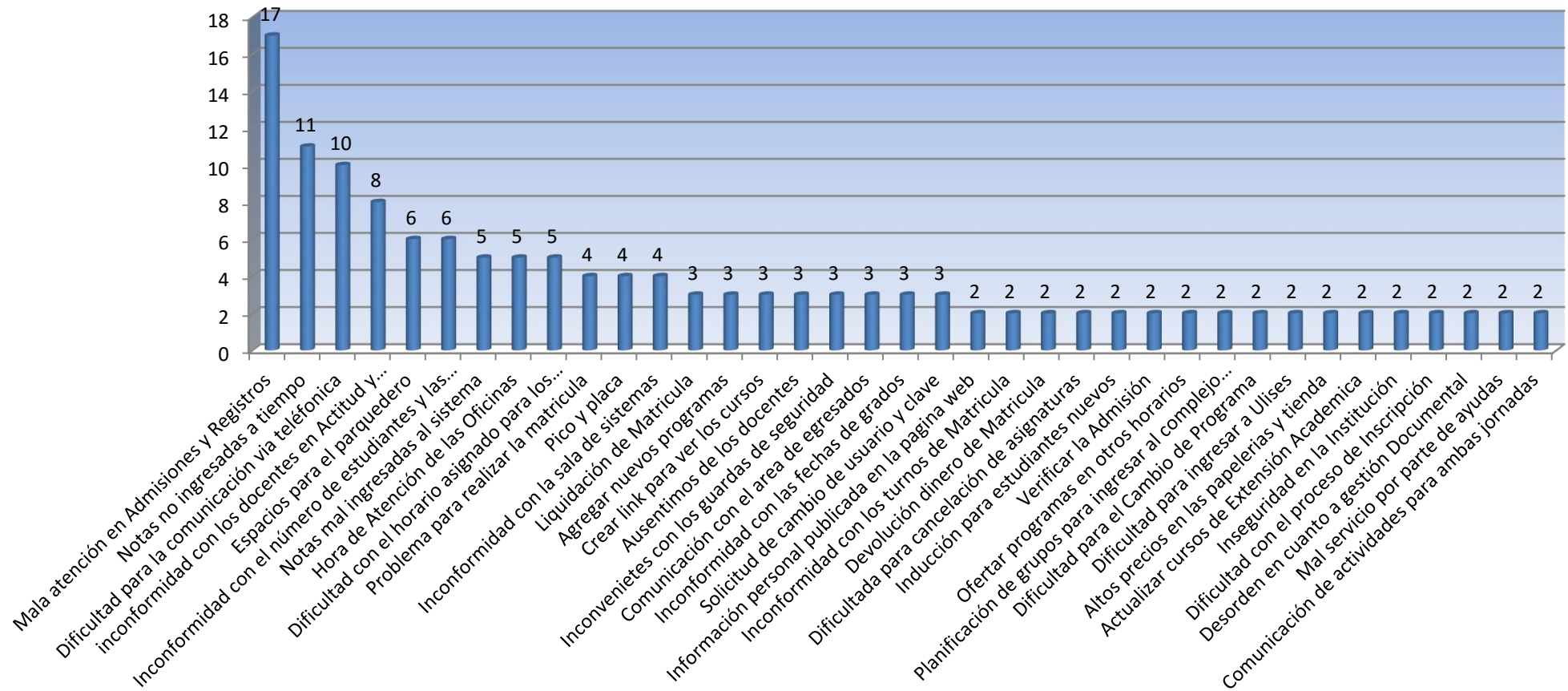


CAUSAS MAS FRECUENTES DE LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS 2012

