

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF**

AÑO 2021-1

Elaborado por

**ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL**

Contratista - Atención al cliente

Revisado por

**VIVIANA PARRA GAVIRIA**

Contratista – Gobierno en línea

**JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ**

Director de Planeación

**MEDELLÍN**

**2021**

## INFORME

En el presente informe se da a conocer el estado general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitud de información y felicitaciones recibidas por las diferentes dependencias del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria durante el tiempo comprendido del 1 de enero al 30 junio del 2021.

La atención a las PQRSDF es una herramienta que permite identificar las necesidades de nuestros estudiantes y público de interés permitiéndonos mejorar continuamente los procesos internos para así brindar un servicio de calidad a la comunidad académica y usuarios externos.

Por tal razón el Tecnológico de Antioquia IU presenta el informe de PQRSDF obtenido por los diferentes canales de comunicación disponibles, que servirá de insumo para la gestión y proceso de mejoramiento continuo.

Medios de atención y recepción de PQRSDF:

1. Buzón página web: [www.tdea.edu.co](http://www.tdea.edu.co)
2. Sistema Campus
3. APP
4. Correo electrónico: [atencionalcliente@tdea.edu.co](mailto:atencionalcliente@tdea.edu.co)
5. Línea 4443700 ext 1070

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

tabla 1. Tiempo de respuesta de acuerdo al decreto 491 del 2020

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

A continuación, se discrimina el número de registros acumulados por medio de algunos canales de atención que se tienen dispuesto para la atención a los usuarios. El canal de atención más concurrido es **buzones** el cual se encuentra dispuesto en el sistema campus; seguido del canal de atención **formularios** se encuentren en la página principal de TdeA:

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

NOTA: Los canales como APP y Buzones están disponibles en el sistema campus como acceso único a los estudiantes con su respectivo usuario y contraseña.

Tabla 2. Canales de atención

<b>Canales de atención</b>	<b>N° Registro</b>
<b>APP</b>	121
<b>BUZONES</b>	2388
<b>FORMULARIOS</b>	595
<b>Total general</b>	<b>3104</b>

De acuerdo a la información registrada durante este primer semestre 2021 se obtiene en total 3.104 PQRSDF registradas por los diferentes canales de comunicación, donde el canal más concurrido es **buzones**.

Tabla 3. Relación de PQRSDf por mes y oportunidad en la atención

MES	PQRSF					% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días		PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días		
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA		Total general	% Oport	% Oport		
Enero	60		47	857		964	31%	408	42%	330	34%
Febrero	28		55	846		929	30%	734	79%	447	48%
Marzo	8		13	285		306	10%	293	96%	273	89%
Abril	9	4	19	261	2	295	10%	281	95%	208	71%
Mayo	10	1	14	142	1	168	5%	163	97%	109	65%
Junio	11	11	24	395	1	442	14%	220	50%	194	44%
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	<b>2786</b>	<b>4</b>	<b>3104</b>	<b>100%</b>	<b>2099</b>	<b>68%</b>	<b>1561</b>	<b>50%</b>
	4%	1%	6%	90%	0%	100%					

En la tabla 3 se presenta de manera discriminada los registros obtenidos por mes y el comportamiento de las mismas con su respectivo indicador de oportunidad en la atención. En este primer semestre se recibe en total 3.104 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles según lo expuesto por el decreto 491 del 2020 el cual extiende el plazo en el tiempo de respuesta debido a la contingencia sanitaria (ver tabla 1) a 2.099 PQRSDf obteniendo como resultado del indicador oportunidad en la atención el 68%. Así mismo de acuerdo al MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDf se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles, obteniendo como resultado del indicador el indicador oportunidad en la atención el 50% sobre el total PQRSF recibidas. Ambos resultados no son positivos. Desde las diferentes áreas involucradas se ha hecho lo posible por dar atención oportuna pero debido a la situación, la comunicación por los diferentes enlaces se han desbordado las solicitudes.

Tabla 4. Dependencia y motivo con sus respectivos acumulados y resultado del indicador oportunidad en la atención

Dependencia	PQRSF					% del total	Acumulado	Respuesta Oportuna 20 días H		Respuesta Oportuna 10 días H		
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			Total general	% Oport	% Oport		
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	54		57	999	1	1111	36%	36%	503	45%	240	22%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25		33	416		474	15%	51%	435	92%	389	82%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	9		21	250		280	9%	60%	139	50%	57	20%
FACULTAD DE INGENIERÍA	7		17	231		255	8%	68%	255	100%	249	98%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	12		15	187	1	215	7%	75%	191	89%	150	70%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	1			205		206	7%	82%	149	72%	124	60%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	11	2	18	129	1	161	5%	87%	112	70%	109	68%
ATENCIÓN AL CLIENTE				128		128	4%	91%	81	63%	54	42%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR			2	115		117	4%	95%	90	77%	79	68%
COORDINACIÓN DE TIC	1		2	44		47	2%	96%	45	96%	29	62%
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS			3	24		27	1%	97%	25	93%	23	85%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES			2	25		27	1%	98%	26	96%	20	74%
OFICINA DE COMUNICACIONES		14	2	5		21	1%	99%	21	100%	21	100%
TALENTO HUMANO	3			10		13	0%	99%	11	85%	4	31%
COORDINACIÓN DE EGRESADOS				8		8	0%	100%	6	75%	6	75%
BIBLIOTECA				4		4	0%	100%	3	75%	3	75%
SERVICIOS GENERALES				4		4	0%	100%	4	100%	4	100%
ARCHIVO	3					3	0%	100%	1	33%		
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN				1	1	2	0%	100%	1	50%		
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN				1		1	0%	100%	1	100%		
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	<b>2786</b>	<b>4</b>	<b>3104</b>	<b>100%</b>		<b>2099</b>	<b>68%</b>	<b>1561</b>	<b>50%</b>
%	4%	1%	6%	90%	0%	100%						

