

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF Y PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE 2020-1

Elaborado por:

Elizabeth Piedrahita Guiral
Contratista Atención al Usuario

Revisado por:

Julio César Contreras Velásquez
Director de Planeación

Viviana Parra Gaviria
Contratista Gobierno en línea

Medellín, 30 junio de 2020



En el presente informe se da a conocer el consolidado y el resultado general de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria durante el tiempo comprendido del 01 de enero al 30 junio del 2020. Resultado de indicador (oportunidad en la atención)

Canales de atención:

1. Atención directa
3. Buzón página web: www.tdea.edu.co
4. Correo electrónico: atencionalcliente@tdea.edu.co
5. Sistema Campus
6. Línea 4443700 ext 1070

Tabla 1. **Canales de atención con su respectivo número de registros.**

CANALES DE ATENCIÓN	Nº REGISTROS
APP	143
BUZONES	440
FORMULARIOS	995
Total general	1578

En la tabla 1, se discrimina el número de registros acumulados por medio de algunos canales de atención que se tienen dispuesto para la atención a los usuarios. Como se puede evidenciar el canal más concurrido es **formularios**, en el cual este se encuentra dispuesto en el canal de atención al usuario la página principal

<https://www.tdea.edu.co/index.php/conoce/institucional/atencion-al-usuario>

Los canales como APP y Buzones están dispuestos en el sistema campus para el ingreso único de los estudiantes con su respectivo usuario y contraseña.



1. Informe de PQRSF

Tabla 2. Relación de PQRSF por mes y motivo con oportunidad en la atención

MES	PQRSDF					% Total general	PQRSF con Respuesta Oportuna 15	% Oport	PQRSF con Respuesta oportuna 10	% Oport	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						Total general
Enero	24		17	217		258	16%	204	79%	136	53%
Febrero	8	2	13	124	1	148	9%	140	95%	126	85%
Marzo	9		8	104	29	150	10%	145	97%	138	92%
Abril	8		12	207		227	14%	222	98%	212	93%
Mayo	6	1	10	288		305	19%	295	97%	281	92%
Junio	14		19	456	1	490	31%	415	85%	399	81%
Total general	69	3	79	1396	31	1578	100%	1421	90%	1292	82%
%	4,4%	0,2%	5,0%	88,5%	2,0%	100%					

En la tabla 2. Se presenta el consolidado total de PQRSF recibidas durante el primer semestre del año 2020 discriminadas por mes y motivo. En este primer semestre se recibe en total 1578 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles según lo expuesto por la normalita legal vigente colombiana, Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente” a 1421 solicitudes obteniendo como resultado del indicador el 90% en oportunidad en la atención. Así mismo de acuerdo al MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSF se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles, obteniendo como resultado que se le dio respuesta oportuna al 82% sobre el total PQRSF recibidas.

Como se muestra en la tabla, con una frecuencia de 1396; (88,5%) se concentra en el motivo solicitud de información. Más adelante se discriminará el asunto según el motivo.



Tabla 3. Relación Dependencia y motivo con su respectivo acumulado y resultado de oportunidad en la atención

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA							
	ADMISIONES Y REGISTRO	33	1	17	533							
DIRECCION DE EXTENSION	1			236		237	15,0%	52%	235	99,2%	233	98,3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		4	148		161	10,2%	62%	157	97,5%	150	93,2%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	4	1	17	110		132	8,4%	71%	122	92,4%	97	73,5%
ATENCIÓN AL CLIENTE			3	76		79	5,0%	76%	78	98,7%	78	98,7%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	5		11	62		78	4,9%	81%	76	97,4%	74	94,9%
FACULTAD DE INGENIERÍA	5		10	58	1	74	4,7%	85%	72	97,3%	68	91,9%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3		5	51		59	3,7%	89%	57	96,6%	53	89,8%
DIRECCION DE BIENESTAR	2		4	46		52	3,3%	92%	49	94,2%	48	92,3%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			4	28		32	2,0%	94%	32	100%	32	100%
SERVICIOS GENERALES				1	28	29	1,8%	96%	28	96,6%	27	93,1%
COORDINACION DE TICS			1	23		24	1,5%	98%	21	87,5%	20	83,3%
TALENTO HUMANO	5		1	7		13	0,8%	99%	9	69,2%	6	46,2%
BIBLIOTECA			1	11		12	0,8%	99%	12	100%	12	100%
DIRECCION DE REGIONALIZACION			1	4		5	0,3%	100%	4	80,0%	3	60,0%
COORDINACION DE EGRESADOS		1		1		2	0,1%	100%	2	100%	2	100%
SECRETARIA GENERAL	2					2	0,1%	100%	1	50,0%	1	50,0%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1		1	0,1%	100%	1	100%	1	0,0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN					1	1	0,1%	100%	1	100%	1	100%
Total general	69	3	79	1396	31	1578	100%		1421	90%	1292	82%
%	4,4%	0,2%	5,0%	88,5%	2,0%	100%						

En la tabla 3. Se puede apreciar que alrededor del 81% del total acumulado por dependencia y motivo se encuentran concentradas en seis dependencias o áreas como: **Admisiones y Registro** (f=585; (37,1%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 79,3% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 66,2% Los resultados no son desfavorables, esta área debe realizar retroalimentación con el personal responsable y de apoyo y si es posible ejecutar plan de mejora garantizar la efectividad del proceso.



