

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME FINAL ATENCIÓN DE PQRSF Y PERCEPCIÓN DE CLIENTE PERIODO 2019-2

Elaborado por:

Elizabeth Piedrahita Guiral
(Contratista Atención al Cliente)

Revisado por:

Julio César Contreras Velásquez
Director de Planeación

Viviana Parra Gaviria
(Contratista gobierno en Línea)

Medellín, 30 noviembre de 2019

Informe

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 julio a 30 noviembre del 2019 y consolidado general de enero a noviembre. Cabe resaltar que para este informe no se incluye el mes de diciembre ya que hay solicitudes que se encuentran en estado de espera para ser atendidas y estas están dentro del tiempo límite de respuesta.

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

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

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

Medios de atención y recepción de PQRSDF:

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

Durante el periodo de julio a noviembre de 2019 se presentaron en total 854 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), siendo la solicitud de información el motivo que mayor número de solicitudes se registró por motivo de inscripciones y matriculas tanto nuevos como para antiguos. (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Relación de PQRSF por mes respondidas oportunamente

| MES | PQRSDF | | | | | % Total general | PQRSF con Respuesta Oportuna 15 días | % Oport | PQRSF con Respuesta oportuna 10 días | % Oport | |
|----------------------|----------------------|--------------|-----------|------------|------------|-----------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------------|------------|---------------|
| | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | | | | | | Total general |
| Julio | 34 | | 32 | 288 | | 354 | 41% | 333 | 94% | 298 | 84% |
| Agosto | 17 | | 31 | 93 | 1 | 142 | 17% | 126 | 89% | 102 | 72% |
| Septiembre | 13 | 2 | 4 | 54 | 5 | 78 | 9% | 74 | 95% | 67 | 86% |
| octubre | 7 | | 6 | 91 | 2 | 106 | 12% | 96 | 91% | 90 | 85% |
| Noviembre | 8 | 1 | 21 | 144 | | 174 | 20% | 170 | 98% | 157 | 90% |
| Total general | 79 | 3 | 94 | 670 | 8 | 854 | 100% | 799 | 94% | 714 | 84% |

Como se puede observar en la tabla 1, se registra en total 852 PQRSDF donde se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 799 obteniendo como resultado en el indicador de oportunidad en la atención el 94%. El mes que mayor número de registro obtuvo fue el mes de julio con (f=354,41%) donde el indicador oportunidad en la atención fue del 94%. Dentro ese mismo mes el motivo solicitud de información fue el que más registros obtuvo con (f=670) por motivo de inscripciones y matriculas. Motivo reclamo con (f=32) por motivos de inconformidad académica, y dificultad con la comunicación.

El mes de agosto se registra una frecuencia de (f=142,17%) el cual el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 89%. Para este mes los motivos que más reincidencia tuvieron fue reclamo (f=31) y solicitud de información (f=93) por motivos: envío de horario y ajuste de matrícula.

El mes de septiembre se registra una frecuencia de (f=78,9%) donde el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 95% el motivo que mayor número de registro obtuvo fue solicitud de información (f=54) por motivos. ajuste de matriculas

El mes de octubre se registra una frecuencia de (f=106,12%) donde el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 91% el motivo que mayor número de registro obtuvo fue solicitud de información (f=91) por motivos: información proceso de inscripción.

El mes de noviembre se registra una frecuencia de (f=174,20%) donde el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 98% el motivo que mayor número de registro obtuvo fue solicitud de información (f=144) por motivos: dificultad para continuar el proceso de inscripción

En general el indicador oportunidad en la atención para este segundo semestre fue positivo, ya que en su gran mayoría sus resultados se encuentran por encima de la meta objetiva que es el 90%. En la tabla también se puede observar la medición del indicador en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles.

Tabla 2. Relación de PQRSF por Dependencia respondidas oportunamente

| Dependencia | PQRSDF | | | | | % del total | % Acum | PQRSDF con Respuesta Oportuna | % Oport | PQRSDF con Respuesta oportuna 10 días | % Oport | |
|---|----------------------|--------------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|-------------------------------|------------|---------------------------------------|------------|---------------|
| | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | | | | | | | Total general |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 18 | 1 | 48 | 266 | 2 | 335 | 39% | 39% | 326 | 97% | 289 | 86% |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | 2 | 140 | | 142 | 17% | 56% | 142 | 100% | 131 | 92% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 8 | | 7 | 56 | | 71 | 8% | 64% | 61 | 86% | 54 | 76% |
| FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS | 6 | 1 | 10 | 39 | 1 | 57 | 7% | 71% | 55 | 96% | 47 | 82% |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES | 9 | | 8 | 31 | | 48 | 6% | 76% | 42 | 88% | 37 | 77% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | 3 | | 5 | 40 | | 48 | 6% | 82% | 48 | 100% | 48 | 100% |
| TALENTO HUMANO | 20 | | | 23 | | 43 | 5% | 87% | 30 | 70% | 25 | 58% |
| FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES | 3 | | 2 | 29 | 1 | 35 | 4% | 91% | 32 | 91% | 31 | 89% |
| DIRECCION DE BIENESTAR | 1 | | 1 | 20 | | 22 | 3% | 94% | 20 | 91% | 19 | 86% |
| COORDINACION DE TICS | | | 1 | 6 | 2 | 9 | 1% | 95% | 8 | 89% | 7 | 78% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES | 1 | | 2 | 6 | | 9 | 1% | 96% | 8 | 89% | 6 | 67% |
| SECRETARIA GENERAL | 8 | | | | | 8 | 1% | 97% | 7 | 88% | 6 | 75% |
| DIRECCION DE EXTENSION | 2 | | | 4 | | 6 | 1% | 98% | 3 | 50% | 3 | 50% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | | | 3 | 3 | | 6 | 1% | 98% | 5 | 83% | 2 | 33% |
| COORDINACION DE EGRESADOS | | 1 | | 2 | | 3 | 0% | 99% | 2 | 67% | 2 | 67% |
| DIRECCION DE REGIONALIZACION | | | 2 | 1 | | 3 | 0% | 99% | 2 | 67% | 2 | 67% |
| SERVICIOS GENERALES | | | 2 | | 1 | 3 | 0% | 99% | 3 | 100% | 3 | 100% |
| COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS | | | 1 | 1 | | 2 | 0% | 100% | 1 | 50% | 1 | 50% |
| BIBLIOTECA | | | | 1 | | 1 | 0% | 100% | 1 | 100% | 1 | 100% |
| DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION | | | | 1 | | 1 | 0% | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| DIRECCION DE INVESTIGACION | | | | 1 | | 1 | 0% | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| DIRECCION DE PLANEACIÓN | | | | | 1 | 1 | 0% | 100% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| Total general | 79 | 3 | 94 | 670 | 8 | 854 | 100% | | 799 | 94% | 714 | 84% |

Como se evidencia en la tabla 2. Alrededor del 87 % del total de las PQRSDF se presentan en siete dependencias: admisiones y registro, atención al cliente, dirección administrativa y financiera, facultad de ciencias administrativas y económicas, facultad de educación y ciencias sociales, facultad de ingeniería y talento humano