■ N° DE VECES



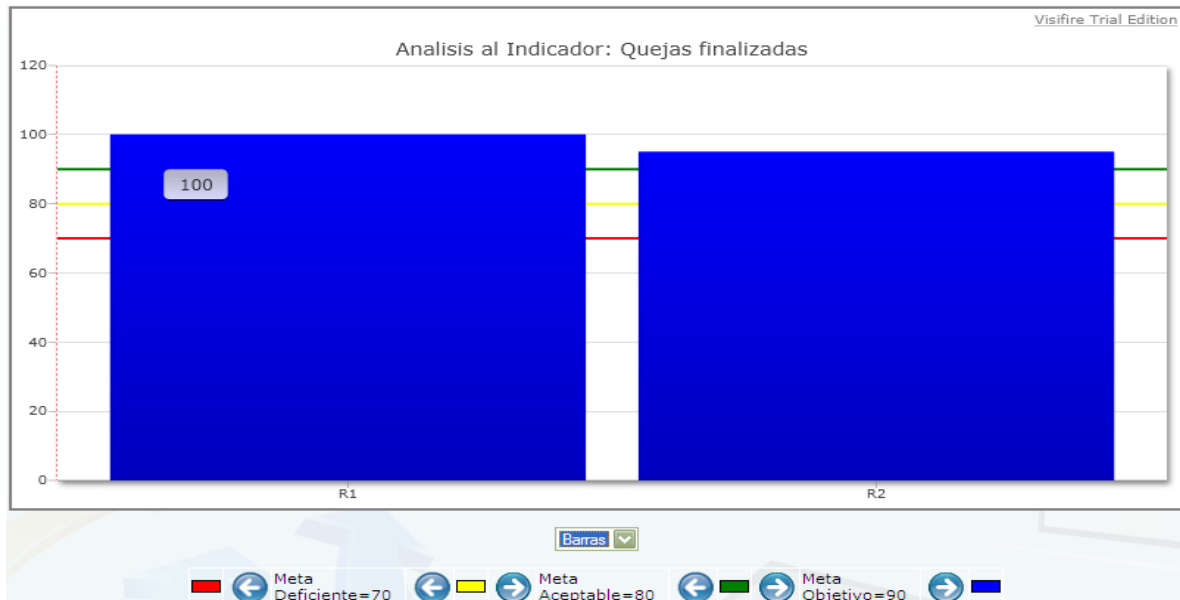
CAUSAS MAS FRECUENTES DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES 2011



INFORME DE INDICADORES

QUEJAS FINALIZADAS

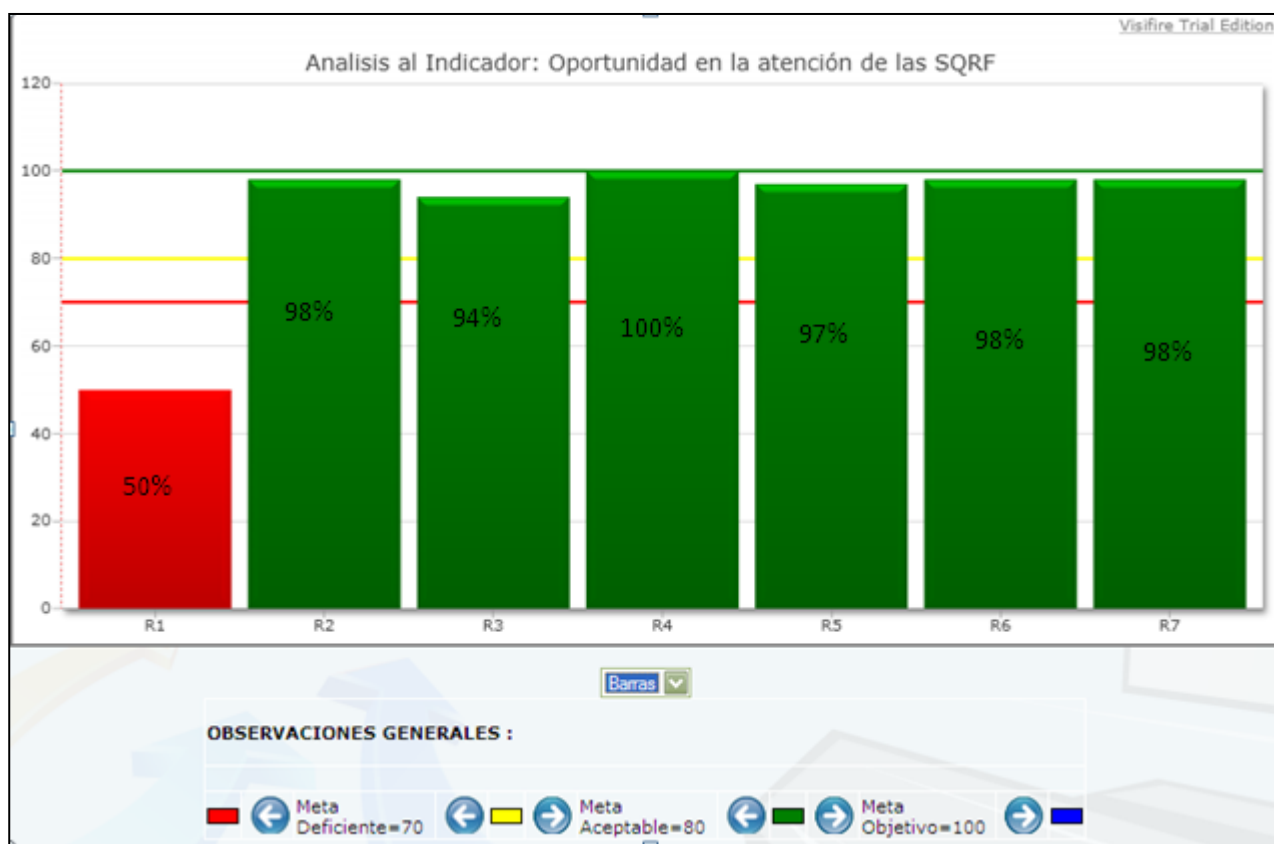
Indicador: Quejas finalizadas / Quejas recibidas más quejas pendientes periodo anterior *100



