



Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERIODO 2022 – 2

**MEDICIÓN REALIZADA A LA COMUNIDAD ACADÉMICA**  
**Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA**  
**Segundo semestre**

## REVISADO POR

---

FRANCISCO JAVIER CASTRO

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

VERÓNICA LONDOÑO HURTADO

CONTRATISTA PUNTO TDEA

**ELABORADO POR**  
DIANA MARCELA LARA ZULUAGA  
Contratista Atención al usuario



# Introducción



El mejoramiento continuo y la revisión en la calidad del servicio es uno de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, como el Modelo de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado por la institución.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el segundo semestre del año 2022. Además de dar a conocer los diferentes niveles de satisfacción alcanzados por cada área de la Institución





**Tecnológico  
de Antioquia**  
Institución Universitaria

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



## Ficha técnica

**Periodo de aplicación: 26 de octubre al 05 de diciembre del 2022**

**Población: Comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia I.U**

**Metodología: Encuesta en línea**

**Herramienta utilizada: Plataforma CAMPUS**

<https://campus.tdea.edu.co/cas/login?service=https%3A%2F%2Fcampus.tdea.edu.co%2Fextranet%2Fenter.do%3Bjsessionid%3D47D67A4FA6EDF3781A3BED7C25115DE8>



# Encuesta de satisfacción 2022-2



La aplicación de este estudio se dio a través de la herramienta "Plataforma Campus" la cual es una aplicación web a disposición de la Institución. Esta es utilizada como fuente principal de recolección de la información.



En el momento de realizar este proceso se encontraban matriculados **12.082** estudiantes de los cuales el **89.38%** participó en el estudio realizado con 80 preguntas, es decir **10.799** estudiantes.



Teniendo en cuenta la fórmula estadística de poblaciones finitas<sup>1</sup> para identificar la muestra necesaria mínima en el estudio de acuerdo al total de la población, muestra que es necesario como mínimo tener la participación de **5.964** estudiantes, de acuerdo a la participación se evidencia que la muestra mínima fue superada (10.799 estudiantes) teniendo así una fiabilidad del estudio muy significativa.

<sup>1</sup>FORMULA ESTADÍSTICA PARA IDENTIFICAR TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO A UNA POBLACIÓN YA CONOCIDA

$$n = \frac{k^2 p N}{e^2 (N-1) + k^2 p q}$$



# Cantidad de respuestas de estudiantes por sede y estrato

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

- En esta facultad se obtuvo una participación de **4.606** estudiantes, lo que representa un **43%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

ESTRATO	CANTIDAD
1	855
2	2.428
3	1.283
4	37
5	2
6	1

Tabla 1

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	3.269
ITAGUI	992
COPACABANA	253
MARINILLA	27
URRAO	42
CIUDAD BOLIVAR	23

Tabla 2



## FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

- En esta facultad se obtuvo una participación de **2.628** estudiantes, lo que representa un **24%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

ESTRATO	CANTIDAD
1	543
2	1.299
3	745
4	37
5	4
6	0

Tabla 3

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	2.628

Tabla 4

# Cantidad de respuestas de estudiantes por sede y estrato

## FACULTAD DE INGENIERÍA

- En esta facultad se obtuvo una participación de **2.049** estudiantes, lo que representa un **19%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

Tabla 5

ESTRATO	CANTIDAD
1	446
2	997
3	576
4	27
5	3
6	0

Tabla 6

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	2.049



## FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES

- En esta facultad se obtuvo una participación de **1.516** estudiantes, lo que representa un **14%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

