

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSF Y PERCEPCIÓN DE CLIENTE PERIODO 2018

Elaborado por:

Elizabeth Piedrahita Guiral (Contratista Atención al Cliente)

Viviana Parra Gaviria (Contratista gobierno en Línea)

Revisado por:

Julio César Contreras Velásquez

Director de Planeación

Medellín, 30 noviembre de 2018

INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de atención al usuario se convierten en una herramienta de comunicación e información directa entre las organizaciones, los clientes y demás grupos de interés, permitiendo hacer seguimiento al grado en que la entidad está dando cumplimiento a su promesa de valor y a las expectativas de sus stakeholders, al mismo tiempo, que alerta a la organización de manera oportuna sobre posibles no conformidades percibidas por cualquiera de estos actores.

Es así como la recepción, registro, y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) por parte de cualquier stakeholder, permite fomentar la transparencia, la confianza en la administración pública, obtener una fuente directa de retroalimentación y una herramienta de gestión. Por esta razón la atención al usuario debe ser eficiente y eficaz respondiendo a los criterios de oportunidad, claridad y transparencia.

En esta medida, las entidades públicas están llamadas a implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la ley, y a establecer mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSF o pueden acceder a los servicios que presta la Institución.

Además de ser un requerimiento normativo, la atención al ciudadano 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.

La gestión del servicio al usuario no es una función aislada de las áreas de la organización que atienden directamente a los ciudadanos o de quienes dan respuesta directa a sus PQRSF, es una labor integral en la que participan todos los procesos y requiere del apoyo y compromiso de la alta dirección.

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.

1. Informe de PQRSF

Durante el periodo de enero a noviembre de 2018 se presentaron en total 1.572 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), siendo la SOLICITUD, el tipo de PQRSF que más se presenta; así como se puede evidenciar que los meses de mayor cantidad de PQRSF son los de procesos de inscripciones y matrículas (Ver Tabla 1).

Del total de PQRSF presentadas, se dio respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 1.316 PQRSF, que corresponde al 83,7 % del total (Ver Tabla 1). Se puede observar que el indicador de respuesta oportuna tiene valores por debajo del 75 % en los meses de enero, abril y julio. Se recomienda revisar el personal disponible para atender las PQRSF en los procesos durante estos meses, debido a que son periodos intersemestrales y muchas veces el personal con contrato de OPS no está activo, requiriendo entregar estas funciones a personal de planta en la institución.

Tabla 1. Relación de PQRSF por mes respondidas oportunamente

Mes	PQRSF					Total PQRSF	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oportunidad en respuesta
	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	FELICITAC			
Enero	10		17	221		248	148	59,7%
Febrero	20	1	33	157		211	203	96,2%
Marzo	6	1	8	54		69	63	91,3%
Abril	7	1	4	69	1	82	54	65,9%
Mayo	10	1	4	178		193	188	97,4%
Junio	9		7	147	3	166	150	90,4%
Julio	13	1	22	178	1	215	151	70,2%
Agosto	8	1	20	95	2	126	107	84,9%
Septiembre	14		4	71		89	82	92,1%
octubre	10	1	4	99		114	111	97,4%
Noviembre	8	1	4	44	2	59	59	100,0%
Total	115	8	127	1.313	9	1.572	1.316	83,7%

Alrededor del 80 % del total de las PQRSF se presentan en cinco dependencias: Admisiones y Registro, Atención al Cliente, Facultad de Ciencias Administrativas Y Económicas, Facultad de Educación y Ciencias Sociales, Archivo, Dirección Administrativa y Financiera, tal como se muestra en la Tabla 2. Como se evidencia, Admisiones y Registros tuvo un indicador de respuesta oportuna con valor de 62,9 % en el año, por lo tanto, se recomienda presentar un plan de mejora para que en el año 2019 se tomen acciones correctivas.

Tabla 2. Relación de PQRSF por Dependencia respondidas oportunamente

Dependencia	PQRSF					Total PQRSF	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oportunidad en respuesta
	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	FELICITAC					
ADMISIONES Y REGISTRO		2	41	410	2	455	28,9%	28,9%	285	62,6%
ATENCIÓN AL CLIENTE		1	3	351		355	22,6%	51,5%	353	99,4%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		1	26	129		156	9,9%	61,5%	119	76,3%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	5	1	13	82		101	6,4%	67,9%	91	90,1%
ARCHIVO	92			1		93	5,9%	73,8%	92	98,9%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		8	74		84	5,3%	79,1%	82	97,6%
FACULTAD DE INGENIERÍA			11	72		83	5,3%	84,4%	75	90,4%
TALENTO HUMANO	12			42		54	3,4%	87,8%	53	98,1%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			6	48		54	3,4%	91,3%	46	85,2%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			5	22	7	34	2,2%	93,4%	33	97,1%
DIRECCION DE EXTENSION				21		21	1,3%	94,8%	20	95,2%
DIRECCION DE REGIONALIZACION			2	18		20	1,3%	96,1%	18	90,0%
DIRECCION DE BIENESTAR			3	14		17	1,1%	97,1%	12	70,6%
COORDINACION DE TICS			5	9		14	0,9%	98,0%	10	71,4%
DIRECCION DE PLANEACIÓN		1	1	10		12	0,8%	98,8%	11	91,7%
SERVICIOS GENERALES	1		1	4		6	0,4%	99,2%	6	100,0%
BIBLIOTECA		2	1			3	0,2%	99,4%	2	66,7%
COORDINACION DE EGRESADOS				2		2	0,1%	99,5%	2	100,0%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2					2	0,1%	99,6%	2	100,0%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION				2		2	0,1%	99,7%	1	50,0%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS				1		1	0,1%	99,8%		0,0%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1		1	0,1%	99,9%	1	100,0%
OFICINA DE COMUNICACIONES			1			1	0,1%	99,9%	1	100,0%
RECTORIA	1					1	0,1%	100,0%	1	100,0%
Total general	115	8	127	1313	9	1.572			1.316	83,7%

En la Tabla 3 se evidencia que los asuntos más representativos en los derechos de petición son: Solicitud de información (59,1%) y Expedición de certificado (16,5%). Respecto a las ocho quejas presentadas, todas se presentan con una frecuencia equivalente a uno (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Derechos de Petición por Asunto

Motivo	Asunto	Cant	% del total motivo	% Acum
DERECHOS DE PETICIÓN	Derecho de petición - Información	68	59,1%	59,1%
	Expedición de certificado	19	16,5%	75,7%
	Cambio de Campus	3	2,6%	78,3%
	Devolución de dinero	3	2,6%	80,9%
	Notificación	3	2,6%	83,5%
	No retirar pancartas o pasacalles de la institución	2	1,7%	85,2%
	Información respecto al déficit actual de las Instituciones Universitarias	2	1,7%	87,0%
	Entrega del certificado electoral	1	0,9%	87,8%
	Cambio de programa	1	0,9%	88,7%
	Información cantidad de profesores hay contratados a la fecha	1	0,9%	89,6%
	Información matricula- Nuevos y Antiguos	1	0,9%	90,4%
	Información a listados estudiantes participado Especializaciones de DIH	1	0,9%	91,3%
	Retención de examen parcial	1	0,9%	92,2%
	Información-grados	1	0,9%	93,0%
	Solicitud descuento por Nomina obligación	1	0,9%	93,9%
	Cumplimiento y elaboración plan de acción mejoramiento Itagüí	1	0,9%	94,8%
	Homologación	1	0,9%	95,7%
	Solicitud académica	1	0,9%	96,5%
	Incorporación de cuota y continuidad de la autorización de descuento	1	0,9%	97,4%
	Verificación académica	1	0,9%	98,3%
Información académica	1	0,9%	99,1%	
Información cantidad de estudiantes matriculados a la fecha	1	0,9%	100,0%	
Total DERECHOS DE PETICIÓN		115		
QUEJA	APP Campus	1	12,5%	12,5%
	Información financiera	1	12,5%	25,0%
	Información académica	1	12,5%	37,5%
	Inconformidad con docente	1	12,5%	50,0%
	Mala atención por parte de funcionario	1	12,5%	62,5%
	Inconformidad con la atención prestada	1	12,5%	75,0%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	12,5%	87,5%
	Inconformidad con las líneas telefónicas	1	12,5%	100,0%
Total QUEJA		8		

Los reclamos que con mayor frecuencia se presentan son: Entrega de horario (22,8%), Ausentismo de docente (7,9%), Envío de liquidación - pago de matrícula (7,9%), Reajuste de matrícula (5,5%), Información académica (4,7%), Dificultad con el proceso de matrícula (3,9%), Expedición de certificado (3,9%), Información financiera (3,1%), Inconformidad con la comunicación (3,1%), APP Campus (3,1%); siendo en su mayoría asuntos académicos (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Reclamos por Asunto

