

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

AÑO 2022-1

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista - Atención al cliente

Revisado por

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista – Gobierno en línea

JONATHAN BEAN MOSQUERA

Director de Planeación

MEDELLÍN

2022

En el presente informe se da a conocer la percepción de la comunidad estudiantil de las diferentes variables evaluadas, por medio el sistema campus (software académico).

los resultados están por promedio y nivel de satisfacción; cabe resaltar que también puede observar los resultados por facultad. Las variables evaluadas fueron las siguientes: servicios académicos, Departamento de ciencias básicas y áreas comunes, coordinación de Admisiones y Registro, dirección Administrativa y Financiera, Bienestar Institucional, coordinación de las TIC, 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.

Muestra para poblaciones finitas

La población total de estudiantes activos en el periodo 2022-1 es de 12.333, 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 3.909 estudiantes. (ver imagen 1)

Imagen 1. Muestra de poblaciones finitas

		Dato que se debe ingresar	
N (Población)	12.333	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%	Dato que se debe ingresar (desde el 90 al 99%)	
Nivel de confiabilidad	96,12%	Dato de ingreso (máximo un 10%)	
Nivel de significancia α	4%	Este dato se obtiene de las tablas de la distribución normal (Z).	
Error = E	1,0%		
(1- $\alpha/2$) =	98,1%		
Z (1- $\alpha/2$) =	2,07		

$$n = \frac{13.170}{2,301038868} = 5.723,4 \quad \text{Redondeando} \quad 5.724 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 46,4\%$$

$$n = \frac{n}{(1+n/N)} = 3.909 \quad \% \text{ respecto al total} \quad 31,7\%$$

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%.

De acuerdo con lo anterior se obtuvo una participación de 4.782 estudiantes por encima de muestra sugerida.

Tabla 1. Participación por sede

SEDE	Total	%
MEDELLÍN	4.254	89%
ITAGUI	410	9%
COPACABANA	78	2%
REGIONALIZACIÓN	40	1%
Total general	4.782	100%

En la tabla 1 encontramos la participación por sede donde se evidencia que el 89% de los estudiantes pertenecen a la sede Medellín, seguido de la sede Itagüí con una participación del 9% Copacabana con una participación del 2% y Regionalización con una participación del 1%.

Tabla 2. Participación sociodemográfica por sede/ facultad

SEDE/FACULTAD	n	FEMENINO	%	MASCULINO	%
MEDELLÍN	4.254	2.670	63%	1.584	37%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	1.019	66%	534	34%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	882	81%	203	19%
F. INGENIERIA	1.076	422	39%	654	61%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	347	64%	193	36%
ITAGUI	410	267	65%	143	35%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	133	65%	72	35%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	127	75%	42	25%
COPACABANA	78	51	65%	27	35%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	30	64%	17	36%
REGIONALIZACIÓN	40	27	68%	13	33%
F. INGENIERIA	36	7	19%	29	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	21	68%	10	32%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	16	76%	5	24%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	11	58%	8	42%
Total general	4.782	3.015	63%	1.767	37%

Como se puede apreciar en la tabla 2) el 63% del total de estudiantes que participaron de la encuesta son de sexo femenino y el 37% de sexo masculino. También se puede apreciar la participación por facultad. Para futuras encuestas se tendrá en cuenta el tema de la inclusión.

Tabla 3. Estrato socio económico

	n	%
ESTRATO 1	939	20%
ESTRATO 2	2414	50%
ESTRATO 3	1358	28%
ESTRATO 4	59	1,2%
ESTRATO 5	11	0,2%
ESTRATO 6	1	0,0%
Total general	4.782	100%

En relación con 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% seguido del estrato 3 con una participación del 28% y estrato 1 con una participación del 20%