En la tabla 4. Se puede apreciar que alrededor del 70% del total acumulado por dependencia y motivo, se encuentran concentradas en ocho dependencias o áreas como:

**Coordinación de Admisiones y Registro** (f=1.111; (36%) donde obtiene como resultado el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 45% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 22% Los resultados son desfavorables. De acuerdo a resultados de periodos anteriores la coordinación de admisiones realizo ajustes a su personal de apoyo en la atención a las PQRSDF con el fin de mejorar la atención a las mismas. Sin embargo, con los resultados de este primer semestre deben realizar nuevamente una retroalimentación con el personal responsable y de apoyo. Se debe realizar un plan de mejora garantizar la efectividad del proceso.

**Dirección Administrativa y Financiera** (f=474; (15%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 92% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 82%

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** (f=280; (9%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 50% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 20%

**Facultad de Ingeniería** (f=255; (8%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 100% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 98%

**Facultad de Educación y Ciencias Sociales** (f= 215; (7%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 89 % y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 70%

**Dirección de Extensión** (f= 206; (7%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles del 72 % y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 60%

**Facultad de Derecho y Ciencias Forenses** (f= 161; (5%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 70% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 68%

**Atención al cliente** (f= 128; (4%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 63% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 42%

**Dirección de Bienestar** (f= 117; (4%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 77% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 68%

En general para las diferentes áreas o dependencias involucradas los resultados en el indicador de oportunidad en la atención no son satisfactorios ya que la gran mayoría se encuentran en un resultado entre el 33% y 80% por lo tanto no llega a la meta objetiva, se recomienda realizar retroalimentación con el personal responsable y de apoyo.

**Tabla 5. Consolidado Motivo - Asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
	Expedición de certificado	22	17,5%
	Información académica	20	15,9%
	Información financiera	20	15,9%
	Cambio de horario	7	5,6%
	Cancelación de asignatura	7	5,6%
	Ajuste de matricula	6	4,8%
	Información de matricula	6	4,8%
	Beneficio de matricula - Becas	5	4,0%
	Dificultad académica	4	3,2%
	Cambio de programa	3	2,4%
	Actualización - liquidación de matricula	2	1,6%
	Ajuste de horario	2	1,6%
	Aplicación de beneficio económico	2	1,6%
	Envío de horario	2	1,6%
	Información de inscripciones	2	1,6%
	Información homologación	2	1,6%
	Legalización de matricula - Becas	2	1,6%
	Actualización de datos personales	1	0,8%
	Cambio - documento de identificación	1	0,8%
	Cancelación de semestre	1	0,8%
	COMPRA DE CRÉDITOS	1	0,8%
	Convenio Educativo	1	0,8%
	Información - inducción	1	0,8%
	Información - Talento Humano	1	0,8%
	Información becas Generación E	1	0,8%
	Información de becas	1	0,8%
	Información proceso de matricula	1	0,8%
	Inicio de clases	1	0,8%
	Recuperar usuario y contraseña	1	0,8%
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>100,0%</b>

En la Tabla 5 se evidencia que los asuntos más representativos con su porcentaje de participación dentro de cada subtotal. **Derechos de petición:** expedición de certificado (f=22; (17,5%), información académica (f=20; (15,9%), información financiera (f=20,9; (15,9%),

**Tabla 6. Consolidado Motivo – Asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>FELICITACIÓN</b>			
	Agradecimientos por la atención prestada	16	100%
Total		16	
<b>RECLAMO</b>			
	Información financiera	29	16,9%
	Ajuste de matrícula	21	12,2%
	Inconformidad académica	18	10,5%
	Información académica	14	8,1%
	Dificultad académica	11	6,4%
	Expedición de certificado	8	4,7%
	Actualización - liquidación de matrícula	6	3,5%
	Beneficio de matrícula - Becas	6	3,5%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office	5	2,9%
	Información de becas	5	2,9%
	Información de matrícula	5	2,9%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	2,3%
	Ajuste de horario	3	1,7%
	Aplicación de beneficio económico	3	1,7%
	Envío de horario	3	1,7%
	Inconformidad con la atención prestada	3	1,7%
	Información de inscripciones	3	1,7%
	Recuperar usuario y contraseña	3	1,7%
	Cambio de horario	2	1,2%
	Compra de crédito	2	1,2%
	Curso de acude	2	1,2%
	Inconformidad con docente	2	1,2%
	Información de grados	2	1,2%
	Información proceso de matrícula	2	1,2%
	Cambio de jornada académica	1	0,6%
	Cancelación de semestre	1	0,6%
	Dificultad con la comunicación	1	0,6%
	Inconformidad en el suministro de la información	1	0,6%
	Inconformidad en servicio	1	0,6%
	Información - Carnetización	1	0,6%
	Información - servicio psicología	1	0,6%
	Información beneficio económico	1	0,6%
	Información grados	1	0,6%
	Inicio de clases	1	0,6%
Total		172	100,0%

**Motivo Felicitaciones:** agradecimientos por la atención prestada (f=16; (100%))

**Motivo Reclamo:** Información financiera (f=29; (16,9%)) ajuste de matrícula (f=21; (12,2%)) inconformidad académica (f=18; (10,5%)) información académica (f=14; (8,1%)) dificultad académica (f=11; (6,4%)).