Motivo	Asunto	Cant	% del total motivo	% Acum
RECLAMO	Entrega de horario	29	22,8%	22,8%
	Ausentismo de docente	10	7,9%	30,7%
	Envío de liquidación - pago de matrícula	10	7,9%	38,6%
	Reajuste de matrícula	7	5,5%	44,1%
	Información académica	6	4,7%	48,8%
	Dificultad con el proceso de matricula	5	3,9%	52,8%
	Expedición de certificado	5	3,9%	56,7%
	Información financiera	4	3,1%	59,8%
	Inconformidad con la comunicación	4	3,1%	63,0%
	APP Campus	4	3,1%	66,1%
	Información- reajuste de matrícula	3	2,4%	68,5%
	Dificultada con las líneas telefónicas	3	2,4%	70,9%
	Inconformidad con la atención prestada	3	2,4%	73,2%
	Inconformidad en el Campus de Itagüí	3	2,4%	75,6%
	Información matrícula- Nuevos y Antiguos	2	1,6%	77,2%
	Proceso de matrícula	2	1,6%	78,7%
	Inconformidad con las líneas telefónicas	2	1,6%	80,3%
	Solicitud cancelación de materia	2	1,6%	81,9%
	Cancelación de asignatura	2	1,6%	83,5%
	Dificultad para efectuar el pago por PSE	2	1,6%	85,0%
	Verificación académica	2	1,6%	86,6%
	Cambio de Campus	2	1,6%	88,2%
	Inconformidad con docente	2	1,6%	89,8%
	Inconformidad con la no apertura de programa	2	1,6%	91,3%
	Soporte técnico- correo Institucional	1	0,8%	92,1%
	Inconformidad auditiva a causa de ruido bloque 1	1	0,8%	92,9%
	Ajuste de matrícula	1	0,8%	93,7%
	Inconformidad con la atención telefónica	1	0,8%	94,5%
	Información cambio de campus	1	0,8%	95,3%
	Pago no se ve reflejado en el sistema	1	0,8%	96,1%
	Información de inscripción	1	0,8%	96,9%
	Inconveniente con la información que se brinda para los reajustes	1	0,8%	97,6%
	Maltrato de docente a personal de cafetería	1	0,8%	98,4%
Inconformidad con el ingreso a la Institución	1	0,8%	99,2%	
Reclamo (legalización del ICETEX)	1	0,8%	100,0%	
Total RECLAMO		127		

En cuanto al tipo de PQRSF que más se presenta, que es la Solicitud, los asuntos que representan el 80 % del total en orden de importancia son: Información de inscripción (f=359; 27,3%), Envío de horario (f=76; 5,8%), Información de Reajuste (f=68; 5,2%), Expedición de certificado (f=68; 5,2%), Información académica (f=65; 5,0%), Verificación académica (f=65; 5,0%), Envío de liquidación - pago de matrícula (f=56; 4,3%), Dificultad para efectuar el pago por PSE (f=53; 4,0%), Cambio de jornada/horario (45; 3,4%), Información matricula (f=39; 3,0%), Reajuste de matrícula (f=38; 2,9%), Información financiera (f=35; 2,7%), Registro hoja de vida(f=29; 2,2%); Proceso de matrícula (f=28; 2,1%), Información general (f=21; 1,6%), Cancelación de asignatura (f=20; 1,5%), Envío de usuario y contraseña (f=19; 1,4%), Solicitud de practicante (f=15; 1,1%) (Ver Tabla 5).

Tabla 5. Solicitudes por Asunto

Motivo	Asunto	Cant	% del total motivo	% Acum
SOLICITUD	Información de inscripción	359	27,3%	27,3%
	Envío de horario	76	5,8%	33,1%
	Información- reajuste de matrícula	68	5,2%	38,3%
	Expedición de certificado	68	5,2%	43,5%
	Información académica	65	5,0%	48,4%
	Verificación académica	65	5,0%	53,4%
	Envío de liquidación - pago de matrícula	56	4,3%	57,7%
	Dificultad para efectuar el pago por PSE	53	4,0%	61,7%
	Cambio de jornada/horario	45	3,4%	65,1%
	Información matrícula- Nuevos y Antiguos	39	3,0%	68,1%
	Información financiera	35	2,7%	70,8%
	Registro hoja de vida	29	2,2%	73,0%
	Proceso de matrícula	28	2,1%	75,1%
	Información general	21	1,6%	76,7%
	Cancelación de asignatura	20	1,5%	78,2%
	Envío de usuario y contraseña	19	1,4%	79,7%
	Solicitud cancelación de materia	15	1,1%	80,8%
	Solicitud de practicante	15	1,1%	81,9%
	Cambio de Campus	14	1,1%	83,0%
	Entrega del certificado electoral	13	1,0%	84,0%
	Cancelación de semestre	12	0,9%	84,9%
	Devolución de dinero	12	0,9%	85,8%
	Información- Beneficios	11	0,8%	86,7%
	Resultado de reingreso	9	0,7%	87,4%
	Cambio de programa	9	0,7%	88,0%
	Dificultad con el proceso de matrícula	8	0,6%	88,7%
	Pago de matrícula	7	0,5%	89,2%
	Información cambio de campus	6	0,5%	89,6%
	Información grados	6	0,5%	90,1%
	Información pago de Matrícula	6	0,5%	90,6%
	Levantamiento de pre-requisitos	5	0,4%	90,9%
	Notificación de beneficio	5	0,4%	91,3%
	Proceso de inscripción	5	0,4%	91,7%
Información homologación	5	0,4%	92,1%	
Solicitud cambio de aula	4	0,3%	92,4%	
Beneficios Económicos	4	0,3%	92,7%	
Información - Inicio de clase	4	0,3%	93,0%	
Homologación	4	0,3%	93,3%	
Dificultad para ingresar al campus	4	0,3%	93,6%	
Información de grados	3	0,2%	93,8%	
Ausentismo de docente	3	0,2%	94,1%	
Aplicar descuento electoral	3	0,2%	94,3%	
Notificación	3	0,2%	94,5%	
Recurso de apelación	3	0,2%	94,7%	
Total		1313		

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 1572 personas que realizaron PQRSF calificaron la atención en el

servicio 1332 usuarios, los cuales responden entre excelente y bueno el 97% el 3% restante responde entre regular y malo.

2. Informe a la solicitud acceso a la información

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan reporte de las solicitudes.

De acuerdo a la información recopilada a través del sitio web, podemos establecer que el sitio recibió un total de 328.984 visitas durante el periodo enero a noviembre 2018, siendo los meses de octubre (43.548) y mayo (35.458), los meses con mayor número de visitas. Este aumento en el número de visitas coincide con la apertura de inscripciones para los semestres inmediatos ofertados (Ver Tabla 6). La evidencia se encuentra en el Anexo 1.

Cabe destacar que para el Segundo semestre de cada periodo el incremento es más significativo debido a la proximidad de bachilleres del calendario A, que recibirán grados finalizando año. Esta cifra deberá tenerse en cuenta para la promoción de nuevos programas en la institución, ya que esto convierte el Segundo semestre en el más óptimo para dicha finalidad.

Tabla 6. Visitas a sitio web institucional

Mes	Cantidad
Enero	32.671
Febrero	30.230
Marzo	19.986
Abril	13.233
Mayo	35.458
Junio	35.396
Julio	33.565
Agosto	27.095
Septiembre	29.616
Octubre	43.548
Noviembre	28.186
Total	328.984

En cuanto al micrositio de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo al estadístico obtenido, desde la creación del nuevo micrositio han ingresado 1.014 personas, se observa que los meses con mayor número de visitas son los meses de agosto y septiembre con 267 y 266 visitas respectivamente, seguido de los meses de octubre con 185 visitas y julio con 143 (Ver Tabla 7), el incremento en los meses de agosto y septiembre, obedece al lanzamiento del nuevo micrositio para este periodo, con la nueva apariencia y la dinamización del micrositio, hizo que hubiese un mayor número de interacciones con la comunidad en general. La evidencia se muestra en el Anexo 2. El nuevo micrositio, cuenta con secciones organizadas por índice alfabético, lo que facilita la búsqueda de información, además la información está publicada en formatos manipulables como Word, pdf y Excel para facilidad en la comprensión del usuario en general.

Tabla 7. Visitas a micrositio Transparencia y Acceso a la Información

Mes	Cantidad
Mayo	31
Junio	56
Julio	143
Agosto	266
Septiembre	267
Octubre	185
Noviembre	66
Total	1.014

3. Informe de Percepción de cliente

Para el levantamiento de información de percepción de variables institucionales como servicios académicos, admisiones, financieros, bienestar, infraestructura física y tecnológica, biblioteca e investigación. Se aplicó un instrumento con escala de Likert a la población estudiantil a través del software académico de campus. La encuesta tiene como 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. La población total de estudiantes activos en el periodo 2018-2 es de 9.401, 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 4.751 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)	9.401	Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2018-2. Fuente: Snies.
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	95,00%	Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)
Nivel de significancia α	5%	
Error = E	1,0%	Dato de ingreso (máximo un 10%)
(1- $\alpha/2$) =	97,5%	
Z (1- $\alpha/2$) =	1,96	Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z).

$$n = \frac{9.028}{1,900364705} = 4.750,9 \quad \text{Redondeando} \quad 4.751 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 50,5\%$$

El total de estudiantes que respondieron el instrumento es de 4.978, donde el 80 % asisten a clases en Medellín, el 15 % en Itagüí, el 4 % Copacabana y el 1 % en regiones (Ver Tabla 8).

Tabla 8. Distribución de la muestra por ubicación geográfica

Locación	Cant	% total
MEDELLÍN	3.996	80%
ITAGUI	764	15%
COPACABANA	182	4%
REGIONES	36	1%
Total general	4.978	100%

3.1. Percepción en diferentes variables

De la Tabla 9 a la 17 muestra la distribución de los estudiantes por ubicación geográfica, facultad y programa que respondieron las preguntas de las variables académica, Ciencias Basicas, Procesos Financieros, Admisiones y Registro, Bienestar Universitario, Infraestructura física, Infraestructura Tecnológicas, Biblioteca e Investigación.