Como se evidencia, la Dirección Administra y Financiera, Facultad de Educación y Ciencias sociales y Talento Humano obtuvieron un indicador de respuesta oportuna por debajo de la meta objetiva con unos porcentajes desfavorables entre el 70% y 88%, 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 3. PQRSDf por asunto y frecuencia

| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo | % Acumulado |
|-----------------------------|---|-----------|--------------|-------------|
| DERECHOS DE PETICIÓN | | | | |
| | Expedición de certificado | 15 | 19% | 19% |
| | Información académica | 15 | 19% | 38% |
| | Información financiera | 12 | 15% | 53% |
| | Ajuste de matrícula | 11 | 14% | 67% |
| | Información Institucional | 5 | 6% | 73% |
| | Bono pensional | 4 | 5% | 78% |
| | Envío de horario | 3 | 4% | 82% |
| | Devolución de dinero | 2 | 3% | 85% |
| | Aplicar descuento electoral | 1 | 1% | 86% |
| | Cancelación de asignatura | 1 | 1% | 87% |
| | Copia de contrantrato | 1 | 1% | 89% |
| | Decreto ley 19 del 2012 | 1 | 1% | 90% |
| | Dificultad - proceso de matrícula | 1 | 1% | 91% |
| | Inconformidad académica | 1 | 1% | 92% |
| | Información - beneficios | 1 | 1% | 94% |
| | Información - proceso de matrícula | 1 | 1% | 95% |
| | Información de practicantes | 1 | 1% | 96% |
| | Liquidación de contrato | 1 | 1% | 97% |
| | Proceso 20SA 2019 | 1 | 1% | 99% |
| | Solicitud de historia clínica | 1 | 1% | 100% |
| Total | | 79 | 100% | |
| FELICITACIÓN | | | | |
| | Agradecimientos por la atención prestada | 2 | 67% | 67% |
| | Felicitaciones a la Institución por sus docentes | 1 | 33% | 100% |
| Total | | 3 | 100% | |
| RECLAMO | | | | |
| | Envío de horario | 22 | 23% | 23% |
| | Inconformidad académica | 20 | 21% | 45% |
| | Dificultad con la comunicación | 11 | 12% | 56% |
| | Ajuste de matrícula | 6 | 6% | 63% |
| | Información financiera | 5 | 5% | 68% |
| | Inconformidad financiera | 4 | 4% | 72% |
| | Información académica | 4 | 4% | 77% |
| | Inconformidad con docente | 3 | 3% | 80% |
| | Cancelación de asignatura | 2 | 2% | 82% |
| | Envío de usuario y contraseña | 2 | 2% | 84% |
| | Envío liquidación de matrícula | 2 | 2% | 86% |
| | Aplicar descuento electoral | 1 | 1% | 87% |
| | Ausentismo de docente | 1 | 1% | 88% |
| | Cambio de sede | 1 | 1% | 89% |
| | Cancelación de semestre | 1 | 1% | 90% |
| | Devolución de dinero | 1 | 1% | 91% |
| | Dificultad - proceso de matrícula | 1 | 1% | 93% |
| | Expedición de certificado | 1 | 1% | 94% |
| | Inconformidad - proceso de inscripción | 1 | 1% | 95% |
| | Inconformidad con el horario de atención | 1 | 1% | 96% |
| | Información - beneficios | 1 | 1% | 97% |
| | Mejorar la red WI-FI | 1 | 1% | 98% |
| | Realizar mantenimiento a las puertas de los baño: | 1 | 1% | 99% |
| | Violación derecho al descanso - comunidad Altami | 1 | 1% | 100% |
| Total | | 94 | 100% | |

En la Tabla 3 se evidencia que los asuntos más representativos en los derechos de petición Expedición de certificado (f=15,19%), información académica (f=15,19%) información financiera (f=12,15%) y ajuste de matrícula (f=11, (14%)

En el motivo reclamo los asuntos más representativos son: envío de horario (f=22, 23%) inconformidad académica (f=20, 21%) dificultad con la comunicación (f=11, 12%).

Tabla 4. PQRSDf por asunto y frecuencia

| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo | % Acumulado |
|------------------------------------|--|------------|--------------|-------------|
| SOLICITUD | Información proceso de inscripción | 147 | 22% | 22% |
| | Ajuste de matrícula | 68 | 10% | 32% |
| | Información financiera | 62 | 9% | 41% |
| | Información académica | 56 | 8% | 50% |
| | Envío de horario | 46 | 7% | 57% |
| | Dificultad para continuar el proceso de inscripción | 41 | 6% | 63% |
| | Expedición de certificado | 38 | 6% | 68% |
| | Verificación académica | 29 | 4% | 73% |
| | Envío liquidación de matrícula | 19 | 3% | 76% |
| | Envío de usuario y contraseña | 17 | 3% | 78% |
| | Información - beneficios | 17 | 3% | 81% |
| | Información - Homologación | 16 | 2% | 83% |
| | Información - Becas Sapiencia | 14 | 2% | 85% |
| | Registro hoja de vida | 14 | 2% | 87% |
| | Cancelación de asignatura | 13 | 2% | 89% |
| | Dificultad - proceso de matrícula | 12 | 2% | 91% |
| | Información - proceso de matrícula | 11 | 2% | 93% |
| | Cancelación de semestre | 5 | 1% | 93% |
| | Aplicar descuento electoral | 4 | 1% | 94% |
| | Información de grados | 4 | 1% | 94% |
| | Información de practicantes | 3 | 0% | 95% |
| | Solicitud de practicantes | 3 | 0% | 95% |
| | Bolsa de empleo | 2 | 0% | 96% |
| | Cambio de programa | 2 | 0% | 96% |
| | Diplomado en pedagogía para profesionales no Li | 2 | 0% | 96% |
| | Información - Carnetización | 2 | 0% | 97% |
| | Información - Servicios Bienstar Institucional | 2 | 0% | 97% |
| | Invitación elección Contralor Municipal | 2 | 0% | 97% |
| | Notificación (429- Comición nacional del servicio ci | 2 | 0% | 97% |
| | Aplicación APP TdeA | 1 | 0% | 98% |
| | Cambio de sede | 1 | 0% | 98% |
| | Concurso por merito Convenio 429 | 1 | 0% | 98% |
| | Devolución de dinero | 1 | 0% | 98% |
| Dificultad con la comunicación | 1 | 0% | 98% | |
| Dificultad para ingresar al campus | 1 | 0% | 98% | |
| Inconformidad académica | 1 | 0% | 99% | |
| Inconformidad con docente | 1 | 0% | 99% | |
| Información - prestamo de espacios | 1 | 0% | 99% | |
| Información - Prueba saber Pro | 1 | 0% | 99% | |
| Información - TdeA Solidario | 1 | 0% | 99% | |
| Información becas generación E | 1 | 0% | 99% | |
| Información de movilidad académica | 1 | 0% | 99% | |
| Información Institucional | 1 | 0% | 100% | |
| Invitación feria universitaria | 1 | 0% | 100% | |
| Mejorar la red WI-FI | 1 | 0% | 100% | |
| Verificación laboral | 1 | 0% | 100% | |
| Total | | 670 | 100% | |
| SUGERENCIA | Acondicionar ventiladores en las aulas. | 1 | 13% | 13% |
| | Aplicación APP TdeA | 1 | 13% | 25% |
| | Aplicar descuento electoral | 1 | 13% | 38% |
| | Cancelación de semestre | 1 | 13% | 50% |
| | Disponer de sala de cómputo para estudio | 1 | 13% | 63% |
| | Información académica | 1 | 13% | 75% |
| | Solicitud - ver camaras de seguridad | 1 | 13% | 88% |
| | Visualización de materias aplicación TdeA | 1 | 13% | 100% |
| Total | | 8 | 100% | |
| Total general | | 854 | | |

En cuanto a solicitud de información los asuntos más representativos son: Información proceso de inscripción (f=147; 22%), ajuste de matrícula (f=68,10%) información financiera (f=62,9%) información académica (f=56,8%) envío de horario (f=46,7%) dificultad para continuar con el proceso de inscripción (f=41, 6%).

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los stakeholders y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención a su solicitud atendida seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo. De las 854 personas que realizaron PQRSF, 656 usuarios calificaron la atención en el servicio, los cuales responden bueno (f=648, 75,6%) regular y malo con un porcentaje menor al 0.5%. Obteniendo como resultado general de satisfacción 99%.

Tabla 5. Calificación en la atención

| CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN | | % |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Buena | 648 | 75,9% |
| Regular | 4 | 0,5% |
| Mala | 4 | 0,5% |
| ninguna | 198 | 23,2% |
| Total general | 854 | 100% |

De acuerdo a la tabla 6. Para el consolidado final de las PQRSDF se registran en total desde el mes de enero a mes de noviembre 1847 solicitudes, de las cuales e da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles 1700 conteniendo en el indicador de *oportunidad en la atención del 92%*.