Tabla 7

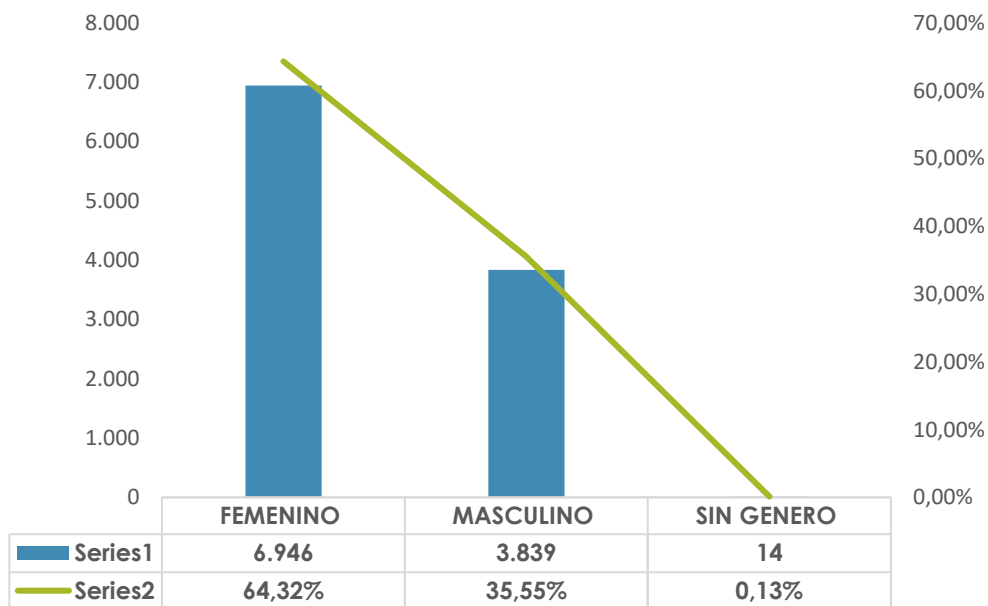
ESTRATO	CANTIDAD
1	298
2	730
3	450
4	33
5	5
6	0

Tabla 8

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	1.516

# Participación sociodemográfica

Imagen 1



Grafica 1

La participación del género femenino en la encuesta representa la mayoría de respuestas, con un **64.32%**, es decir 6.946 estudiantes de este género, como se aprecia en el Gráfico 1.

Es importante aclarar que estos datos representan a las 4 facultades y todas las sedes (Medellín, Itagüí, Copacabana, Marinilla, Urrao y Ciudad Bolívar) de la Institución; siendo la sede de Medellín la de mayor participación con un **88%** (9.462 estudiantes)

## Promedio / Nivel de satisfacción

# 4,2

Calificación promedio general

Para el segundo semestre del año 2022 se obtiene un nivel de satisfacción del **85%** siendo este resultado positivo frente a la meta mínima del 80% que tiene establecido el Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Antioquia.

A continuación se muestran la calificación cuantitativa de las áreas que tienen mayor impacto en la atención de los estudiantes.

### FACULTADES

Área	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS BÁSICAS		FACULTAD DE INGENIERÍA		TODAS LAS FACULTADES	
	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción
<b>FACULTADES</b>	<b>4,20</b>	<b>83,90%</b>	<b>4,20</b>	<b>84,03%</b>	<b>4,21</b>	<b>84,20%</b>	<b>4,27</b>	<b>85,30%</b>	<b>4,21</b>	<b>84,26%</b>
Acompañamiento de Coordinadores de Área	4,04	80,78%	3,98	79,54%	4,09	81,87%	4,16	83,14%	4,07	81,32%
Atención del personal de la Facultad	4,15	82,92%	4,14	82,75%	4,14	82,84%	4,23	84,52%	4,16	83,18%
Contenidos temáticos	4,40	88,04%	4,45	89,08%	4,39	87,88%	4,41	88,26%	4,41	88,19%
Desempeño de los docentes	4,26	85,23%	4,29	85,73%	4,30	85,93%	4,33	86,58%	4,29	85,73%
Horario de atención en la Facultad	4,12	82,38%	4,15	82,91%	4,12	82,38%	4,20	83,93%	4,14	82,75%

El nivel de satisfacción para las facultades es del **84 %**, teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **80%**.

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la calidad de los contenidos temáticos de cada programa académico, obteniendo un **88%**.