**Tabla 7. Consolidado Motivo – Asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>SOLICITUD</b>			
	Expedición de certificado	412	14,8%
	Información académica	291	10,4%
	Información financiera	273	9,8%
	Ajuste de matrícula	254	9,1%
	Antigua persona interesada	129	4,6%
	Información de matrícula	122	4,4%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office	113	4,1%
	Actualización - liquidación de matrícula	100	3,6%
	Cancelación de asignatura	76	2,7%
	Compra de créditos	76	2,7%
	Envío de horario	73	2,6%
	Información de inscripciones	73	2,6%
	Información - Educación continua	68	2,4%
	Información de becas	54	1,9%
	Cancelación de semestre	48	1,7%
	Cambio de horario	46	1,7%
	Actualización de datos personales	41	1,5%
	Dificultad con el proceso de matrícula	41	1,5%
	Información proceso de matrícula	40	1,4%
	Aplicación de beneficio económico	34	1,2%
	Beneficio de matrícula - Becas	33	1,2%
	Dificultad académica	30	1,1%
	Ajuste de horario	27	1,0%
	Cambio de jornada académica	26	0,9%
	Curso de acude	25	0,9%
	Información proceso de inscripción	25	0,9%
	Turno de matrícula	25	0,9%
	Información grados	21	0,8%
	Información de grados	18	0,6%
	Legalización de matrícula - Becas	18	0,6%
	Recuperar usuario y contraseña	17	0,6%
	Cambio - documento de identificación	16	0,6%
	Verificación académica	16	0,6%
	Préstamo de pc	13	0,5%
	Cambio de programa	12	0,4%
	Dificultad con el proceso de inscripción	12	0,4%
	Inicio de clases	11	0,4%
	Información - Homologación	8	0,3%
	Cambio - Dirección de residencia	7	0,3%
	Información - proceso de matrícula	7	0,3%
	Información - Jovenes en acción	6	0,2%
	Información - servicio Psicología	5	0,2%
	levantamiento de prerrequisitos	5	0,2%
	Convenio Educativo	4	0,1%
	Inconformidad académica	4	0,1%
	Información becas Generación E	4	0,1%
	Cambio de sede	3	0,1%
	Información beneficio económico	3	0,1%
	Información servicio psicológico	3	0,1%
	Beneficio - ticket metro	2	0,1%
	Dificultad con la comunicación	2	0,1%
	Educación continua	2	0,1%
	Información homologación	2	0,1%
	Agradecimientos por la atención prestada	1	0,0%
	Envío hoja de vida	1	0,0%
	Información grados	1	0,0%
	Información - Carnetización	1	0,0%
	Información - inducción	1	0,0%
	Información - vacacional	1	0,0%
	Información de carnet	1	0,0%
	Información de homologación	1	0,0%
	Información de prácticas	1	0,0%
	Registro hoja de vida	1	0,0%
<b>Total</b>		<b>2786</b>	<b>100,0%</b>
<b>SUGERENCIA</b>			
	Información académica	2	50,0%
	Información de becas	1	25,0%
	Sugerencia para la APP	1	25,0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total general</b>		<b>3104</b>	

**solicitud de información** con mayor frecuencia son: expedición de certificado (f=412; (14,8%) información académica (F=291; (10,4%), información financiera (f=273;( 9,8%), ajuste de matrícula (f=254; (9,1%), antigua persona interesada (f=129; (4,6%), información matricula (f=122; (4,4%), dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office (f=113; (4,1%) y actualización de liquidación de matrícula (f=100; (3,6%).

### INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo a la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y 9 registro en la recepción de PQRSDf. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

**Resultados de indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles**

**Gráfica 1. Indicador oportunidad en la atención**



En la gráfica 1, se puede observar que los meses de enero, febrero y junio se obtiene un resultado del indicador es desfavorable; esto puede obedecer a los picos de solicitudes que ingresan por motivo de matrículas e inscripciones. Los meses de marzo, abril y mayo el resultado es positivo.

**Gráfica 2. Indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles**



En la gráfica 2, indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles se evidencia en general resultados desfavorables.

### **Calificación en la atención de la atención prestada**

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los usuarios y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención prestada seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo.

Tabla 9. Calificación por la atención prestada

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA	
Buena	63
Mala	8
Regular	2
ninguna	3031
Total general	3104

Del total de PQRSF recibidas (3104) calificaron la atención en el servicio (f=73; que representa el (2,4%) la participación en la calificación en la atención es deficiente.

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

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

Para el mes de enero se reciben 480 visitas, febrero se reciben 433. Marzo 629, abril 581, mayo 630 y junio se reciben 684 visitas.

Tabla 10. Histórico PQRSF primer semestre variabilidad desde el 2018 al 2021

**HISTORICO PRIMER SEMESTRE 2018 AL 2021**

**PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

<b>Motivo</b>	<b>2018</b>	<b>Vari%</b>	<b>2019</b>	<b>Vari%</b>	<b>2020</b>	<b>Vari%</b>	<b>2021</b>
Peticiones	62	35%	84	-18%	69	83%	126
Quejas	3	-100%	0		0		0
Reclamos	73	36%	99	-20%	79	118%	172
Sugerencias	7	86%	13	138%	31	-87%	4
Solicitud de información	820	-3%	793	76%	1396	100%	2786
Felicitaciones	4	0%	4	-25%	3	433%	16
<b>Total</b>	<b>969</b>	<b>2%</b>	<b>993</b>	<b>59%</b>	<b>1578</b>	<b>97%</b>	<b>3104</b>
Oportunidad	798	13%	901	58%	1421	48%	2099
Resultado de oportunidad	82%	10%	91%	-1%	90%	-25%	68%