Tabla 6. CONSOLIDADO FINAL DE PQRSDF

| Dependencia | PQRSDF | | | | | Total general | % del total | % Acum | PQRSDF con Respuesta Oportuna | % Oport | PQRSDF con Respuesta oportuna 10 días | % Oport |
|---|----------------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------|-------------|--------|-------------------------------|------------|---------------------------------------|------------|
| | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | | | | | | | |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 30 | 2 | 78 | 525 | 4 | 639 | 35% | 35% | 598 | 94% | 521 | 82% |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | 5 | 396 | 1 | 402 | 22% | 56% | 401 | 100% | 384 | 96% |
| FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS | 18 | 1 | 28 | 89 | 1 | 137 | 7% | 64% | 117 | 85% | 106 | 77% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 9 | | 13 | 110 | | 132 | 7% | 71% | 116 | 88% | 100 | 76% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | 18 | 1 | 20 | 78 | | 117 | 6% | 77% | 116 | 99% | 111 | 95% |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES | 21 | | 21 | 59 | | 101 | 5% | 83% | 88 | 87% | 69 | 68% |
| TALENTO HUMANO | 42 | | | 40 | | 82 | 4% | 87% | 60 | 73% | 51 | 62% |
| FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES | 5 | 2 | 6 | 55 | 2 | 70 | 4% | 91% | 65 | 93% | 56 | 80% |
| DIRECCION DE BIENESTAR | 1 | | 5 | 46 | 1 | 53 | 3% | 94% | 46 | 87% | 36 | 68% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES | 1 | | 7 | 18 | | 26 | 1% | 95% | 23 | 88% | 21 | 81% |
| COORDINACION DE TICS | | | 2 | 13 | 3 | 18 | 1% | 96% | 16 | 89% | 13 | 72% |
| DIRECCION DE EXTENSION | 3 | | | 11 | | 14 | 1% | 97% | 10 | 71% | 8 | 57% |
| SECRETARIA GENERAL | 14 | | | | | 14 | 1% | 98% | 10 | 71% | 8 | 57% |
| SERVICIOS GENERALES | | | 2 | 3 | 8 | 13 | 1% | 98% | 13 | 100% | 12 | 92% |
| COORDINACION DE EGRESADOS | | 1 | | 6 | | 7 | 0% | 99% | 4 | 57% | 3 | 43% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | | | 3 | 3 | | 6 | 0% | 99% | 5 | 83% | 2 | 33% |
| DIRECCION DE INVESTIGACION | | | | 3 | | 3 | 0% | 99% | 3 | 100% | 2 | 67% |
| DIRECCION DE REGIONALIZACION | | | 2 | 1 | | 3 | 0% | 99% | 2 | 67% | 2 | 67% |
| ARCHIVO | 1 | | | 1 | | 2 | 0% | 100% | | 0% | | 0% |
| BIBLIOTECA | | | | 2 | | 2 | 0% | 100% | 2 | 100% | 2 | 100% |
| COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS | | | 1 | 1 | | 2 | 0% | 100% | 1 | 50% | 1 | 50% |
| DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION | | | | 2 | | 2 | 0% | 100% | 2 | 100% | | 0% |
| DIRECCION DE PLANEACIÓN | | | | 1 | 1 | 2 | 0% | 100% | 2 | 100% | 1 | 50% |
| Total general | 163 | 7 | 193 | 1463 | 21 | 1847 | 100% | | 1700 | 92% | 1509 | 82% |

Como se evidencia en la tabla el 83% las áreas donde más se concentraron las PQRSDF fueron: Admisiones y registro (f=639, 35%) atención al cliente (f=402, 22%) facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (f=137, 7%) Dirección Administrativa y Financiera (f=132, 7%) Facultad de Ciencias Sociales (f=101, 5%).

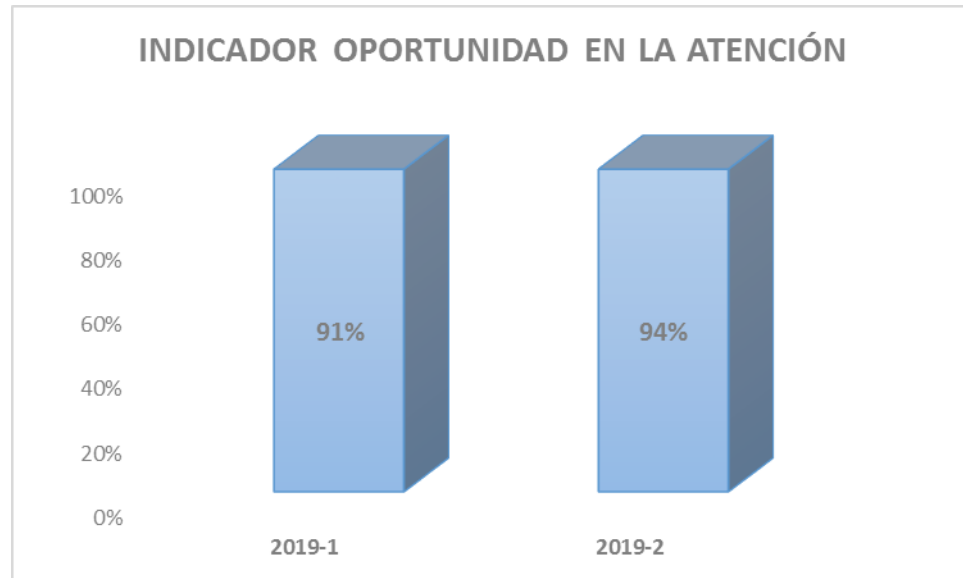
En cuanto al indicador oportunidad en la atención las áreas o dependencias que obtuvieron un resultado por debajo de la meta objetiva (90%) como: Coordinación de Ayudas Educativas (50%), Egresados (57%), Dirección de Regionalización (67%), Secretaria General (71%), Dirección de Extensión (71%), Talento Humano (73%), Oficina de Comunicaciones (83%), Facultad de Educación y Ciencias Sociales (87%), Departamento de Ciencias Básicas y áreas comunes (88%), administrativa y financiera (88%), Coordinación de tics (89%), Dirección de bienestar (87%) Dirección y Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (85). **Se recomienda implementar acciones de mejora que permitan asegurar el cumplimiento de la meta objetivo**

Tabla 7. Consolidado por mes y resultado de indicador (oportunidad en la atención)

| MES | PQRSF | | | | | Total general | % del total | PQRSF con Respuesta Oportuna 15 días | % Oport | PQRSF con Respuesta Oportuna 10 días | % Oport |
|--------------|------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------|-------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------------|------------|
| | PETICIÓN | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | | | | | | |
| Enero | 22 | | 27 | 205 | | 254 | 14% | 203 | 80% | 159 | 63% |
| Febrero | 13 | 2 | 8 | 81 | | 104 | 6% | 97 | 93% | 87 | 84% |
| Marzo | 16 | | 11 | 77 | 8 | 112 | 6% | 102 | 91% | 90 | 80% |
| Abril | 11 | 1 | 9 | 74 | | 95 | 5% | 90 | 95% | 84 | 88% |
| Mayo | 10 | 1 | 15 | 95 | 1 | 122 | 7% | 112 | 92% | 97 | 80% |
| Junio | 12 | | 29 | 261 | 4 | 306 | 17% | 297 | 97% | 278 | 91% |
| Julio | 34 | | 32 | 288 | | 354 | 19% | 333 | 94% | 298 | 84% |
| Agosto | 17 | | 31 | 93 | 1 | 142 | 8% | 126 | 89% | 102 | 72% |
| Septiembre | 13 | 2 | 4 | 54 | 5 | 78 | 4% | 74 | 95% | 67 | 86% |
| Octubre | 7 | | 6 | 91 | 2 | 106 | 6% | 96 | 91% | 90 | 85% |
| Noviembre | 8 | 1 | 21 | 144 | | 174 | 9% | 170 | 98% | 157 | 90% |
| Total | 163 | 7 | 193 | 1463 | 21 | 1847 | 100% | 1700 | 92% | 1509 | 82% |

En la tabla 7 se puede observar la frecuencia de solicitudes por mes con su respectivo resultado del indicador oportunidad en la atención. El mes que estuvo por debajo de la meta objetiva fue: enero (80%) y Agosto (89%). **En general para el año 2019 el indicador arroja un resultado del 92%.**

Gráfica 1. Indicador oportunidad en la atención



De acuerdo a la gráfica 1. Se presenta un comparativo del resultado del indicador oportunidad en la atención del semestre 2019-1 y 2019-2 donde en los periodos obtuvieron un resultado positivo con un comportamiento de efectividad en la respuesta mayor al 90%. Se evidencia con este comportamiento que la institución está comprometida en la mejora continua y en una prestación de un servicio eficaz y eficiente tanto a la comunidad en general como la comunidad académica.

