



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERIODO 2023 – 1

MEDICIÓN REALIZADA A LA COMUNIDAD ACADÉMICA
Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA
Primer 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 el control 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 primer semestre del año 2023. 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: 24 de mayo al 10 de junio del 2023

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 2023-1



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 **12.187** estudiantes de los cuales el **91%** participó en el estudio realizado con 80 preguntas, es decir **11.140** estudiantes.



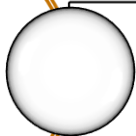
Teniendo en cuenta la fórmula estadística de poblaciones finitas para identificar la muestra necesaria mínima en el estudio de acuerdo al total de la población, muestra que es necesario como mínimo tener la participación de **5.989** estudiantes. De acuerdo a la participación se evidencia que la muestra mínima fue superada (11.140 estudiantes) teniendo así una fiabilidad del estudio muy significativa.

¹ FORMULA ESTADÍSTICA PARA IDENTIFICAR TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO A UNA POBLACIÓN YA CONOCIDA

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



Cantidad de respuestas de estudiantes por sede y estrato



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

• En esta facultad se obtuvo una participación de **3.901** estudiantes, lo que representa un **35%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

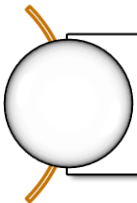


ESTRATO	CANTIDAD
1	766
2	2.034
3	1.066
4	30
5	3
6	1

Tabla 1

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	3.234
ITAGUI	515
COPACABANA	110
URRAO	42

Tabla 2



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

• En esta facultad se obtuvo una participación de **3.232** estudiantes, lo que representa un **29%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

ESTRATO	CANTIDAD
1	660
2	1.616
3	916
4	36
5	3
6	1

Tabla 3

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	2.177
ITAGUI	329
COPACABANA	103
MARINILLA	19
CIUDAD BOLIVAR	16

Tabla 4



Cantidad de respuestas de estudiantes por sede y estrato

FACULTAD DE INGENIERÍA

• En esta facultad se obtuvo una participación de **2.206** estudiantes, lo que representa un **20%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

ESTRATO	CANTIDAD
1	498
2	1.069
3	604
4	31
5	4
6	0

Tabla 5

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	2.107
ITAGUI	98
POPAYAN	1

Tabla 6



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES

• En esta facultad se obtuvo una participación de **1.802** estudiantes, lo que representa un **16%** del total encuestados; distribuidos de la siguiente forma en estrato y sede. Esto evidencia una mayor población de estrato socioeconómico 2.