De acuerdo a la tabla 12, histórico de las PQRSF del primer semestre se da a conocer el comportamiento en variabilidad para los años 2018 al 2021. **El motivo de peticiones** se puede observar que el año 2019 comparado con el 2018 aumentó en un 35%, para el 2020 comparado con el 2019 estas disminuyeron en un 18% y para el 2021 comparado con el 2020 aumento en un 83% **El motivo de quejas** del 2019 comparado con el 2018 disminuyó un 100% y a su vez este mismo motivo en el 2020 comparado con el 2019. Para el 2021 se mantiene el resultado. **El motivo reclamo** en el 2019 aumento en un 36% comparado con el número de registros recibidos en el 2018; pero en el 2020 con relación al número de registros de reclamos disminuyo en un 20% comparado con el 2019, para el año 2021 se evidencia un incremento 118% comparado con el año 2020. **El motivo sugerencias** para el 2019 tuvo un aumento en un 86% comparado la cantidad de requerimientos de este tipo con relación a las recibidas en el 2018. No obstante, para el 2020 este motivo continuo en crecimiento en un 138% comparado con los valores obtenidos en 2019 y para el año 2021 tuvo una disminución del 87% comparado en el año anterior. **Motivo felicitaciones** se presentó el mismo comportamiento tanto para el 2018 como para el 2019; para el 2020 se presenta una disminución del 25% y para el 2021 se presenta un incremento positivo del 433% comparado con el año anterior.

**El motivo Solicitud de información** para el año 2019 tuvo una disminución del 3% compara con el año 2018. Para el año 2020 este motivo presenta un aumento del 76% comparado

con el año 2019 y para el año 2021 se presenta un aumento del 100% comparado con el año anterior.

El **consolidado Total PQRSF** presento el siguiente comportamiento en porcentaje de variabilidad: para el año 2019 se presenta un incremento del 2% comparado con el año 2018; para el año 2020 se presenta un incremento del 59% comparado con el año anterior y para el año 2021 se presenta un incremento del 97% comparado con el año 2020. El motivo que tuvo mayor crecimiento fue solicitud de información y reclamos.

**Resultado del indicador oportunidad en la atención** presento el siguiente comportamiento: para el año 2019 se obtiene un aumento del 10% del nivel de satisfacción comparado con el año 2018. Para el año 2020 se presenta una disminución del 1% compara con el año 2019 y para el año 2021 se presenta una disminución del 25% comparado con el año anterior.

## **Resultados**

Los estudiantes aún presentan inconvenientes para generar de manera autónoma la expedición de certificados académicos ya que el sistema presenta inconsistencia en la información. De acuerdo a esta dificultad es una de las variables por las que el motivo solicitud haya tenido un incremento significativo.

Se identificó que Los estudiantes tanto nuevos como antiguos requieren de un material de apoyo como video o guía pdf que indique como realizar el proceso de la matricula por el sistema campus.

A pesar de los esfuerzos que el área de Comunicaciones Institucional y de la mano de la coordinación de Admisiones y Registro han venido implementando en publicar guías y videos que orienten de una manera práctica al estudiante en los diferentes temas de interés aún continúa el aumento en los registros de solicitud de información.

Aún persiste muchas dudas en los estudiantes en cuanto a información financiera de Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades.

### **Recomendación general**

Las área o dependencias que se obtuvo un indicador de oportunidad en la atención por debajo de la meta objetiva evaluar las causas del porque no se cumplió la meta.

Se recomienda realizar retroalimentación con su equipo de trabajo los resultados de informes que se les ha venido compartiendo de PQRSDf y tomar acciones de mejora.

Promover campaña para que el estudiante desde el sistema campus realice las PQRSDf o en su defecto las solicitudes por medio del módulo procesos académicos. Lo anterior permitiría que no haya duplicidad de la información por los diferentes canales de atención.

Disponer dentro del sistema campus un módulo donde contenga materia de apoyo como: guía para descargar certificados académicos, contenidos temáticos, créditos adicionales, ajuste de matrícula, entro otros y de esta manera facilitaría la ubicación de la información.

## INFORME DE PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE

En el presente informe se dará a conocer el resultado de los diferentes ítems evaluados en cuanto a la percepción de los estudiantes del Tecnológico de Antioquia frente a las siguientes variables: servicios académicos, ciencias básicas y áreas comunes, coordinación de Admisiones y Registro, dirección Administrativa y Financiera, Bienestar Institucional, las TIC, Biblioteca, dirección de Investigación y Gobierno en línea. Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción respecto a los diferentes servicios brindados por la institución. Permitiendo identificar las debilidades y fortalezas como base para tomar acciones de mejora.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo por medio del Sistema Campus (software académico):

Muestra para poblaciones finitas

La población total de estudiantes activos en el periodo 2021-1 es de 13.410, 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 5.945 estudiantes (Ver Imagen 1).

MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (< 100.000)

Fórmula

		Dato que se debe ingresar
N (Población)	13.410	Total de estudiantes matriculados en el TDEA, SEMESTRE 2021-1. Fuente: Campus.
P	50%	P: Es la probabilidad de que se presente el fenómeno o evento. Q es la probabilidad complementaria (que no se presente).
Q= (1-P)	50%	
Nivel de confiabilidad	96,12%	Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)
Nivel de significancia $\alpha$	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).

$$n = \frac{14.320}{2,408738868} = 5.944,9 \quad \text{Redondeando} \quad 5.945 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 44,3\%$$

$$n = \frac{n}{(1+n/N)} = 4.119 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 30,7\%$$

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 si los resultados son o no representativos de la población en estudio, y a la magnitud de este acercamiento. Por ejemplo: el porcentaje más usado es el del 95% de confianza, lo cual indica que si investigamos 100 muestras iguales, un 95% de ellas nos brindarían resultados similares a los obtenidos, con una desviación estándar previamente determinada.

