

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSF

AÑO 2020

Elaborado por

MARISOL LEAL LUNA

PROFESIONAL ESTADÍSTICAS - PLANEACIÓN

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

MEDELLÍN

2020



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas en los meses enero a 12 de diciembre del año 2020, fecha de corte del informe (plataforma PQRSF presento problemas en reporte) este se presenta por motivo, dependencias, facultad y demás áreas involucradas; a su vez el resultado del indicador oportunidad en la atención. Durante el año 2020 se recibieron un total de **4.363** PQRSF recibidas en comparación al año 2019 (2.038) aumentando mas de un 100%.

De acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho donde por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica como se evidencia en la imagen 1, el tiempo que se tuvo en cuenta para el análisis, es el mencionado en el presente decreto.

Imagen 1. Tiempos respuesta PQRSFD durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

<p style="text-align: center;">ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015</p>	<p style="text-align: center;">AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)</p>
<p>Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.</p>

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020

Tabla 1.



Tabla 1. Total, registros por mes

Mes	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	24			17	217		258	6%
FEBRERO	8	2		13	124	1	148	3%
MARZO	9			8	104	29	150	3%
ABRIL	8			12	207		227	5%
MAYO	6	1		10	288		305	7%
JUNIO	14			19	456	1	490	11%
JULIO	53		15	59	814		941	22%
AGOSTO	55	2	29	65	1.015		1.166	27%
SEPTIEMBRE	20		7	18	211	1	257	6%
OCTUBRE	8		16	8	139		171	4%
NOVIEMBRE	9		12	3	114	4	142	3%
DICIEMBRE	7	1	9	6	83	2	108	2%
Total general	221	6	88	238	3.772	38	4.363	100%

En la tabla 1. Se evidencia el consolidado de registros de PQRSDf en el año evaluado, se observa que el mes que más reporto requerimientos fue el mes de agosto con un registro de 1.166 pqr sdf, obedeciendo a asuntos como: información financiera, ajuste de



matrícula, información de inscripción y proceso de inscripción. Seguidos por los meses de julio y junio con los mismos asuntos el motivo más reiterativo en estos tres meses fue solicitud abarcando entre el 82% y el 89 del total de registros. (este periodo fue época de inscripciones y de asignación de becas Sapiencia donde el estudiante tuvo muchas dudas e inconvenientes.)

Tabla 2. Total, registros por mes con respuesta

MES	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	24			17	217		258	6%
FEBRERO	8	2		13	124	1	148	4%
MARZO	9			8	104	29	150	4%
ABRIL	8			12	207		227	5%
MAYO	6	1		10	288		305	7%
JUNIO	14			19	456	1	490	12%
JULIO	53		15	59	814		941	22%
AGOSTO	53	2	28	65	1.014		1.162	28%
SEPTIEMBRE	19		7	18	210	1	255	6%
OCTUBRE	7		16	8	129		160	4%
NOVIEMBRE	4		8	3	70	3	88	2%
DICIEMBRE		1	2	1	25	2	31	1%
Total general	205	6	76	233	3.658	37	4.215	100%

El comportamiento de la tabla 2 sigue el mismo que la tabla 1 el consolidado de registro de PQRSDf con respuesta en el año evaluado fue de 4.215, se observa que el mes que más reporto requerimientos con respuesta fue el mes de agosto con un registro de 1.162 pqr sdf, obedeciendo a asuntos como: información financiera, ajuste de matrícula, información de inscripción y proceso de inscripción. Seguidos por los meses de julio y junio con los mismos asuntos el motivo más reiterativo en estos tres meses fue solicitud abarcando entre el 82% y el 89 del total de registros.

Tabla 3. Total, registros por mes con respuesta oportuna

MES	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	19			12	173		204	5,77%
FEBRERO	8	2		12	117	1	140	3,96%
MARZO	6			7	103	29	145	4,10%
ABRIL	8			12	204		224	6,33%
MAYO	6	1		10	285		302	8,54%
JUNIO	13			18	388	1	420	11,87%
JULIO	30		7	41	488		566	16,00%
AGOSTO	47	2	22	55	915		1.041	29,43%
SEPTIEMBRE	18		6	18	206	1	249	7,04%
OCTUBRE	6		12	4	105		127	3,59%
NOVIEMBRE	4		7	3	70	3	87	2,46%
DICIEMBRE		1	2	1	25	2	31	0,88%
Total general	165	6	56	193	3.079	37	3.537	100,00%