Dirección de Extensión (f=237; (15,0%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 99,2% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 98,3%

Dirección Administrativa y Económica (f=161; (10,2%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 97,5% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 93,2%

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (f=132; (8,4%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 94,2% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 73,5%

Atención al Cliente (f= 79; (5,5%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 98,7 % y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 98,7%

Facultad de Educación y Ciencias Sociales (f= 78; (4,9%) donde obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles del 97,4 % y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 94,9%

A su vez se evidencia que: *Secretaría General, Coordinación de las Tic's, Talento Humano y Regionalización* obtuvieron un indicador de respuesta oportuna por debajo de la meta objetiva con unos porcentajes desfavorables entre el 50% y 87,5%, por lo tanto, se recomienda realizar retroalimentación con el personal responsable y de apoyo y si es posible ejecutar plan de mejora garantizar la efectividad del proceso



Tabla 4. Consolidado por motivo – Asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Información financiera	11	15,9%	16%
	Expedición de certificado	9	13,0%	29%
	Información académica	9	13,0%	42%
	Ajuste de matrícula	8	11,6%	54%
	Información proceso de matrícula	6	8,7%	62%
	Información - TdeA solidario	4	5,8%	68%
	Cancelación de asignatura	2	2,9%	71%
	Cancelación de semestre	2	2,9%	74%
	Dificultad académica	2	2,9%	77%
	Inconformidad académica	2	2,9%	80%
	Información - Carnetización	2	2,9%	83%
	Proceso de matrícula - Sapiencia	2	2,9%	86%
	Actualización de datos personales	1	1,4%	87%
	Cambio de jornada	1	1,4%	88%
	Cambio de programa	1	1,4%	90%
	Cursos de educación continua	1	1,4%	91%
	Dificultad con el proceso de matrícula	1	1,4%	93%
	Envío de horario	1	1,4%	94%
	Envío de liquidación de matrícula	1	1,4%	96%
	Envío de usuario y contraseña	1	1,4%	97%
	Información de grados	1	1,4%	99%
	Información proceso de inscripción	1	1,4%	100%
Total		69	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	3	100%	
Total		3		
RECLAMO				
	Inconformidad académica	24	30,4%	30%
	Dificultad académica	9	11,4%	42%
	Ajuste de matrícula	8	10,1%	52%
	Información financiera	8	10,1%	62%
	Cancelación de asignatura	7	8,9%	71%
	Envío de horario	6	7,6%	78%
	Información académica - Acude	5	6,3%	85%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	5,1%	90%
	Información proceso de homologación	2	2,5%	92%
	Aplicar descuento electoral	1	1,3%	94%
	Ausentismo de docente	1	1,3%	95%
	Dificultad con la comunicación	1	1,3%	96%
	Envío de liquidación de matrícula	1	1,3%	97%
	Información de practicantes	1	1,3%	99%
	Sistema Campus	1	1,3%	100%
Total		79	100%	

En la Tabla 4 se evidencia que los asuntos más representativos con su porcentaje de participación dentro de cada subtotal. **Derechos de petición:** Información financiera (f=11; (15,9%), expedición de certificado (f=9; (13%), información académica (f=9; (13%),



ajuste de matrícula (F=8; (11,6%) Felicitaciones: felicitaciones por la atención prestada se registraron (f=3; (100%) **Reclamos:** Inconformidad académica (f=24; (30,4%) dificultad académica (f=9; (11,4%) ajuste de matrícula (f=8; (10,1%) información financiera (f=8; (10,1%) cancelación de asignatura (f=7; (8,9%) envío de horario (f=6; (7,6%).