RECOMENDACIÓN GENERAL: De acuerdo a las metas objetivas de cada área involucrada se recomienda que evalúen los resultados y de acuerdo a consideración y criterio tomen acciones o planes de mejora que permita obtener resultados positivos.

3. 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, dirección de investigación y biblioteca.

La población total de estudiantes activos en el periodo 2019-2 es de 11189, 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 5.465 estudiantes (Ver Imagen 1).

Imagen 1. Cálculo muestra para medición percepción de cliente

MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (< 100.000)

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

| | | Dato que se debe ingresar |
|---------------------------------|--------|--|
| N (Población) | 11.189 | Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2019-2. Fuente: Campus. |
| P | 50% | P: Es la probabilidad de que se presente el fenómeno o evento. Q es la probabilidad complementaria (que no se presente). |
| Q=(1-P) | 50% | |
| Nivel de confiabilidad | 96,12% | Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%) |
| Nivel de significancia α | 4% | |
| Error = E | 1,0% | Dato de ingreso (máximo un 10%) |
| (1- $\alpha/2$) = | 98,1% | |
| Z (1- $\alpha/2$) = | 2,07 | Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z). |

$$n = \frac{11.948}{2,18663887} = 5.464,1 \quad \text{Redondeando} \quad 5.465 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 48,8\%$$

Fuente: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1culo-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

Tabla 8. Distribución de la muestra por ubicación geográfica

| SEDE | Cuenta |
|----------------------|---------------|
| MEDELLÍN | 6297 |
| ITAGUI | 1059 |
| COPACABANA | 287 |
| REGIONES | 78 |
| Total general | 7721 |

El total de estudiantes que participaron de la encuesta es de 7.721 superando el tamaño de muestra sugerida de acuerdo a la fórmula de población finita; donde la mayor participación la obtuvo la sede de Medellín con el 82%, seguido de Itagüí con 14%, Copacabana con el 4 % y Regiones con el 2 % (Ver Tabla 8.)

3.1. Percepción en diferentes variables

De la Tabla 8 a la 21 muestra la distribución de los estudiantes por ubicación geográfica, facultad y programa que respondieron las preguntas de las variables académica, Ciencias Básicas, Procesos Financieros, Admisiones y Registro, Bienestar Universitario, Infraestructura física, Infraestructura Tecnológicas, Dirección de Investigación y Biblioteca

Tabla 9. Participación por sede, facultad con su respectivo programa

| SEDE/ PROGRAMA | n | % |
|---|-------------|-------------|
| MEDELLÍN | 6297 | 82% |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 26% |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 3% |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 5% |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 8% |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 5% |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 5% |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 14% |
| DERECHO | 260 | 4% |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 0% |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 7% |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 0% |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 1% |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 2% |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 41% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 2% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 2% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 3% |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 1% |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 0% |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 21% |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 11% |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 20% |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 10% |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 3% |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 0% |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4% |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 2% |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 2% |
| ITAGUI | 1059 | 14% |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 42% |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 9% |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 14% |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 18% |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | 0% |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 58% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 9% |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 36% |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 13% |
| COPACABANA | 287 | 4% |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 24% |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 14% |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 10% |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 76% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 14% |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 45% |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 18% |
| REGIONES | 78 | 1% |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 26% |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 26% |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 74% |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 35% |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 1% |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 17% |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 22% |
| Total general | 7721 | 100% |

De acuerdo a la tabla anterior se aprecia la participación por sede y facultad con su respectivo programa donde encontramos que la sede de Medellín obtuvo la mayor participación con el 82% de usuarios que respondieron la encuesta. Seguido de la sede de Itagüí con una participación 14%. Dentro de las facultades la mayor participación la obtuvo la Facultad de Educación y Ciencias sociales en la sede de Medellín con 41% encuestados, seguido de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con una participación de 26%.

Tabla 10. Medio de transporte en los se moviliza la comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia

| SEDE | MEDIO DE TRANPORTE PUBLICO | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|------------------|------------|---------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | Bicicleta | | Servicio público | | Vehículo particular | | A pie | patineta | Total general | % |
| MEDELLÍN | 80 | 1% | 4339 | 69% | 1475 | 23% | 402 | 100% | 6297 | 82% |
| ITAGUI | 17 | 2% | 743 | 70% | 250 | 24% | 49 | 100% | 1059 | 14% |
| COPACABANA | 2 | 1% | 214 | 75% | 48 | 17% | 23 | 100% | 287 | 4% |
| REGIONES | 4 | 5% | 53 | 68% | 10 | 13% | 11 | 100% | 78 | 1% |
| Total general | 103 | 1% | 5349 | 69% | 1783 | 23% | 485 | 100% | 7721 | 100% |

El medio de transporte que más utiliza la comunidad estudiantil para dirigirse a las diferentes sedes del Tecnológico de Antioquia es el de servicio público con un 69% seguido del vehículo particular con un 23%.

Tabla 11. Promedio variables Académicas

| SEDE/ PROGRAMA | PROMEDIOS VARIABLES ACADÉMICAS | | | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|---------------------------|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| | N | Contenidos temáticos | Desempeño de los docentes | Acompañamiento de Coordinadores de Área | Atención del personal de la Facultad | Horario de atención en la Facultad |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,3 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,2 | 4,1 | 3,6 | 3,8 | 3,6 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,1 | 4,0 | 3,5 | 3,7 | 3,5 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,2 | 4,1 | 3,7 | 3,9 | 3,7 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,2 | 4,0 | 3,6 | 3,7 | 3,5 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,2 | 4,1 | 3,6 | 3,9 | 3,7 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,4 | 4,2 | 3,8 | 4,0 | 3,8 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,3 | 4,2 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| DERECHO | 260 | 4,3 | 4,1 | 3,7 | 3,8 | 3,8 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 5,0 | 4,5 | 4,5 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,3 | 4,2 | 3,7 | 3,9 | 3,9 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 3,8 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,8 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,4 | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 4,2 | 4,0 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,3 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,4 | 4,2 | 3,9 | 3,9 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,3 | 4,0 | 3,8 | 4,0 | 4,1 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,2 | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 4,1 | 4,0 | 3,6 | 3,7 | 3,6 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,3 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,3 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,8 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,5 | 4,3 | 4,0 | 4,2 | 4,1 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,6 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,4 |
| ITAGUI | 1059 | 4,1 | 3,9 | 3,1 | 3,3 | 3,4 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 4,0 | 3,8 | 3,0 | 3,2 | 3,3 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,7 | 3,5 | 2,8 | 3,0 | 3,1 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 4,2 | 4,0 | 3,3 | 3,5 | 3,6 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,9 | 3,8 | 2,8 | 3,0 | 3,1 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 4,1 | 4,0 | 3,3 | 3,3 | 3,4 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 4,2 | 4,0 | 3,5 | 3,6 | 3,6 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 4,2 | 4,0 | 3,3 | 3,4 | 3,5 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 4,0 | 3,9 | 3,1 | 3,0 | 3,1 |
| COPACABANA | 287 | 4,2 | 4,0 | 3,6 | 3,8 | 3,9 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,2 | 4,0 | 3,6 | 3,9 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 4,2 | 4,0 | 3,6 | 3,9 | 4,0 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,2 | 4,0 | 3,5 | 3,9 | 4,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 4,2 | 4,1 | 3,6 | 3,8 | 3,9 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,5 | 4,2 | 3,9 | 4,1 | 4,2 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 4,2 | 4,0 | 3,6 | 3,7 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 4,2 | 4,2 | 3,7 | 3,9 | 3,9 |
| REGIONES | 78 | 4,4 | 4,4 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 4,4 | 4,2 | 4,4 | 4,0 | 4,1 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 4,4 | 4,2 | 4,4 | 4,0 | 4,1 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,5 | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,8 | 4,6 | 4,2 | 4,2 | 4,4 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,7 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 3,8 | 4,3 | 3,4 | 3,5 | 3,6 |
| Total general | 7721 | 4,2 | 4,1 | 3,7 | 3,8 | 3,8 |

La comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia califico en una escala de 1 a 5 la calidad de los componentes de su programa académico. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada componente obteniendo como resultado: Contenidos temáticos 4,2, desempeño de los docentes 4,1, acompañamiento de los coordinadores de área 3,7, atención del personal de la facultad 3,8 por ultimo horario de atención en la facultad 3,8.

Tabla 12. Nivel de satisfacción variables Académicas

| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN VARIABLES ACADÉMICAS | | | | | |
|---|----------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| SEDE | Contenidos temáticos | Desempeño de los docentes | Acompañamiento de Coordinadores | Atención del personal de la Facultad | Horario de atención de la facultad |
| MEDELLÍN | 86% | 82% | 66% | 70% | 69% |
| ITAGUI | 80% | 73% | 45% | 49% | 53% |
| COPACABANA | 85% | 79% | 60% | 68% | 72% |
| REGIONES | 91% | 96% | 78% | 75% | 76% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 86,0% | 81,0% | 63,0% | 67,0% | 67% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables académicas evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 73%** discriminado de la siguiente manera: Contenidos temáticos 86%, desempeño del docente 81% acompañamiento de los coordinadores 63%, atención al personal de la facultad 67% y horario de atención a la facultad 67%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 13. Promedio variables Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

| SEDE/ PROGRAMA | PROMEDIO VARIABLES CIENCIAS BÁSICAS | | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|---------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
| | N | Contenidos temáticos | Desempeño de los docentes | Acompañamiento de Coordinadores de Área | Atención del personal del Departamen | Horario de atención del Departame |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,1 | 4,0 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,3 | 4,2 | 3,9 | 4,0 | 3,9 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| DERECHO | 260 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,3 | 4,2 | 4,0 | 4,1 | 4,1 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 3,6 | 3,6 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,4 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 3,9 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 4,1 | 4,1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,3 | 4,2 | 4,0 | 4,1 | 4,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 4,0 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| ITAGUI | 1059 | 3,9 | 3,9 | 3,5 | 3,5 | 3,6 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,8 | 3,8 | 3,3 | 3,4 | 3,4 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,4 | 3,5 | 3,0 | 3,2 | 3,2 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 4,0 | 4,0 | 3,6 | 3,7 | 3,7 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,8 | 3,9 | 3,2 | 3,3 | 3,4 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 4,0 | 4,0 | 3,7 | 3,6 | 3,6 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 3,8 | 3,7 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 4,1 | 4,1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 3,9 | 3,7 | 3,4 | 3,3 | 3,3 |
| COPACABANA | 287 | 4,1 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 3,9 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 4,2 | 3,9 | 3,6 | 3,8 | 3,9 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 4,1 | 4,1 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 4,1 | 4,0 | 3,6 | 3,8 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| REGIONES | 78 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,7 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,6 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 5,0 | 5,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 3,8 | 4,2 | 3,4 | 3,5 | 3,5 |
| Total general | 7721 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |

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

Tabla 14. **Nivel de satisfacción variables del Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes**

| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN VARIABLES DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES | | | | | |
|--|-----------------------------|----------------------------------|--|------------------------------|---|
| SEDE | Contenidos temáticos | Desempeño de los docentes | Acompañamiento de Coordinadores | Atención del personal | Horario de atención del departamento |
| MEDELLÍN | 86% | 83% | 74% | 75% | 75% |
| ITAGUI | 75% | 74% | 58% | 60% | 60% |
| COPACABANA | 83% | 80% | 68% | 72% | 74% |
| REGIONES | 94% | 91% | 78% | 83% | 79% |
| SATISFACCIÓN GENI | 84% | 82% | 71% | 73% | 74% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del Departamento de Ciencias Básicas y Áreas comunes evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 77% discriminado** de la siguiente manera: Contenidos temáticos 84%, desempeño del docente 82% acompañamiento de los coordinadores 71%, atención al personal 73% y horario de atención del departamento 74%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 15. Promedio variables área Admisiones y Registro

| SEDE / PROGRAMA | PROMEDIO VARIABLES ADMISIONES Y REGISTRO | | | |
|---|--|--------------------------------|--------------------------------------|--|
| | n | Promedio Atención del personal | Promedio Oportunidad en los trámites | Promedio Claridad en el suministro de información y requisitos |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,1 | 3,9 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,0 | 3,8 | 3,9 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| DERECHO | 260 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 4,0 | 3,8 | 3,2 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,7 | 4,7 | 4,6 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,3 | 4,2 | 4,1 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN | 105 | 4,2 | 4,1 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,4 | 4,3 | 4,5 |
| ITAGUI | 1059 | 3,6 | 3,5 | 3,4 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,5 | 3,4 | 3,3 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,2 | 3,1 | 3,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 3,7 | 3,6 | 3,5 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,5 | 3,3 | 3,3 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 3,6 | 3,5 | 3,5 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 3,7 | 3,7 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 3,7 | 3,6 | 3,6 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 3,4 | 3,3 | 3,2 |
| COPACABANA | 287 | 4,1 | 4,1 | 4,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| REGIONES | 78 | 4,2 | 4,1 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,1 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,6 | 4,1 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 3,6 | 3,5 | 3,4 |
| Total general | 7721 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Admisiones y Registro. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,0, oportunidad en los tramites 3,9 claridad en el suministro de información y requisitos 3,9.

Tabla. 16 Nivel de satisfacción variables Admisiones y Registro

| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN VARIABLES ADMISIONES Y REGISTRO | | | |
|---|------------------------------|------------------------------------|---|
| SEDE | Atención del personal | Oportunidad en los tramites | Claridad en el suministro de información |
| MEDELLÍN | 77% | 74% | 74% |
| ITAGUI | 61% | 55% | 55% |
| COPACABANA | 81% | 77% | 78% |
| REGIONES | 89% | 84% | 81% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 75% | 72% | 72% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área de Admisiones y Registro evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 73% discriminado** de la siguiente manera: atención al personal 75%, oportunidad en los tramites 72% claridad en el suministro de información 72%. De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla. 17 Variables promedio Bienestar Institucional