El comportamiento de la tabla 3 sigue el mismo que las tablas 1 y 2, el consolidado de registro de PQRSDf con respuesta oportuna fue de 3.537, este valor frente al total de registros 4.363 arroja un 81,02 de respuesta oportuna, se observa que el mes que más reporto requerimientos con respuesta oportuna fue el mes de agosto con un registro de 1.041 pqr sdf, obedeciendo a asuntos como: información financiera, ajuste de matrícula, información de inscripción y proceso de inscripción. Seguidos por los meses de julio y junio con los mismos asuntos el motivo más reiterativo en estos tres meses fue solicitud abarcando entre el 82% y el 89 del total de registros.

Tabla 4. Total, registros por mes con respuesta calificación

Calificación	Número de respuestas	% sobre el total
Buena	3.242	76,92%
Mala	26	0,62%
ninguna	886	21,02%
Regular	37	0,88%
(en blanco)	24	0,57%
Total general	4.215	100,00%

En la tabla 4 se evidencia q los usuarios un 77% califican la respuesta a la atención en buena, seguida por la opción ninguna respuesta con un 21% . 26 usuarios calificaron a tención como mala y regular 37 usurarios.



Tabla 3. Comparativo Total registros, registros con respuesta y con respuesta oportuna

		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio	
	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	24	8	9	8	6	8	8	6	14	14	14	53		
	DERECHOS DE PETICIÓN CON RTA	24	8	9	8	6	8	8	6	14	14	14	53		
	OPORTUNIDAD RESPUESTA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	DERECHOS DE PETICIÓN CON RTA	19	8	6	8	6	8	8	6	13	13	13	30		
	OPORTUNIDAD RESPUESTA	79%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	93%	93%	57%		
	FELICITACIÓN		2			1									
	TOTAL QUEJA														
	QUEJA CON RTA														
	OPORTUNIDAD RESPUESTA QUEJAS														
	QUEJA CON RTA OPORTUNA														
	PORTUNIDAD RESPUESTA QUEJAS														
	TOTAL RECLAMO	17	13	8	12	10	12	12	10	19	19	19	59		
	RECLAMO CON RTA	17	13	8	12	10	12	12	10	19	19	19	59		
	OPORTUNIDAD RESPUESTA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	RECLAMO CON RTA OPORTUNA	12	12	7	12	10	12	12	10	18	18	18	41		
	PORTUNIDAD RESPUESTA	70,59%	92,31%	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,74%	94,74%	94,74%	69,49%		
	TOTAL SOLICITUD	217	124	104	207	288	207	207	288	456	456	456	814		
	SOLICITUD CON RTA	217	124	104	207	288	207	207	288	456	456	456	814		
	OPORTUNIDAD RESPUESTA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	SOLICITUD CON RTA OPORTUNA	173	117	103	204	285	204	204	285	388	388	388	488		
	PORTUNIDAD RESPUESTA	79,72%	94,35%	99,04%	98,55%	98,96%	98,55%	98,55%	98,96%	85,09%	85,09%	85,09%	59,95%		
	TOTAL SUGERENCIA		1	29						1	1	1			
	SUGERENCIA CON RTA		1	29						1	1	1			
	OPORTUNIDAD RESPUESTA		100%	100%						100%	100%	100%			
	SUGERENCIA CON RTA OPORTUNA		1	29						1	1	1			
	PORTUNIDAD RESPUESTA		100%	100%						100%	100%	100%			
	TOTAL GENERAL	258	148	150	227	305	227	227	305	490	490	490	941		
	TOTAL GENERAL CON RTA	258	148	150	227	305	227	227	305	490	490	490	941		
	OPORTUNIDAD RESPUESTA TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	TOTAL GENERAL CON RTA	204	140	145	224	302	224	224	302	420	420	420	566		
	PORTUNIDAD RESPUESTA	79,07%	94,59%	96,67%	98,68%	99,02%	98,68%	98,68%	99,02%	85,71%	85,71%	85,71%	60,15%		