Tabla 5. Consolidado por motivo – Asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD	Cursos de educación continua	236	16,9%	16,9%
	Expedición de certificado	213	15,3%	32,2%
	Información académica	174	12,5%	44,6%
	Información financiera	162	11,6%	56,2%
	Información proceso de inscripción	107	7,7%	63,9%
	Envío de usuario y contraseña	56	4,0%	67,9%
	Ajuste de matrícula	55	3,9%	71,8%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripción	42	3,0%	74,9%
	Cancelación de asignatura	41	2,9%	77,8%
	Dificultad académica	37	2,7%	80,4%
	Información proceso de matrícula	34	2,4%	82,9%
	Envío de horario	27	1,9%	84,8%
	Proceso de matrícula - Sapiencia	27	1,9%	86,7%
	Verificación académica	17	1,2%	88,0%
	Cancelación de semestre	15	1,1%	89,0%
	Información académica - Acude	15	1,1%	90,1%
	Actualización de datos personales	14	1,0%	91,1%
	Información proceso de homologación	14	1,0%	92,1%
	Envío de liquidación de matrícula	13	0,9%	93,1%
	Información - Beneficios	13	0,9%	94,0%
	Información - Jovenes en acción	11	0,8%	94,8%
	Aplicar descuento electoral	10	0,7%	95,5%
	Información de practicantes	10	0,7%	96,2%
	Información - TdeA solidario	8	0,6%	96,8%
	Información - Evaluación docente	8	0,6%	97,3%
	Información Generación E	6	0,4%	97,8%
	Cambio de jornada	4	0,3%	98,1%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	0,3%	98,4%
	Información - Carnetización	4	0,3%	98,6%
	Sistema Campus	4	0,3%	98,9%
	Cambio de programa	3	0,2%	99,1%
	Ingreso al Tdea Virtual	3	0,2%	99,4%
	Información - Biblioteca	2	0,1%	99,5%
Información de grados	2	0,1%	99,6%	
cambio de Campus	1	0,1%	99,7%	
Información Institucional	1	0,1%	99,8%	
Oferta laboral - Egresados	1	0,1%	99,9%	
Propuesta convenio educativo	1	0,1%	99,9%	
Registro hoja de vida	1	0,1%	100,0%	
Total		1396	100%	

Las **solicitudes de información** con mayor frecuencia son: cursos de educación continua (f=236; (16,9%) expedición de certificado (F=213; 15,3%), información académica (f=174; 12,5%, información financiera (f=162; (11,6%), información proceso de inscripción (f=107; (7,7%), Envío de usuario y contraseña (f=56; 4,0%), ajuste de matrícula (f=55; 3,9%) y dificultad para continuar con el proceso de inscripción (f=24; 3,0%).

Tabla 6. **Consolidado por motivo – Asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SUGERENCIA				
	Aire acondicionado aula 5-210	28	90,3%	90,3%
	Inconformidad académica	1	3,2%	93,5%
	Mejorar la red WI-FI	1	3,2%	96,8%
	Sillas del aula 5-210 en mal estado	1	3,2%	100,0%
Total		31	100%	
Total general		1578		

Sugerencia con mayor frecuencia: reparar aire acondicionado del aula 5-210 (f=28; (90,3%)

INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo a la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y 6 registro en la recepción de PQRSDf. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

Calificación en la atención de la atención prestada

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los usuarios 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.

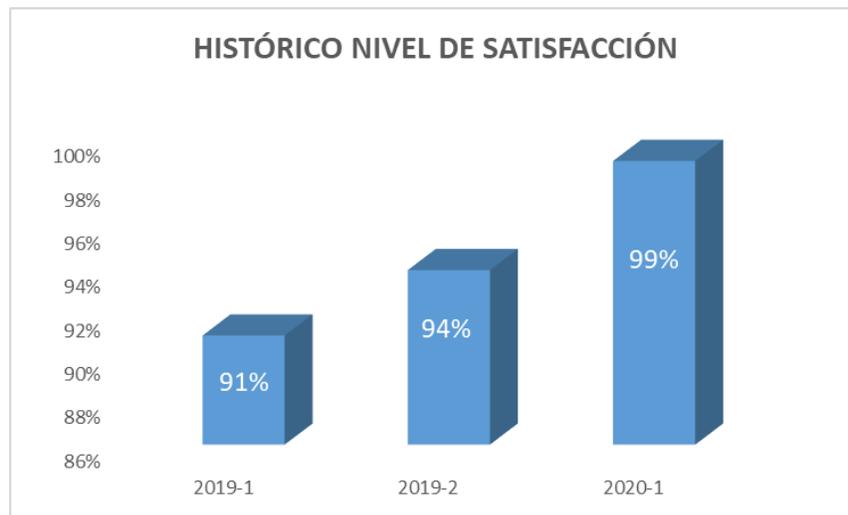
Tabla 7. **Calificación en la atención**

Calificación en la atención		%
Buena	1006	63,8%
Regular	11	0,7%
Mala	4	0,3%
ninguna	557	35,3%
Total general	1578	100%

Del total de PQRSF recibidas (1578) calificaron la atención en el servicio (f=1021; (64.7%) discriminadas de la siguiente manera: bueno el 79,8% el 19,2% no responde y el restante responde entre regular, malo. Para el 2020-1 la percepción del nivel de satisfacción del servicio se encuentra en un 99,%



Grafico 1. **Histórico - nivel satisfacción en atención al servicio prestado**



En el grafico 1, obtenemos los resultados del nivel de satisfacción por semestre en cuanto a la oportunidad en la atención. Estos resultados son satisfactorios ya que se mantienen por encima de la meta objetiva.