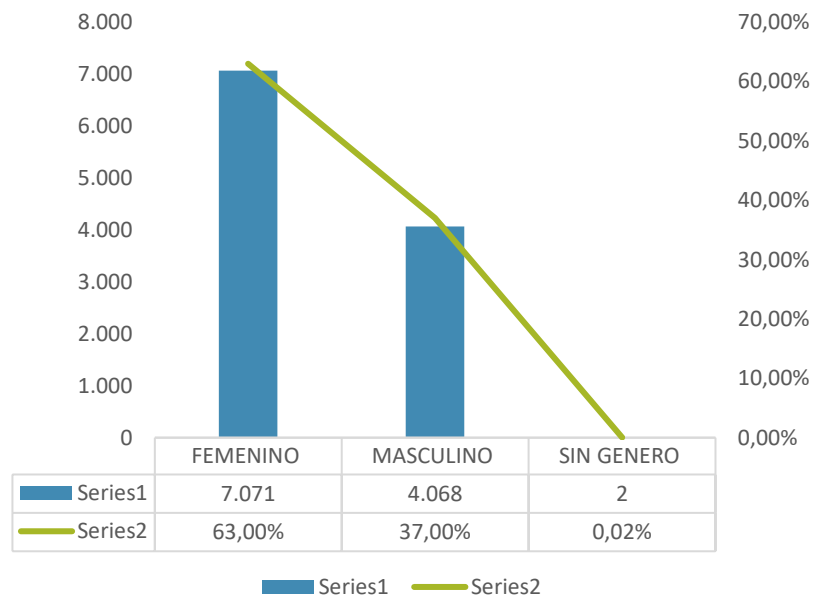
Tabla 7

ESTRATO	CANTIDAD
1	377
2	875
3	511
4	33
5	5
6	1

SEDE	n SEDE
MEDELLÍN	1.802

Tabla 8

Participación sociodemográfica



Grafica 1

La participación del género femenino en la encuesta representa la mayoría de las respuestas, con un **63%**, es decir 7.041 estudiantes, pero se evidencia un incremento en la participación del género masculino a comparación del semestre pasado (2022-2) con un aumento del 6% de la participación.

Es importante aclarar que estos datos representan a las 4 facultades y todas las sedes (Medellín, Itagüí, Copacabana, Marinilla, Urrao, Ciudad Bolívar y Popayán) de la Institución; siendo la sede de Medellín la de mayor participación con un **88%** (9.784 estudiantes)

Promedio / Nivel de satisfacción

4,3

Calificación promedio general

Para el primer semestre del año 2023 se obtiene un nivel de satisfacción del **86%** 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
FACULTADES	4,26	85,21%	4,32	86,32%	4,24	84,71%	4,21	84,24%	4,25	84,98%
Acompañamiento de Coordinadores de Área	4,08	81,54%	4,22	84,48%	4,10	81,91%	4,08	81,60%	4,11	82,28%
Atención del personal de la Facultad	4,20	84,08%	4,29	85,89%	4,21	84,18%	4,13	82,57%	4,20	84,04%
Contenidos temáticos	4,46	89,28%	4,45	88,90%	4,42	88,47%	4,40	88,01%	4,43	88,55%
Desempeño de los docentes	4,34	86,78%	4,34	86,77%	4,29	85,88%	4,31	86,23%	4,32	86,30%
Horario de atención en la Facultad	4,21	84,18%	4,28	85,51%	4,15	82,92%	4,13	82,64%	4,18	83,56%

El nivel de satisfacción para las facultades es del **85 %**, teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **84%**.

El mayor nivel de satisfacción se encuentra en la calificación de la calidad de los contenidos temáticos de cada programa académico, obteniendo un **89%**.

Promedio / Nivel de satisfacción

4,3

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
ADMISIONES Y REGISTRO	4,31	86,18%	4,34	86,83%	4,30	85,91%	4,23	84,56%	4,29	85,76%
Atención del personal	4,34	86,84%	4,38	87,68%	4,34	86,87%	4,26	85,24%	4,33	86,57%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,31	86,11%	4,33	86,67%	4,28	85,57%	4,22	84,48%	4,28	85,58%
Oportunidad en los trámites	4,28	85,59%	4,31	86,14%	4,26	85,30%	4,20	83,96%	4,26	85,14%

El nivel de satisfacción para la coordinación de Admisiones y Registro es del **86 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **85 %**

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

Promedio / Nivel de satisfacción

4,3

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
PUNTO TDEA	4,33	86,66%	4,38	87,58%	4,32	86,38%	4,26	85,25%	4,32	86,35%
Atención del personal	4,37	87,34%	4,42	88,39%	4,37	87,36%	4,31	86,15%	4,36	87,22%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,34	86,75%	4,38	87,58%	4,32	86,46%	4,27	85,36%	4,32	86,43%
Horarios de atención	4,31	86,21%	4,35	87,10%	4,28	85,53%	4,24	84,78%	4,29	85,75%
Oportunidad en los trámites	4,32	86,35%	4,36	87,25%	4,31	86,19%	4,23	84,69%	4,30	86,01%

El nivel de satisfacción para el sistema de atención al ciudadano – Punto TdeA es del **86 %** manteniendo este promedio respecto al semestre anterior.