Total general	Diciembre	Noviembre	octubre	Septiembre	Agosto
221	7	9	8	20	55
205		4	7	19	53
93%	0%	44%	88%	95%	96%
165		4	6	18	47
75%	0%	44%	75%	90%	85%
6	1				2
88	9	12	16	7	29
76	2	8	16	7	28
86%	22%	67%	100%	100%	97%
56	2	7	12	6	22
63,6%	22,2%	58,3%	75,0%	85,7%	75,9%
238	6	3	8	18	65
233	1	3	8	18	65
98%	17%	100%	100%	100%	100%
193	1	3	4	18	55
81,09%	16,67%	100,00%	50,00%	100,00%	84,62%
3772	83	114	139	211	1015
3.658	25	70	129	210	1.014
96,98%	30,12%	61,40%	92,81%	99,53%	99,90%
3.079	25	70	105	206	915
81,63%	30,12%	61,40%	75,54%	97,63%	90,15%
38	2	4		1	
37	2	3		1	
97%	100%	75%		100%	
37	2	3		1	
97%	100%	75%		100%	
4.363	108	142	171	257	1166
4.216	31	88	160	255	1.163
97%	29%	62%	94%	99%	100%
3.537	31	87	127	249	1.042
81,07%	28,70%	61,27%	74,27%	96,89%	89,37%

Resultados

Se evidencia un aumento relevante de registros de PQRSDf en el cuarto periodo analizado 2020, como posible resultado de la situación de contingencia vivida donde toda duda del cliente en su mayor medida estudiante tuvo que realizarse por medio de correo o plataforma ya que la presencialidad desde el mes de abril fue nula en el TdeAd

El impacto negativo de la pandemia generó que los estudiantes presentaran pqr sdf con asuntos reiterativos como cancelación de semestre, cancelación de asignatura generando ausentismo en y aumento en los índices de deserción de la población estudiantil.

Aún persiste muchas dudas en los estudiantes en cuanto a información financiera de Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades, la liquidación o mala liquidación de matrícula es una constante en las pqrst así como la necesidad de los estudiantes por los certificados de calificaciones.

Problemas al ingresar la campus y restablecimiento de contraseñas fue otra de los registros con alto porcentaje de entrada, así mismo se presentan dudas con el proceso de inscripción de los usuarios favorecidos dos Spincia..

En general de los 4363 reportes de PQRSDf, 4.215 registros tuvieron respuesta, este guarismo en porcentaje representa un 97% de registros fueron n atendidos, de este total la oportunidad de respuesta asertiva en el tiempo que la normativa estableció en periodo de contingencia fue de 3.537 registros que equivalen a un 82% de efectividad en respuesta este resultado es debido a que aún muchos de los registros están en los tiempos hábiles y oportunos para dar respuesta y el cierre del informe no se hizo a final de mes sino en los primeros días del mismo.



Conclusiones

Se recomienda que cada área involucrada evalúe sus resultados obtenidos y tomé las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.

Se recomienda al Área de Admisiones si para el 2021 se continúa con la virtualidad adicional un apoyo a la persona encargada de las PQRSDF en esta área.

Se recomienda el uso de más herramientas multimedia para brindar una suficiente y completa difusión del quehacer de las dependencias y de los procesos en especial de matrícula y liquidación, certificados y contraseña de correos y usuario de campus.

Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSF que sus respuestas u orientaciones sean de calidad, que sean tan claras, precisas y concisas que el usuario no se vea en la necesidad de replicar la solicitud.

Al bajar el reporte de las PQRSF del sistema campus se evidenció que los usuarios no tienen claridad en la diferencia entre que es una petición, solicitud, queja, reclamo, sugerencia; por lo tanto, se realizó la respectiva modificación de visualización de las definiciones de las mismas en la página web opción Atención al cliente – PQRSF.



INFORME DE PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE

Con el 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. Se llevó a cabo la aplicación de la encuesta de percepción de los estudiantes a través del software académico de campus ante las siguientes variables Institucionales como: servicios académicos, ciencias básicas y áreas comunes, admisiones y registro, dirección administrativa y financiera, bienestar, infraestructura física y tecnológica, dirección de investigación y biblioteca.

En la presente encuesta de se evaluará la percepción en diferentes variables

Se detallará la muestra de la distribución de los estudiantes por ubicación geográfica, facultad y programa que respondieron las preguntas de las variables académica, Ciencias Básicas, Procesos Financieros, Admisiones y Registro, Bienestar Universitario, Infraestructura física, Infraestructura Tecnológicas, Dirección de Investigación, Biblioteca y transparencia a la información pública.