| SEDE / PROGRAMA | n | VARIABLES POR PROMEDIO BIENESTAR INSTITUCIONAL | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--|-----------------|-----------------------|------------------------|------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------------|------------------------|-----------------------------|
| | | Atención del personal | Servicio médico | Servicio odontológico | Servicio de psicología | Fomento cultural | Recreación y deporte | Gimnasio | Piscina | Coliseo | Cancha de fútbol | Servicios de cafetería | Servicios en fotocopiadoras |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,1 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 3,8 | 3,9 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 3,9 | 3,9 | 4,1 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 4,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,2 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| DERECHO | 260 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 3,9 | 3,8 | 4,1 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,8 | 3,6 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,4 | 3,3 | 3,7 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,7 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,7 | 4,4 | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 4,4 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,1 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 3,9 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,3 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 3,9 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,1 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 4,0 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,1 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,4 | 4,4 | 4,1 | 4,2 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| ITAGUI | 1059 | 3,4 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,1 | 3,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,2 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 2,9 | 2,8 | 3,0 | 3,0 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 2,7 | 2,5 | 2,5 | 2,3 | 2,5 | 2,6 | 2,6 | 2,7 | 2,6 | 2,4 | 2,8 | 2,7 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 3,4 | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,2 | 3,3 | 3,3 | 3,1 | 3,2 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,2 | 2,8 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,6 | 2,7 | 2,7 | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 3,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 3,6 | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 3,7 | 3,6 | 3,1 | 3,4 | 3,3 | 3,1 | 3,2 | 3,1 | 2,9 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 3,7 | 3,4 | 3,4 | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,3 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,4 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 3,2 | 2,7 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,8 |
| COPACABANA | 287 | 3,9 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,6 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,0 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,0 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 3,8 | 4,2 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 3,8 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,5 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,6 | 4,4 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,5 | 4,4 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 3,9 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,7 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,5 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,2 | 3,8 | 3,5 | 3,5 | 3,3 | 3,3 | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 4,1 | 3,6 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 3,9 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,6 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 3,6 | 3,4 | 3,2 | 3,2 | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,5 | 3,3 |
| REGIONES | 78 | 4,1 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 3,8 | 3,9 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 3,8 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,6 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 3,8 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,6 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,0 | 3,8 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 3,9 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,5 | 3,9 | 3,7 | 4,3 | 4,5 | 4,5 | 4,1 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 4,0 | | | | | | | | | | | |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,4 | 3,9 |
| Total general | 7721 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 4,0 |

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Bienestar Institucional. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,1, servicio médico 4,1, servicio odontológico 4,0, servicio psicología 4,0, fomento cultural 4,0, recreación y deporte 4,1, gimnasio 4,0, piscina 4,0, coliseo 4,1, cancha de fútbol 3,9, servicio de cafetería 3,9.

Tabla. 18 Nivel de satisfacción variables Bienestar Institucional

| SEDE | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|-----------------|-----------------------|------------------------|------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------------|-----------------------|------------------------|
| | Atención del personal | Servicio médico | Servicio odontológico | Servicio de psicología | Fomento cultural | Recreación y deporte | Gimnasio | Piscina | Coliseo | Cancha de fútbol | Servicio de cafetería | Servicio de fotocopias |
| MEDELLÍN | 82% | 81% | 80% | 79% | 81% | 82% | 77% | 81% | 82% | 77% | 73% | 78% |
| ITAGUI | 56% | 48% | 47% | 46% | 47% | 49% | 48% | 47% | 47% | 45% | 46% | 49% |
| COPACABANA | 74% | 67% | 64% | 66% | 63% | 62% | 67% | 65% | 70% | 68% | 73% | 68% |
| REGIONES | 80% | 69% | 70% | 73% | 76% | 74% | 70% | 72% | 75% | 75% | 61% | 75% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 79% | 78% | 76% | 75% | 78% | 79% | 74% | 78% | 79% | 74% | 70% | 75% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área de Bienestar Institucional evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 76%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 79%, Servicio médico 78%, Servicio odontológico 76%, Servicio de psicología 75% Fomento cultural 78%, Recreación y deporte 79%, Gimnasio 74%, Piscina 78%, Coliseo 79%, Cancha de fútbol 74% Servicio de cafetería 70%, Servicio de fotocopias 75% De igual manera se puede apreciar el nivel de satisfacción por sede.

Tabla 19. Promedio variables Dirección Administrativa y Financiera

| SEDE / PROGRAMA | PROMEDIO VARIABLES ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------------|---|----------------------|------------------|
| | <i>n</i> | Atención del personal | Oportunidad en los trámites | Claridad en el suministro de información y requisitos | Horarios de atención | Servicio de caja |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,1 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,0 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 4,1 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| DERECHO | 260 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 4,0 | 4,0 | 4,2 | 3,8 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,4 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,4 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 4,2 | 4,8 | 4,7 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 4,1 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 4,0 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,2 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| ITAGUI | 1059 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,6 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 3,5 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,2 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,7 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,5 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | NA | NA | NA | NA | NA |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 3,6 | 3,5 | 3,6 | 3,5 | 3,6 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,7 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 3,3 | 3,1 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| COPACABANA | 287 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,2 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 4,0 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 3,9 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 3,9 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 3,9 |
| REGIONES | 78 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,3 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 4,1 | 4,3 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | 4,1 | 4,3 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,3 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,3 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,1 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 4,0 | 3,7 | 3,7 | 3,5 | 4,1 |
| Total general | 7721 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la dirección Administrativa y Financiera. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,0, Atención del personal 4,0 Oportunidad en los trámites 4,0, Claridad en el suministro de información y requisitos 4,0, Horarios de atención 3,9, Servicio de caja 4,0.

Tabla 20. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y Financiera

| SEDE / PROGRAMA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | | |
|-----------------------------|--|-----------------------------|---|----------------------|------------------|
| | Atención del personal | Oportunidad en los trámites | Claridad en el suministro de información y requisitos | Horarios de atención | Servicio de caja |
| MEDELLÍN | 79% | 77% | 77% | 74% | 79% |
| ITAGUI | 60% | 58% | 58% | 56% | 60% |
| COPACABANA | 78% | 75% | 76% | 78% | 79% |
| REGIONES | 88% | 86% | 80% | 82% | 90% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 76% | 75% | 74% | 72% | 77% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables de la Dirección Administrativa y Financiera evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 75% discriminado** de la siguiente manera: Atención del personal 76%, Oportunidad en los trámites 75%, Claridad en el suministro de información y requisitos 74%, Horarios de atención 72%, Servicio de caja 77%.

Tabla 21. Promedio variables Dirección de Investigación

| SEDE / PROGRAMA | PROMEDIO VARIABLES INVESTIGACIÓN | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------|---|--|
| | <i>n</i> | Atención del personal | Acompañamiento de los docentes investigadores | Pertinencia de líneas de investigación |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 4,0 | 4,1 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,3 | 4,2 | 4,1 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| DERECHO | 260 | 4,3 | 4,3 | 4,2 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,4 | 4,3 | 4,4 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 4,3 | 4,3 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,6 | 4,6 | 4,5 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 4,3 | 4,3 | 4,4 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,3 | 4,3 | 4,2 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,3 | 4,3 | 4,2 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,4 | 4,3 | 4,3 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,5 | 4,5 | 4,4 |
| ITAGUI | 1059 | 3,5 | 3,6 | 3,6 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,2 | 3,2 | 3,2 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,0 | 3,0 | 3,1 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 3,5 | 3,6 | 3,6 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 3,1 | 3,1 | 3,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | | | |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 3,8 | 3,9 | 3,9 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| COPACABANA | 287 | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 3,9 | 3,9 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 3,6 | 3,5 | 3,3 |
| REGIONES | 78 | 4,2 | 4,1 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 3,9 | 3,8 | 3,8 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,4 | 4,2 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,5 | 4,3 | 4,3 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | | | |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,1 | 4,0 | 3,9 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Total general | 7721 | 4,2 | 4,1 | 4,1 |

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

Tabla 22. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación

| SEDE / PROGRAMA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN | | |
|-----------------------------|---|---|--|
| | Atención del personal | Acompañamiento de los docentes investigadores | Pertinencia de líneas de investigación |
| MEDELLÍN | 84% | 84% | 83% |
| ITAGUI | 60% | 61% | 60% |
| COPACABANA | 72% | 70% | 70% |
| REGIONES | 89% | 84% | 86% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 81% | 81% | 80% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables de la Dirección de Investigación evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 81% discriminado** de la siguiente manera: Atención del personal 81%, acompañamiento de los docentes investigadores 81%, Pertinencia de líneas de investigación 80%.

