

INFORME

ATENCIÓN AL CLIENTE

2018-1

POR

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

ATENCIÓN A LAS PQRSDF

MEDELLÍN

2018



INTRODUCCIÓN

En el presente informe se da a conocer el estado 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 2018 con sus respectivos gráficos y causas más frecuentes por los cuales los usuarios realizan las solicitudes mes a mes.

Resultado de calificación del servicio en la atención de las Q,R,S y F por medio del sistema campus, cabe resaltar que los derechos de petición no son tenidos en cuenta en la calificación ya que no se cuenta con un sistema integrado de Atención al cliente el cual permita integrar la información, es por ello que en el resultado se verá consolidado el total de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información.

Resultado de indicador (oportunidad en la atención) é indicador nivel de satisfacción de los estudiantes.

Medios 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
7. Chat Institucional

Es muy importante que todos los empleados tengan conocimiento sobre el trato con los clientes y la importancia del servicio, por esto es bueno que todos tengan conocimientos básicos a nivel general de los procesos Institucionales. Se deben tener habilidades desarrolladas de comunicación, tener la capacidad de resolver problemas, además de tener actitud, motivación y empatía, complaciendo, satisfaciendo y no decepcionando a cada uno de los usuarios.



Los aspectos más importantes que se considera para dar un servicio al usuario con calidad son el compromiso, amabilidad, respuestas argumentadas y oportunas.

En la siguiente tabla se obtiene información discriminada del total de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, felicitaciones y derechos de petición.

CONSOLIDADO 2018-1

Tabla 1. Consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y solicitud de información.

Mes	Derechos de Petición	Solicitudes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	Oportunidad en la Atención
Enero	10	220		17	1		248	145
Febrero	20	156		33	2		211	205
Marzo	6	53	1	8	1		69	64
Abril	7	68	1	4	1	1	82	53
Mayo	10	176	1	4	2		193	176
Junio	9	147		7		3	166	142
						QRS	83	
						Felicitaciones	4	
						Peticiones	62	
						Solicitudes	820	
						Oportunidad	785	
						Total	969	

Fuente (oficina de atención al cliente)

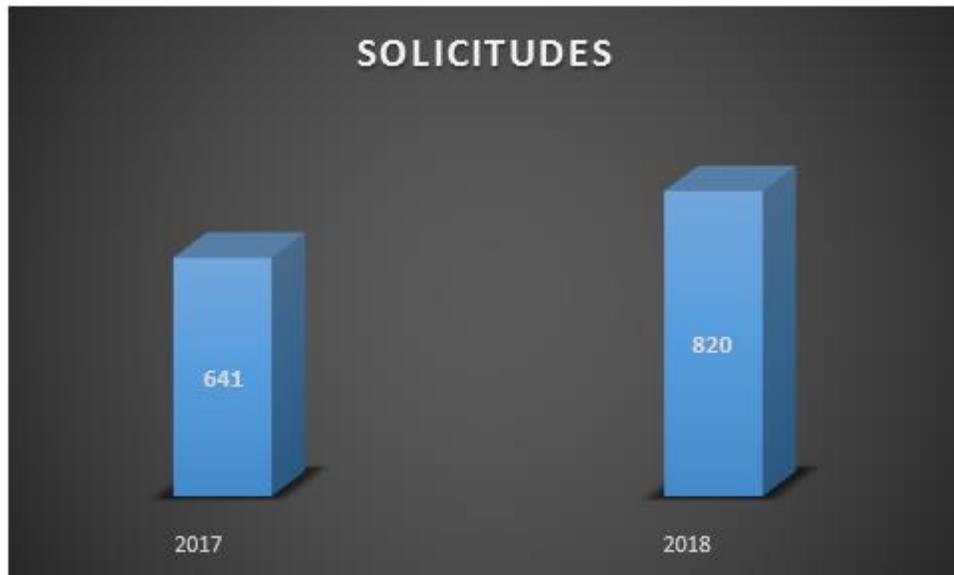
De acuerdo a la información registrada en la tabla anterior, para el primer semestre 2018- 1 se obtiene el siguiente reporte:

Q, R, S se adquiere un acumulado de 83 solicitudes. En cuanto a las solicitudes de información se obtienen 820, denuncias 0 y derechos de petición 62 para un total de 969 registros, de los cuales se da respuesta en menos de 15 días hábiles 785. Las solicitudes que no se les dio trámite oportuno obedece al represamiento de solicitudes debido al periodo vacacional a 30 de noviembre al 18 de enero fecha en la que se da inicio a la contratación del personal y a la carga laboral de las personas asignadas para dar trámite por el sistema CAMPUS.



COMPARATIVO

Grafica 1. Comparativo solicitud de información 2017-1/ 2018-1



Fuente (oficina de atención al cliente)

En la gráfica anterior se puede observar que para el año 2017-1 se registraron 641 solicitudes de información. Comparado con el año 2018-1 se registran 820 solicitudes, se evidencia un incremento de 179 solicitudes.

Grafica 2. Comparativo quejas, reclamos y sugerencias 2017-1/ 2018-1



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el año 2017 se registran 147 quejas, reclamos y sugerencias discriminadas de la siguiente manera: quejas 7, reclamos 120, sugerencias 20. Comparado con el año en curso se han registrado 83 Q,R,S discriminada de la siguiente manera: quejas 3, reclamos 73, sugerencias 7. De acuerdo a lo anterior para el año 2018 se evidencia un incremento de 64 solicitudes.

Grafica 3. Comparativo felicitaciones 2017-1 / 2018-1



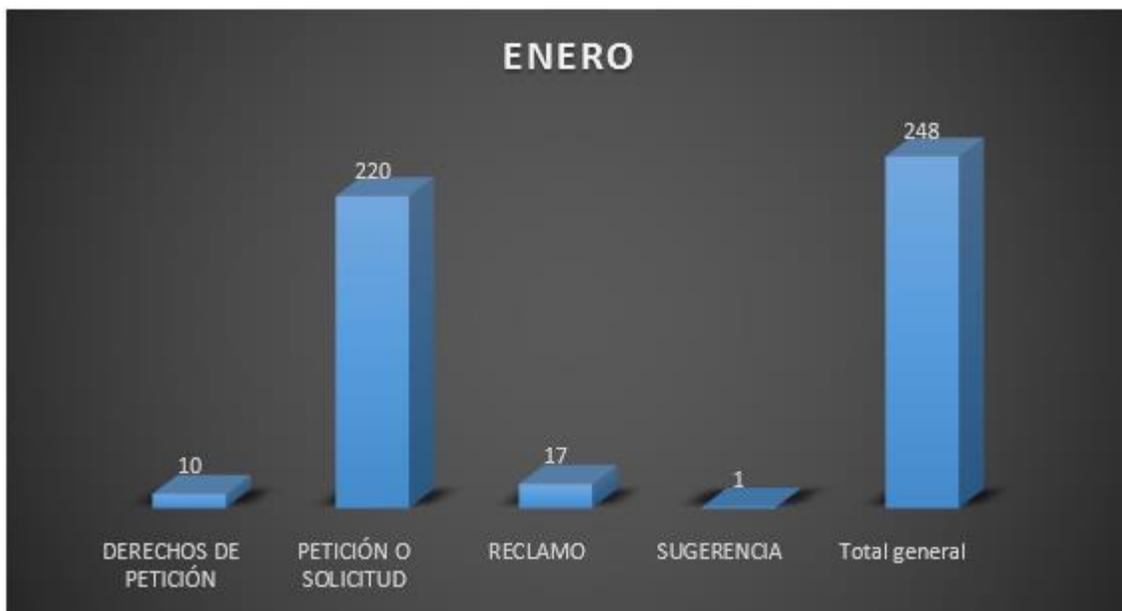
Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el año 2017-1 se registran felicitaciones 38 felicitaciones la cual la más concurrida fue: buena atención por parte del personal de algunas áreas de la Institución y cátedra abierta sobre one coin y criptomonedas. Para el 2018-1 se han registrado 4 felicitaciones motivo más concurrente: buena atención en diferentes áreas de la Institución.

REPORTE MENSUAL

A continuación, se presenta de manera discriminada consolidado por mes.

Grafico 4. Consolidado enero



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de enero se recibe en total 248 solicitudes. De las cuales 220 son solicitud de información, las más concurridas fueron: Información de inscripción, Envío de liquidación - pago de matrícula, Información académica, Información matricula- Nuevos y Antiguos, Información- reajuste de matricula. Reclamos 17 el asunto que más reitera es: Envío de liquidación - pago de matrícula.