Tabla 9. Componente de Bienestar por sede y programa

Variables de Bienestar por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 5. Bienestar - Atención del personal	Promedio de 5. Bienestar - Servicio médico	Promedio de 5. Bienestar - Servicio odontológico	Promedio de 5. Bienestar - Servicio de psicología	Promedio de 5. Bienestar - Fomento cultural	Promedio de 5. Bienestar - Recreación y deporte	Promedio de 5. Bienestar - Gimnasio	Promedio de 5. Bienestar - Piscina	Promedio de 5. Bienestar - Coliseo	Promedio de 5. Bienestar - Cancha de fútbol	Promedio de 5. Bienestar - Servicios de cafetería	Promedio de 5. Bienestar - Servicios en fotocopiadoras
COPACABANA	182	3,9	3,5	3,4	3,6	3,5	3,4	3,4	3,3	3,4	3,3	3,4	3,3
Ciencias Administrativas y Económicas	49	4,1	3,7	3,9	4,2	4,1	4,0	4,1	4,0	3,9	3,8	3,6	3,6
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	4,0	3,6	3,6	3,9	3,9	3,7	3,9	3,7	3,8	3,7	3,3	3,3
CONTADURÍA PÚBLICA	20	4,2	3,8	4,5	4,6	4,6	4,6	4,3	4,6	4,3	4,0	3,9	4,2
Educación y Ciencias Sociales	133	3,8	3,4	3,3	3,4	3,3	3,2	3,2	3,0	3,2	3,1	3,3	3,1
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	24	4,5	4,3	4,3	4,3	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,3	4,2	4,1
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,5	3,2	3,2	3,3	3,2	3,1	3,2	3,0	3,0	3,0	3,2	3,0
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	3,8	3,1	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8	2,6	2,9	2,6	3,0	2,7
ITAGUI	764	3,3	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,8	3,1	3,2
Ciencias Administrativas y Económicas	291	3,1	2,7	2,7	2,8	2,7	2,8	2,9	2,6	2,6	2,7	3,0	3,1
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	3,0	2,7	2,7	2,8	2,8	2,9	3,0	2,6	2,8	2,9	3,1	3,3
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	3,2	3,0	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,8	2,8	2,8	2,9	3,2
CONTADURÍA PÚBLICA	127	3,1	2,5	2,5	2,6	2,6	2,6	2,9	2,5	2,4	2,4	3,0	3,1
Educación y Ciencias Sociales	473	3,4	3,1	3,0	3,2	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	2,9	3,1	3,2
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	98	3,8	3,6	3,2	3,5	3,3	3,2	3,2	3,0	3,2	3,1	3,3	3,4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	3,3	3,0	2,9	3,2	2,9	3,0	3,0	2,9	2,9	2,9	3,0	3,1
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	3,3	3,0	3,0	3,0	2,8	2,7	2,9	2,7	2,7	2,7	3,2	3,2
MEDELLÍN	3.996	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,5	4,3	4,2	4,1	4,4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	4,2	4,4
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,2	4,0	3,9	4,1	4,1	4,2	4,3	4,1	4,2	4,1	4,0	4,3
LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,2	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3
DERECHO	100	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,2	4,4	4,5	4,3	4,3	4,5
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4	4,2	4,3	4,1
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,6	4,6	4,6	4,7	4,8	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,2
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,5	4,2	4,5	4,4	4,1	4,3	4,4
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,5
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2	4,3	4,1	4,1	4,2
HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4,1	4,4	4,3	4,2	4,1	4,3	4,3	4,2	4,2	4,1	4,1	4,0
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	274	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,3	4,3	4,2	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,0	4,1
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,3	4,3	4,2	4,1	4,2	4,2	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1
Ingeniería	624	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3	4,1	4,1	4,2
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,2	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,3	4,2	4,1	4,0	4,1	3,9	3,9	4,1	4,1	3,7	3,9	4,1
REGIONES	36	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2	4,5	4,2	4,2	4,4	4,4	4,1	4,0
Educación y Ciencias Sociales	36	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2	4,5	4,2	4,2	4,4	4,4	4,1	4,0
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	36	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2	4,5	4,2	4,2	4,4	4,4	4,1	4,0
Total general	4.978	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1

Fuente; elaboración propia

En el área de bienestar las doce variables analizadas en los diferentes campus expresan que la percepción que la población tiene de estos servicios (médicos, odontológicos, psicológicos, recreación y deporte, servicios de cafetería entre otros) es buena, con un promedio de calificación de 4.0. En el análisis de los campus quien registra mayor

satisfacción con estos servicios es el campus ubicado en Robledo con un promedio de calificación de 4.2 y la percepción de los campus más baja es Itagüí 2.8 donde se hace necesario reforzar las estrategias llevando más actividades y servicios a las jornadas nocturnas, jornadas donde se desarrollan las clases en este campus al igual que el campus de Copacabana.

Tabla 10. Variables financieras por sede y programa

Variables Financieras por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 4. Financiera - Atención del personal	Promedio de 4. Financiera - Oportunidad en los trámites	Promedio de 4. Financiera - Claridad en el suministro de información y requisitos	Promedio de 4. Financiera - Horarios de atención	Promedio de 4. Financiera - Servicio de caja
COPACABANA	182	4	4	4	4	4
Ciencias Administrativas y Económicas	49	4	4	4	4	4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	4	4	4	4	4
CONTADURÍA PÚBLICA	20	4	4	4	4	4
Educación y Ciencias Sociales	133	4	4	4	4	4
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	24	4	4	4	4	4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	4	4	4	4	4
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	3	3	3	3	3
ITAGUI	764	3	3	3	3	3
Ciencias Administrativas y Económicas	291	3	3	3	3	3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	3	3	3	3	3
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	3	3	3	3	3
CONTADURÍA PÚBLICA	127	3	3	3	3	3
Educación y Ciencias Sociales	473	4	4	4	4	4
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	98	4	4	4	4	4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	4	3	3	3	3
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	4	3	3	3	4
MEDELLÍN	3.996	4	4	4	4	4
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4	4	4	4	4
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4	4	4	4	4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4	4	4	4	4
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4	4	4	4	4
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4	4	4	4	4
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5	5	5	5	5
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4	4	4	4	4
Derecho y Ciencias Forenses	586	4	4	4	4	4
DERECHO	100	4	4	4	4	4
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4	4	4	4	4
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	5	5	5	5	5
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4	4	4	4	4
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4	4	4	4	4
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4	4	4	4	4
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4	4	4	4	4
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4	4	5	5	5
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	274	4	4	4	4	4
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4	4	4	4	4
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5	5	5	5	5
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4	4	4	4	4
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4	4	4	4	4
Ingeniería	624	4	4	4	4	4
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4	4	4	4	4
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4	4	4	4	4
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	5	5	5	5	5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4	4	4	4	4
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4	4	4	4	4
REGIONES	36	5	5	5	5	5
Educación y Ciencias Sociales	36	5	5	5	5	5
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	36	5	5	5	5	5
Total general	4.978	4	4	4	4	4

Fuente; elaboración propia

En el área Financiera las cinco variables analizadas en los diferentes campus expresan que la percepción que la población tiene de estos servicios (oportunidad en los tramites, claridad en el suministro de información y requisitos, servicios de caja y horarios de atención) es buena, con un promedio de calificación de 4.0. En el análisis de los campus quien registra mayor satisfacción con estos servicios es regiones con un promedio de 5 y la percepción de los campus más baja es Itagüí 3 donde se hace necesario reforzar las estrategias que se tienen esta sede.

Tabla 11. Variables de Admisiones y Registro por sede y programa

Variables de Admisiones y Registro por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 3. Admisiones - Atención del personal	Promedio de 3. Admisiones - Oportunidad en los trámites	Promedio de 3. Admisiones - Claridad en el suministro de información y requisitos
COPACABANA	182	3,9	3,8	3,7
Ciencias Administrativas y Económicas	49	3,8	3,8	3,8
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	3,9	4,0	3,9
CONTADURÍA PÚBLICA	20	3,7	3,7	3,7
Educación y Ciencias Sociales	133	3,9	3,7	3,7
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	4,5	4,3	4,4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,8	3,6	3,6
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	3,7	3,6	3,4
ITAGUI	764	3,5	3,4	3,4
Ciencias Administrativas y Económicas	291	3,3	3,2	3,2
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	3,1	3,0	3,0
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	3,5	3,3	3,4
CONTADURÍA PÚBLICA	127	3,3	3,2	3,3
Educación y Ciencias Sociales	473	3,7	3,5	3,6
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	3,8	3,8	3,8
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	3,7	3,5	3,5
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	3,6	3,4	3,5
MEDELLÍN	3.996	4,1	4,0	4,0
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,1	3,9	4,0
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	3,9	3,7	3,7
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,1	4,0	4,1
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,1	4,0	4,1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,0	3,8	3,8
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,1	3,9	4,0
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,3	4,2	4,2
DERECHO	100	4,4	4,4	4,3
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,2	4,1	4,2
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,3	4,3	4,3
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,3	4,0	4,1
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,3	4,1	4,2
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,0	4,0	4,0
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	3,9	3,8	3,8
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,6	4,6	4,6
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	4,2	4,1	4,2
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,2	4,3	4,1
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,1	4,0	4,0
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	3,9	3,8	3,8
Ingeniería	624	4,2	4,1	4,1
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,4	4,2	4,2
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	76	4,1	4,1	4,1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	2	5,0	4,5	4,5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLEROS	407	4,1	4,1	4,1
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,2	4,2	4,2
REGIONES	36	4,6	4,4	4,5
Educación y Ciencias Sociales	36	4,6	4,4	4,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,6	4,4	4,5
Total general	4.978	4,0	3,9	4,0

En el área Admisiones y registro las tres variables analizadas en los diferentes campus expresan que la percepción que la población tiene de estos servicios (oportunidad en los tramites, claridad en el suministro de información y requisitos y atención al personal) es buena, con un promedio de calificación de 4.0. En el análisis de los campus quien registra mayor satisfacción con estos servicios es regiones con un promedio de calificación de 4.4 y la percepción de los campus más baja es Itagüí 3.4 donde se hace necesario reforzar las estrategias que se tienen esta sede.