2. 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 4.206 visitas durante el periodo enero a junio, las visitas al micrositio aumentan con la apertura de inscripciones y matriculas.

A continuación, se presenta de manera discriminada por mes las visitas recibidas al micrositio transparencia y acceso a la información

Tabla 8. **Visitas a micrositio Transparencia y Acceso a la Información**

MES	Nº VISITAS
ENERO	1001
FEBRERO	974
MARZO	522
ABRIL	344
MAYO	507
JUNIO	600
TOTAL	3948

Para el mes de enero se reciben 1001 visitas donde el mayor pico se reporta el día 22 de enero. Para el me de febrero se reciben 974 visitas donde su mayor pico se registra el 4 del presente mes. Para el me de marzo se reciben 522 visitas donde su mayor pico se registra el 8 del presente mes. Para el me de abril se reciben 344 visitas donde su mayor pico se registra el 3 del presente mes. Para el me de mayo se reciben 507 visitas donde su mayor pico se registra el 8,12 y 20 del presente mes. Para el me de junio se reciben 600 visitas donde su mayor pico se registra el 8 del presente mes.



VISITA AL CANAL DE ATENCIÓN AL USUARIO PÁGINA PRINCIPAL

Para el primer semestre del año 2020 se reciben 4.254 visitas al canal de atención al usuario, las visitas se registraron de la siguiente manera:

Tabla 9. **Visitas al canal de atención al usuario**

VISITAS AL CANAL DE ATENCIÓN AL USUARIO - PÁGINA PRINCIPAL	
MES	Nº VISITAS
ENERO	1498
FEBRERO	572
MARZO	287
ABRIL	349
MAYO	618
JUNIO	930
TOTAL	4254

Para el mes de enero se registran 1.498 visitas donde el mayor pico se reporta el día 7 del mismo mes. Para el mes de febrero se registran 572 visitas donde el mayor pico se reporta el día 3 del mismo mes. Para el mes de marzo se registran 287 visitas donde el mayor pico se reporta el día 6 y 16 del mismo mes. Para el mes de abril se registran 349 visitas donde el mayor pico se reporta el día 13 del mismo mes. Para el mes de mayo se registran 618 visitas donde el mayor pico se reporta el día 19 del mismo mes. Para el mes de junio se registran 618 visitas donde el mayor pico se reporta el día 24 del mismo mes.

Tabla 10. **Histórico PQRSF primer semestre desde el año 2018 al 2020**

HISTORICO PRIMER SEMESTRE 2018 AL 2020					
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN					
Motivo	2018	Vari%	2019	Vari%	2020
Peticiones	62	35%	84	-18%	69
Quejas	3	-100%	0		0
Reclamos	73	36%	99	-20%	79
Sugerencias	7	86%	13	138%	31
Solicitud de información	820	-3%	793	76%	1396
Felicitaciones	4	0%	4	-25%	3
Total	969	2%	993	59%	1578
Oportunidad	798	13%	901	58%	1421
Resultado de oportunidad	82%	10%	91%	-1%	90%

De acuerdo a la tabla 10, histórico de las PQRSF del primer semestre se da a conocer el comportamiento en variabilidad para los años 2018 al 2020. El motivo de **peticiones** se puede observar que el año 2019 comparado con el 2018 aumentó en un 35% y para el 2020 comparado con el 2019 estas disminuyeron en un 18%. El motivo de **quejas** del 2019 comparado con el 2018 disminuyó un 100% y a su vez este mismo motivo en el 2020 comparado con el 2020 se mantiene el resultado. El motivo **reclamo** en el 2019 aumento en un 36% comparado con el número de registros recibidos en el 2018; pero en el 2020 con relación al número de registros de reclamos disminuyo en un 20% comparado con el 2019. El motivo **sugerencias** para el 2019 tuvo un aumento en un 86% comparado la cantidad de requerimientos de este tipo con relación a las recibidas en el 2018. No obstante, para el 2020 este motivo continuo en crecimiento en un 138% comparado con los valores obtenidos en 2019. Con el motivo de **felicitaciones** se presentó el mismo comportamiento tanto para el 2018 como para el 2019; para el 2020



se presenta una disminución de 25% con relación a la cantidad de felicitaciones recibida en el 2019. El motivo **Solicitud de información** para el año 2019 tuvo una disminución del 3% compara con el año 2018. Para el año 2020 este motivo presenta un aumento del 76% comparado con el año 2019.