Tabla 2. Consolidado motivo - dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	ARCHIVO	10
Total DERECHOS DE PETICIÓN		10
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	75
	ATENCIÓN AL CLIENTE	65
	COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	1
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	2
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
	DIRECCION DE BIENESTAR	1
	DIRECCION DE EXTENSION	4
	DIRECCION DE REGIONALIZACION	7
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	5
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	13
	FACULTAD DE INGENIERÍA	5
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	18
	TALENTO HUMANO	3
Total PETICIÓN O SOLICITUD		220
RECLAMO	ADMISIONES Y REGISTRO	11
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
	DIRECCION DE REGIONALIZACION	1
	FACULTAD DE INGENIERÍA	1
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
Total RECLAMO		17
SUGERENCIA	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		248

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la tabla se puede evidenciar que la dependencia más peticiones o solicitudes recibió fue el área de Admisiones y Registros, seguido de Atención al Cliente, Dirección Administrativa y Financiera, Facultad de Educación y Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Solicitudes como: Información de inscripción, Envío de liquidación - pago de matrícula, Información académica, Información matrícula- Nuevos y Antiguos, Información- reajuste de matrícula. El área de Admisiones y Registros recibió 11 reclamos, el asunto que más recurrente fue: Envío de liquidación - pago de matrícula



Tabla 3. Consolidado motivo-asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	Derecho de petición	1
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	1
Total DERECHOS DE PETICIÓN		10
PETICIÓN O SOLICITUD	Dificultad pago por PSE	2
	Envío de horario	6
	Envío de liquidación - pago de matrícula	42
	Envío de usuario y contraseña	1
	Expedición de certificado	9
	Homologación	1
	Inconformidad con la contratación docente	1
	Información - Inscripción	62
	Información académica	15
	Información beneficios	1
	Información cambio de campus	3
	Información financiera	3
	Información general	7
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	36
	Información practicantes	3
	Información- reajuste de matricula	19
	Información- grados	1
	Listado de admitidos	1
Registro hoja de vida	3	
Solicitud de practicante	1	
Verificación académica	3	
Total PETICIÓN O SOLICITUD		220
RECLAMO	Envío de liquidación - pago de matrícula	10
	Expedición de certificado	1
	Inconformidad con las líneas telefónicas	1
	Inconveniente con la información que se brinda para los reajus	1
	Información financiera	1
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	1
	Información- reajuste de matricula	1
	Pago no se ve reflejado en el sistema	1
Total RECLAMO		17
SUGERENCIA	Información matricula- Nuevos y Antiguos	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		248

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la tabla se puede evidenciar que en el motivo Petición o Solicitud la solicitud más frecuente fueron: Información - Inscripción, Envío de liquidación - pago de matrícula, Información matricula- Nuevos y Antiguos, Información- reajuste de matricula, Información académica y Expedición de certificado. En cuanto al asunto Reclamo la más frecuente se encuentra: Envío de liquidación - pago de matrícula.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Oportunidad en la	145	58%
	248	

Para el mes de enero se reciben 248 solicitudes, de las cuales se da respuesta oportuna a 145. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 58% el resultado obedece al represamiento de solicitudes debido al periodo vacacional.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 4. Calificación del servicio

Calificación del servicio	
Calificación	Total
Excelente	5
Buena	209
Regular	3
Malo	7
ninguna	16
Total general	240

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 240 solicitudes que ingresaron en el mes de enero, se solicita a los usuarios por el sistema CAMPUS calificar la atención en el servicio, en el cual 224 personas responde a la calificación entre Excelente, Bueno, Regular y Malo. 214 que equivale al 96% las personas responden entre excelente y bueno la calidad en la atención. 10 personas que equivalen al 4% responden entre Regular y Malo. Se realizó retroalimentación en las respuestas calificadas regular y mala y se les genero respuesta según la trazabilidad de la solicitud.



Grafica 5. Consolidado febrero



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de Febrero se registran en total 211 solicitudes. De las cuales 156 son solicitud de información, las más concurridas fueron: Información de inscripción, Envío de liquidación - pago de matrícula, Información académica, Información matricula- Nuevos y Antiguos, Información- reajuste de matricula, Verificación académica



Tabla 5. Consolidado motivo – dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	ARCHIVO	2
Total DERECHOS DE PETICIÓN		20
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	50
	ATENCIÓN AL CLIENTE	40
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	10
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	11
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	11
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9
	FACULTAD DE INGENIERÍA	8
	TALENTO HUMANO	6
	DIRECCION DE REGIONALIZACION	5
	COORDINACION DE TICS	3
	COORDINACION DE EGRESADOS	1
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1
	DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
Total PETICIÓN O SOLICITUD		156
RECLAMO	ADMISIONES Y REGISTRO	12
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	4
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	3
	FACULTAD DE INGENIERÍA	3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	2
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	2
	DIRECCION DE BIENESTAR	2
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2
Total RECLAMO		33
SUGERENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE	1
	SERVICIOS GENERALES	1
Total SUGERENCIA		2
Total general		211

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que según el motivo, las dependencias con más peticiones o solicitudes de información registran son: Admisiones y Registro con solicitudes como: Envío de horario, Información- reajuste de matricula, Información académica, Verificación académica. Atención al cliente: Información de inscripción, Información académica. Facultad de Derecho y Ciencias Forenses: Envío de horario, información general. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas: Envío de horario. Facultad de Educación y Ciencias Sociales: Envío de horario, envío usuario y contraseña. El área de Admisiones y Registros recibió 12 reclamos, el asunto que más recurrente fue: Envío de horario

Tabla 6. Motivo - asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN		
Total DERECHOS DE PETICIÓN		20
PETICIÓN O SOLICITUD	Envío de horario	39
	Información de inscripción	39
	Información académica	10
	Información- reajuste de matrícula	11
	envío usuario y contraseña	6
	Verificación académica	6
	Información financiera	5
	Información general	5
	Envío de liquidación - pago de matrícula	4
	Expedición de certificado	4
	Homologación	3
	Información cambio de campus	3
	Solicitud de practicantes	3
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	2
	Registro hoja de vida	2
	Soporte técnico- correo Institucional	2
	Dificultad pago por PSE	1
	Envío de usuario y contraseña	1
	Información - Bienestar	1
	Información - nivelatorio	1
	Información- Beneficios	1
	Información carnetización	1
	Información nivelatorio	1
	Información tarjeta profesional	1
	Información-gradados	1
	Registro hoja de vida	1
	Servicios Bienestar	1
Solicitud de egresado	1	
Total PETICIÓN O SOLICITUD		156
RECLAMO	Envío de horario	17
	Información académica	5
	Información financiera	2
	Información- reajuste de matrícula	2
	Ajuste de matrícula	1
	Ausentismo de docente	1
	Inconformidad auditiva a causa de ruido bloque 1	1
	Inconformidad con las líneas telefónicas	1
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	1
	mal trato de docente a personal de cafetería	1
	Soporte técnico- correo Institucional	1
	Total RECLAMO	
SUGERENCIA	Inconformidad con las líneas telefónicas	1
	Mantenimiento de las puertas del baño bloque 1	1
Total SUGERENCIA		2
Total general		211

Fuente (oficina de atención al cliente)

En la presente tabla se puede identificar los motivos y asuntos con su respectivo total. Como se puede evidenciar para las peticiones o solicitud de información se reciben 156 solicitudes, el asunto que más concurrencia tuvo fueron los siguientes: Información de inscripción, envío de horario, información académica, Información- reajuste de matrícula, verificación académica, información financiera, envío de liquidación - pago de matrícula, expedición de certificado. En cuanto a los Reclamos se registran en total 33, el asunto que más concurrencia fue: Envío de horario e información académica.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Oportunidad en la atención	205	97%
	211	

Para el mes de febrero se reciben 211 solicitudes de las cuales se le da respuesta oportuna a 205. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 97%

Tabla 7. Calificación del servicio

Calificación del servicio	
Calificación	Total
Excelente	2
Buena	187
Regular	2
Malo	2
Total general	193

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 193 solicitudes que ingresaron el en mes de febrero, se solicita a los usuarios por el sistema CAMPUS calificar la atención en el servicio, en el cual 187 personas que representan el 96% califican la atención buena.