## Promedio / Nivel de satisfacción

# 4,2

Calificación promedio general

### COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO

Pregunta	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción
<b>ADMISIONES Y REGISTRO</b>	<b>4,26</b>	<b>85,26%</b>	<b>4,25</b>	<b>85,05%</b>	<b>4,24</b>	<b>84,78%</b>	<b>4,27</b>	<b>85,46%</b>	<b>4,26</b>	<b>85,15%</b>
Atención del personal	4,30	86,07%	4,29	85,84%	4,29	85,72%	4,32	86,48%	4,30	86,04%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,25	84,93%	4,25	85,02%	4,23	84,53%	4,26	85,11%	4,24	84,88%
Oportunidad en los trámites	4,24	84,79%	4,21	84,27%	4,20	84,08%	4,24	84,78%	4,23	84,54%

El nivel de satisfacción para la coordinación de Admisiones y Registro es del **85 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **79%**

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la atención del personal, obteniendo un **86%**

## Promedio / Nivel de satisfacción

# 4,2

Calificación promedio general

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PUNTO TDEA

Pregunta	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción
<b>PUNTO TDEA</b>	<b>4,29</b>	<b>85,75%</b>	<b>4,28</b>	<b>85,66%</b>	<b>4,27</b>	<b>85,40%</b>	<b>4,32</b>	<b>86,43%</b>	<b>4,29</b>	<b>85,79%</b>
Atención del personal	4,32	86,43%	4,32	86,42%	4,33	86,50%	4,36	87,20%	4,33	86,60%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,29	85,77%	4,28	85,55%	4,27	85,36%	4,32	86,45%	4,29	85,77%
Horarios de atención	4,26	85,10%	4,25	85,09%	4,23	84,52%	4,29	85,88%	4,26	85,12%
Oportunidad en los trámites	4,28	85,68%	4,28	85,59%	4,26	85,21%	4,31	86,19%	4,28	85,66%

El nivel de satisfacción para la el sistema de atención al ciudadano – Punto TdeA es del **86 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **82%**

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la atención del personal, obteniendo un **87%**

## Promedio / Nivel de satisfacción

# 4,2

Calificación promedio general

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Pregunta	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción
<b>FINANCIERA</b>	<b>4,25</b>	<b>84,98%</b>	<b>4,26</b>	<b>85,24%</b>	<b>4,24</b>	<b>84,76%</b>	<b>4,31</b>	<b>86,23%</b>	<b>4,26</b>	<b>85,21%</b>
Atención del personal	4,30	85,91%	4,29	85,85%	4,27	85,39%	4,34	86,78%	4,30	85,95%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,24	84,76%	4,26	85,19%	4,23	84,55%	4,31	86,29%	4,25	85,06%
Horarios de atención	4,22	84,34%	4,25	85,00%	4,22	84,49%	4,29	85,77%	4,24	84,75%
Oportunidad en los trámites	4,25	84,93%	4,25	84,94%	4,23	84,60%	4,31	86,10%	4,25	85,08%

El nivel de satisfacción para la el sistema de atención al ciudadano – Punto TdeA es del **85 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **81%**

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la atención del personal, obteniendo un **86%**

## Promedio / Nivel de satisfacción

# 4,2

Calificación promedio general

### DIRECCIÓN DE BIENESTAR

Pregunta	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción	Calificación total	Nivel de satisfacción
<b>BIENESTAR</b>	<b>4,29</b>	<b>85,87%</b>	<b>4,28</b>	<b>85,65%</b>	<b>4,28</b>	<b>85,56%</b>	<b>4,35</b>	<b>87,06%</b>	<b>4,30</b>	<b>86,00%</b>
Atención del personal	4,31	86,28%	4,30	86,10%	4,30	86,00%	4,38	87,63%	4,32	86,46%
Servicio de psicología	4,27	85,43%	4,26	85,13%	4,21	84,14%	4,33	86,69%	4,27	85,31%
Servicio médico	4,30	85,99%	4,28	85,67%	4,31	86,14%	4,35	86,98%	4,31	86,18%
Servicio odontológico	4,29	85,78%	4,28	85,68%	4,30	85,95%	4,35	86,91%	4,30	86,04%

El nivel de satisfacción para la el sistema de atención al ciudadano – Punto TdeA es del **86 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **83%**

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la atención del personal, obteniendo un **86%**

## Promedio / Nivel de satisfacción

A continuación se muestran la calificación cualitativa realizada a los estudiantes sobre el conocimiento de áreas o temas en específico de la Institución.