Tabla 23. Promedio variables Biblioteca

| SEDE / PROGRAMA | PROMEDIO VARIABLES BIBLIOTECA | | | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------|---|-------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|
| | n | Atención del personal | Claridad en el suministro de información y requisitos | Consulta física del documento | Consulta en bases de datos | Préstamo de bibliografía | Recursos informáticos | Ambiente adecuado |
| MEDELLÍN | 6297 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,2 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,0 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,3 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 3,8 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,2 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 |
| DERECHO | 260 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,0 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,3 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,5 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 3,9 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,0 | 4,2 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 3,9 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 4,8 | 4,8 | 4,5 | 4,4 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 3,7 | 3,8 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 3,9 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 3,7 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 3,8 | 3,8 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,5 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,2 | 4,2 | 4,4 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,4 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,6 |
| ITAGUI | 1059 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 3,0 | 2,9 | 2,9 | 3,0 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 3,0 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,7 | 2,8 | 2,8 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 3,2 | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 2,9 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | | | | | | | |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 3,2 | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 3,1 | 3,0 | 2,9 | 3,1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,2 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 2,9 | 2,7 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,9 |
| COPACABANA | 287 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,6 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | 3,7 | 3,7 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,5 | 3,6 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 4,0 | 3,7 | 3,8 | 3,7 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,6 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 3,1 | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,3 | 3,2 | 3,4 |
| REGIONES | 78 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,2 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,3 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,5 | 4,4 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | | | | | | | |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 4,0 | 4,2 | 3,8 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 4,0 | 4,0 | 4,5 | 3,6 | 4,5 | 3,6 | 4,5 |
| Total general | 7721 | 3,9 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,9 | 4,0 |

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área de Biblioteca. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera

parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: Atención del personal 3,9, Claridad en el suministro de información y requisitos 3,9, Consulta física del documento 4,0, Consulta en bases de datos 4,0, Préstamo de bibliografía 4,0, Recursos informáticos 3,9, Ambiente adecuado 4,0.

Tabla 24. Nivel de satisfacción Biblioteca

| SEDE / PROGRAMA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN BIBLIOTECA INSTITUCIONAL | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|-------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|
| | Atención del personal | Claridad en el suministro de información y requisitos | Consulta física del documento | Consulta en bases de datos | Préstamo de bibliografía | Recursos informáticos | Ambiente adecuado |
| MEDELLÍN | 73% | 76% | 78% | 78% | 80% | 77% | 80% |
| ITAGUI | 47% | 44% | 44% | 45% | 43% | 42% | 43% |
| COPACABANA | 70% | 69% | 66% | 68% | 66% | 62% | 64% |
| REGIONES | 78% | 78% | 80% | 76% | 78% | 79% | 80% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 70% | 73% | 75% | 75% | 77% | 74% | 77% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área de Biblioteca evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel **de satisfacción del 74% discriminado** de la siguiente manera: Atención del personal 70%, Claridad en el suministro de información y requisitos 73, Consulta física del documento 75%, Consulta en bases de datos 75%, Préstamo de bibliografía 77%, Recursos informáticos 74%, Ambiente adecuado 77%.

Tabla 25. Promedio variables Infraestructura

| CALIFICACIÓN POR PROMEDIO INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|------------|----------------------|------------|------------|-------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| SEDE/ PROGRAMA | n | Aulas | Medios audiovisuales | Baños | Pasillos | Jardines y zonas verdes | Vías de acceso para personas con movilidad reducida | Dotación de laboratorios | Sistema de información académica CAMPUS | Orden y aseo de zonas de circulación | Manejo de residuos sólidos; basuras | Infraestructura (WI-FI) |
| MEDELLÍN | 6297 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,4 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 3,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 1651 | 4,1 | 4,1 | 3,9 | 4,3 | 4,5 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,1 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 191 | 3,9 | 3,8 | 3,8 | 4,2 | 4,4 | 3,9 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,1 | 3,1 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 331 | 4,1 | 4,0 | 3,8 | 4,2 | 4,5 | 4,0 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,0 |
| CONTADURIA PUBLICA | 499 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,3 | 4,5 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | 3,1 |
| NEGOCIOS INTERNACIONALES | 339 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,3 | 4,5 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 291 | 4,3 | 4,3 | 4,0 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 3,4 |
| Derecho y Ciencias Forenses | 859 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,5 | 4,0 | 4,1 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 3,2 |
| DERECHO | 260 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,5 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,2 |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA | 2 | 5,0 | 5,0 | 4,5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,0 |
| PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA | 440 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,2 | 4,5 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 4,3 | 4,1 | 3,0 |
| TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA | 6 | 3,8 | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 3,8 | 3,5 | 3,5 | 4,0 | 4,0 | 3,0 |
| TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA | 39 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 4,5 | 4,6 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 3,8 |
| TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL | 112 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | 4,4 | 4,5 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 3,3 |
| Educación y Ciencias Sociales | 2551 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,4 | 3,8 | 4,1 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 2,9 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA | 105 | 3,8 | 3,5 | 3,8 | 3,9 | 4,1 | 3,5 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 3,9 | 2,7 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL | 150 | 4,4 | 4,2 | 4,0 | 4,4 | 4,6 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 3,4 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 208 | 4,1 | 3,9 | 3,9 | 4,2 | 4,4 | 3,7 | 4,2 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 2,7 |
| LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA | 81 | 3,9 | 3,7 | 3,9 | 4,0 | 4,3 | 3,9 | 4,1 | 4,0 | 4,3 | 4,2 | 2,7 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 6 | 4,7 | 4,3 | 4,0 | 4,7 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 4,8 | 5,0 | 5,0 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 1297 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,5 | 3,9 | 4,0 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,0 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 704 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 4,1 | 4,3 | 3,7 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,0 | 2,8 |
| Facultad de Ingeniería | 1236 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,2 | 4,4 | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,3 | 4,1 | 3,1 |
| INGENIERÍA AMBIENTAL | 608 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 4,1 | 4,3 | 3,8 | 3,7 | 4,0 | 4,2 | 3,8 | 2,9 |
| INGENIERÍA EN SOFTWARE | 163 | 4,2 | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 4,4 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 3,3 |
| MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE | 2 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL | 260 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,6 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 3,1 |
| TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB | 105 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,5 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,3 | 3,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA | 98 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,6 | 4,7 | 4,5 | 4,7 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 3,5 |
| ITAGUI | 1059 | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 2,5 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 2,2 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 443 | 2,5 | 2,4 | 2,4 | 2,6 | 2,5 | 2,6 | 2,3 | 2,8 | 2,8 | 2,7 | 2,1 |
| ADMINISTRACIÓN COMERCIAL | 95 | 2,3 | 2,3 | 2,3 | 2,4 | 2,4 | 2,3 | 2,3 | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 1,9 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 153 | 2,4 | 2,5 | 2,4 | 2,7 | 2,6 | 2,6 | 2,4 | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,2 |
| CONTADURIA PUBLICA | 194 | 2,5 | 2,4 | 2,4 | 2,6 | 2,5 | 2,7 | 2,3 | 2,8 | 2,8 | 2,6 | 2,0 |
| TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL | 1 | 4,0 | 3,0 | 2,0 | 4,0 | 3,0 | 3,0 | 4,0 | 4,0 | 3,0 | 4,0 | 3,0 |
| Educación y Ciencias Sociales | 616 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,8 | 2,8 | 2,8 | 2,6 | 3,0 | 3,0 | 2,9 | 2,2 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 92 | 2,6 | 2,7 | 2,6 | 2,7 | 2,8 | 2,5 | 2,6 | 3,2 | 3,1 | 3,0 | 2,4 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 384 | 2,8 | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,7 | 3,1 | 3,1 | 3,0 | 2,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 140 | 2,4 | 2,5 | 2,4 | 2,6 | 2,5 | 2,6 | 2,3 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,1 |
| COPACABANA | 287 | 3,5 | 3,4 | 3,5 | 3,5 | 3,2 | 2,7 | 3,0 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,0 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 69 | 3,5 | 3,3 | 3,5 | 3,5 | 3,2 | 2,6 | 3,0 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 2,8 |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 41 | 3,5 | 3,3 | 3,3 | 3,4 | 3,2 | 2,5 | 3,2 | 3,4 | 3,7 | 3,7 | 2,7 |
| CONTADURIA PUBLICA | 28 | 3,6 | 3,3 | 3,7 | 3,7 | 3,3 | 2,7 | 2,8 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 2,9 |
| Educación y Ciencias Sociales | 218 | 3,4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,1 | 2,7 | 3,0 | 3,6 | 3,8 | 3,7 | 3,0 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 39 | 3,7 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,3 | 2,9 | 3,2 | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 3,3 |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 128 | 3,4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,2 | 2,7 | 3,1 | 3,7 | 3,9 | 3,8 | 2,9 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 51 | 3,5 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 2,9 | 2,7 | 2,8 | 3,4 | 3,6 | 3,3 | 3,0 |
| REGIONES | 78 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 3,8 |
| Ciencias Administrativas y Económicas | 20 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| CONTADURIA PUBLICA | 20 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 3,8 |
| LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR | 27 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,6 | 4,6 | 3,6 |
| MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | | | | | | | | | | | |
| PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA | 13 | 4,5 | 4,4 | 3,9 | 4,1 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,3 | 4,0 | 4,3 |
| PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL | 17 | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 3,7 | 3,9 | 3,4 | 3,8 | 4,2 | 3,5 | 3,8 | 3,7 |
| Total general | 7721 | 3,9 | 3,8 | 3,7 | 4,0 | 4,2 | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 4,1 | 4,0 | 2,9 |