Grafica 6. Consolidado marzo



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de marzo se recibe en total 69 solicitudes. De las cuales 53 pertenecen a Petición o solicitud, las más concurridas fueron: Información de inscripción, cancelación de asignatura, información académica, Expedición de certificado, solicitud cambio de aula. Reclamos: dificultad con la página y la app, Inconformidad en el Campus de Itagüí - La Oreste Síndice

Tabla 8. Motivo – dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	ARCHIVO	6
Total DERECHOS DE PETICIÓN		6
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	16
	ATENCIÓN AL CLIENTE	15
	FACULTAD DE INGENIERÍA	4
	DIRECCION DE PLANEACIÓN	4
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	3
	TALENTO HUMANO	3
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
	DIRECCION DE BIENESTAR	1
	DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
Total PETICIÓN O SOLICITUD		53
QUEJA	BIBLIOTECA	1
Total QUEJA		1
RECLAMO	COORDINACION DE TICS	4
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
	DIRECCION DE BIENESTAR	1
	DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
	SERVICIOS GENERALES	1
Total RECLAMO		8
SUGERENCIA	DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		69

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que, según el motivo, las dependencias con más peticiones o solicitudes de información registran son: Admisiones y Registro con solicitudes como: Envío de horario, Información- reajuste de matricula, Información académica, Verificación académica. Atención al cliente: Información de inscripción, Información académica. Facultad de Ingenieria: Envío de horario, información general. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas: Envío de horario. Facultad de Educación y Ciencias Sociales: Envío de horario, envío usuario y contraseña. Coordinación de las TIS´C recibió 4 reclamos el asunto que más frecuencia tuvo: Dificultad con la página y app del TdeA.



Tabla 9. Motivo - asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	Derecho de petición - Información	6
Total DERECHOS DE PETICIÓN		6
PETICIÓN O SOLICITUD	Actualización Documento de identificación	1
	Cancelación de asignatura	7
	Cancelación de semestre	3
	Envío de usuario y contraseña	2
	Expedición de certificado	6
	Información - prácticas	1
	Información académica	7
	Información de inscripción	14
	Información financiera	1
	Información general	2
	Permitir las ventas de dulces y comestibles a los estudiantes	1
	Registro hoja de vida	2
	Solicitud cambio de aula	4
	Verificación académica	2
Total PETICIÓN O SOLICITUD		53
QUEJA	Inconformidad con la atención prestada	1
Total QUEJA		1
RECLAMO	Inconformidad con el ingreso a la Institución	1
	Inconformidad en el Campus de Itagui - La Oreste Sindice	3
	Información financiera	1
	la página y app del TdeA	3
Total RECLAMO		8
SUGERENCIA	Distribución de espacios-baños	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		69

Fuente (oficina de atención al cliente)

En la presente tabla se puede identificar los motivos y asuntos con su respectivo total. Como se puede evidenciar para las peticiones o solicitud de información se reciben 69 solicitudes, el asunto que más concurrencia tuvo fueron los siguientes: Información de inscripción, cancelación de asignatura, información académica, Expedición de certificado, solicitud cambio de aula. En cuanto a los Reclamos se registran en total 8, el asunto que más concurrencia fue: Inconformidad en el Campus de Itagüí - La Oreste Sindici, Dificultad con la página y app del TdeA.



INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

INDICADOR	64 69	93%
-----------	----------	-----

Para el mes de marzo se reciben 69 solicitudes de las cuales se le da respuesta oportuna a 64. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 93%

Tabla 10. Calificación del servicio

Calificación del servicio	
Calificación	Total
Buena	44
Regular	1
ninguna	19
Total general	64

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 64 solicitudes que ingresaron en el mes de marzo, se solicita a los usuarios por el sistema CAMPUS calificar la atención en el servicio, en el cual 44 personas que representan el 69% califican la atención buena, 1% regular y 30% no responde.

INDICADOR TRIMESTRAL

ENERO	FEBERO	MARZO	414	78%
			528	

Tabla 11. Solicitudes más concurridas

SOLICITUDES MÁS CONCURRIDAS	
DERECHOS DE PETICIÓN	Devolución de dinero, cancelación de semestre, levantamiento de pre-requisito
SOLICITUDES	Información inscripciones, matricula nuevos y antiguos, expedición de certificados, verificaciones académicas, envío de liquidación, pago de matricula, reajustes, envío de horario
RECLAMOS	Envío de horario, envío de liquidación y pago de matricula, inconformidad con los servicios prestados (internet y implementos de aseo) en campus itagui La Oreste Síndice, inconformidad con el ingreso a la página y app del TdeA

Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el primer trimestre del 2018- se registró en total 528 PQRSF de las cuales se da respuestas oportunas en menos de 15 días hábiles a 414. El indicador nos arroja un resultado del 78%. Las 114 solicitudes que no se le dio trámite oportuno, obedece al represamiento de solicitudes debido al periodo



vacacional. Para el 2017-1 se registró 437 solicitudes de las cuales se da respuesta oportuna a 415. El indicador arroja un resultado de del 95%

Grafico 7. Consolidado abril



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de abril se recibe en total 82 solicitudes. De las cuales 68 pertenecen a Petición o solicitud, las más concurridas fueron: Solicitud cancelación de materia, Información de inscripción, Dificultad para continuar con la inscripción, Proceso de inscripción, Verificación académica, cambio de Campus, Dificultad para ingresar al campus. Reclamos 2: Solicitud cancelación de materia



Tabla 12. Motivo - dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN		7
Total Peticiones		7
FELICITACIÓN	ADMISIONES Y REGISTRO	1
Total FELICITACIÓN		1
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	26
	ATENCIÓN AL CLIENTE	4
	COORDINACION DE TICS	3
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	3
	DIRECCION DE BIENESTAR	1
	DIRECCION DE EXTENSION	1
	DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
	DIRECCION DE REGIONALIZACION	1
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	8
	FACULTAD DE INGENIERÍA	14
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	3
	SERVICIOS GENERALES	2
Total PETICIÓN O SOLICITUD		68
QUEJA	BIBLIOTECA	1
Total QUEJA		1
RECLAMO	ADMISIONES Y REGISTRO	2
	COORDINACION DE TICS	1
	DIRECCION DE REGIONALIZACION	1
Total RECLAMO		4
SUGERENCIA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		82

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que, según el motivo, las dependencias con más peticiones o solicitudes de información registran son: Admisiones y Registro con solicitudes como: Dificultad para continuar con la inscripción, información de inscripción, proceso de inscripción, verificación académica. Facultad de Ingeniería: Solicitud cancelación de materia. Facultad de Educación y Ciencias Sociales: cambio de campus y verificación académica

Tabla 13. Consolidado motivo - asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN		7
Total PETICIONES		7
FELICITACIÓN	Felicitación por la atención prestada	1
Total FELICITACIÓN		1
PETICIÓN O SOLICITUD	cambio de Campus	4
	Cambio de Jornada	1
	cancelación de asignatura	3
	Cancelación de Semestre	1
	Dificultad para continuar con la inscripción	7
	Dificultad para ingresar al campus	4
	Habilitar bahías para parqueo de motocicletas	1
	Información - pedagogía para no licenciados	1
	Información académica	1
	Información de becas	1
	Información de inscripción	11
	Información general	1
	No aparece la docente en el campus	1
	Proceso de inscripción	5
	Solicitud académica	1
	Solicitud cambio de Jornada	1
	Solicitud cancelación de materia	15
	Solicitud de ingreso sin carnet	2
	Usuario y contraseña	2
	Verificación académica	5
Total PETICIÓN O SOLICITUD		68
QUEJA	Mala atención por parte de funcionario	1
Total QUEJA		1
RECLAMO	Inconformidad con la atención prestada	1
	problema con la App del campus	1
	Solicitud cancelación de materia	2
Total RECLAMO		4
SUGERENCIA	Información de inscripción	1
Total SUGERENCIA		1
Total general		82

Fuente (oficina de atención al cliente)

En la presente tabla se puede identificar los motivos y asuntos con su respectivo total. Como se puede evidenciar para las peticiones o solicitud de información se registran en total 68 solicitudes, el asunto que más concurrencia tuvo fueron los siguientes: Solicitud cancelación de materia, Información de inscripción, Dificultad para continuar con la inscripción. Los demás motivos no presentan reincidencia.



INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

INDICADOR	53	65%
	82	

Para el mes de abril se reciben 82 solicitudes de las cuales se le da respuesta oportuna a 53. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 65% de acuerdo a lo anterior se evidencia una disminución significativa en el indicador.