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

SEDE/ PROGRAMA	n	%
MEDELLÍN	4254	89%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1553	37%
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	141	9%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	200	13%
CONTADURÍA PÚBLICA	242	16%
MAESTRÍA EN GERENCIA DE MERCADEO	2	0%
MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA	3	0%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2	0%
NEGOCIOS INTERNACIONALES	250	16%
TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	135	9%
TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS FINANCIEROS	172	11%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	249	16%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	71	5%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN FINANCIERA	86	6%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	13%
DERECHO	230	43%
MAESTRÍA EN CIENCIAS FORENSES Y CRIMINALÍSTICA	2	0%
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	247	46%
TECNOLOGÍA EN HISTOCITOTECNOLOGÍA	12	2%
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	49	9%
F. INGENIERIA	1076	25%
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	9	1%
INGENIERÍA AMBIENTAL	326	30%
INGENIERÍA EN SOFTWARE	247	23%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL RIESGO Y MEDIO AMBIENTE	4	0%
TÉCNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	185	17%
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	45	4%
TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	28	3%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN AGROAMBIENTAL	107	10%
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	34	3%
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	91	8%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1085	26%
DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES	11	1%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	5	0%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	107	10%
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	1	0%
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	94	9%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	11	1%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	536	49%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	320	29%
COPACABANA	78	2%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	40%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	12	39%
CONTADURÍA PÚBLICA	19	61%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	60%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	28	60%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	19	40%
ITAGUI	410	9%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	50%
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	53	26%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	66	32%
CONTADURÍA PÚBLICA	86	42%
F. INGENIERIA	36	9%
TÉCNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	27	75%
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	9	25%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	41%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	110	27%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	59	14%
REGIONALIZACIÓN	40	1%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	48%
CONTADURÍA PÚBLICA	19	48%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	53%
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	11	52%
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	10	48%
Total general	4782	

De acuerdo con la tabla 4, se aprecia la participación por sede, facultad con su respectivo programa donde encontramos que la sede de Medellín se presenta la mayor participación con el 89% de estudiantes que respondieron la encuesta. La facultad de Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas tuvo una participación con el 37%, seguido de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales con una participación del 26%, la facultad de ingeniería con una participación del 25% y la facultad de Derecho y Ciencias Forenses 13%. Cabe resaltar que se puede apreciar la participación por programa.

La sede de Itagüí tuvo una participación del 9% sobre el total encuestados, donde la Facultad de Ciencias Administrativas obtuvo una participación del 50%, Facultad de Educación Ciencias Sociales tuvo una participación del 41%, seguida la Facultad de Ingeniería con una participación del 9%. Las sedes de Copacabana tuvieron una participación del 2%

Tabla 5. **Promedio/nivel de satisfacción.**

Evalúe siguientes las Variables de los componentes Académicos. Contenidos temáticos, desempeño de los docentes, acompañamiento de los coordinadores de área, atención del personal de la facultad y horario de atención de la facultad.

	n	Contenidos temáticos	Nivel de satisfacción	Desempeño de los docentes	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Nivel de Satisfacción	Atención del personal de la Facultad	Nivel de Satisfacción	Horario de atención en la Facultad	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4.254	4,4	91%	4,3	87%	3,9	71%	4,1	76%	4,0	75%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	4,4	92%	4,3	89%	4,0	73%	4,1	77%	4,0	74%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,4	90%	4,2	85%	3,8	65%	4,0	73%	3,9	71%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	4,4	90%	4,2	87%	4,0	69%	4,0	73%	4,1	73%
COPACABANA	78	4,4	88%	4,3	91%	3,9	71%	4,2	82%	4,2	80%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,4	90%	4,1	90%	3,9	73%	4,1	83%	4,1	79%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,4	87%	4,4	91%	4,0	70%	4,3	81%	4,4	80%
ITAGÜÍ	410	4,4	91%	4,2	85%	3,8	68%	3,9	71%	3,9	74%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,3	92%	4,2	85%	3,8	70%	3,9	75%	4,0	80%
F. INGENIERIA	36	4,4	89%	4,3	86%	3,8	72%	3,8	69%	3,9	75%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	4,4	90%	4,3	84%	3,9	65%	4,1	66%	4,1	68%
REGIONALIZACIÓN	40	4,3	87%	4,4	90%	3,9	68%	3,9	73%	4,1	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,3	89%	4,2	83%	3,9	67%	4,2	78%	4,3	78%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	4,3	86%	4,5	95%	3,8	70%	3,7	68%	4,0	83%
Total general	4.782	4,4	91%	4,3	87%	3,9	71%	4,0	76%	4,0	75%

La comunidad estudiantil del Tecnológico de Antioquia califico en una escala de 1 a 5 la calidad de los componentes de su programa académico. De acuerdo con la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera discriminada por sede y facultad. Obteniendo como resultados generales: Contenidos temáticos 4,4; desempeño de los docentes 4,3; acompañamiento de los coordinadores de área 3,9; atención del personal de la facultad 4,0; por último, horario de atención en la facultad 4,0.