Tabla 12. Variables de Ciencias Básicas por sede programa

Variables de Ciencias Básicas por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 2. CB - Contenidos temáticos	Promedio de 2. CB - Desempeño de los docentes	Promedio de 2. CB - Acompañamiento de Coordinadores de Área	Promedio de 2. CB - Atención del personal del Departamento	Promedio de 2. CB - Horario de atención del Departamento
COPACABANA	182,0	4,0	3,9	3,4	3,7	3,8
Ciencias Administrativas y Económicas						
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	49,0	4,0	3,8	3,4	3,7	3,7
CONTADURÍA PÚBLICA	29,0	4,0	3,8	3,2	3,5	3,6
CONTADURÍA PÚBLICA	20,0	4,0	3,9	3,6	3,9	3,9
Educación y Ciencias Sociales	133,0	4,0	3,9	3,5	3,7	3,8
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24,0	4,3	4,4	4,2	4,3	4,3
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74,0	4,0	3,9	3,4	3,7	3,7
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35,0	3,7	3,9	3,3	3,4	3,7
ITAGUI	764,0	4,0	3,9	3,4	3,5	3,5
Ciencias Administrativas y Económicas						
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	291,0	3,8	3,8	3,2	3,3	3,3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63,0	3,6	3,6	3,1	3,1	3,2
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101,0	4,0	3,8	3,4	3,5	3,6
CONTADURÍA PÚBLICA	127,0	3,8	3,8	3,0	3,2	3,2
Educación y Ciencias Sociales	473,0	4,1	4,0	3,6	3,6	3,7
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98,0	4,3	4,3	4,1	4,1	4,1
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248,0	4,0	3,9	3,5	3,6	3,6
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127,0	4,1	4,0	3,6	3,4	3,4
MEDELLÍN	3996,0	4,3	4,2	4,0	4,1	4,0
Ciencias Administrativas y Económicas						
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	1033,0	4,2	4,2	3,9	3,9	3,9
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99,0	4,1	4,1	3,8	3,8	3,8
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205,0	4,3	4,2	3,8	4,0	3,9
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192,0	4,3	4,2	4,1	4,1	4,1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125,0	4,3	4,2	3,7	3,8	3,8
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411,0	4,2	4,1	3,9	3,9	3,8
Derecho y Ciencias Forenses	586,0	4,4	4,3	4,1	4,2	4,2
DERECHO	100,0	4,5	4,5	4,1	4,2	4,2
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343,0	4,4	4,3	4,1	4,2	4,2
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17,0	4,1	4,4	4,0	4,1	4,3
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38,0	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88,0	4,3	4,3	4,2	4,2	4,3
Educación y Ciencias Sociales	1753,0	4,3	4,2	4,0	4,0	4,0
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102,0	4,3	4,2	4,0	3,9	3,9
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61,0	4,7	4,6	4,5	4,6	4,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274,0	4,4	4,4	4,3	4,3	4,3
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33,0	4,2	4,2	4,0	4,2	4,0
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790,0	4,3	4,2	4,0	4,0	4,0
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492,0	4,2	4,1	3,8	3,8	3,8
Ingeniería	624,0	4,3	4,3	4,1	4,2	4,2
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81,0	4,5	4,4	4,2	4,3	4,3
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76,0	4,2	4,2	4,0	4,2	4,2
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407,0	4,3	4,3	4,1	4,2	4,2
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58,0	4,3	4,2	4,0	4,1	4,1
REGIONES	36,0	4,6	4,5	4,1	4,1	4,3
Educación y Ciencias Sociales						
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36,0	4,6	4,5	4,1	4,1	4,3
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36,0	4,6	4,5	4,1	4,1	4,3
Total general	4978,0	4,2	4,2	3,9	4,0	4,0

En la Facultad de Ciencias Básicas las cinco variables analizadas en los diferentes campus expresan que la percepción que la población tiene de estos servicios (contenidos temáticos, desempeño de los docentes horario de atención entre otras) es buena, con un promedio de calificación de 4.1. En el análisis de los campus quien registra mayor satisfacción con estos servicios es Robledo con un promedio de calificación de 4.1 y la percepción de los campus más baja es Itagüí 3.6 donde se hace necesario reforzar las estrategias que se tienen esta sede.

Tabla 13. Variables Académicas en general por sede y programa

Variables Académicas en Genral por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 1. Académico - Contenidos temáticos	Promedio de 1. Académico - Desempeño de los docentes	Promedio de 1. Académico - Atención del personal de la Facultad	Promedio de 1. Académico - Acompañamiento de Coordinadores de Área	Promedio de 1. Académico - Horario de atención en la Facultad
COPACABANA	182	4,1	3,8	3,5	3,1	3,7
Ciencias Administrativas y Económicas	49	4,1	3,9	3,5	3,1	3,7
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	4,3	4,0	3,4	3,0	3,7
CONTADURÍA PÚBLICA	20	3,9	3,7	3,7	3,2	3,8
Educación y Ciencias Sociales	133	4,0	3,7	3,4	3,1	3,7
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	4,3	4,1	3,6	3,7	4,1
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,9	3,6	3,5	3,0	3,5
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	4,1	3,8	3,3	2,8	3,6
ITAGUI	764	4,1	3,9	3,3	3,2	3,5
Ciencias Administrativas y Económicas	291	4,0	3,7	3,2	3,0	3,4
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	3,8	3,7	3,1	3,0	3,2
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	4,1	3,8	3,3	3,2	3,6
CONTADURÍA PÚBLICA	127	4,0	3,7	3,1	2,9	3,3
Educación y Ciencias Sociales	473	4,2	4,0	3,4	3,3	3,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	4,5	4,3	3,6	3,6	3,7
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	4,1	4,0	3,4	3,3	3,5
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	4,2	3,9	3,3	3,2	3,4
MEDELLÍN	3.996	4,3	4,2	3,9	3,8	3,9
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,3	4,1	3,9	3,8	3,7
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,1	4,1	3,7	3,7	3,5
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,3	4,2	3,9	3,8	3,7
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,3	4,1	4,1	3,9	3,9
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,3	4,2	3,7	3,6	3,6
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,2	4,0	3,8	3,7	3,6
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,4	4,3	4,1	3,9	4,1
DERECHO	100	4,6	4,4	4,2	3,9	4,1
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,3	4,2	4,0	3,9	4,0
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	3,8	4,3	4,1	3,8	4,1
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,4	4,3	4,3	4,2	4,3
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,3	4,1	3,9	3,8	3,9
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4,2	4,0	3,8	3,8	3,8
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,8	4,6	4,5	4,4	4,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	4,5	4,3	4,2	4,2	4,2
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,5	4,4	4,1	3,9	3,8
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,3	4,1	4,0	3,8	3,9
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,2	4,0	3,6	3,5	3,7
Ingeniería	624	4,4	4,3	4,0	4,0	4,0
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,4	4,3	4,2	4,1	4,1
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,4	4,3	4,0	3,9	4,0
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,4	4,2	4,0	3,9	4,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,3	4,2	4,0	4,0	4,0
REGIONES	36	4,5	4,6	4,3	4,3	4,4
Educación y Ciencias Sociales	36	4,5	4,6	4,3	4,3	4,4
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,5	4,6	4,3	4,3	4,4
Total general	4.978	4,3	4,1	3,8	3,7	3,8

En el aspecto académico y programación de toda la temática de escolaridad y actividades que a esta le rodea las cinco variables analizadas en los diferentes campus expresan que la percepción que la población tiene de estos servicios (contenidos temáticos, desempeño de los docentes horario de atención entre otras) es buena, con un promedio de calificación de 3.9. En el análisis de los campus quien registra mayor satisfacción con estos servicios es regiones con un promedio de calificación de 4.3 y la percepción de los campus más baja es Copacabana con un 3.6 donde se hace necesario reforzar las estrategias que se tienen esta sede

Tabla 14. Variables evaluadas del bloque 13 Campus Universitario Robledo

Variables Bloque 13 Campus Robledo Facultad / programas	Cuenta de Cédula	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Amplitud de los espacios físicos	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Servicios de baños	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Acceso y circulación en el edificio	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Equipos de ayudas audio visuales: Computador, video beam, parlantes, tablero	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Señalización del edificio	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Comodidad en las aulas	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: Iluminación y ventilación de los espacios físicos del edificio	Promedio de 09. Bloque 13 - Infraestructura: En términos generales, ¿qué grado de satisfacción tiene usted con los espacios del bloque 13
MEDELLÍN	3.996	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,5	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,6	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,6	4,3	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,4	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,2	4,3
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,4	4,1	4,4	4,3	4,3	4,2	4,3	4,3
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,5	4,3	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
DERECHO	100	4,4	4,2	4,5	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,3	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,5	4,4	4,5	4,6	4,6	4,5	4,6	4,5
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,4	4,1	4,4	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,3
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,3	4,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4,4	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,7	4,5	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	4,4	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,4	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,3	4,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,2	4,0	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
Ingeniería	624	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,2	4,1	4,2	4,1	4,2	4,1	4,0	4,0
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,0	4,2
Total general	3.996	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3

De acuerdo a los resultados obtenidos los estudiantes del Campus universitario Robledo califican la variable amplitud de los espacios físicos para el bloque 13 en un promedio de 4,4. Para los servicios de baños se obtiene un promedio de 4,2. Acceso y circulación en el edificio se obtiene un promedio de 4,4. Equipos de ayudas audiovisuales: Computador, video beam, parlantes, tablero, Señalización del edificio y Comodidad en las aulas se obtiene una calificación en promedio por cada una de las anteriores de 4,3. Iluminación y ventilación de los espacios físicos del edificio se obtiene un promedio de 4,2. En cuanto al grado de satisfacción que tienen los estudiantes con los espacios físicos del bloque 13 se tiene un promedio de 4,3. En aspectos generales se obtiene un promedio de 4.3 en todas las variables consultadas a los estudiantes con respecto al bloque 13.