Tabla 14. Calificación del servicio

Calificación el servicio	
Buena	44
Regular	1
ninguna	30
Total general	75

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 75 solicitudes que ingresaron el en mes de abril se solicita a los usuarios por el sistema CAMPUS calificar la atención en el servicio, en el cual 44 que representan el 44% de las personas encuestadas califican el servicio bueno el 30% no responde y el 1% restante califica el servicio como regular.

Grafico 9. Consolidado mayo



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de mayo se recibe en total 193 solicitudes. De las cuales 176 solicitudes pertenecen a solicitud de información, las más concurridas fueron: Cambio de jornada/horario, Dificultad para continuar el proceso de inscripción, Expedición de certificado, Información de inscripción, Información financiera, Información general, Registro hoja de vida, Verificación académica. Los de más motivos no presentan frecuencias.



Tabla 15. Consolidado Motivo – Dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	ARCHIVO	10
Total PETICIONES		10
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	68
	ATENCIÓN AL CLIENTE	39
	COORDINACION DE EGRESADOS	1
	COORDINACION DE TICS	1
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
	DIRECCION DE EXTENSION	3
	DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1
	DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	7
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	10
	FACULTAD DE INGENIERÍA	6
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	26
	TALENTO HUMANO	8
Total PETICIÓN O SOLICITUD		176
QUEJA	ADMISIONES Y REGISTRO	1
Total QUEJA		1
RECLAMO	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
Total Reclamo		4
SUGERENCIA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
	SERVICIOS GENERALES	1
Total SUGERENCIA		2
Total general		193

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que según el motivo, las dependencias con más peticiones o solicitudes de información registran son: **Admisiones y Registro** con solicitudes como: Dificultad para continuar con la inscripción, Expedición de certificado, información de inscripción, proceso de inscripción, Información de inscripción, verificación académica. **Atención al cliente:** Información de inscripción. **Facultad Educación y Ciencias Sociales:** Cambio de jornada/horario. **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:** cambio de jornada/horario. Los demás motivos no presentan frecuencias.



Tabla 16. Motivo - Asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN		10
Total PETICIÓN		10
PETICIÓN O SOLICITUD	Ausentismo de docente	1
	Cambio de Campus	3
	Cambio de jornada/horario	26
	Curso - educación continua	1
	Dificultad para continuar el proceso de inscripción	24
	Evaluación docentes	2
	Expedición de certificado	10
	Información - área de Internacionalización	1
	Información - vacacional	1
	Información académica	4
	Información de inscripción	57
	Información financiera	8
	Información general	6
	Información homologación	3
	Registro hoja de vida	8
	Solicitud - usuario y contraseña	2
	Solicitud de practicantes	1
	Verificación académica	11
	Verificación académica	1
	Cancelación de semestre	1
	Ajuste de matrícula	1
	Entrega del certificado electoral	3
	Dificultad para generar la liquidación	1
Total PETICIÓN O SOLICITUD		176
QUEJA	Información financiera	1
Total QUEJA		1
Reclamo	Ausentismo de docente	1
	Cancelación de asignatura	1
	Expedición de certificado	1
	Inasistencia de docente	1
Total Reclamo		4
SUGERENCIA	Información de inscripción	1
	Replantear el horario del pico y placa	1
Total SUGERENCIA		2
Total general		193

Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de Mayo se recibe en total 193 solicitudes. De las cuales 176 solicitudes pertenecen a solicitud de información, las más concurridas fueron: Cambio de jornada/horario, Dificultad para continuar el proceso de inscripción, Expedición de certificado, Información de inscripción, Información financiera, Información general, Registro hoja de vida, Verificación académica. Los de más motivos no presentan frecuencias.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

INDICADOR	176	91%
	193	

Para el mes de Mayo se reciben 193 solicitudes de las cuales se le da respuesta oportuna a 176. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 91% de acuerdo a lo anterior se evidencia atención oportuna.

Tabla 17. Calificación del servicio

Calificación del servicio	
Buena	67
Mala	4
Regular	3
ninguna	109
Total general	183

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 183 solicitudes que ingresaron el en mes de mayo se solicita a los usuarios por el sistema CAMPUS calificar la atención en el servicio, en el cual 67 encuestados que representan el 37% de la población encuestada califican el servicio **bueno**, 109 usuarios que representa el 60% no responde y el 4% restante califica el servicio entre **regular y mala**.

Grafico 10. Consolidado junio



Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de Mayo se recibe en total 166 solicitudes. De las cuales 147 solicitudes pertenecen a solicitud de información, las más concurridas fueron: Cambio de horario, Entrega de certificado electoral, Expedición de certificado, Información inscripción, Proceso de matrícula, Verificación académica. Los demás motivos no presentan frecuencias.



Tabla 18. Consolidado motivo - Dependencia

Motivo	Dependencia	Total
DERECHOS DE PETICIÓN	ARCHIVO	9
Total DERECHOS DE PETICIÓN		1
FELICITACIÓN	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	3
Total FELICITACIÓN		3
PETICIÓN O SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	42
	ATENCIÓN AL CLIENTE	58
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	3
	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
	DIRECCION DE EXTENSION	1
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	5
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	10
	FACULTAD DE INGENIERÍA	2
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	14
	TALENTO HUMANO	7
Total PETICIÓN O SOLICITUD		147
RECLAMO	ADMISIONES Y REGISTRO	2
	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
	FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
	FACULTAD DE INGENIERÍA	2
Total RECLAMO		7
Total general		166

Fuente (oficina de atención al cliente)

De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que, según el motivo, las dependencias con más peticiones o solicitudes de información registran son: **Admisiones y Registro** con solicitudes como: Verificación académica, Proceso de matrícula, Liquidación de matrícula, Información inscripción. **Atención al cliente:** Entrega de certificado electoral, Expedición de certificado, Información de inscripción, Proceso de matrícula. **Facultad de Derecho y Ciencias Forenses:** Levantamiento de pre-requisitos. **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:** Cambio de horario, **Talento Humano:** Registro hoja de vida. **Departamento de Ciencias Basicas y Areas Comunes:** Buena atención en el servicio. Los demás motivos no presentan frecuencias.

Tabla 19. Consolidado Motivo - Asunto

Motivo	Asunto	Total
DERECHOS DE PETICIÓN		9
Total DERECHOS DE PETICIÓN		9
FELICITACIÓN	Felicitación por la atención prestada	3
Total FELICITACIÓN		3
PETICIÓN O SOLICITUD	Cambio de CAMPUS	3
	Cambio de horario	13
	Derecho de petición - reingreso	1
	Dificultad - pago por el PSE	2
	Dificultad para continuar con la inscripción	3
	Entrega de certificado electoral	8
	Expedición de certificado	15
	Información académica	4
	Información beneficios	2
	Información convenio académico	1
	Información de homologación	1
	Información- evaluación docente	1
	Información financiera	3
	Información grados	4
	Información inscripción	29
	Información pago de Matrícula	6
	Levantamiento de pre-requisitos	5
	Liquidación de matrícula	4
	Proceso de matrícula	15
	Programación de grados	2
	Registro hoja de vida	4
	Resultados de reingreso	1
	Solicitud curso dirigido	1
	Solicitud de practicantes	4
	Solicitud- presentación de productos	1
	Verificación académica	12
	Verificación laboral	2
Total PETICIÓN O SOLICITUD		147
RECLAMO	Cambio de CAMPUS	1
	Dificultad para continuar con la inscripción	1
	Expedición de certificado	1
	Inconformidad con docente	2
	Inconformidad con la atención telefónica	1
	Proceso de matrícula	1
Total RECLAMO		7
Total general		166

Fuente (oficina de atención al cliente)

Para el mes de junio se recibe en total 166 solicitudes. De las cuales 176 solicitudes pertenecen a **solicitud de información**, las más concurridas fueron: Cambio de horario, Dificultad para continuar con la inscripción, Entrega de certificado electoral, Expedición de certificado, Información académica, Información grados, Información inscripción, Información pago de Matrícula, Proceso de matrícula, Verificación académica. **Felicitaciones 3:** Felicitación por la atención prestada. **Reclamo 2:** Inconformidad con docente

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

INDICADOR	142	86%
	166	

Para el mes de junio se reciben 166 solicitudes de las cuales se le da respuesta oportuna a 142. El indicador oportunidad en la atención nos arroja un resultado del 86% Cabe resaltar que aún hay solicitudes que se encuentra en estado abierto donde en su mayoría se encuentran vencidas, el presente indicador no tendrá modificación ya que estas se encuentran incluidas.