Muestra para poblaciones finitas

La población total de estudiantes activos en el periodo 2020-2 es de 12.525, 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 5.311,4 estudiantes (Ver Imagen 1).



Imagen 1. Muestra para poblaciones finitas

MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (< 100.000)

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

	Dato que se debe ingresar	
N (Población)	12.904	Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2020-1. Fuente: Campus.
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	96,12%	Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)
Nivel de significancia α	4%	
Error = E	1,0%	Dato de ingreso (máximo un 10%)
(1-α/2) =	98,1%	
Z (1-α/2) =	2,07	Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z).

$$n = \frac{12.525}{2,358138868} = \mathbf{5.311,4} \quad \text{Redondeando} \quad \mathbf{5.312} \quad \% \text{ respecto al total} \quad 41,2\%$$

Fuente: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

El total de estudiantes que participaron de la encuesta es de 8.325 superando el tamaño de muestra sugerida de acuerdo a la fórmula de población finita; donde la mayor participación la obtuvo la sede de Medellín con el 83%, seguido de Itagüí con 13%, Copacabana con el 3 % y Regiones con el 1 % (Ver Tabla 1.)

Tabla 1. Distribución de la muestra por ubicación geográfica

SEDE	PARTICIPACIÓN
MEDELLÍN	6885
ITAGUI	1105
COPACABANA	245
REGIONES	90
Total general	8325

Como se puede apreciar en la tabla 1. El mayor número de estudiantes se encuentra concentrado en el campus Medellín, seguido de la sede de Itagüí

Tabla 2. participación por genero

Genero	%
FEMENINO	64%
MASCULINO	27%
SIN GENERO	9%
Total general	100%



De acuerdo a la tabla 2 se puede observar que el 64% de la población estudiantil que participo en la encuesta pertenece al género femenino, seguido del género masculino con una participación del 27%

Tabla 3. Estrato socio económico

Estrato socio económico	
Estrato 2	50,6%
Estrato 3	29,7%
Estrato 1	17,3%
Estrato 4	2,0%
Estrato 5	0,3%
Estrato 6	0,0%
Total general	100%

En relación a la variable socio económico se evidencia que el mayor número de estudiantes del Tecnológico de Antioquia pertenecen al estrato 2 con porcentaje de participación del 50,6% seguido del estrato 3 con una participación del 29,7%



Tabla 4. Participación por sede, facultad con su respectivo programa

SEDE / PROGRAMA	n	%
MEDELLÍN	6885	82,7%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1980	23,8%
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	169	2,0%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	356	4,3%
CONTADURIA PUBLICA	509	6,1%
NEGOCIOS INTERNACIONALES	397	4,8%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	549	6,6%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1012	12,2%
DERECHO	385	4,6%
MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA	5	0,1%
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	477	5,7%
TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	2	0,0%
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA	24	0,3%
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	119	1,4%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2663	32,0%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	61	0,7%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	202	2,4%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	135	1,6%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	121	1,5%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	14	0,2%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	1369	16,4%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	761	9,1%
F. DE INGENIERIA	1230	14,8%
INGENIERÍA AMBIENTAL	598	7,2%
INGENIERÍA EN SOFTWARE	257	3,1%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE	11	0,1%
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	184	2,2%
TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	100	1,2%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	80	1,0%
ITAGUI	1105	13,3%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	502	6,0%
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	126	1,5%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	160	1,9%
CONTADURIA PUBLICA	216	2,6%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	603	7,2%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	66	0,8%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	366	4,4%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	171	2,1%
COPACABANA	245	2,9%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	64	0,8%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	34	0,4%
CONTADURIA PUBLICA	30	0,4%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	181	2,2%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	16	0,2%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	120	1,4%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	45	0,5%
REGIONES	90	1,1%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	42	0,5%
CONTADURIA PUBLICA	42	0,5%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	48	0,6%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	17	0,2%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	14	0,2%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	17	0,2%
Total general	8325	100,0%

De acuerdo a la tabla anterior se aprecia la participación por sede y facultad con su respectivo programa donde encontramos que la sede de Medellín se presenta la mayor participación con el



82,7% de estudiantes que respondieron la encuesta. Seguido de la sede de Itagüí con una participación 13,3%. Copacabana con una participación de 2,9% y Regiones con una participación de 1,1%. Dentro de las facultades la mayor participación la obtuvo la Facultad de Educación y Ciencias sociales en la sede de Medellín con 32% encuestados, seguido de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con una participación de 23,8%.