Tabla 15. Variables evaluadas en la Dirección de Investigación por sede y programa

Variables de Investigación por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de 8. Investigación Atención del personal	Promedio de 8. Investigación Acompañamiento de los docentes investigadores	Promedio de 8. Investigación Pertinencia de líneas de investigación
COPACABANA	182	3,4	3,4	3,4
Ciencias Administrativas y Económicas	49	3,9	3,9	3,9
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	3,8	3,7	3,7
CONTADURÍA PÚBLICA	20	4,5	4,5	4,5
Educación y Ciencias Sociales	133	3,3	3,3	3,3
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	4,3	4,4	4,2
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,4	3,4	3,5
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	2,4	2,4	2,5
ITAGUI	764	3,2	3,2	3,2
Ciencias Administrativas y Económicas	291	2,9	2,9	2,9
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	2,7	2,7	2,7
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	3,2	3,2	3,1
CONTADURÍA PÚBLICA	127	2,8	2,8	2,8
Educación y Ciencias Sociales	473	3,4	3,4	3,4
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	4,1	4,1	4,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	3,3	3,3	3,3
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	3,1	3,0	3,0
MEDELLÍN	3.996	4,3	4,2	4,2
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,3	4,3	4,3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,4	4,4	4,4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,3	4,3	4,3
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,3	4,3	4,2
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,2	4,1	4,1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,3	4,3	4,3
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,4	4,4	4,4
DERECHO	100	4,6	4,5	4,5
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,3	4,3	4,3
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,5	4,5	4,3
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,5	4,4	4,4
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,4	4,3	4,4
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,2	4,2	4,1
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4,2	4,2	4,2
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,6	4,6	4,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	4,3	4,2	4,3
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,2	4,3	4,2
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,2	4,1	4,2
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,1	4,0	4,0
Ingeniería	624	4,3	4,3	4,3
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,7	4,5	4,5
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,2	4,3	4,3
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	4,5	4,5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,2	4,2	4,2
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,4	4,4	4,4
REGIONES	36	4,4	4,5	4,5
Educación y Ciencias Sociales	36	4,4	4,5	4,5
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,4	4,5	4,5
Total general	4.978	4,1	4,1	4,1

De acuerdo a la información obtenida se evidencia que los estudiantes de la facultad de Educación y Ciencias Sociales en la sede de Copacabana se obtiene el promedio de calificación más baja con 3,3, en donde los estudiantes del programa profesional en trabajo social se encuentran insatisfechos. Cabe concluir que estudiantes del Tecnológico de Antioquia responden de manera satisfactoria a las variables evaluadas en la dirección de investigación obteniendo en genera resultado en promedio de 4.1

Tabla 16. Variables evaluadas para el área de Biblioteca

Variables de Biblioteca por Sede y programa	Muestra	Promedio de 7. Biblioteca - Atención del personal	Promedio de 7. Biblioteca - Claridad en el suministro de información y requisitos	Promedio de 7. Biblioteca - Consulta física del documento	Promedio de 7. Biblioteca - Consulta en bases de datos	Promedio de 7. Biblioteca - Préstamo de bibliografía	Promedio de 7. Biblioteca - Recursos informáticos	Promedio de 7. Biblioteca - Ambiente adecuado
COPACABANA	182	3,6	3,4	3,4	3,5	3,3	3,5	3,4
Ciencias Administrativas y Económicas	49	3,9	3,8	3,8	3,8	3,7	3,6	3,8
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	3,5	3,5	3,4	3,4	3,3	3,3	3,4
CONTADURÍA PÚBLICA	20	4,7	4,4	4,4	4,6	4,4	4,3	4,4
Educación y Ciencias Sociales	133	3,5	3,3	3,3	3,4	3,2	3,4	3,3
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	4,1	4,0	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,6	3,4	3,3	3,5	3,4	3,5	3,2
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	3,0	2,8	2,6	2,8	2,5	3,0	3,0
ITAGUI	764	2,9	2,9	2,8	2,9	2,8	2,8	2,8
Ciencias Administrativas y Económicas	291	2,8	2,7	2,7	2,7	2,6	2,7	2,7
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	2,8	2,6	2,4	2,6	2,5	2,6	2,6
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	3,1	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
CONTADURÍA PÚBLICA	127	2,6	2,6	2,6	2,6	2,4	2,6	2,5
Educación y Ciencias Sociales	473	3,0	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	2,9
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	3,2	3,2	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	3,1	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	2,9
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	2,9	2,8	2,7	2,9	2,8	2,8	2,7
MEDELLÍN	3.996	4,0	4,1	4,1	4,1	4,2	4,1	4,2
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,2	4,2	4,2	4,2	4,4	4,2	4,4
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,1	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,5
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,0	4,1	4,2	4,2	4,1	4,3	4,4
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3
DERECHO	100	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,2	4,2
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1	4,2
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,8	4,6	4,4	4,4	4,5	4,6	4,5
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4
Educación y Ciencias Sociales	1.753	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	3,8	3,9	3,9	4,0	3,9	3,8	3,8
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,4	4,5	4,4	4,6	4,5	4,4	4,6
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	3,9	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2	4,1	4,2
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Ingeniería	624	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	3,8	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	3,7	3,9	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9
REGIONES	36	4,3	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,3
Educación y Ciencias Sociales	36	4,3	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,3
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,3	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,3
Total general	4.978	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0

Para el área de biblioteca los estudiantes responden a la variable en la atención al personal una calificación en general de 3,9; se puede observar que la calificación más baja se registra en la sede de Itagüí con un promedio de 2,9 en donde todos los programas de la facultad de Administración califican por debajo de 3,0. Según este resultado la profesional de biblioteca deberá analizar los resultados y tomar acciones que conlleven a mejorar el la atención y el servicio.

En la variable: Claridad en el suministro de información y requisitos se obtiene una calificación en promedio de 3,9. En cuanto a las Consulta física del documento, Consulta en bases de datos, Préstamo de bibliografía, Recursos informáticos y Ambiente adecuado se obtiene una calificación en promedio para cada uno de las mencionadas de 4.0. En general, cabe concluir que el área de biblioteca obtiene una calificación promedio de 3,97.

Tabla 17. Variables de Infraestructura Tecnológica por Sede y Programa

Variables de Infraestructura Tecnológica por sede y programa	Cuenta de Cédula	Promedio de Infraestructura - Sistema de información académica CAMPUS	Promedio de Infraestructura - Infraestructura (WI-FI)
COPACABANA	182	3,6	2,8
Ciencias Administrativas y Económicas	49	3,8	2,9
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	3,7	2,8
CONTADURÍA PÚBLICA	20	3,9	3,1
Educación y Ciencias Sociales	133	3,5	2,7
LICENCIA TURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	4,1	3,2
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,7	2,7
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	2,8	2,5
ITAGUI	764	3,0	2,3
Ciencias Administrativas y Económicas	291	2,8	2,2
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	2,7	2,0
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	2,9	2,4
CONTADURÍA PÚBLICA	127	2,8	2,1
Educación y Ciencias Sociales	473	3,1	2,4
LICENCIA TURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	3,2	2,4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	3,1	2,4
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	3,0	2,5
MEDELLÍN	3.996	4,2	3,3
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,3	3,4
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,2	3,3
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,3	3,4
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,3	3,5
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	125	4,1	3,1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,3	3,4
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,2	3,5
DERECHO	100	4,3	3,5
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,2	3,3
TECNICA PROFESIONAL EN TANA TOPRAXIA	17	4,4	3,8
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,2	3,8
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	88	4,3	3,7
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,2	3,2
LICENCIA TURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	102	4,1	2,9
LICENCIA TURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	61	4,6	4,0
LICENCIA TURA EN EDUCACION PREESCOLAR	274	4,3	3,1
LICENCIA TURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	33	4,2	3,3
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	1	5,0	5,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	790	4,2	3,3
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,1	3,2
Ingeniería	624	4,0	3,3
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,2	3,8
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	76	4,1	3,3
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	4,0
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,0	3,3
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	3,9	3,1
REGIONES	36	4,4	3,9
Educación y Ciencias Sociales	36	4,4	3,9
LICENCIA TURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,4	3,9
Total general	4.978	4,0	3,2

Para el área de Infraestructura Tecnología a la variable: Sistema de información académica CAMPUS se obtiene una calificación general de 4.0. Para esta variable se puede apreciar que la facultad de Educación y Ciencias sociales y la facultad de Administración pertenecientes a la sede de Itagüí se obtuvieron las calificaciones más bajas. Por consiguiente, el líder de las TIC'S debe evaluar las inconformidades y tomar las acciones necesarias que conlleve a la satisfacción de nuestra comunidad en el sitio.

En cuanto a Infraestructura (WI-FI) este obtiene una calificación de 3,2 calificación muy baja; se evidencia en su mayoría existe una inconformidad con el servicio. Al igual que la variable anterior se debe tomar acciones de mejora. Su Calificación en general es de 3,6.