Tabla 20. Calificación del servicio

Calificación del servicio	
Buena	66
ninguna	92
Total general	158

Fuente (oficina de atención al cliente)

De 158 solicitudes, se obtiene que el 42% de los usuarios responde buena la atención en el servicio, el 58% responde ninguna.

INDICADOR SEGUNDO TRIMESTRE

INDICADOR TRIMESTRAL				
ABRIL	MAYO	JUNIO	371	84%
			441	

Para el segundo trimestre del 2018-1 se registró en total 441 PQRSF de las cuales se da respuestas oportunas en menos de 15 días hábiles a 371. El indicador nos arroja un resultado del 84%. Las 70 solicitudes que no se le dio trámite oportuno, obedece a la falta compromiso por parte de las áreas involucradas. Comparado con el año anterior el indicador arroja un resultado de del 99%



Tabla 21. Solicitudes más concurridas

SOLICITUDES MÁS CONCURRIDAS	
DERECHOS DE PETICIÓN	Aplicar descuento por certificado electoral
SOLICITUDES	Información inscripciones, cancelación de asignatura, dificultad para continuar con el proceso de inscripción, Cambio de jornada/horario, Verificación académica, Expedición de certificado, Proceso de matrícula
RECLAMOS	Cancelación de asignatura, ausentismo de docentes, inconformidad con docente

Fuente (oficina de atención al cliente)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Durante el primer semestre 2018-1 se registran un total de PQRSDF de 969 solicitudes de las cuales 913 ingresaron por el sistema CAMPUS, las 56 restantes fueron registradas por el área de Gestión documental como derechos de petición, los cuales no están incluidos en la calificación del servicio ya que aún no existe un sistema de atención al cliente donde permita integrar la información. A continuación, se da a conocer el resultado del nivel de satisfacción.



Grafica 11. Nivel de satisfacción



Fuente (oficina de atención al cliente)

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de nuestros usuarios y buscando el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios, se solicita al usuario calificar la atención a las PQRSF Seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo.

El sistema campus permite calificar la atención del servicio a 913 usuarios de las cuales 647 que representan el 71% de los usuarios, calificaron la atención del servicio al finalizar la solicitud entre excelente, bueno, regular y malo. Obteniendo como resultado entre excelente y bueno el 96% de satisfacción en el servicio. 266 usuarios que representa el 29% restante no responden.



CONCLUSIONES

Se sugiere que las áreas involucradas retomen el compromiso de atender de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información.

Socialización con la comunidad Institucional de la importancia de dar trámite oportuno a las solicitudes, más aún cuando se trata de verificaciones académicas y expedición de certificados.

Debido a la disminución de indicador en la oportunidad en la atención, se sugiere realizar un estudio de métodos y tiempos para el personal responsable de dar respuesta a las PQRSF con el fin de identificar las causas de los retrasos.

Mejorar la comunicación interna permitiendo brindar una mejor atención con calidad a nuestros usuarios.

Los usuarios han manifestado mejorar la atención telefónicamente ya que se les ha dificultado comunicarse con las diferentes áreas Institucionales.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ESTUDIANTE 2018-1

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

Los resultados se darán a conocer de manera demográfica por sedes: Robledo, Itagüí, Copacabana y Regionalización.

Para el primer semestre del 2018-1 se obtiene una participación de 6.350 estudiantes de las diferentes sedes y programas académicos. Para el año 2017-1 se obtuvo una participación de 447 estudiantes.

La encuesta se realizó a través del sistema campus, el cual se puso a disposición de los estudiantes ingresando con su usuario y contraseña.



Tabla 22. Participación por sede

SEDE	Total
COPACABANA	297
ITAGUI	1035
JERICÓ	27
LA PINTADA	21
MEDELLÍN	4900
SANTA ROSA DE OSOS	4
SONSÓN	14
TURBO	11
YOLOMBO	41
Total general	6350

Fuente (oficina de atención al cliente)

Grafica 12. Participación por sede



Tabla 23. Participación por programa

PROGRAMA	Total
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	205
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	395
CONTADURIA PUBLICA	655
DERECHO	108
INGENIERIA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	486
INGENIERIA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	86
INGENIERÍA EN SOFTWARE	43
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	194
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	62
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	790
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	29
MAESTRIA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALISTICA	2
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	7
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE	1
NEGOCIOS INTERNACIONALES	197
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	478
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	1310
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	786
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	36
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	129
TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR	1
TECNOLOGIA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	3
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	164
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y	3
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	5
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	5
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	59
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	110
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	1
Total general	6350

Fuente (oficina de atención al cliente)



SEDE ROBLEDO

Grafica 13. Participación por facultad



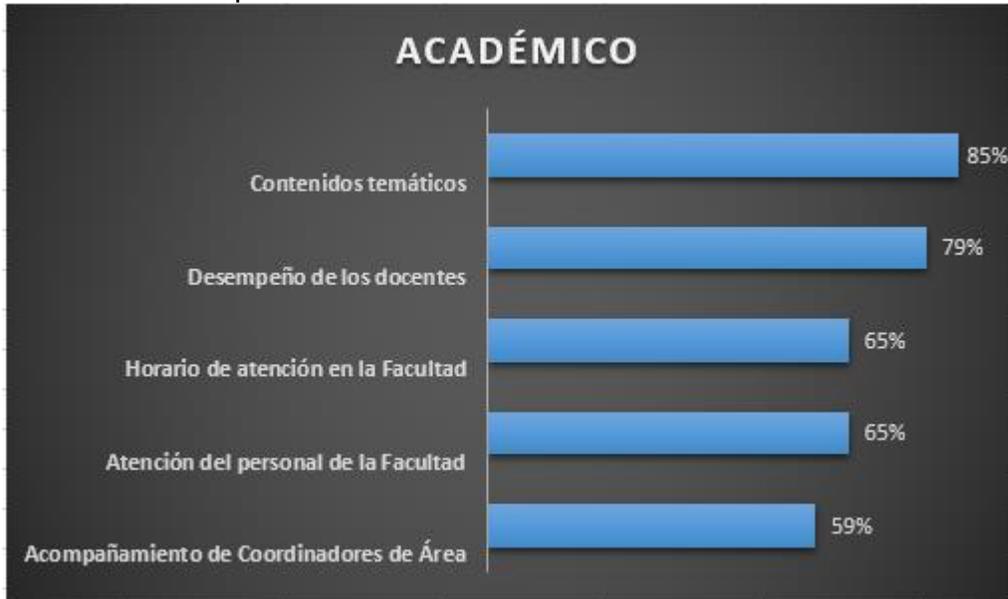
Para la sede de Robledo se obtuvo una participación de 4900 estudiantes

Tabla 24. Participación por facultad

FACULTAD	PROGRAMA	Total
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	111
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	219
	CONTADURIA PUBLICA	469
	NEGOCIOS INTERNACIONALES	197
	TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR	1
	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	164
	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	3
	TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	5
	Total FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1169
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	DERECHO
MAESTRIA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALISTICA		2
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA		478
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA		36
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA		59
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL		108
Total FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	791	
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA	194
	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	62
	LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	476
	LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	29
	MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	7
	PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	871
	PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	572
Total FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2211	
FACULTAD DE INGENIERIA	INGENIERIA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	486
	INGENIERIA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	86
	INGENIERÍA EN SOFTWARE	43
	MAESTRIA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE	1
	TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	104
	TECNOLOGIA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	3
	TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	5
	TECNOLOGIA EN SISTEMAS	1
	Total FACULTAD DE INGENIERIA	729
Total general	4900	

CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO:

Grafica 14. Componentes académicos



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 15. Nivel de satisfacción

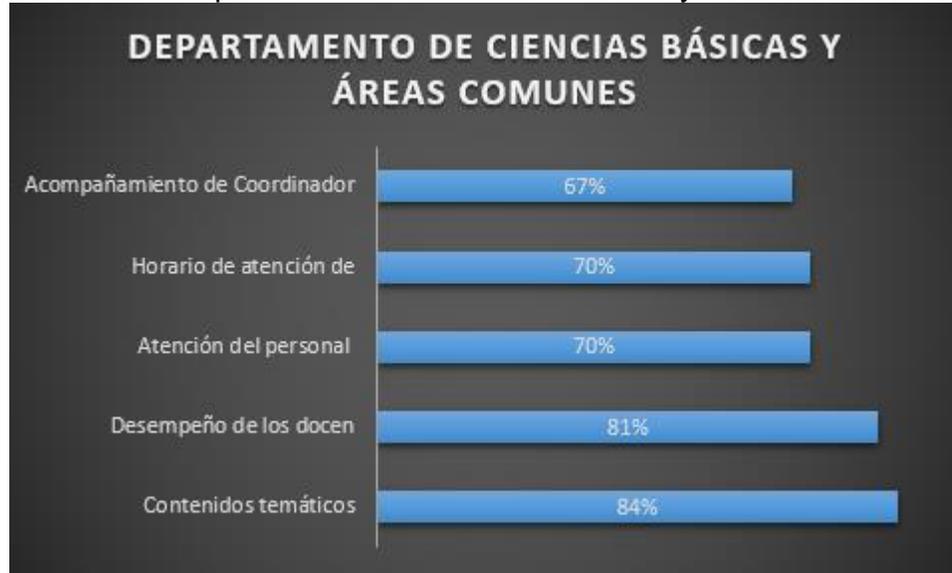


De acuerdo a los componentes evaluados académicamente, Los estudiantes de la sede ROBLEDO se encuentran en un grado de satisfacción del 71%