Tabla 5. Medio de transporte en los se moviliza la comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia

MEDIO DE TRANSPORTE PUBLICO MAS UTILIZADOS POR LOS ESTUDIANTES						
	Bicicleta	Servicio particular (Moto y/o carro)	Servicio público	Caminando	Modalidad virtual	Total general
MEDELLÍN	73%	83%	83%	81%	68%	6885
ITAGUI	21%	14%	13%	13%	25%	1105
COPACABANA	2%	2%	3%	5%	5%	245
REGIONES	4%	1%	1%	1%	2%	90
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	8325

El medio de transporte que más utiliza la comunidad estudiantil para dirigirse a las diferentes sedes del Tecnológico de Antioquia es el de servicio público con un 83% Y servicio particular con un 83% seguido de la opción caminando con una participación del 81%.

Tabla 6. Promedio variables Académicas

SEDE / FACULTAD	VARIABLES ACADÉMICAS				
	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento o de Coordinadores de Área	Atención del personal de la Facultad	Horario de atención en la Facultad
MEDELLÍN	4,3	4,1	3,7	3,7	3,7
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,3	4,1	3,7	3,7	3,7
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	4,3	4,1	3,6	3,6	3,6
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,2	4,1	3,7	3,7	3,6
F. DE INGENIERIA	4,3	4,1	3,9	3,8	3,8
COPACABANA	4,2	4,0	3,6	3,7	3,8
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,0	3,8	3,4	3,6	3,7
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,2	4,1	3,7	3,8	3,8
ITAGUI	4,2	4,0	3,4	3,4	3,5
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,1	3,9	3,3	3,4	3,4
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,2	4,1	3,5	3,5	3,5
REGIONES	4,5	4,4	4,3	4,3	4,3
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,5	4,3	4,4	4,3	4,5
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,5	4,5	4,2	4,2	4,2
Total general	4,2	4,1	3,7	3,7	3,6

La comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia califico en una escala de 1 a 5 la calidad de los componentes de su programa académico. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada, a continuación, se da a conocer el resultado



de manera parcial por cada componente obteniendo como resultado: Contenidos temáticos 4,2 desempeño de los docentes 4,1, acompañamiento de los coordinadores de área 3,7, atención del personal de la facultad 3,7 por ultimo horario de atención en la facultad 3,6.

Tabla 7. Nivel de satisfacción variables Académicas

SEDE / FACULTAD	VARIABLES ACADÉMICAS				
	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Atención del personal de la Facultad	Horario de atención en la Facultad
MEDELLÍN	86%	81%	64%	63%	62%
COPACABANA	81%	79%	63%	66%	69%
ITAGUI	82%	75%	53%	53%	56%
REGIONES	92%	88%	85%	81%	84%
Total general	85%	80%	63%	62%	62%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables académicas evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel de satisfacción del 70% discriminado de la siguiente manera: Contenidos temáticos 85%, desempeño del docente 80% acompañamiento de los coordinadores 63%, atención al personal de la facultad 62% y horario de atención a la facultad 62%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 8. Promedio variables Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Atención del personal del Departamento	Horario de atención del Departamento
MEDELLÍN	4,3	4,2	3,9	3,9	3,9
COPACABANA	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1
ITAGUI	4,1	4,1	3,7	3,7	3,7
REGIONES	4,4	4,4	4,4	4,3	4,3
Total general	4,2	4,2	3,9	3,9	3,9

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de los componentes del Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada componente obteniendo como resultado: Contenidos temáticos 4,2 desempeño de los docentes 4,2 acompañamiento de los coordinadores de área 3,9, atención del personal 3,9 y horario de atención del departamento 3,9.