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PUNTO TDEA

PREGUNTA	CALIFICACION	TOTAL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	% PARTICIPACION	TOTAL FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	% PARTICIPACION	TOTAL FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	% PARTICIPACION	TOTAL FACULTAD DE INGENIERÍA	% PARTICIPACION	TOTALES	
¿CONOCE USTED EL PUNTO TDEA UBICADO EN EL BLOQUE 1 CONTIGUO A LA COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO?	CANTIDAD	4.606	100,00%	1.516	100,00%	2.628	100,00%	2.049	100,00%	10.799	100,00%
	SIN RESPUESTA	15	0,33%	4	0,26%	12	0,46%	8	0,39%	39	0,36%
	NO	1.410	30,61%	306	20,18%	631	24,01%	414	20,20%	2.761	25,57%
	SI	<b>3.181</b>	<b>69,06%</b>	<b>1.206</b>	<b>79,55%</b>	<b>1.985</b>	<b>75,53%</b>	<b>1.627</b>	<b>79,40%</b>	<b>7.999</b>	<b>74,07%</b>

A la respuesta si conoce usted el Punto TdeA el **74%** de los estudiantes respondieron que **SI** lo conocen. Teniendo la facultad de Derecho y Ciencias Forenses el mayor número de estudiantes con conocimiento de este lugar **(79,55%)**

## Promedio / Nivel de satisfacción

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

PREGUNTA	CALIFICACION	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS BÁSICAS		FACULTAD DE INGENIERÍA		TOTALES	
		TOTAL	% PARTICIPACION	TOTAL	% PARTICIPACION	TOTAL	% PARTICIPACION	TOTAL	% PARTICIPACION		
¿Conoce usted los menús destacados en la página principal del TdeA como Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía y Participa?	CANTIDAD	4.602	33,33%	1.515	33,34%	2.628	33,33%	2.047	33,33%	10.792	33,33%
	NO	1.489	32,36%	429	28,32%	867	32,99%	548	26,77%	3.333	30,88%
	SI	3.113	67,64%	1.086	71,68%	1.761	67,01%	1.499	73,23%	7.459	69,12%
¿Conoce usted los microsítios de Admisiones y Registro, Dirección administrativa y Financiera, Dirección de Investigación, publicados en el sitio web del TdeA?	CANTIDAD	4.604	33,34%	1.515	33,34%	2.628	33,33%	2.047	33,33%	10.794	33,34%
	NO	1.427	30,99%	395	26,07%	782	29,76%	488	23,84%	3.092	28,65%
	SI	3.177	69,01%	1.120	73,93%	1.846	70,24%	1.559	76,16%	7.702	71,35%
¿Cree usted que los menús de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía y Participa son amigables y de fácil usabilidad?	CANTIDAD	4.603	33,33%	1.514	33,32%	2.628	33,33%	2.047	33,33%	10.792	33,33%
	NO	1.314	28,55%	391	25,83%	823	31,32%	488	23,84%	3.016	27,95%
	SI	<b>3.289</b>	<b>71,45%</b>	<b>1.123</b>	<b>74,17%</b>	<b>1.805</b>	<b>68,68%</b>	<b>1.559</b>	<b>76,16%</b>	<b>7.776</b>	<b>72,05%</b>

A la respuesta general si conoce usted información de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Participa y Nuevos microsítios, el **72%** de los estudiantes respondieron que **SI** los conocen. Teniendo la facultad de Ingeniería el mayor número de estudiantes con conocimiento (**76,16%**)

## Conclusiones y Recomendaciones

En el resultado de la encuesta de satisfacción se obtiene como resultado un 85% , siendo este resultado positivo frente a la meta mínima del **80%** que tiene establecido el Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Antioquia. El objetivo para el siguiente semestre como Institución es subir el porcentaje para alcanzar la meta establecida del 90%.

En la mayoría de las áreas se visualiza un aumento en el nivel de satisfacción; se sugiere continuar innovando y evaluando los resultados para la mejora continua de los procesos , especialmente en las solicitudes realizadas por la comunidad estudiantil quienes son nuestra razón de ser.