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:

Grafica 16. Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 17. Nivel de satisfacción Departamento de Ciencias Básicas y Áreas

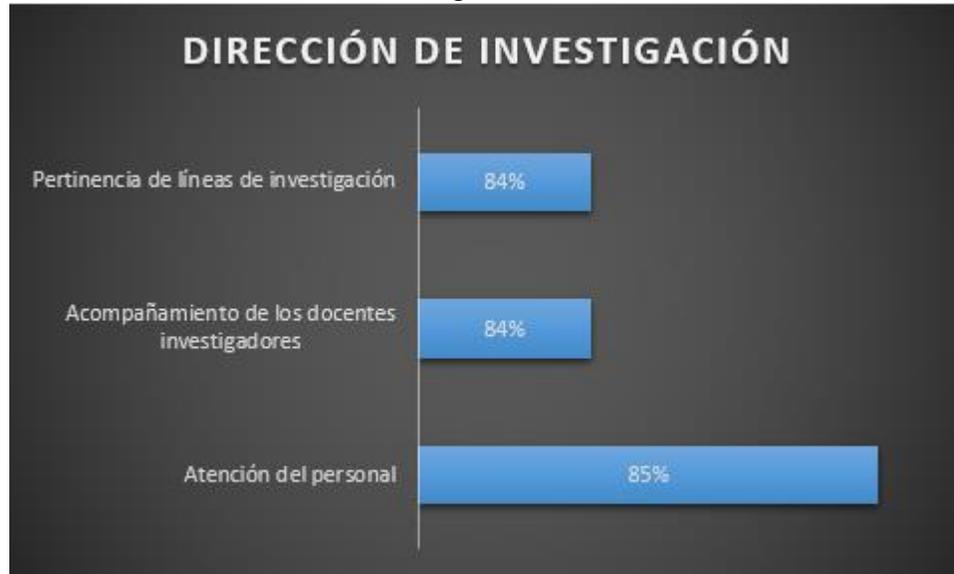


De acuerdo a la consolidación de los los componentes evaluados para el departamento de Ciencias Básicas y áreas comunes, Los estudiantes de la sede ROBLEDO se encuentran en un grado de satisfacción del 75%



SI HA PARTICIPADO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LOS SEMILLEROS CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 18. Dirección de investigación



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 19. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación



De acuerdo a la consolidación de los componentes evaluados para la dirección de investigación, Los estudiantes de la sede ROBLEDÓ se encuentran en un grado de satisfacción del 84%

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 20. Admisiones y Registro



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

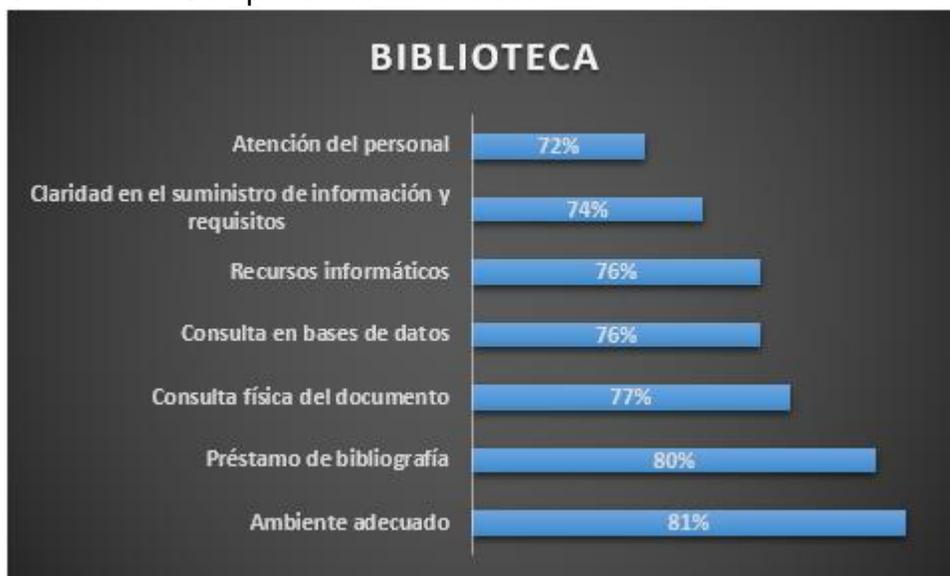
Grafica 21. Nivel de satisfacción Admisiones y Registro



De acuerdo a la consolidación de los componentes evaluados para la dirección de investigación, Los estudiantes de la sede ROBLEDO se encuentran en un grado de satisfacción del 73%

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 22. Componentes - Biblioteca



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 23. Nivel de satisfacción Biblioteca



De acuerdo a la consolidación de los componentes evaluados para la dirección de investigación, Los estudiantes de la sede ROBLEDÓ se encuentran en un grado de satisfacción del 77%

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 24. Componentes Bienestar Institucional



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 25. Nivel de satisfacción Biblioteca



De acuerdo a la consolidación de los componentes evaluados para la dirección de investigación, Los estudiantes de la sede ROBLED0 se encuentran en un grado de satisfacción del 80%

SI USTED HA REQUERIDO DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 26. Componentes – dirección Administrativa y Financiera



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 27. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y Financiera

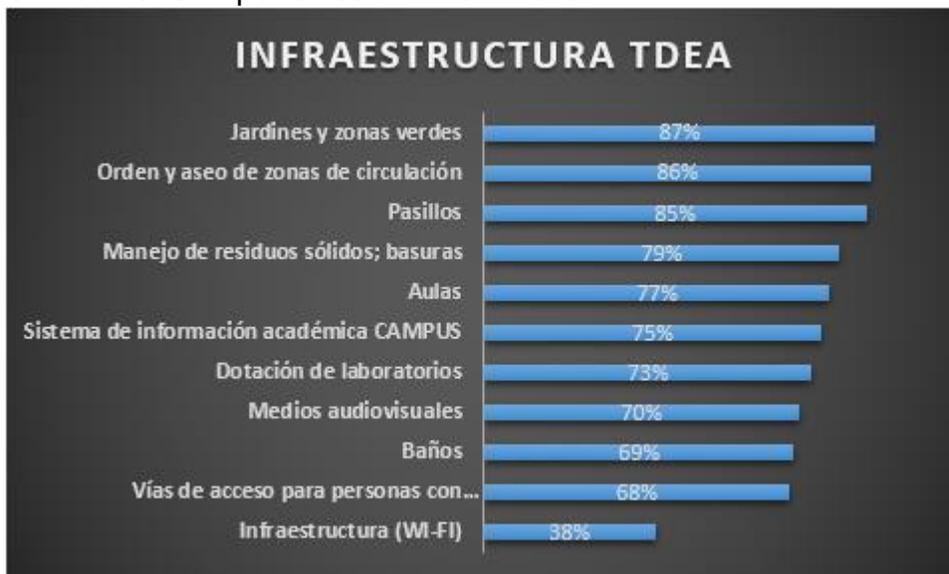


De acuerdo a la consolidación de los componentes evaluados para la dirección de investigación, Los estudiantes de la sede ROBLEDÓ se encuentran en un grado de satisfacción del 75%



CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDEA SEDE ROBLEDO.

Grafica 28. Componentes Infraestructura



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 29. Nivel de satisfacción Infraestructura



Los estudiantes de la sede ROBLEDO se encuentran en un grado de satisfacción del 73% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

COPACABANA

Grafica 30. Participación por facultad



Para la sede de Copacabana se obtuvo una participación de 297 estudiantes.