Tabla 1. Participación geográfica por sede y genero

Sede/ programa	FEMENINO	%	MASCULINO	%	N/R	Total general	%
<b>MEDELLÍN</b>	<b>5246</b>	<b>61%</b>	<b>3341</b>	<b>39%</b>	<b>1</b>	<b>8588</b>	<b>86%</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1909	61%	1208	39%		3117	
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	588	59%	410	41%		998	
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1926	79%	516	21%		2442	
F. DE INGENIERIA	823	41%	1207	59%	1	2031	
<b>ITAGUI</b>	<b>716</b>	<b>67%</b>	<b>357</b>	<b>33%</b>		<b>1073</b>	<b>11%</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	303	63%	179	37%		482	
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	404	78%	116	22%		520	
F. DE INGENIERIA	9	13%	62	87%		71	
<b>COPACABANA</b>	<b>130</b>	<b>65%</b>	<b>70</b>	<b>35%</b>		<b>200</b>	<b>2%</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	48%	34	52%		65	
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1	100%		0%		1	
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	98	73%	36	27%		134	
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	<b>49</b>	<b>66%</b>	<b>25</b>	<b>34%</b>		<b>74</b>	<b>1%</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	17	61%	11	39%		28	
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	31	78%	9	23%		40	
F. DE INGENIERIA	1	17%	5	83%		6	
<b>Total general</b>	<b>6141</b>	<b>62%</b>	<b>3793</b>	<b>38%</b>	<b>1</b>	<b>9935</b>	<b>100%</b>

Como se puede apreciar en la tabla 1) el 86% del total de estudiantes que participaron de la encuesta se encuentran en la sede de Medellín (Robledo) donde el 61% de su total son de genero femenino. seguido de la sede de Itagüí, con una participación del 11% donde el 67% de su total son de género femenino.

Tabla 2. Estrato socio económico

<b>ESTRATO SOCIO ECONÓMICO</b>	
Estrato 1	18,7%
Estrato 2	50,5%
Estrato 3	28,5%
Estrato 4	1,8%
Estrato 5	0,3%
Estrato 6	0,0%
N/R	0,1%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

En relación a la variable socio económico se evidencia que el mayor número de estudiantes del Tecnológico de Antioquia pertenecen al estrato 2 con porcentaje de participación del 50,5% seguido del estrato 3 con una participación del 28,5%

Tabla 3. Participación por sede

<b>SEDE</b>	<b>Total</b>
<b>MEDELLÍN</b>	8588
<b>COPACABANA</b>	200
<b>ITAGUI</b>	1073
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	74
<b>Total general</b>	<b>9935</b>

En la tabla 3 encontramos la participación por sede donde se evidencia que el 86% de los estudiantes pertenecen a la sede Medellín.

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

SEDE/ PROGRAMA	n	%
<b>MEDELLÍN</b>	<b>8588</b>	<b>86%</b>
<b>F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>3117</b>	<b>36,3%</b>
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	171	5,5%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	334	10,7%
CONTADURIA PUBLICA	484	15,5%
MAESTRÍA EN GERENCIA DE MERCADEO	7	0,2%
MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA	2	0,1%
NEGOCIOS INTERNACIONALES	418	13,4%
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	376	12,1%
TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS FINANCIEROS	590	18,9%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	629	20,2%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	63	2,0%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN FINANCIERA	43	1,4%
<b>F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES</b>	<b>998</b>	<b>11,6%</b>
DERECHO	404	40,5%
MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA	7	0,7%
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	466	46,7%
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA	17	1,7%
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	104	10,4%
<b>F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>2442</b>	<b>28,4%</b>
DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES	14	0,6%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	35	1,4%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	236	9,7%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	58	2,4%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	117	4,8%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	34	1,4%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	1232	50,5%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	716	29,3%
<b>F. DE INGENIERIA</b>	<b>2031</b>	<b>23,6%</b>
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11	0,5%
INGENIERÍA AMBIENTAL	613	30,2%
INGENIERÍA EN SOFTWARE	320	15,8%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5	0,2%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE	7	0,3%
TÉCNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	456	22,5%
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	146	7,2%
TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	90	4,4%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN AGROAMBIENTAL	243	12,0%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	64	3,2%
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	76	3,7%
<b>ITAGUI</b>	<b>1073</b>	<b>10,8%</b>
<b>F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>482</b>	<b>44,9%</b>
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	124	11,6%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	160	14,9%
CONTADURIA PUBLICA	198	18,5%
<b>F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>520</b>	<b>48,5%</b>
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	32	3,0%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	339	31,6%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	149	13,9%
<b>F. DE INGENIERIA</b>	<b>71</b>	<b>6,6%</b>
TÉCNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	52	4,8%
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	19	1,8%
<b>COPACABANA</b>	<b>200</b>	<b>2,0%</b>
<b>F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>65</b>	<b>32,5%</b>
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	40	20,0%
CONTADURIA PUBLICA	25	12,5%
<b>F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	1	100%
<b>F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>134</b>	<b>0,67</b>
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	6	4,5%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	97	72,4%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	31	23,1%
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	<b>74</b>	<b>0,7%</b>
<b>F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
CONTADURIA PUBLICA	28	100%
<b>F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>40</b>	<b>0,54</b>
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	20	50%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	20	50%
<b>F. DE INGENIERIA</b>	<b>6</b>	<b>8,1%</b>
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	6	100%
<b>Total general</b>	<b>9935</b>	

De acuerdo a la tabla anterior se aprecia la participación por sede y facultad con su respectivo programa donde encontramos que la sede de Medellín se presenta la mayor participación con el 86% de estudiantes que respondieron la encuesta. La facultad de Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas tuvo la mayor participación con el 36% del total por sede, seguido de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales con una participación del 28,4% y la facultad de ingeniería con una participación del 23,6%.