El consolidado Total PQRSF presento el siguiente comportamiento en porcentaje de variabilidad: para el año 2019 se presenta un incremento del 2% comparado con el año 2018; para el año 2020 se presenta un incremento del 59% comparado con el año anterior.

Oportunidad en la atención presento el siguiente comportamiento: para el año 2019 se obtiene un incremento del 13% en oportunidad en la atención comparado con el año 2018. Para el año 2020 se presenta un aumento del 58% comparado con el año 2019.

Resultado del indicador oportunidad presento el siguiente comportamiento: para el año 2019 se obtiene un aumento del 10% del nivel de satisfacción comparado con el año 2018. Para el año 2020 se presenta una disminución del 1% compara con el año 2019.



RECOMENDACIONES GENERALES

En este monto estamos presentando un aumento significativo de solicitudes a causa de la pandemia, por lo tanto, se recomienda realizar retroalimentación del personal responsable de velar por el cumplimiento en la atención u orientación de las PQRSF estar al día con el sistema campus para evitar represamiento de las mismas. Esto nos permitirá asegurar una atención oportuna.

Asegurar de presentar un servicio u orientación de calidad, que las respuestas sean claras, precisas y concisas. Lo anterior nos permite más usuarios satisfechos.

Abstenerse de no dar respuesta o dar de baja a las PQRSFS que no corresponda a su competencia, ya que esto afecta dar una atención oportuna y la trazabilidad de la misma. De acuerdo a lo anterior, se compartirá nuevamente con los responsables y suplentes de dar atención a las solicitudes de cómo funciona el procedimiento para la atención de las PQRSFS.

De acuerdo a los resultados obtenidos cada área o dependencia debe implementar acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la ley.



Informe de Percepción de cliente

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,

La población total de estudiantes activos en el periodo 2020-1 es de 12.904, 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 5.844 estudiantes (Ver Imagen 1). Al aplicar la encuesta se obtuvo una participación de 9.443 estudiantes superando el número de la muestra.

MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (< 100.000)

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

N (Población)	12.904
P	50%
Q= (1-P)	50%
Nivel de confiabilidad	96,12%
Nivel de significancia α	4%
Error = E	1,0%
(1- $\alpha/2$) =	98,1%
Z (1- $\alpha/2$) =	2,07

Dato que se debe ingresar

Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2020-1. Fuente: Campus.

P: Es la probabilidad de que se presente el fenómeno o evento. Q es la probabilidad complementaria (que no se presente).

Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)

Dato de ingreso (máximo un 10%)

Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z).

$$n = \frac{13.779}{2,35813887} = 5.843,3 \quad \text{Redondeando} \quad 5.844 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 45,3\%$$

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

El margen de error o imprecisión promedio en un estudio de investigación es de +/- 5%, y depende directamente del tamaño de la muestra. El máximo normalmente aceptado es de 10%.

Nivel de confiabilidad: Se refiere al grado de certeza acerca de sí los resultados son o no representativos de la población en estudio, y a la magnitud de este acercamiento. Por



ejemplo: el porcentaje más usado es el del 95% de confianza, lo cual indica que, si investigamos 100 muestras iguales, un 95% de ellas nos brindarían resultados similares a los obtenidos, con una desviación estándar previamente determinada.

Tabla. 1 **Distribución de la muestra por ubicación geográfica**

El total se obtuvo una participación de estudiantes que respondieron la encuesta de 9.443, superando el número de la muestra. En la siguiente tabla se aprecia la participación por sede, donde la mayor participación se encuentra concentrada en la sede de Medellín con el 81%, Itagüí con el 14% Copacabana con el 3% y regiones del 1%.

SEDE	n	%
MEDELLÍN	7665	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	2037	27%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1145	15%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2951	38%
F. DE INGENIERIA	1532	20%
ITAGUI	1346	14%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	585	43%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	760	56%
F. DE INGENIERIA	1	0%
COPACABANA	321	3%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	83	26%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1	0%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	237	74%
REGIONES	111	1%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	17%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	92	83%
Total general	9443	100%

A continuación, se da a conocer los resultados de las diferentes variables evaluadas de manera general por promedio y nivel de satisfacción de las diferentes áreas involucradas y de acuerdo a los resultados obtenidos, se deberá tomar las acciones que se consideren necesarias para mejorar la calidad de los servicios prestados.