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

Promedio / Nivel de satisfacción

4,3

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
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4,32	86,43%	4,34	86,81%	4,30	85,93%	4,24	84,82%	4,29	85,87%
Atención del personal	4,34	86,78%	4,37	87,46%	4,34	86,78%	4,27	85,42%	4,33	86,53%
Claridad en el suministro de información y requisitos	4,33	86,51%	4,34	86,73%	4,30	86,06%	4,24	84,75%	4,29	85,89%
Horarios de atención	4,31	86,16%	4,32	86,44%	4,25	85,03%	4,22	84,46%	4,27	85,33%
Oportunidad en los trámites	4,31	86,29%	4,33	86,61%	4,29	85,84%	4,23	84,63%	4,29	85,72%

El nivel de satisfacción para la Dirección Administrativa y Financiera es del **86 %** teniendo un mejoramiento respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de satisfacción fue del **85%**

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

Promedio / Nivel de satisfacción

4,3

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
BIENESTAR	4,35	87,07%	4,39	87,87%	4,35	87,00%	4,25	85,08%	4,33	86,63%
Atención del personal	4,38	87,69%	4,41	88,29%	4,37	87,47%	4,30	86,01%	4,36	87,24%
Servicio de psicología	4,33	86,57%	4,37	87,38%	4,33	86,63%	4,19	83,88%	4,30	85,95%
Servicio médico	4,36	87,11%	4,39	87,79%	4,35	86,92%	4,26	85,23%	4,33	86,64%
Servicio odontológico	4,34	86,84%	4,40	87,99%	4,35	86,97%	4,26	85,17%	4,33	86,64%

El nivel de satisfacción para el área de Bienestar es del **87 %** 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 **87%**

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	3.900	100,00%	1.802	100,00%	3.232	100,00%	2.206	100,00%	11.140	100,00%
	SIN RESPUESTA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	NO	991	25,41%	375	20,81%	930	28,77%	431	19,54%	2.727	24,48%
	SI	2.889	74,08%	1.417	78,63%	2.289	70,82%	1.766	80,05%	8.361	75,05%

A la respuesta, si conoce usted el Punto TdeA el **75%** 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 **(80,05%)**

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	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	3.897	33,34%	1.800	33,35%	3.229	33,34%	2.205	33,33%	11.131	33,34%
	NO	1.170	30,02%	533	29,61%	1.057	32,73%	511	23,17%	3.271	29,39%
	SI	2.727	69,98%	1.266	70,33%	2.170	67,20%	1.694	76,83%	7.857	70,59%
¿Conoce usted los micrositios de Admisiones y Registro, Dirección administrativa y Financiera, Dirección de Investigación, ¿publicados en el sitio web del TdeA?	CANTIDAD	3.897	33,34%	1.800	33,35%	3.229	33,34%	2.206	33,34%	11.132	33,34%
	NO	1.065	27,33%	503	27,94%	984	30,47%	487	22,08%	3.039	27,30%
	SI	2.832	72,67%	1.297	72,06%	2.245	69,53%	1.719	77,92%	8.093	72,70%
¿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	3.896	33,33%	1.798	33,31%	3.227	33,32%	2.205	33,33%	11.126	33,32%
	NO	1.046	26,85%	463	25,75%	972	30,12%	480	21,77%	2.961	26,61%
	SI	2.850	73,15%	1.335	74,25%	2.255	69,88%	1.725	78,23%	8.165	73,39%

A la respuesta general, Si conoce usted información de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Participa y Nuevos micrositios, el **73%** de los estudiantes respondieron que **SI** los conocen. Teniendo la facultad de Ingeniería el mayor número de estudiantes con conocimiento **(78,23%)**

Conclusiones y Recomendaciones

En la Encuesta de Satisfacción se obtiene una calificación del 4,3, es decir, un porcentaje del **86 %** 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 continuar subiendo 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.