Tabla 18. Variables Académicas Infraestructura física

Variables de Infraestructura Física por sede y programa	Cuenta de Cédula	Aulas	Medios audiovisuales	Baños	Pasillos	Jardines y zonas verdes	Vías de acceso para personas con movilidad reducida	Dotación de laboratorios	Orden y aso de zonas de circulación	Manejo de residuos sólidos; basuras
COPACABANA	182	3,3	3,2	3,5	3,4	2,8	2,4	2,7	3,7	3,6
Ciencias Administrativas y Económicas	49	3,5	3,3	3,4	3,5	3,2	2,7	3,1	3,7	3,6
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29	3,4	3,1	3,2	3,3	3,3	2,5	3,0	3,6	3,6
CONTADURÍA PÚBLICA	20	3,7	3,6	3,7	3,7	3,2	3,1	3,2	3,8	3,7
Educación y Ciencias Sociales	133	3,2	3,1	3,5	3,4	2,6	2,3	2,5	3,7	3,6
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	24	3,9	3,7	4,0	3,9	3,2	2,9	3,1	4,1	3,7
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	74	3,3	3,1	3,5	3,4	2,7	2,3	2,6	3,9	3,9
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	35	2,8	2,7	3,1	2,9	1,9	2,1	2,1	3,1	3,0
ITAGUI	764	2,6	2,6	2,5	2,7	2,5	2,6	2,3	2,9	2,8
Ciencias Administrativas y Económicas	291	2,4	2,4	2,3	2,5	2,3	2,4	2,1	2,7	2,6
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	63	2,2	2,2	2,1	2,3	2,2	2,3	1,9	2,6	2,5
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	101	2,4	2,5	2,4	2,5	2,3	2,3	2,2	2,7	2,7
CONTADURÍA PÚBLICA	127	2,5	2,5	2,4	2,6	2,4	2,5	2,2	2,7	2,6
Educación y Ciencias Sociales	473	2,7	2,7	2,5	2,8	2,6	2,8	2,4	3,1	3,0
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	98	2,4	2,4	2,5	2,6	2,3	2,4	2,4	3,0	3,0
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	248	2,8	2,7	2,5	2,9	2,6	2,9	2,5	3,1	2,9
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	127	2,9	2,8	2,7	2,9	2,8	2,9	2,5	3,1	3,0
MEDELLÍN	3.996	4,2	4,1	4,0	4,3	4,4	4,0	4,1	4,4	4,2
Ciencias Administrativas y Económicas	1.033	4,2	4,1	4,0	4,3	4,5	4,2	4,3	4,4	4,3
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	99	4,1	3,9	3,8	4,3	4,6	4,1	4,4	4,3	4,1
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	205	4,2	4,2	3,9	4,3	4,6	4,2	4,4	4,4	4,3
NEGOCIOS INTERNACIONALES	192	4,3	4,3	4,1	4,3	4,4	4,1	4,3	4,4	4,3
TECNOLOGÍA EN GESTION COMERCIAL	125	4,1	3,9	3,6	4,2	4,5	4,0	4,1	4,3	4,2
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTADURÍA PÚBLICA	411	4,3	4,1	4,1	4,4	4,5	4,2	4,4	4,4	4,4
Derecho y Ciencias Forenses	586	4,2	4,2	4,1	4,4	4,5	4,1	4,1	4,4	4,3
DERECHO	100	4,2	4,3	4,1	4,5	4,6	4,2	4,4	4,6	4,5
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	343	4,2	4,1	4,1	4,3	4,5	4,1	4,0	4,4	4,2
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	17	4,5	4,3	4,3	4,5	4,6	4,4	4,5	4,7	4,8
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	38	4,3	4,2	4,0	4,4	4,4	4,1	3,9	4,3	4,3
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACION JUDICIAL	88	4,4	4,5	4,3	4,4	4,5	4,3	4,2	4,5	4,4
Educación y Ciencias Sociales	1.753	4,1	4,0	3,9	4,3	4,4	3,9	4,1	4,3	4,2
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN LICENCIATURA EN EDUCACION INFANTIL	102	4,0	3,8	3,9	4,1	4,3	3,8	4,1	4,4	4,1
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	61	4,6	4,5	4,4	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	274	4,1	4,0	3,9	4,3	4,5	3,8	4,3	4,5	4,3
MAESTRIA EN EDUCACION - POBLACIONES VULNERABLES	33	4,4	4,1	3,9	4,2	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	790	4,2	4,1	4,0	4,3	4,5	3,9	3,9	4,3	4,2
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	492	4,0	4,0	3,9	4,2	4,3	3,8	4,1	4,2	3,9
Ingeniería	624	4,1	4,1	4,0	4,2	4,4	4,0	3,9	4,3	3,9
INGENIERÍA EN SOFTWARE	81	4,4	4,3	4,1	4,5	4,5	4,3	4,3	4,5	4,4
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	76	4,1	4,1	4,1	4,3	4,4	4,1	4,0	4,3	3,9
TECNOLOGÍA EN GESTION INFORMATICA	2	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA BACHILLERES	407	4,1	4,1	3,9	4,2	4,3	3,9	3,8	4,3	3,8
INGENIERÍA AMBIENTAL PARA TECNÓLOGOS	58	4,0	4,0	4,0	4,0	4,4	3,8	3,5	4,3	3,4
REGIONES	36	4,5	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2
Educación y Ciencias Sociales	36	4,5	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	36	4,5	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2
Total general	4.978	3,9	3,8	3,7	4,0	4,1	3,8	3,8	4,1	4,0

A nivel general para el área de Infraestructura física se obtiene una calificación en promedio de 3.9, no obstante, se observa que las sedes de Copacabana e Itagüí fueron donde se sacó la menor calificación respecto a todas las variantes analizadas, estas tuvieron una puntuación menor a 3. Lo que infiere que es necesario ampliar o invertir en estas sedes para brindarles a los estudiantes un mejor servicio cumpliendo con todos los requisitos exigidos.

CONCLUSIONES

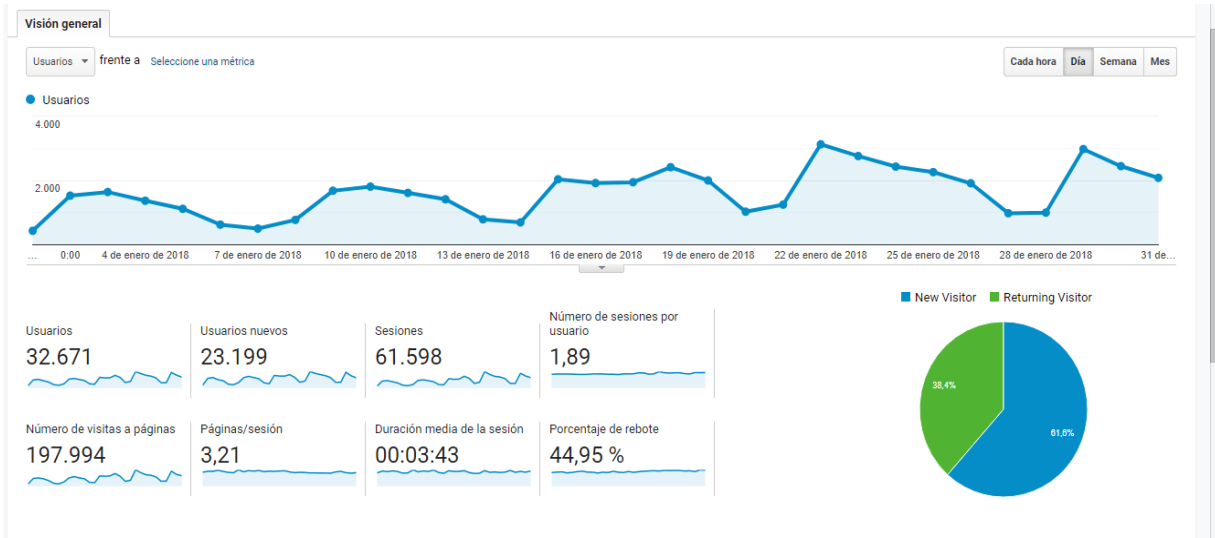
El resultado general de la encuesta realizada donde se evaluó el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución en los aspectos evaluados (Biblioteca, Bienestar, Admisiones y Registro, Dirección Administrativa y Financiera, Ciencias Básicas, Infraestructura física, Infraestructura tecnológica, Dirección de Investigación, Programas académicos, y bloque 13, arrojó que entre los estudiantes existe un nivel de satisfacción con una calificación promedio de 4 lo que supone que ejes misionales y la gestión de la institución por el que hacer del estudiante esta cumpliendo las expectativas de los mismos así como aportando los proyectos de vida de los estudiantes de nuestra Institución. Cabe resaltar que se hace necesario seguir trabando en todos los proyectos que tiene planteado la Institución para la mejora continuo

Según la encuesta realizada donde se evaluó el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución el Campus de Robledo en los 10 aspectos evaluados (Biblioteca, Bienestar, Admisiones y Registro, Dirección Administrativa y Financiera, Ciencias Básicas, Infraestructura física, Infraestructura tecnológica, Dirección de Investigación, Programas académicos, y bloque 13. Existe a nivel un nivel de satisfacción satisfactorio exceptuando las variables de la Infraestructura Tecnológica.