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

COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO	PARTICIPANTES	Contenidos temáticos	Nivel de Satisfacción	Desempeño de los docentes	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Nivel de Satisfacción	Atención del personal de la Facultad	Nivel de Satisfacción	Horario de atención en la Facultad	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,28	86,38%	4,15	81,66%	3,77	65,52%	3,85	69,05%	3,84	69,18%
ITAGUI	1.346	4,22	84,17%	4,06	78,12%	3,53	57,03%	3,61	60,71%	3,68	62,41%
COPACABANA	321	4,20	82,59%	4,06	78,80%	3,68	64,74%	3,69	62,50%	3,80	70,13%
REGIONES	111	4,58	94,59%	4,46	91,89%	4,25	83,78%	4,30	84,68%	4,28	83,64%
Total general	9.443	4,28	86,03%	4,14	81,18%	3,74	64,52%	3,82	67,86%	3,82	68,45%

De acuerdo a la tabla anterior, se da a conocer de manera general los resultados de los componentes académicos por sede. En general el nivel de satisfacción se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%). Los componentes que se mencionaran a continuación obtuvieron un promedio por debajo de 4. Lo que indica que el nivel de satisfacción se encuentra aún más bajo de la meta objetiva. Es importante que cada sede evalúe académicamente sus resultados. Se sugiere levantar acciones de mejora en los componentes donde su nivel de satisfacción esté por debajo de la meta objetiva. Acompañamiento de coordinadores de área recibe una calificación promedio de 3,74 obteniendo como nivel de satisfacción de (64,52%) Atención del personal de la facultad, recibe una calificación promedio de 3,82 obteniendo como nivel de satisfacción del (67,86%) Horario de atención en la facultad recibe una calificación promedio de 3,82 obteniendo como nivel de satisfacción del (68,45%)

2. SI USTED ESTÁ CURSANDO; O EN EL SEMESTRE ANTERIOR CURSÓ ALGUNA DE LAS MATERIAS DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES, CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN N/A.

	PARTICIPANTES	Contenidos temáticos	Nivel de Satisfacción	Desempeño de los docentes	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Nivel de Satisfacción	Atención del personal del Departamento	Nivel de Satisfacción	Horario de atención del Departamento	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,28	87,13%	4,22	84,40%	3,97	74,02%	4,00	75,31%	3,99	75,15%
ITAGUI	1.346	4,19	84,14%	4,12	80,83%	3,78	67,10%	3,84	68,90%	3,86	69,65%
COPACABANA	321	4,22	83,49%	4,17	80,66%	3,96	73,91%	3,98	73,76%	3,96	74,02%
REGIONES	111	4,52	93,02%	4,51	90,70%	4,35	87,21%	4,31	88,10%	4,39	89,29%
Total general	9.443	4,27	86,70%	4,21	83,90%	3,95	73,27%	3,98	74,59%	3,98	74,58%

A nivel general para el departamento de ciencias básicas y áreas comunes, el nivel de satisfacción en las diferentes sedes se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%) los componentes que obtuvieron un resultado aún más bajo son:



Acompañamiento de coordinadores de área, recibe una calificación promedio de 3,95 y su nivel de satisfacción es de (73,27%) Atención del personal del departamento, recibe una calificación promedio de 3,98 y su nivel de satisfacción es de (74,59%) Horario de atención del departamento, recibe una calificación promedio de 3,98 y su nivel de satisfacción es de 74,58%. Se sugiere que el coordinador del Departamento de Ciencias básicas evalúe los resultados obtenidos y de acuerdo a lo que considere levantar sus respectivas acciones de mejora.

3. SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN (N/A)

ADMISIONES Y REGISTRO	PARTICIPANTES	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Oportunidad en los trámites	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de información y requisitos	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,13	79,87%	4,06	76,66%	4,07	77,34%
ITAGUI	1.346	3,94	73,83%	3,90	71,68%	3,88	71,27%
COPACABANA	321	4,22	81,58%	4,16	79,65%	4,15	78,85%
REGIONES	111	4,52	92,22%	4,37	87,64%	4,43	87,78%
Total general	9.443	4,12	79,32%	4,05	76,26%	4,06	76,76%

A nivel general para el área de Admisiones y Registro los tres componentes evaluados se encuentran en un nivel de satisfacción muy bajo, ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%) Esta área venía reportando mejoras en los resultados. Deben retomar nuevamente las acciones que se habían tomado para el mejoramiento en la prestación de sus servicios.

4. SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN (N/A)

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PARTICIPANTES	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Oportunidad en los trámites	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de información y requisitos2	Nivel de Satisfacción	Horarios de atención	Nivel de Satisfacción	Servicio de caja	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,12	79,80%	4,07	78,16%	4,07	77,78%	4,01	75,20%	4,10	79,09%
ITAGUI	1.346	3,96	74,49%	3,92	72,41%	3,92	73,67%	3,88	70,19%	3,89	72,09%
COPACABANA	321	4,13	77,89%	4,10	77,42%	4,11	76,72%	4,07	76,06%	4,12	77,53%
REGIONES	111	4,51	88,75%	4,44	88,61%	4,47	89,87%	4,45	90,00%	4,38	85,53%
Total general	9.443	4,11	79,19%	4,05	77,54%	4,06	77,38%	4,00	74,79%	4,08	78,27%

A nivel general para el área de Administrativa y Financiera los cinco componentes evaluados se encuentran en un nivel de satisfacción muy bajo, ya que se encuentra por



debajo de la meta objetiva (90%). De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda que esta área tome las acciones de mejora pertinentes para mejorar el servicio prestado.

5. SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN (N/A)

BIENESTAR	PARTICIPANTES	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Servicio médico	Nivel de Satisfacción	Servicio odontológico	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,21	83,32%	4,20	82,45%	4,16	81,04%
ITAGUI	1.346	3,85	69,98%	3,73	64,45%	3,66	61,99%
COPACABANA	321	4,10	77,25%	3,95	72,31%	3,94	72,17%
REGIONES	111	4,34	85,48%	4,05	77,27%	4,08	76,92%
Total general	9.443	4,17	81,74%	4,14	80,29%	4,10	78,79%

Servicio de psicología	Nivel de Satisfacción	Fomento cultural	Nivel de Satisfacción	Recreación y deporte	Nivel de Satisfacción	Gimnasio	Nivel de Satisfacción
4,07	77,91%	4,17	81,06%	4,20	82,23%	4,06	77,30%
3,64	62,07%	3,73	65,56%	3,69	63,18%	3,70	65,22%
3,94	73,05%	3,93	72,36%	3,92	70,54%	4,05	75,34%
3,98	74,47%	4,12	78,43%	4,00	77,08%	3,97	74,36%
4,02	75,86%	4,12	79,30%	4,14	79,96%	4,02	75,91%

Piscina	Nivel de Satisfacción	Coliseo	Nivel de Satisfacción	Cancha de fútbol	Nivel de Satisfacción	Servicios de cafetería	Nivel de Satisfacción	Servicios en fotocopiadoras	Nivel de Satisfacción
4,16	80,98%	4,20	82,64%	4,06	77,37%	4,03	76,67%	4,13	80,62%
3,57	60,59%	3,58	60,39%	3,56	59,09%	3,59	61,41%	3,73	65,63%
3,90	71,43%	3,90	71,82%	3,89	71,43%	3,82	69,59%	3,74	66,94%
3,98	75,00%	4,07	78,05%	3,98	74,42%	3,80	68,63%	3,85	72,50%
4,10	78,77%	4,14	80,52%	4,01	75,42%	3,99	74,99%	4,09	78,90%

De acuerdo a los resultados obtenidos para el área de Bienestar Institucional, se puede evidenciar que a pesar de que el promedio de calificación en los diferentes componentes evaluados este por encima de cuatro el nivel de satisfacción en general no es satisfactorio ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%). Es importante



que la Directora de bienestar y todo el equipo de trabajo que apoya esta área evaluó los resultados obtenidos y se tomen las acciones de mejora que consideren pertinentes.

6. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDEA.

INFRAESTRUCTURA	PARTICIPANTES	Aulas	Nivel de Satisfacción	Medios audiovisuales	Nivel de Satisfacción	Baños	Nivel de Satisfacción	Pasillos	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,13	80,78%	4,03	75,98%	4,03	75,43%	4,28	86,32%
ITAGUI	1.346	3,06	39,55%	3,01	39,49%	2,92	37,98%	3,16	46,48%
COPACABANA	321	3,63	59,72%	3,55	54,20%	3,60	58,13%	3,63	60,71%
REGIONES	111	4,47	89,61%	4,32	85,71%	4,42	87,01%	4,43	88,16%
Total general	9.443	3,97	74,72%	3,88	70,58%	3,87	70,02%	4,12	80,35%

INFRAESTRUCTURA	PARTICIPANTES	Jardines y zonas verdes	Nivel de Satisfacción	Vías de acceso para personas con	Nivel de Satisfacción	Dotación de laboratorios	Nivel de Satisfacción	Sistema de información académica CAMPUS	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,53	91,01%	4,05	76,15%	4,07	77,37%	4,12	80,04%
ITAGUI	1.346	3,09	45,71%	3,09	46,07%	2,94	42,05%	3,43	56,88%
COPACABANA	321	3,23	49,04%	2,92	41,78%	3,22	51,10%	3,78	68,30%
REGIONES	111	4,51	90,67%	4,33	86,11%	4,30	86,89%	4,39	89,33%
Total general	9.443	4,32	84,62%	3,90	71,50%	3,90	71,94%	4,03	76,84%