Tabla 9. Nivel de satisfacción variables del Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES					
	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Atención del personal del Departamento	Horario de atención del Departamento
MEDELLIN	86%	85%	73%	73%	73%
COPACABANA	82%	81%	76%	75%	78%
ITAGUI	83%	80%	66%	66%	65%
REGIONES	93%	92%	86%	86%	83%
NIVEL DE SATISFACCIÓN	86%	84%	72%	72%	72%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables del Departamento de Ciencias Básicas y Áreas comunes evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel de satisfacción del 77% discriminado de la siguiente manera: Contenidos temáticos 86%, desempeño del docente 84% acompañamiento de los coordinadores 72%, atención al personal 72% y horario de atención del departamento 72%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 10. Promedio variables Admisiones y Registro

PROMEDIO VARIABLES ADMISIONES Y REGISTRO			
SEDE	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos
MEDELLÍN	3,9	3,8	3,9
COPACABANA	4,1	4,1	4,1
ITAGUI	3,7	3,7	3,7
REGIONES	4,4	4,4	4,3
Total general	3,9	3,8	3,8

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Admisiones y Registro. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 3,9 oportunidad en los tramites 3,8 claridad en el suministro de información y requisitos 3,8



Tabla 11. Nivel de satisfacción variables área Admisiones y Registro

NIVEL DE SATISFACCIÓN ADMISIONES Y REGISTRO			
SEDE	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos
MEDELLÍN	72%	68%	70%
COPACABANA	80%	80%	80%
ITAGUI	66%	65%	66%
REGIONES	86%	85%	83%
Total general	71%	68%	70%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables del área de Admisiones y Registro evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 70%** discriminado de la siguiente manera: atención al personal 71%, oportunidad en los tramites 68% claridad en el suministro de información 70%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 12. Variables promedio Dirección Administrativa y Financiera

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos	Horarios de atención	Servicio de caja
MEDELLÍN	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9
ITAGUI	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7
COPACABANA	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1
REGIONES	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3
Total general	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la dirección Administrativa y Financiera. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 3, oportunidad en los trámites 3,9 Claridad en el suministro de información y requisitos 3,9 Horarios de atención 3,8 Servicio de caja 3,9.



Tabla 13. Nivel de satisfacción variables / Dirección Administrativa y Financiera

NIVEL DE SATISFACCIÓN / DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos	Horarios de atención	Servicio de caja
MEDELLÍN	73%	71%	71%	69%	73%
ITAGUI	67%	66%	64%	62%	66%
COPACABANA	76%	75%	75%	76%	78%
REGIONES	88%	87%	87%	88%	86%
Total general	72%	71%	70%	69%	72%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables de la Dirección Administrativa y Financiera evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 71%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 72%, Oportunidad en los trámites 71%, Claridad en el suministro de información y requisitos 70%, Horarios de atención 69%, Servicio de caja 72%.

Tabla 14. Promedio variables Bienestar Institucional

	DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL					
	Atención del personal	Servicio médico	Servicio odontológico	Servicio de psicología	Fomento cultural	Recreación y deporte
MEDELLÍN	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1
ITAGUI	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7
COPACABANA	4,2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
REGIONES	4,2	4,1	4,0	4,1	4,2	4,3
Total general	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1

	DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL					
	Gimnasio	Piscina	Coliseo	Cancha de fútbol	Servicios de cafetería	fotocopiadoras
MEDELLÍN	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1
ITAGUI	3,7	3,5	3,6	3,6	3,6	3,7
COPACABANA	4,0	4,0	4,1	4,0	3,9	4,0
REGIONES	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0
Total general	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Bienestar Institucional. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,0, servicio médico 4,1, servicio odontológico 4,0, servicio psicología 4,0, fomento



cultural 4,0, recreación y deporte 4,1, gimnasio 4,0, piscina 4,0, coliseo 4,1, cancha de fútbol 4,0, servicio de cafetería 4,0.

Tabla 15. Nivel de satisfacción variables Bienestar Institucional

	Atención del personal	Servicio médico	Servicio odontológico	Servicio de psicología	Fomento cultural	Recreación y deporte
MEDELLÍN	79%	80%	79%	77%	80%	81%
ITAGUI	67%	62%	63%	62%	63%	66%
COPACABANA	79%	75%	71%	74%	72%	71%
REGIONES	82%	74%	73%	75%	83%	87%
Total general	78%	78%	77%	75%	78%	79%

DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL						
	Gimnasio	Piscina	Coliseo	Cancha de fútbol	Servicios de cafetería	Servicios en fotocopiadoras
MEDELLÍN	77%	79%	81%	76%	77%	79%
ITAGUI	65%	59%	63%	62%	61%	64%
COPACABANA	75%	72%	77%	75%	73%	77%
REGIONES	77%	78%	74%	74%	78%	73%
Total general	76%	77%	79%	75%	75%	77%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables del área de Bienestar Institucional evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un *nivel de satisfacción del 77%* discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 78%, Servicio médico 78%, Servicio odontológico 77%, Servicio de psicología 75% Fomento cultural 78%, Recreación y deporte 79%, Gimnasio 76%, Piscina 77%, Coliseo 79%, Cancha de fútbol 75% Servicio de cafetería 75%, Servicio de fotocopias 77% De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 16. Promedio variables Infraestructura

INFRAESTRUCTURA DEL TDEA						
	Aulas	Medios audiovisuales	Baños	Pasillos	Jardines y zonas verdes	Vías de acceso para personas con movilidad reducida
MEDELLÍN	4,1	4,0	4,0	4,2	4,4	4,0
ITAGUI	3,2	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2
COPACABANA	3,7	3,7	3,8	3,7	3,5	3,2
REGIONES	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,4
Total general	4,0	3,9	3,9	4,1	4,3	3,9



Tabla 16. Promedio variables Infraestructura

	INFRAESTRUCTURA DEL TDEA				
	Dotación de laboratorios	Sistema de información académica Campus	Orden y aseo de zonas de circulación	Manejo de residuos sólidos; basuras	Infraestructura (WI-FI)
MEDELLÍN	4,0	4,1	4,3	4,2	3,3
ITAGUI	3,1	3,5	3,5	3,4	2,9
COPACABANA	3,5	3,9	4,0	3,9	3,4
REGIONES	4,4	4,5	4,5	4,5	4,2
Total general	3,9	4,0	4,2	4,1	3,2

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de Infraestructura. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: aulas 4,0; medios audiovisuales 3,9; baños 3,9; pasillos 4,1; jardines y zonas verdes 4,3; vías de acceso para personas con movilidad reducida 3,9; dotación de laboratorios 3,9; sistema de información académica campus 4,0; manejo de residuos sólidos (basuras) 4,1; infraestructura wi-fi 3,2.

Tabla 17. Nivel de satisfacción Infraestructura

	Nivel de satisfacción INFRAESTRUCTURA										
	Aulas	Medios audiovisuales	Baños	Pasillos	Jardines y zonas verdes	Vías de acceso para personas con movilidad reducida	Dotación de laboratorios	Sistema de información académica CAMPUS	Orden y aseo de zonas de circulación	Manejo de residuos sólidos; basuras	Infraestructura (WI-FI)
MEDELLÍN	80%	75%	77%	85%	90%	76%	77%	79%	86%	83%	50%
ITAGUI	45%	45%	44%	50%	49%	49%	46%	59%	59%	55%	37%
COPACABANA	59%	57%	64%	63%	58%	48%	61%	73%	75%	71%	50%
REGIONES	91%	87%	89%	91%	91%	86%	86%	91%	93%	93%	80%
Total general	76%	71%	73%	80%	84%	73%	73%	76%	83%	79%	48%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables del área de Infraestructura evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel de satisfacción del 74% discriminado de la siguiente manera: Aulas 76%, Medios audiovisuales 71%, Baños 73%, Pasillos 80%, Jardines y zonas verdes 84%, Vías de acceso para personas con movilidad reducida 73%, Dotación de laboratorios 73%, Sistema de información académica CAMPUS 76%, Orden y aseo de zonas de circulación 83%, Manejo de residuos sólidos basuras 79%, Infraestructura (WI-FI) 48%.



Tabla 18. Promedio variables Biblioteca

SERVICIOS DE BIBLIOTECA	Promedio / SERVICIOS DE BIBLIOTECA						
	Atención del personal	Claridad en el suministro de información y requisitos	PConsulta física del documento	Consulta en bases de datos	Préstamo de bibliografía	Recursos informáticos	Ambiente adecuado
MEDELLÍN	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2
ITAGUI	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
COPACABANA	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0
REGIONES	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5
Total general	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Biblioteca. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: Atención del personal 4,0, Claridad en el suministro de información y requisitos 4,0; Consulta física del documento 4,1; Consulta en bases de datos 4,1; Préstamo de bibliografía 4,1; Recursos informáticos 4,1; Ambiente adecuado 4,1