Tabla 25. Participación por facultad

FACULTAD	PROGRAMA	Total
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	44
	CONTADURIA PUBLICA	28
Total FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		72
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	56
	PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	126
	PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	43
Total FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		225
Total general		297

Fuente (oficina de atención al cliente)

CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO:

Grafica 31. Componentes académicos



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 32. Nivel de satisfacción componentes académicos.



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 58% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

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:

Grafica 33. Componentes Dpto. Ciencias Básicas y Áreas Comunes



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 34. Nivel de satisfacción Dpto. Ciencias Básicas y Áreas C.



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 60% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI HA PARTICIPADO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LOS SEMILLEROS CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 35. Componentes Investigación



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 36. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 68% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 37. Componentes Admisiones y Registro



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 38. Nivel de satisfacción Admisiones y Registro



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 63% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 39. Componentes Biblioteca



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 40. Nivel de satisfacción - Biblioteca



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 56% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 41. Componentes de Bienestar Institucional



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 42. Nivel de satisfacción Bienestar Institucional



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 48% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 43. Componentes – dirección Administrativa y Financiera



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

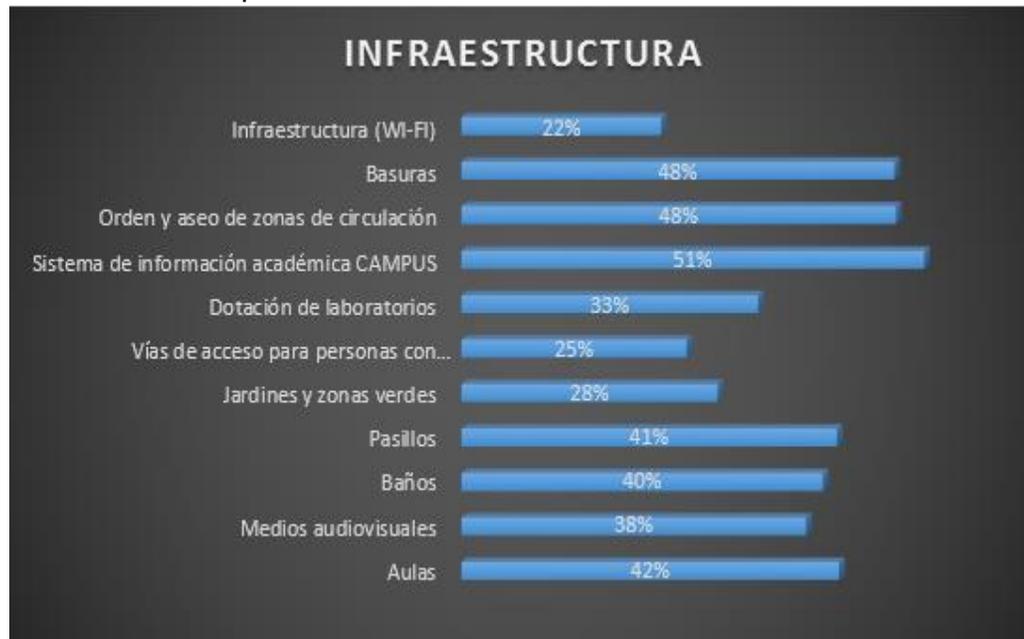
Grafica 43. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y Financiera



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 67% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDEA SEDE COPACABANA.

Grafica 44. Componentes Infraestructura



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

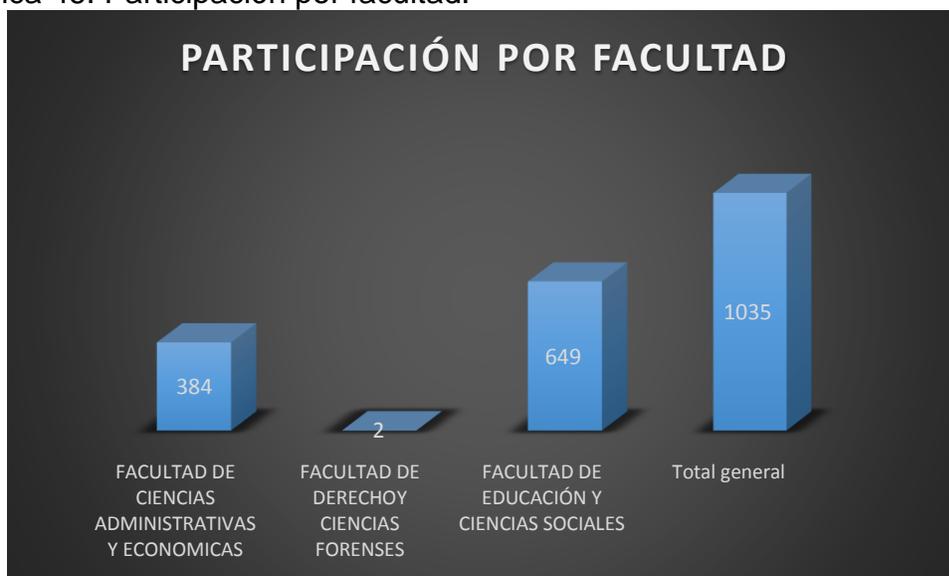
Grafica 45. Nivel de satisfacción Infraestructura



Los estudiantes de la sede COPACABANA se encuentran en un grado de satisfacción del 38% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SEDE ITAGÜÍ

Grafica 46. Participación por facultad.



Para sede de Itagüí se obtiene una participación de 1030 estudiantes.

Tabla 26. Participación por facultad

FACULTAD	PROGRAMA	Total
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	94
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	132
	CONTADURIA PUBLICA	158
Total FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		384
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	2
Total FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		2
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	165
	PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	313
	PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	171
Total FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		649
Total general		1035

CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO:

Grafica 47. Componentes académicos



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 48. Nivel de satisfacción componentes académicos



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 57% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

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:

Grafica 49. Componentes Dpto. Ciencias Básicas y Áreas Comunes



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 50. Nivel de satisfacción componentes académicos



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 61% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI HA PARTICIPADO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LOS SEMILLEROS CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 51 Componentes Investigación



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 52. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 59% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 53. Componentes Admisiones y Registro



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

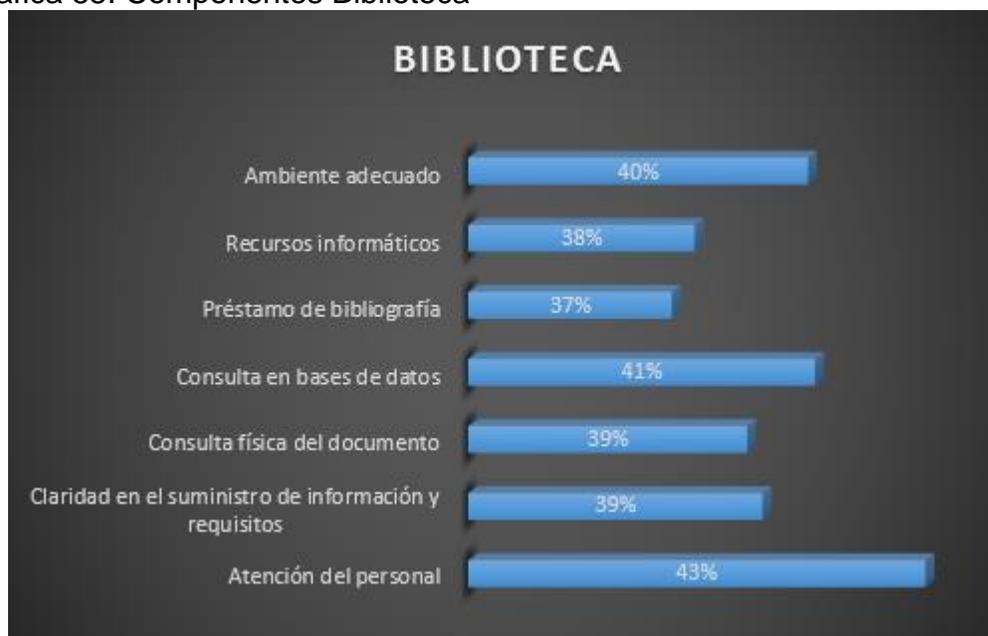
Grafica 54. Nivel de satisfacción Admisiones y Registro



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 59% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 55. Componentes Biblioteca



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 56. Nivel de satisfacción – Biblioteca



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 40% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 57. Componentes de Bienestar Institucional



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 58. Nivel de satisfacción Bienestar Institucional