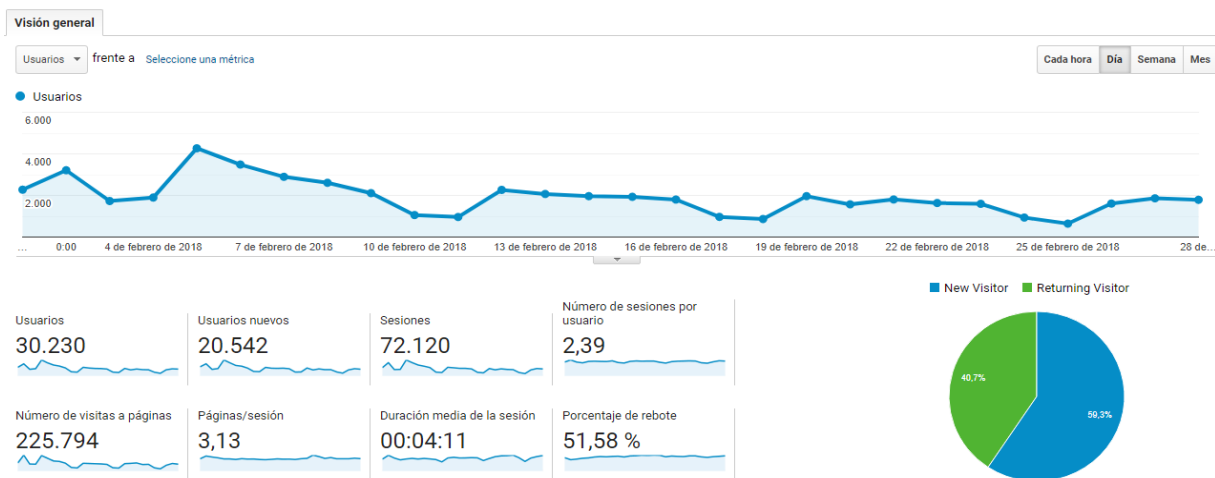
Según la encuesta realizada donde se evaluó el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución la sede de Itagüí y Copacabana en los 10 aspectos evaluados (Biblioteca, Bienestar, Admisiones y Registro, Dirección Administrativa y Financiera, Ciencias Básicas, Infraestructura física, Infraestructura tecnológica, Dirección de Investigación, Programas académicos, exceptuando el bloque 13. Fueron las sedes que obtuvieron en promedio la puntuación más baja por un valor 3.3 lo que indica que se hace necesario implementar más acciones de mejora que beneficien y aporten en el crecimiento académico, investigativo de extensión y bienestar entre otros en el estudiante

ANEXO 1. Evidencia de visitas sitio web

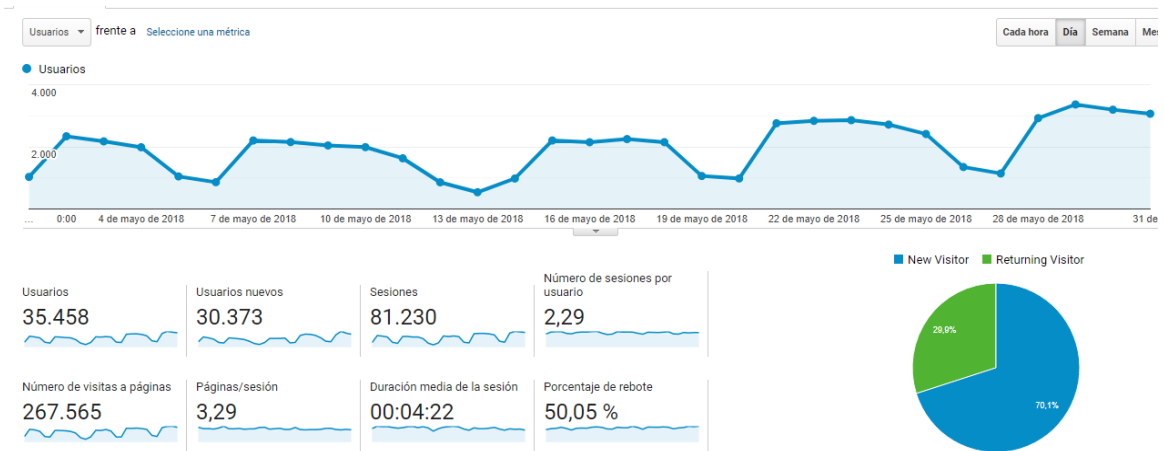
Grafica 1



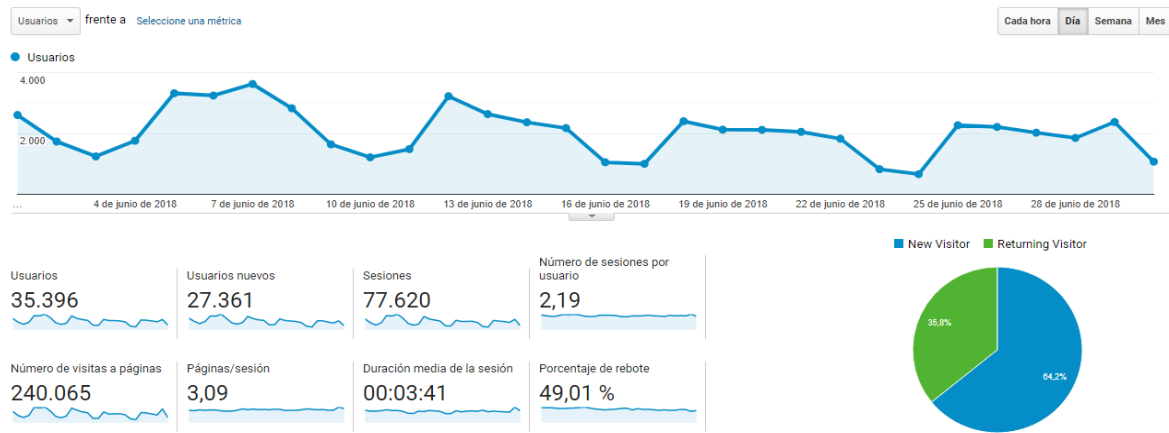
Grafica 2



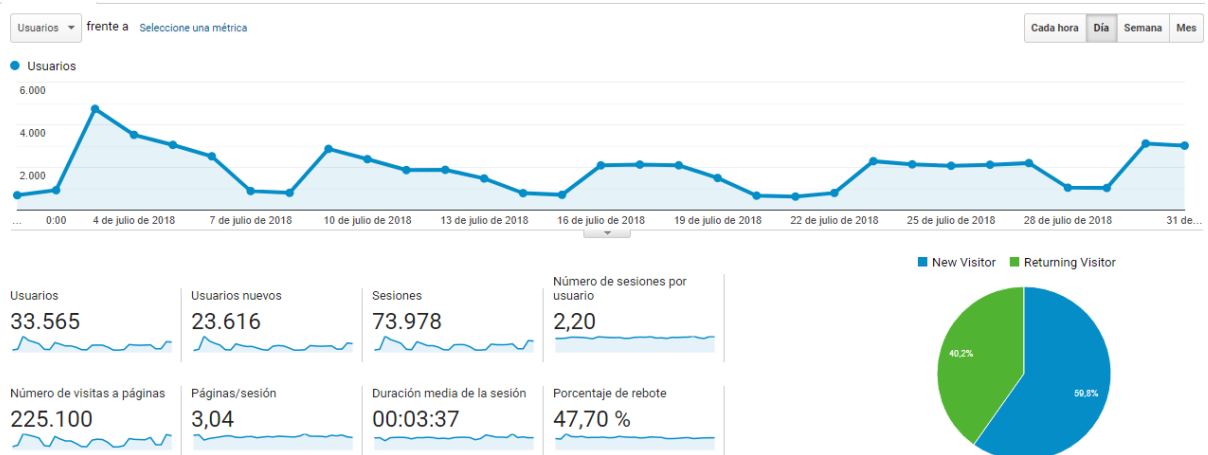
Grafica 3



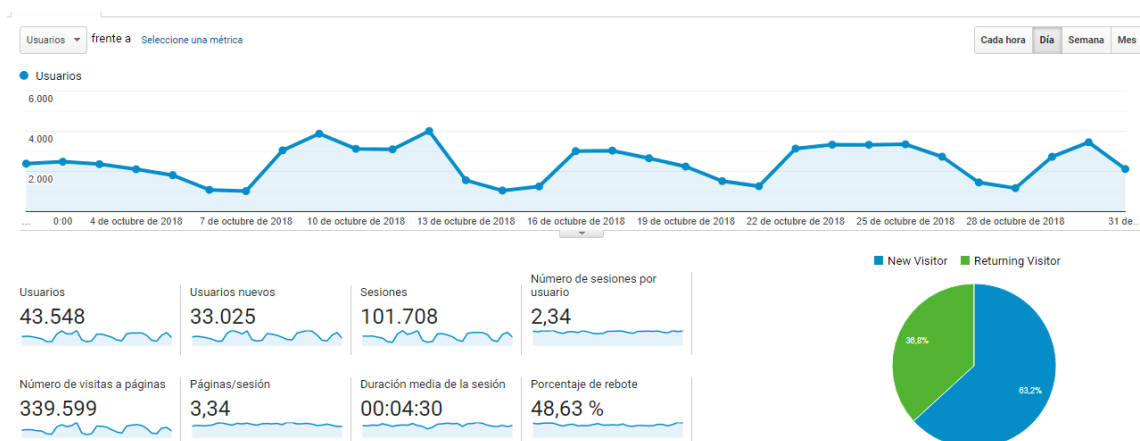
Grafica 4



Grafica 5



Grafica 6



ANALISIS DE GRAFICOS DE USUARIOS Y VISITAS A SITIO WEB PARA 2018

En las gráficas 1 y 2 se puede observar el número de usuarios y nuevos usuarios que visitaron la página durante el periodo de enero 2018, el total de usuarios ascendió a 32.671, y 23.199 fueron nuevos usuarios. El total de sesiones iniciadas en el sitio web, fue de 61.598, con un promedio por usuario de 1,89 sesiones.

Por otro lado, el número de visitas fue de 197.994, el total de páginas/sesión tuvo un promedio de 3,21 con una duración promedio de la sesión de 3 minutos 43 segundos y con un porcentaje de rebote del 44,95%.

Para febrero del mismo año, se evidencia un decrecimiento del número de usuarios de 32.671 a 30.230, lo mismo ocurre con los nuevos usuarios, disminuyendo de 23.199 a 20.542, el número de sesiones iniciadas, por el contrario, aumentó a 72.120 y por usuario el promedio incrementó a 2,39 en promedio. El número de visitas a la página incrementó notablemente de 197.994 a 225.794 visitas, las sesiones iniciadas por página, disminuyeron a 3,13 en nuevos usuarios, y el promedio de duración en tiempo, fue de 4 minutos con 11 segundos lo que representa un incremento en el tiempo de permanencia de interacción de los usuarios en el sitio web. El porcentaje de rebote también incrementó a 51.58%.