Tabla 19. Nivel de satisfacción Biblioteca

	Nivel de satisfacción BIBLIOTECA						
	Atención del personal	Claridad en el suministro de información y requisitos	Consulta física del documento	Consulta en bases de datos	Préstamo de bibliografía	Recursos informáticos	Ambiente adecuado
MEDELLÍN	78%	79%	80%	80%	81%	80%	82%
ITAGUI	65%	65%	64%	66%	63%	65%	65%
COPACABANA	72%	70%	72%	76%	72%	75%	72%
REGIONES	87%	85%	86%	86%	86%	88%	92%
Total general	76%	78%	78%	79%	79%	79%	80%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables del área de Biblioteca evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un *nivel de satisfacción del 79%* discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 76%, Claridad en el suministro de información y requisitos 78, Consulta física del documento 78%, Consulta en bases de datos 79%, Préstamo de bibliografía 79%, Recursos informáticos 79%, Ambiente adecuado 80%.



Tabla 20. Promedio variables Dirección de Investigación

Promedio DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN			
	Atención del personal	Acompañamiento de los docentes investigadores	Pertinencia de líneas de investigación
MEDELLÍN	4,2	4,2	4,2
ITAGUI	3,8	3,8	3,8
COPACABANA	4,1	4,1	4,1
REGIONES	4,3	4,4	4,4
Total general	4,2	4,2	4,1

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la Dirección de Investigación. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,2, acompañamiento de los docentes investigadores 4,2, Pertinencia de líneas de investigación 4,1.

Tabla 21. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación

Nivel de satisfacción DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN			
	Atención del personal	Acompañamiento de los docentes investigadores	Pertinencia de líneas de investigación
MEDELLÍN	83%	83%	82%
ITAGUI	68%	69%	67%
COPACABANA	77%	75%	76%
REGIONES	88%	91%	91%
Total general	81%	81%	81%

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U. concerniente a las variables de la Dirección de Investigación evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un *nivel de satisfacción del 81%* discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 81%, acompañamiento de los docentes investigadores 81%, Pertinencia de líneas de investigación 81%.



NIVEL DE SATISFACCIÓN

De acuerdo la información obtenida frente a las diferentes variables evaluadas se puede concluir los estudiantes del Tecnológico de Antioquia I U 2020-2 se encuentran en general en un **nivel de satisfacción 75%** comparado con el resultado obtenido en el 2019 se evidencia que en nivel de satisfacción disminuyo ya que en ese primer semestre el resultado del nivel de satisfacción fue del 80%



Tabla 22. Transparencia y acceso a la información pública

	n	Conoce usted los nuevos micrositos como Bienestar, Egresados, Biblioteca, publicados en el sitio web del TdeA?			¿Sabes que entre estos micrositos se encuentra el de Transparencia y acceso a la información?			¿Cree usted que el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad?			¿Cree usted que la información consignada en el microsito es de fácil acceso para los usuarios?		
		NO	SI	NA	NO	SI	NA	NO	SI	NA	NO	SI	NA
MEDELLÍN	6885	57%	43%	0,1%	63%	37%	0,1%	50%	50%	0,2%	50%	50%	0,2%
ITAGUI	1105	67%	33%	0,2%	70%	30%	0,2%	60%	40%	0,5%	59%	40%	0,6%
COPACABANA	245	64%	36%	0,4%	68%	32%	0,4%	55%	45%	0,4%	56%	43%	0,4%
REGIONES	90	57%	43%	0,0%	57%	43%	0,0%	42%	57%	1,1%	38%	62%	0,0%
Total general	8325	59%	41%	0,1%	64%	36%	0,1%	51%	49%	0,3%	51%	49%	0,3%

De acuerdo a la información obtenida en la tabla de transparencia y acceso a la información pública, encontramos que en la variable de conocimiento de los micrositos el 59% manifiesta no conocerlo y el 41% responde afirmativamente. Para el microsito de transparencia y acceso a la información el 64% responde no conocerlo y el 36% responde afirmativamente. En cuanto a si el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad el 51% responde no y el 49% responde si es amigable y de fácil usabilidad, por último, el 51% de los usuarios responde que el microsito no es de fácil acceso, mientras el 49% responde afirmativamente. Cabe concluir que los resultados obtenidos en el 2019 comparado con 2020 son similares no se registró resultados relevantes que conlleven a la mejora en el conocimiento por parte de la comunidad estudiantil por estas variables consultadas