La sede de Itagüí tuvo una participación del 10,8% sobre el total encuestados, donde la Facultad de Educación Ciencias Sociales tuvo la mayor participación con un 48% del total por sede.

Tabla 5. Variables académicas

SEDE / FACULTAD	VARIABLES ACADÉMICAS				
	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Atención del personal de la Facultad	Horario de atención en la Facultad
<b>MEDELLIN</b>	<b>4,40</b>	<b>4,28</b>	<b>3,95</b>	<b>3,93</b>	<b>3,89</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,43	4,30	3,90	3,92	3,90
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	4,33	4,16	3,62	3,63	3,57
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,36	4,27	4,01	3,93	3,90
F. DE INGENIERIA	4,43	4,34	4,09	4,07	4,03
<b>ITAGUI</b>	<b>4,28</b>	<b>4,18</b>	<b>3,76</b>	<b>3,75</b>	<b>3,71</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,19	4,09	3,61	3,71	3,67
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,34	4,25	3,83	3,74	3,70
F. DE INGENIERIA	4,54	4,32	4,23	4,09	4,03
<b>COPACABANA</b>	<b>4,31</b>	<b>4,20</b>	<b>3,91</b>	<b>3,94</b>	<b>3,96</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,38	4,20	4,05	4,11	4,27
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,27	4,20	3,84	3,84	3,79
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	<b>4,51</b>	<b>4,35</b>	<b>4,18</b>	<b>4,12</b>	<b>4,22</b>
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	4,71	4,36	4,32	4,36	4,43
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4,35	4,30	4,03	3,88	4,00
F. DE INGENIERIA	4,67	4,67	4,50	4,67	4,67
<b>Total general</b>	<b>4,38</b>	<b>4,27</b>	<b>3,93</b>	<b>3,91</b>	<b>3,88</b>

La comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia califico en una escala de 1 a 5 la calidad de

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 4,38 desempeño de los docentes 4,27,

acompañamiento de los coordinadores de área 3,93, atención del personal de la facultad 3,91 por ultimo horario de atención en la facultad 3,88.

Tabla 6. Nivel de satisfacción por sede

SEDE / FACULTAD	VARIABLES ACADÉMICAS				
	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamie nto de Coordinadore s de Área	Atención del personal de la Facultad	Horario de atención en la Facultad
MEDELLÍN	89%	87%	72%	71%	69%
ITAGUI	85%	83%	64%	65%	63%
COPACABANA	86%	82%	69%	68%	70%
REGIONES	93%	89%	80%	78%	81%
<b>Total general</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>71%</b>	<b>70%</b>	<b>69%</b>

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 77%**. Los resultados a nivel general son desfavorables ya que se encuentran por debajo de la meta objetiva. Los resultados obtenidos son:

**Contenidos temáticos presenta un nivel de satisfacción del 89%**, y la sede donde presenta un porcentaje de nivel de satisfacción favorable con un resultado del 93% es regiones.

**Desempeño del docente presenta un nivel de satisfacción del 86%**, para esta variable las 4 sedes presentan un porcentaje de desfavorable de satisfacción.

**Acompañamiento de los coordinadores de áreas** se obtuvo un resultado de satisfacción **del 71%**. Para esta variable los porcentajes de satisfacción más bajos se presentan en Itagüí con 64%, seguido de Copacabana con 69% y Medellín con 72%.

**Atención del personal de la facultad presenta un nivel de satisfacción del 71%** para esta variable la sede de Itagüí registra un nivel de satisfacción del 65%, Copacabana del 68%, Medellín del 71% y regiones del 78%.

**Horario de atención del personal de la facultad presenta un nivel de satisfacción del 69%** para esta variable las 4 sedes registra un bajo nivel de satisfacción

Tabla 7. Promedio variables Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

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

La comunidad estudiantil calificó 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 4,4 desempeño de los docentes 4,3 acompañamiento de los coordinadores de área 4,1, atención del personal 4,1 y horario de atención del departamento 4,0.

Tabla 8. Nivel de satisfacción Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

	Contenidos temáticos	Desempeño de los docentes	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Atención del personal del Departamento	Horario de atención del Departamento
MEDELLÍN	89%	88%	78%	77%	77%
ITAGUI	85%	83%	72%	71%	71%
COPACABANA	90%	89%	82%	82%	82%
REGIONALIZACIÓN	90%	93%	86%	83%	88%
<b>Total general</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>

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 81% discriminado de la siguiente manera: Contenidos temáticos 89%, desempeño del docente 87% acompañamiento de los coordinadores 77%, atención al personal 77% y horario de atención del departamento 76%.