INFRAESTRUCTURA	PARTICIPANTES	Orden y aseo de zonas de circulación	Nivel de Satisfacción	Manejo de residuos sólidos; basuras	Nivel de Satisfacción	Infraestructura (WI-FI)	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,37	88,09%	4,25	84,25%	3,19	45,53%
ITAGUI	1.346	3,42	57,83%	3,35	54,32%	2,65	31,02%
COPACABANA	321	4,00	74,82%	3,86	68,86%	3,10	41,28%
REGIONES	111	4,39	86,84%	4,28	81,58%	3,91	75,68%
Total general	9.443	4,24	83,74%	4,12	79,85%	3,12	43,73%

De acuerdo a los resultados obtenidos para el área de Infraestructura, se puede evidenciar que los estudiantes del campus central (Medellin), a pesar de que el promedio la calificación es de cuatro el nivel de satisfacción se encuentra por debajo de la meta objetiva. En las demás sedes como Itagüí y Copacabana se evidencia que población estudiantil no se encuentra muy satisfechos obteniendo resultados aún más bajos. El área de Infraestructura deberá evaluar los componentes calificados y tomar las acciones que crean necesarias para mejorar la calidad de los espacios brindados.

7. SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN (N/A).

BIBLIOTECA	PARTICIPANTES	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de información y requisitos	Nivel de Satisfacción	Consulta física del documento	Nivel de Satisfacción	Consulta en bases de datos	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,09	78,49%	4,12	79,44%	4,15	80,78%	4,14	80,70%
ITAGUI	1.346	3,82	69,08%	3,77	68,06%	3,77	67,59%	3,79	68,06%
COPACABANA	321	4,01	75,91%	3,94	74,82%	3,94	71,22%	4,05	76,67%
REGIONES	111	4,50	88,71%	4,46	88,89%	4,47	86,67%	4,45	88,06%
Total general	9.443	4,07	77,74%	4,09	78,48%	4,12	79,49%	4,11	79,55%

BIBLIOTECA	PARTICIPANTES	Préstamo de bibliografía	Nivel de Satisfacción	Recursos informáticos	Nivel de Satisfacción	Ambiente adecuado	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,21	83,36%	4,13	80,21%	4,21	82,76%
ITAGUI	1.346	3,74	67,32%	3,77	68,93%	3,77	67,51%
COPACABANA	321	3,94	72,46%	4,05	75,84%	3,97	72,03%
REGIONES	111	4,50	89,66%	4,51	90,48%	4,52	90,32%
Total general	9.443	4,17	81,73%	4,10	79,22%	4,17	81,31%

De acuerdo a los resultados obtenidos para el área de Biblioteca, se puede evidenciar que a pesar de que el promedio en general la calificación es de cuatro el nivel de satisfacción se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%). Se sugiere que el área de Biblioteca evalúe los resultados obtenidos en esta encuesta y tome las acciones que considere pertinentes para mejorar la calidad en el servicio.

8. SI HA PARTICIPADO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LOS SEMILLEROS CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES, DE LO CONTRARIO SELECCIONE LA OPCIÓN (N/A)

INVESTIGACIÓN	PARTICIPANTES	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de los docentes investigadores	Nivel de Satisfacción	Pertinencia de líneas de investigación	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	7.665	4,24	84,02%	4,23	83,52%	4,23	83,56%
ITAGUI	1.346	3,99	74,56%	4,00	76,06%	3,97	73,01%
COPACABANA	321	4,01	71,55%	4,00	73,91%	3,98	72,41%
REGIONES	111	4,42	81,25%	4,48	85,42%	4,52	85,42%
Total general	9.443	4,21	82,58%	4,20	82,45%	4,19	82,08%

De acuerdo a los resultados obtenidos para el área de Investigación, se puede evidenciar que a pesar de que el promedio en general la calificación es de cuatro, el nivel de satisfacción se encuentra por debajo de la meta objetiva (90%). Se sugiere que el área



de Investigación evalué los resultados obtenidos en esta encuesta y tome las acciones que considere pertinentes.

9. MEDIO DE TRANSPORTE QUE MAS UTILIZA LOS ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA PARA MOVILIZARSE.

De acuerdo a la encuesta aplicada el 73,4% de la población estudiantil para el campus central (Medellín) responden que utilizan el transporte público como medio para transportarse al TdeA. El 22% dice que utiliza moto y el porcentaje restante se encuentra caminando y en bicicleta. Sede Itagüí, el 70,94% responden que utilizan el transporte público como medio para transportarse, el porcentaje restante se encuentra distribuido entre la bicicleta, caminando y moto. Sede Copacabana el 75,17% responden que utilizan el transporte público como medio para transportarse, el porcentaje restante se encuentra distribuido entre la bicicleta, caminando y moto. Sede Regiones el 70,48% responden que utilizan el transporte público como medio para transportarse, el porcentaje restante se encuentra distribuido entre la bicicleta, caminando y moto.