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 45% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 59. Componentes – Dirección Administrativa y Financiera



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 60. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y Financiera

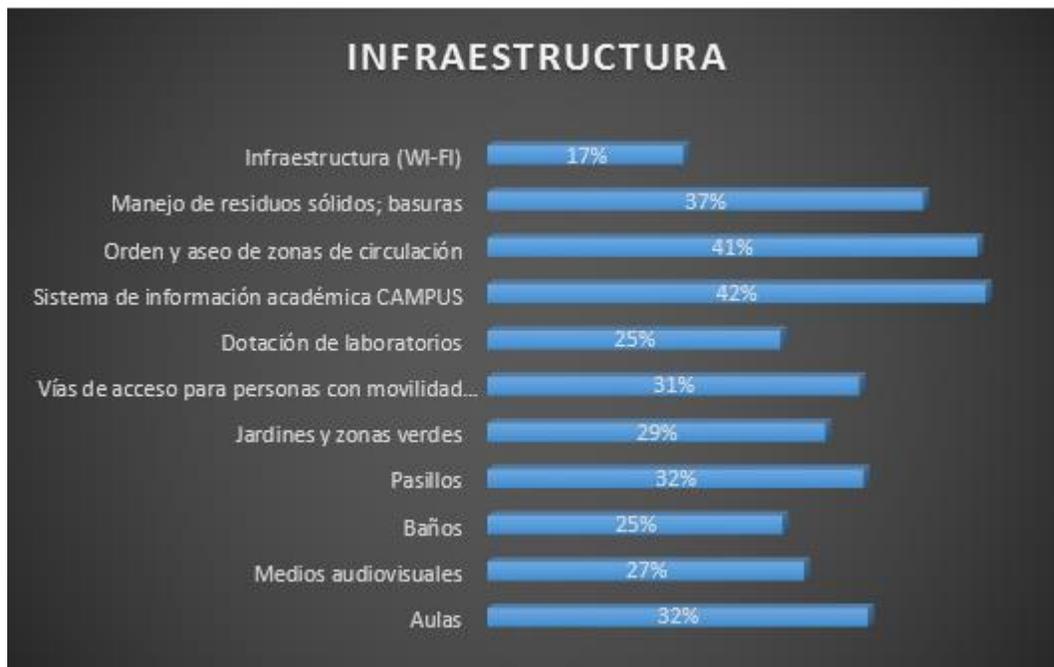


Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 57% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDEA SEDE ITAGUI.

Grafica 61. Componentes Infraestructura



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 62. Nivel de satisfacción Infraestructura



Los estudiantes de la sede ITAGUI se encuentran en un grado de satisfacción del 31% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

REGIONALIZACIÓN

Grafica 63. Participación por facultad



Para la sede de regionalización se obtiene una participación de 118 estudiantes

Tabla 27. Participación por facultad

FACULTAD	PROGRAMA	Total
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	93
Total FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		93
FACULTAD DE INGENIERIA	TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	25
Total FACULTAD DE INGENIERIA		25
Total general		118

CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO:

Grafica 64. Componentes académicos



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 65. Nivel de satisfacción componentes académicos



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 82% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



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:

Grafica 66. Componentes Dpto. Ciencias Básicas y Áreas Comunes



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 67. Nivel de satisfacción Dpto. Ciencias Básicas y Áreas C



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 86% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI HA PARTICIPADO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LOS SEMILLEROS CALIFIQUE DE 1 A 5 LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 68. Componentes Investigación



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 69. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 90% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE ADMISIONES Y REGISTRO CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 70. Componentes Admisiones y Registro



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 71. Nivel de satisfacción Admisiones y Registro

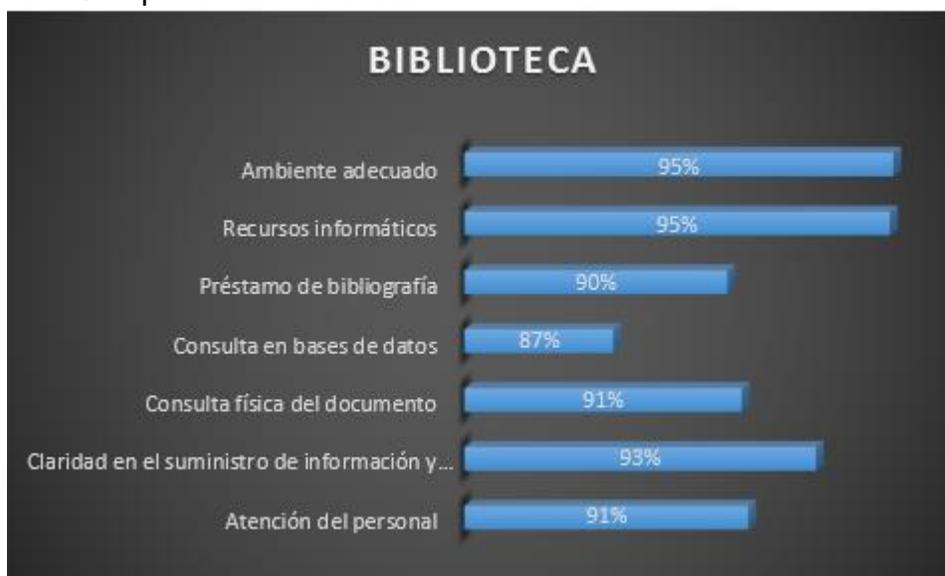


Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 87% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 72. Componentes Biblioteca



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 73. Nivel de satisfacción – Biblioteca



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 92% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 74. Componentes de Bienestar Institucional



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 75. Nivel de satisfacción Bienestar



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 81% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



SI USTED HA REQUERIDO DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CALIFIQUE DE 1 A 5, LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES:

Grafica 76. Componentes Dirección Administrativa y financiera



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 77. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y financiera

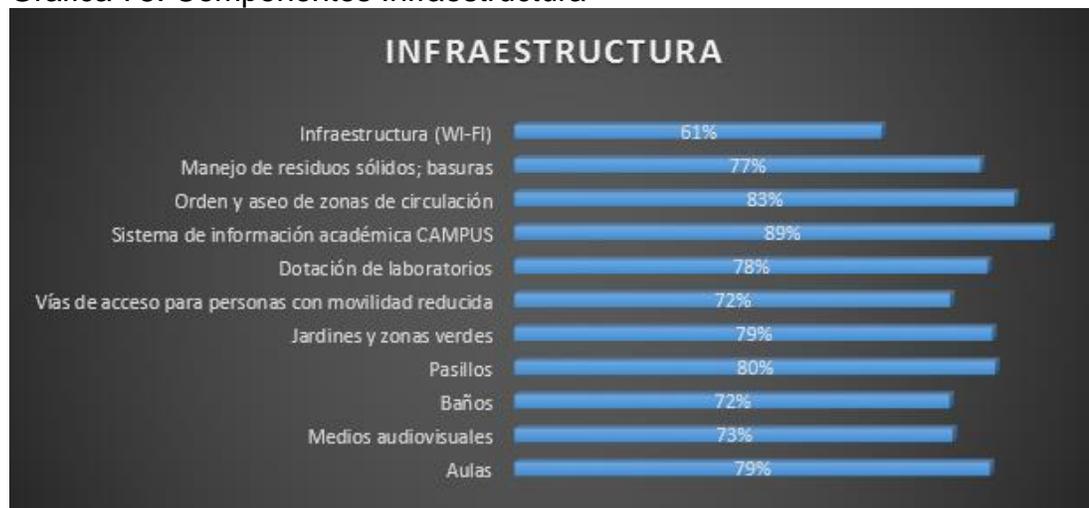


Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 93% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.



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

Grafica 78. Componentes Infraestructura



En la gráfica anterior se puede apreciar cada uno de los componentes con su respectivo nivel de satisfacción.

Grafica 79. Nivel de satisfacción Infraestructura



Los estudiantes de la sede REGIONALIZACIÓN se encuentran en un grado de satisfacción del 77% respecto a la consolidación de los componentes evaluados.

COMENTARIOS GENERALES

De acuerdo a los resultados obtenidos cada área evaluada, debe tomar acciones preventivas, correctivas y de mejoras según su caso, las cuales permitirán mejorar la calidad en los servicios prestados.

Las sedes Copacabana e Itagüí solicitan acompañamiento de manera planificada y personal capacitado para suplir con sus requerimientos.

Mejorar la calidad de la conexión red inalámbrica en la sede de Robledo, Copacabana e Itagüí.

Mejorar la atención telefónica.