Tabla 9. Promedio variables Coordinación de Admisiones y Registro

ADMISIONES Y REGISTRO	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos
MEDELLÍN	4,1	4,0	4,0
ITAGUI	3,9	3,9	3,9
COPACABANA	4,1	4,1	4,1
REGIONALIZACIÓN	4,4	4,3	4,4
<b>Total general</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

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 información obtenida en la tabla 7 se muestra los resultados de manera parcial por sede: Atención del personal 4,1 oportunidad en los tramites 4,0 claridad en el suministro de información y requisitos 4,0

Tabla 10. Nivel de satisfacción Coordinación de Admisiones y Registro

ADMISIONES Y REGISTRO	Atención del personal	Oportunidad en los trámites	Claridad en el suministro de información y requisitos
MEDELLÍN	78%	75%	76%
ITAGUI	70%	68%	68%
COPACABANA	79%	79%	78%
REGIONALIZACIÓN	87%	84%	89%
<b>Total general</b>	<b>77%</b>	<b>74%</b>	<b>75%</b>

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables de la coordinación de Admisiones y Registro 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 al personal 77%, oportunidad en los tramites 74% claridad en el suministro de información 75%.

Tabla 11. Variables promedio Dirección Administrativa y Financiera

<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>				
	<b>Atención del personal</b>	<b>Oportunidad en los trámites</b>	<b>Claridad en el suministro de información y requisitos</b>	<b>Horarios de atención</b>
<b>MEDELLÍN</b>	4,1	4,1	4,1	4,0
<b>ITAGUI</b>	4,0	3,9	3,9	3,9
<b>COPACABANA</b>	4,1	4,0	4,0	4,0
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	4,3	4,2	4,3	4,3
<b>Total general</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>

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. A continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial: atención del personal 4,1 oportunidad en los trámites 4,1 Claridad en el suministro de información y requisitos 4,1 Horarios de atención 4,0.

Tabla 12. Nivel de satisfacción Dirección Administrativa y Financiera

	<b>Atención del personal</b>	<b>Oportunidad en los trámites</b>	<b>Claridad en el suministro de información y requisitos</b>	<b>Horarios de atención</b>
<b>MEDELLÍN</b>	80%	78%	78%	76%
<b>ITAGUI</b>	73%	72%	70%	70%
<b>COPACABANA</b>	79%	79%	76%	80%
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	84%	84%	88%	83%
<b>Total general</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>

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 77% discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 79%, Oportunidad en los trámites 77%, Claridad en el suministro de información y requisitos 77%, Horarios de atención 75%.

Tabla 13. Nivel de satisfacción variables Bienestar Institucional

	Atención del personal	Servicio médico	Servicio odontológico	Servicio de psicología	Fomento cultural	Recreación y deporte
<b>MEDELLÍN</b>	4,2	4,2	4,2	4,1	4,2	4,2
<b>ITAGUI</b>	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0
<b>COPACABANA</b>	4,1	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	4,4	4,3	4,3	3,9	4,3	4,4
<b>Total general</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

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. A continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial por cada una de las variables obteniendo como resultado: atención del personal 4,2 servicio médico 4,2 servicio odontológico 4,1 servicio psicología 4,1 fomento cultural 4,2 recreación y deporte 4,2.

Tabla 14. Nivel de satisfacción variables Bienestar Institucional

	Atención del personal	Servicio médico	Servicio odontológico	Servicio de psicología	Fomento cultural	Recreación y deporte
<b>MEDELLÍN</b>	82%	81%	80%	79%	81%	83%
<b>ITAGUI</b>	73%	72%	69%	70%	70%	72%
<b>COPACABANA</b>	78%	75%	76%	70%	73%	76%
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	93%	90%	86%	73%	86%	92%
<b>Total general</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>

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 80% discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 81%, Servicio médico 80%, Servicio odontológico 79%, Servicio de psicología 78% Fomento cultural 80%, Recreación y deporte 81%

Tabla 15. Las TIC - sistema de información académica campus

	Sistema de Información Académica Campus	Soporte técnico (Campus, TdeA virtual, Correo Institucional, Teams)
<b>MEDELLÍN</b>	4,3	4,2
<b>ITAGUI</b>	4,1	4,0
<b>COPACABANA</b>	4,2	4,2
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	4,4	4,3
<b>Total general</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área las TIC. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede. A continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial obteniendo como resultado: sistema de información académica campus 4,3 y soporte técnico (campus, TdeA virtual, correo Institucional y Teams) 4,1

Tabla 16. Nivel de satisfacción de Las TIC - sistema de información académica campus

	Sistema de Información Académica Campus	Soporte técnico (Campus, TdeA virtual, Correo Institucional, Teams)
<b>MEDELLÍN</b>	85%	80%
<b>ITAGUI</b>	80%	74%
<b>COPACABANA</b>	85%	83%
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	89%	89%
<b>Total general</b>	<b>85%</b>	<b>80%</b>

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área Las TIC - sistema de información académica campus Institucional, evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel de satisfacción del 83% discriminado de la siguiente manera sistema de información académica campus 85% y soporte técnico (campus, TdeA virtual, correo Institucional y Teams) 80%

Tabla 17. Promedio variables Biblioteca

SERVICIOS DE BIBLIOTECA	Atención del personal	Claridad en el suministro de información y requisitos	Consulta en bases de datos	Recursos informáticos
MEDELLÍN	4,3	4,2	4,3	4,3
ITAGUI	4,1	4,0	4,1	4,1
COPACABANA	4,2	4,1	4,1	4,1
REGIONALIZACIÓN	4,3	4,3	4,3	4,3
<b>Total general</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del área Biblioteca. De acuerdo a la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede. A continuación, se da a conocer el resultado de manera parcial: atención del personal 4,2 claridad en el suministro de la información y requisitos 4,2 consulta en base de datos 4,2 recursos informáticos 4,2.