ANÁLISIS DEL INDICADOR: Se observa un buen desempeño del proceso de atención al cliente con respecto al trámite y respuesta a las Q,R,S y F recibidas. En los dos primeros trimestres del 2012 el indicador arroja un resultado superior a la meta objetivo. Se evidencia que las diferentes áreas involucradas han tomado conciencia de la importancia del proceso.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS Q,R,S Y F

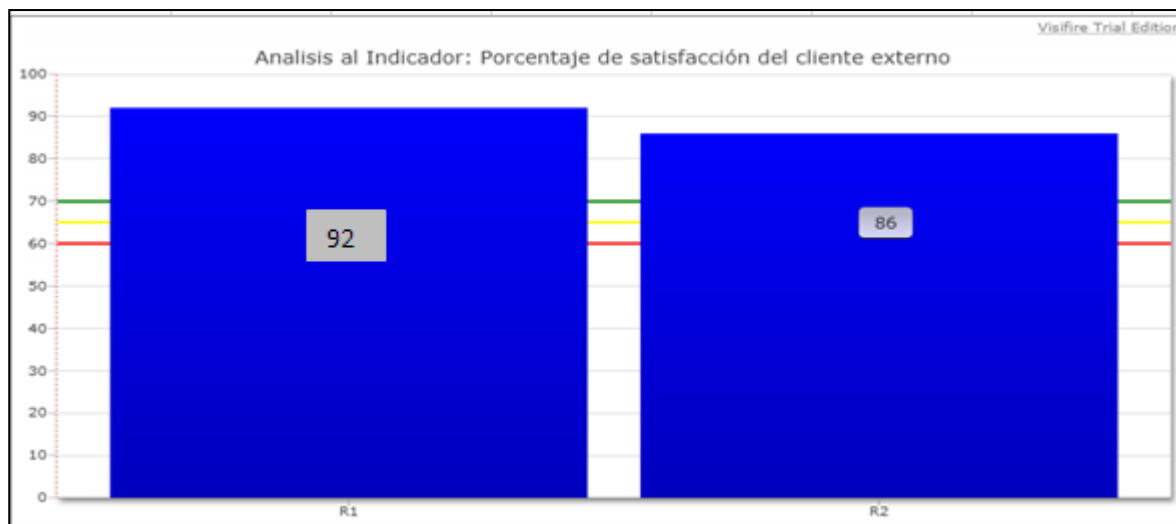
Indicador: No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos/No.de solicitudes recibidas * 100



ANÁLISIS DEL INDICADOR: El indicador del mes de Enero presenta un resultado deficiente debido a la ausencia de personal por motivo vacacional. Por lo tanto se presentaron retrasos en las respuestas a las solicitudes de información. En los meses siguientes se observa la oportunidad de las respuestas, cumpliendo así los plazos establecidos por ley 1437 para atender de manera oportuna las Q,R,S, y F

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Indicador: Número de personas con percepción aceptable, bueno y excelente en Calidad, beneficio, imagen y oportunidad/ Número total de personas encuestadas



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

ANÁLISIS COMPARATIVO DEL AÑO O SEMESTRE ANTERIOR: En el 2011 el nivel de satisfacción fue de 92% mientras que en el 2012 encontramos que el nivel de satisfacción es del 86% esto demuestra que hay una tendencia decreciente debido a la falta oportunidad por algunas dependencias y relacionadas con los aspectos por mejorar más relevantes.

CONCLUSIONES

En términos generales se observa un resultado positivo con respecto a la satisfacción de los estudiantes.

Se realizó un análisis más detallado de los resultados obtenidos.

Se ajustó la metodología para la obtención de la muestra de tal manera que fuera más representativa de la población estudiantil. Se tuvo en cuenta información cualitativa que puede ser muy útil para identificar oportunidades de mejora.

Se espera que los resultados obtenidos contribuyan a mantener los aspectos positivos, a identificar y corregir los errores, y a diseñar estrategias para prevenir las causas potenciales de insatisfacción de los estudiantes.

Se han aplicado una serie de acciones de mejora al proceso de atención al cliente, esto ha contribuido a generar mayor conciencia y aceptación entre los servidores del Tecnológico Antioquia con respecto a la orientación al cliente, y la prestación de un buen servicio. Igualmente se evidencia el compromiso y responsabilidad de por parte de todas las dependencias involucradas para garantizar la satisfacción del usuario.