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de Infraestructura. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede, facultad y programa, a continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por sede a cada una de las variables obteniendo como resultado: Atención del personal 3,9, Claridad en el suministro de información y requisitos 3,9, Consulta física del documento 4,0, Consulta en bases de datos 4,0, Préstamo de bibliografía 4,0, Recursos informáticos 3,9, Ambiente adecuado 4,0.

Tabla 26. Nivel de satisfacción Infraestructura

| SEDE / PROGRAMA | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|----------------------|------------|------------|-------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| | Aulas | Medios audiovisuales | Baños | Pasillos | Jardines y zonas verdes | Vías de acceso para personas con movilidad reducida | Dotación de laboratorios | Sistema de información académica CAMPUS | Orden y aseo de zonas de circulación | Manejo de residuos sólidos; basuras | Infraestructura (WI-FI) |
| MEDELLÍN | 80% | 76% | 73% | 84% | 89% | 73% | 77% | 79% | 86% | 80% | 42% |
| ITAGUI | 27% | 27% | 28% | 34% | 35% | 35% | 29% | 44% | 41% | 30% | 20% |
| COPACABANA | 53% | 51% | 55% | 55% | 49% | 37% | 46% | 62% | 67% | 62% | 40% |
| REGIONES | 76% | 76% | 76% | 76% | 76% | 78% | 77% | 80% | 78% | 82% | 63% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 72% | 69% | 66% | 77% | 82% | 67% | 70% | 75% | 80% | 75% | 40% |

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área de Biblioteca evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 70%** discriminado de la siguiente manera: Aulas 72%, Medios audiovisuales 69%, Baños 66%, Pasillos 77%, Jardines y zonas verdes 82%, Vías de acceso para personas con movilidad reducida 67%, Dotación de laboratorios 70%, Sistema de información académica CAMPUS 75%, Orden y aseo de zonas de circulación 80%, Manejo de residuos sólidos basuras 75%, Infraestructura (WI-FI) 40%.

Tabla 27. Transparencia y acceso a la información pública

| SEDE | ¿Conoce usted los nuevos microsítios como Bienestar, Egresados, Biblioteca, publicados en el sitio web del TdeA? | | | | | ¿Sabes que entre estos microsítios se encuentra el de Transparencia y acceso a la información? | | | | ¿Cree usted que el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad? | | | | ¿Cree usted que la información consignada en el microsítio es de fácil acceso para los usuarios? | | | |
|----------------------|--|-------------|------------|-------------|------------|--|------------|-------------|------------|---|------------|-------------|------------|--|------------|-------------|------------|
| | n | SI | % | NO | % | SI | % | NO | % | SI | % | NO | % | SI | % | NO | % |
| Medellin | 6297 | 2459 | 39% | 3838 | 61% | 2072 | 33% | 4225 | 67% | 2999 | 48% | 3298 | 52% | 2907 | 46% | 3390 | 54% |
| Itagui | 1059 | 199 | 19% | 860 | 81% | 177 | 17% | 882 | 83% | 299 | 28% | 760 | 72% | 270 | 25% | 789 | 75% |
| Copacabana | 287 | 83 | 29% | 204 | 71% | 73 | 25% | 214 | 75% | 104 | 36% | 183 | 64% | 101 | 35% | 186 | 65% |
| Regiones | 78 | 24 | 31% | 54 | 69% | 24 | 31% | 54 | 69% | 36 | 46% | 42 | 54% | 35 | 45% | 43 | 55% |
| Total general | 7721 | 2765 | 36% | 4956 | 64% | 2346 | 30% | 5375 | 70% | 3438 | 45% | 4283 | 55% | 3313 | 43% | 4408 | 57% |

De acuerdo a la información obtenida en la tabla de transparencia y acceso a la información pública, encontramos que en la variable de conocimiento de los microsítios el 64% manifiesta no conocerlo y el 36% responde afirmativamente. Para el microsítio de transparencia y acceso a la información el 70% responde no conocerlo y el 30% responde afirmativamente. En cuanto a si el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad el 55% responde no y el 45% responde si es amigable y de fácil usabilidad, por último, el 57% de los usuarios responde que el microsítio no es de fácil acceso, mientras el 43% responde afirmativamente. Cabe concluir que los resultados obtenidos en el 2019-1 comparado con 2019-2 son similares no se registró resultados relevantes que conlleven a la mejora en el conocimiento por parte de la comunidad estudiantil por estas variables consultadas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

De acuerdo la información obtenida frente a las diferentes variables evaluadas se puede concluir los estudiantes del Tecnológico de Antioquia I U 2019-2 se encuentran en general en un **nivel de satisfacción 75%** comparado con el resultado obtenido en el **2019-1** se evidencia que en nivel de satisfacción disminuyo ya que en ese primer semestre el resultado del **nivel de satisfacción fue del 80%**

| COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| 2017 | Vari% | 2018 | Vari% | 2019 |
| 68% | 6% | 72% | 8% | 78% |

Para el 2018 el nivel de satisfacción fue del 72% comparado con el año anterior se presentó un incremento del 6%. Para el año 2019 se obtiene un resultado del 78% comparado con el resultado del año anterior hubo un incremento del 8%. De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel de satisfacción a tenido un comportamiento creciente, esto indica que los diferentes servicios que se presta en la institución han venido mejorando. Cabe concluir que cada área involucrada realice una retroalimentación de los resultados obtenidos en las diferentes variables evaluadas, se deben tomar las acciones necesarias que conlleven a mejoramiento continuo y a la satisfacción de nuestros estudiantes.

TRASPARENCIA Y GOBIERNO EN LINEA: Según lo dispuesto en nuestro plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se debe realizar el Informe final de monitoreo al acceso a la información, programado para el 19 de noviembre de 2019, según esta disposición, a la fecha no se ha presentado ninguna solicitud de Información pública de este tipo, ni de forma física ni de manera virtual en las dos ventanillas dispuestas para tal fin. El Informe consolidado de otras solicitudes se encuentra en el micrositio de transparencia.