Tabla 18. Nivel de satisfacción variables Biblioteca

SERVICIOS DE BIBLIOTECA	Atención del personal	Claridad en el suministro de información y requisitos	Consulta en bases de datos	Recursos informáticos
MEDELLÍN	84%	83%	84%	84%
ITAGUI	77%	77%	77%	78%
COPACABANA	83%	78%	78%	78%
REGIONALIZACIÓN	86%	86%	88%	87%
<b>Total general</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>

La comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia I.U concerniente a las variables del área Biblioteca evaluadas en una escala del 1 a 5 se encuentra en general en un nivel de satisfacción del 83% discriminado de la siguiente manera parcial: atención del personal 83% claridad en el suministro de la información y requisitos 83% consulta en base de datos 83% recursos informáticos 84%.

Tabla 19. Promedio variables Dirección de Investigación

<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Atención del personal</b>	<b>Acompañamiento de los docentes investigadores</b>	<b>Pertinencia de líneas de investigación</b>
<b>MEDELLÍN</b>	4,3	4,3	4,3
<b>ITAGUI</b>	4,1	4,1	4,1
<b>COPACABANA</b>	4,3	4,3	4,3
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	4,3	4,3	4,3
<b>Total general</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

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. 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 4,3 acompañamiento de los docentes investigadores 4,3 Pertinencia de líneas de investigación 4,3.

Tabla 20. Nivel de satisfacción Dirección de Investigación

<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>Atención del personal</b>	<b>Acompañamiento de los docentes investigadores</b>	<b>Pertinencia de líneas de investigación</b>
<b>MEDELLÍN</b>	85%	85%	84%
<b>ITAGUI</b>	79%	78%	79%
<b>COPACABANA</b>	87%	87%	87%
<b>REGIONALIZACIÓN</b>	93%	93%	93%
<b>Total general</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>

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

**Tabla 21. ¿Conoce usted los nuevos micrositos como dirección administrativa y financiera, dirección de investigación publicados en el sitio web del TdeA?**

	NA	%	NO	%	SI	%	Total general
MEDELLÍN	3	0,0%	5015	0,58	3570	0,42	8588
ITAGUI	1	0,1%	680	0,63	392	0,37	1073
COPACABANA		0,0%	124	0,62	76	0,38	200
REGIONALIZACIÓN		0,0%	42	0,57	32	0,43	74
Total general	4	0,0%	5861	59%	4070	41%	9935

El 59% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde no conocer los nuevos micrositos como lo son la dirección Administrativa y Financiera y la dirección de investigación y el 41% dice si conocerlos.

**Tabla 22. ¿Sabes que entre estos micrositos se encuentra el de Transparencia y acceso a la información?**

	NA		NO		SI		Total general
MEDELLÍN	2	0,0	5086	59%	3500	41%	8588
ITAGUI	1	0,0	694	65%	378	35%	1073
COPACABANA		0,0	128	64%	72	36%	200
REGIONALIZACIÓN		0,0	44	59%	30	41%	74
Total general	3	0,0	5952	60%	3980	40%	9935

El 60% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde no conocer el microsito de transparencia y acceso a la información pública y 40% responde si conocerlo.

**Tabla 23. ¿Cree usted que el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad?**

¿Cree usted que el menú de transparencia es amigable y de fácil usabilidad?

	NA		NO		SI		Total general
MEDELLÍN	3	0,0%	3694	43%	4891	57%	8588
ITAGUI	1	0,1%	540	50%	532	50%	1073
COPACABANA		0,0%	101	51%	99	50%	200
REGIONALIZACIÓN		0,0%	33	45%	41	55%	74
Total general	4	0,0%	4368	44%	5563	56%	9935

El 56% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde afirmativamente que el menú de transparencia es amigable y de fácil acceso. El 44% responde negativamente.

**Tabla 24. ¿Cree usted que la información consignada en el micrositio es de fácil acceso para los usuarios?**

¿Cree usted que la información consignada en el micrositio es de fácil acceso para los usuarios?

	NA		NO		SI		Total general
MEDELLÍN	3	0,0%	3823	45%	4762	55%	8588
ITAGUI	1	0,1%	559	52%	513	48%	1073
COPACABANA		0,0%	106	53%	94	47%	200
REGIONALIZACIÓN		0,0%	32	43%	42	57%	74
Total general	4	0,0%	4520	45%	5411	54%	9935

El 54% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde afirmativamente que la información consignada en el micrositio es de fácil acceso para los usuarios. El 45% responde negativamente.

**Tabla 25. ¿Conoce usted el formato de solicitud de información pública diseñado en formulación participativa?**

¿Conoce usted el formato de solicitud de información pública diseñado en formulación participativa?

	NA		NO		SI		Total general
MEDELLÍN	2	0,0%	5185	60%	3401	40%	8588
ITAGUI	1	0,1%	732	68%	340	32%	1073
COPACABANA		0,0%	130	65%	70	35%	200
REGIONALIZACIÓN		0,0%	45	61%	29	39%	74
Total general	3	0,0%	6092	61%	3840	39%	9935

El 61% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde no conocer el formato de solicitud pública diseñado en el formulario participa. El 39% responde afirmativamente.

## **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 2021-1 se encuentran en general en un nivel de satisfacción del 80% comparado con el resultado obtenido en el 2020-2 en el cual se obtuvo un nivel de satisfacción del 75% se evidencia que en nivel de satisfacción aumento un 5%

## **CONCLUSIÓN**

Esta encuesta es una herramienta que nos permite identificar las necesidades de nuestros estudiantes y publico de interés permitiéndonos mejorar continuamente los procesos internos para así brindar un servicio de calidad a la comunidad académica y usuarios externos

En general los porcentajes de satisfacción se encuentran por debajo de la meta objetiva. Se sugiere que todas las áreas evaluadas realicen una retroalimentación de los resultados obtenidos teniendo en cuenta los informes de semestres anteriores.