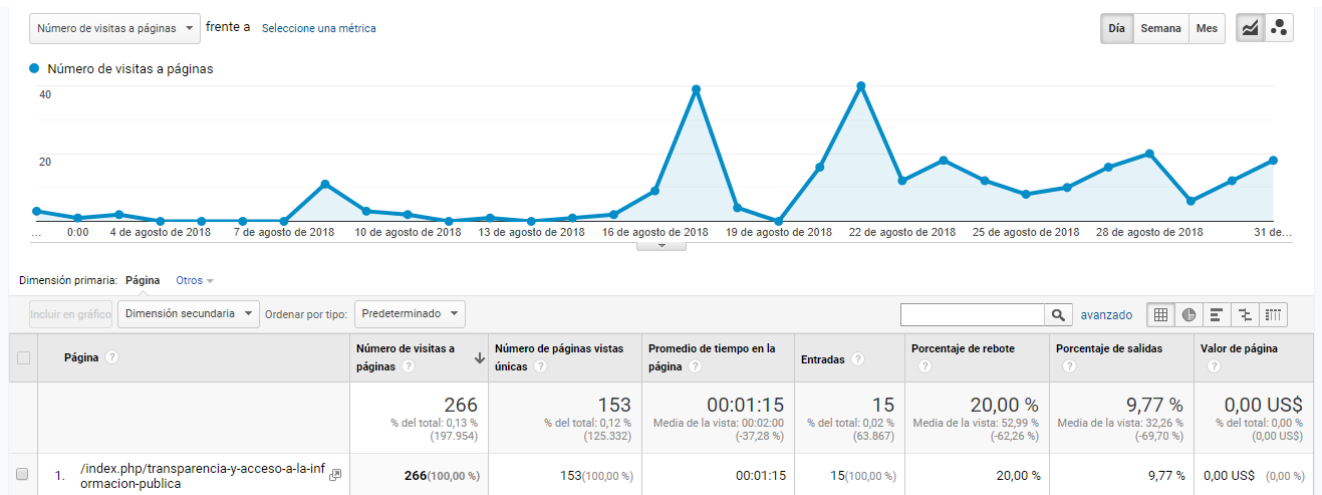
Para los meses de mayo y junio, se evidencia un crecimiento tanto en número de usuarios como de visitas a la página, con 35.458 usuarios y 267.565 visitas para mayo y para junio 35.396 usuarios y 240.065 visitas. Los nuevos usuarios fueron de 30.373 mayo y 27.361 junio, los tiempos de permanencia en sesión iniciada, para el mes de mayo incrementaron a 4 minutos con 22 segundos mientras para el mes de junio disminuyeron a 3 minutos con 41 segundos aproximadamente. Los porcentajes de rebotes fueron de 50.05% y 49,01% respectivamente.

En el mes de julio tanto usuarios como visitas disminuyen a 33.565 usuarios y 225.100 visitas, los nuevos usuarios decrecieron a 23.616 y los tiempos promedio descendieron a 3 minutos con 37 segundos, esto se debe a que en los segundos semestres de cada año, la afluencia de usuarios es menor porque el número de aspirantes disminuye frente al primer periodo del año, que recibe a todos los egresados de básica secundaria de los diferentes colegios de la ciudad con calendario A.

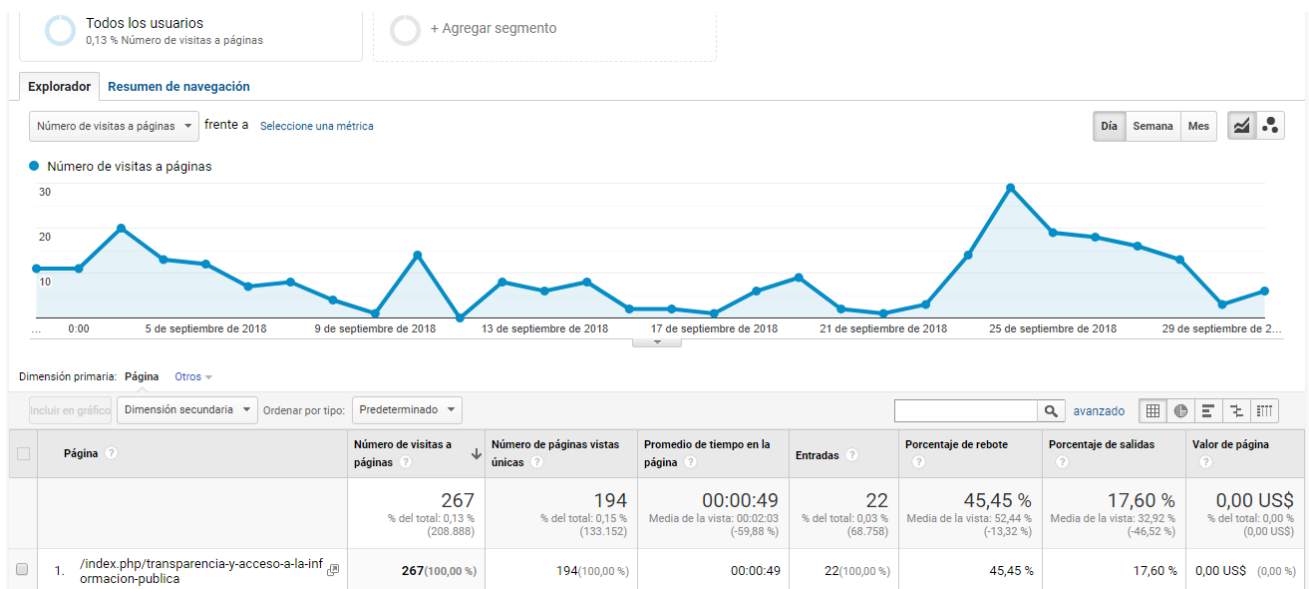
Para el mes de octubre y noviembre, la afluencia de público y nuevos usuarios, vuelve a incrementar debido al número considerable de aspirantes que están a punto de egresar de la básica secundaria y están en busca de oferta educativa superior. Este número asciende a 43.548 usuarios, 33.025 nuevos usuarios, sesiones 101.708 y número de sesiones 2,34, el número de visitas a la página es de 339.599 con una duración en tiempo promedio de 4 minutos con 30 segundos.

ANEXO 2. Evidencia de visitas micrositió Transparencia y Acceso a la Información

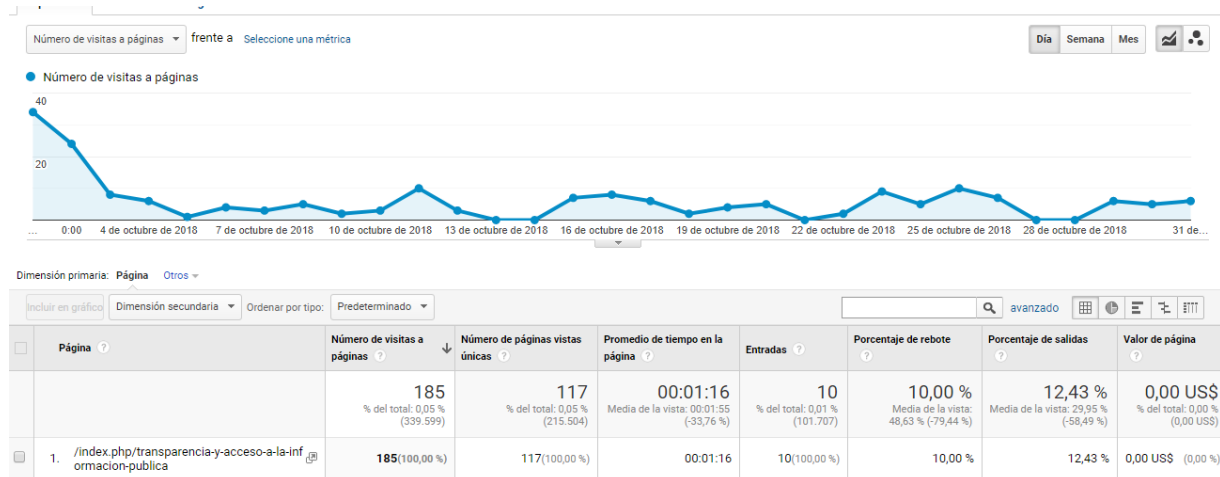
Grafica 1



Grafica 2



Grafica 3



ANALISIS GRAFICAS DE VISITAS A MICROSITIO DE TRANSPARENCIA

A partir del lanzamiento del micrositio de Transparencia y acceso a la información en el mes de agosto de 2018, el promedio de visitas por día al micrositio fue de 266 con un número de visitas a páginas únicas de 153 y el promedio de duración en tiempo de inicio de sesión fue de 1 minuto 15 segundos en promedio, el porcentaje de rebote según la media de la visita es de 20,00%.

Para el mes de septiembre se conservó el número de visitas con 267, el número de visitas a página única fue de 194 frente a 153 periodo anterior, el promedio de duración en tiempo, descendió a 49 segundos, mientras el porcentaje de rebote según la media, incrementó para este mes al 45,45%.

Finalmente, para el mes de octubre, el número de visitas por día en promedio fue de 185 mostrando un decrecimiento algo significativo, la visita a página única fue de 117 y el promedio de duración en tiempo de 1:16 segundos incrementando a más del doble respecto al periodo anterior. El porcentaje de rebote según la media disminuyó a 10,00% frente a 45,45% del periodo anterior.

La disminución en las visitas paulatinamente, obedece a que al momento del lanzamiento del micrositio, se publicó un banner publicitario promocionando el micrositio de Transparencia, lo que llamó la atención de los usuarios y dirigieron su interés al micrositio, el banner estuvo activo durante los meses de agosto y septiembre, para octubre ya no aparecía en el inicio de sesión.