La comunidad estudiantil en cuanto a los componentes académicos evaluados se encuentra en general en **un nivel de satisfacción del 80%**. Los resultados bajan 3 puntos a comparación de la encuesta realizada en el año 2021-2. Los resultados son desfavorables ya que se encuentran por debajo de la meta objetiva.

Nota: para hallar el nivel de satisfacción se toma la sumatoria de la calificación de 4 y 5, luego se divide por el total de la sumatoria de la calificación de 1 al 5. La meta objetiva es del 90% por debajo de esta se considera insatisfacción.

Contenidos temáticos presenta de manera general un nivel de satisfacción del 91%, la sede Copacabana y regionalización presentan un nivel de satisfacción por debajo del 90%

Desempeño del docente presenta de manera general un nivel de satisfacción del 87%,

La sede de Copacabana y Regionalización se encuentran en un nivel de satisfacción del 90%

Acompañamiento de los coordinadores de áreas presenta a nivel general un nivel de satisfacción del 71%. En comparación con los resultados 2021-2 esta variable baja 5 puntos.

Para las diferentes sedes la comunidad estudiantil no se encuentra satisfechos con el acompañamiento de sus coordinadores de área.

Atención del personal de la facultad presenta un nivel de satisfacción del 76% Para las diferentes sedes la comunidad estudiantil no se encuentra satisfechos con la atención del personal de la Facultad.

Horario de atención del personal de la facultad presenta un nivel de satisfacción del 75%

Para las diferentes sedes la comunidad estudiantil no se encuentra satisfechos con el horario de atención en la facultad.

Tabla 6. Promedio y nivel de satisfacción variables Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES	n	Contenidos temáticos	Nivel de satisfacción	Desempeño de los docentes	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de Coordinadores de Área	Nivel de Satisfacción	Atención del departamento	Nivel de Satisfacción	Horario de atención del departamento	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4254	4,4	90%	4,3	88%	4,1	79%	4,1	81%	4,1	80%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1553	4,4	92%	4,4	90%	4,1	80%	4,2	81%	4,1	81%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,3	86%	4,2	83%	3,9	71%	4,0	76%	3,9	76%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1076	4,3	91%	4,3	88%	4,1	83%	4,1	83%	4,1	82%
F. INGENIERIA	34	4,4	96%	4,3	85%	4,2	88%	4,2	80%	4,2	80%
COPACABANA	78	4,5	92%	4,4	93%	4,2	85%	4,3	92%	4,3	88%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,4	95%	4,3	95%	4,1	80%	4,3	95%	4,1	85%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,5	90%	4,5	92%	4,3	87%	4,4	90%	4,4	90%
ITAGUI	410	4,4	89%	4,3	87%	4,0	75%	4,0	72%	4,0	74%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,3	92%	4,2	89%	4,0	78%	4,0	79%	4,0	77%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	36	4,4	88%	4,3	78%	3,9	74%	3,9	63%	4,0	75%
F. INGENIERIA	169	4,3	86%	4,2	85%	4,0	71%	3,9	67%	4,0	71%
REGIONALIZACIÓN	40	4,3	90%	4,3	83%	3,9	70%	4,1	80%	4,1	80%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,4	94%	4,2	76%	3,9	71%	4,3	88%	4,3	88%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	4,2	85%	4,4	92%	3,8	69%	3,8	69%	3,8	69%
Total general	4782	4,4	90%	4,3	88%	4,1	79%	4,1	80%	4,1	80%

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 con la tabla anterior se obtiene 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 4.1.

El Departamento de Ciencias Básicas y Áreas comunes se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 83%** discriminado de la siguiente manera: Contenidos temáticos 90%, desempeño del docente 88% acompañamiento de los coordinadores 79%, atención al personal 80% y horario de atención del departamento 80%.

Tabla 7. Promedio variables Coordinación de Admisiones y Registro por Sede y Facultad

COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	n	Atención del personal	Nivel de satisfacción	Oportunidad en los trámites	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de la información	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4.254	4,2	82%	4,1	78%	4,1	79%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	4,2	83%	4,1	78%	4,1	79%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,1	81%	4,0	75%	4,1	76%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	4,1	79%	4,1	76%	4,1	78%
F. INGENIERIA	1.076	4,3	85%	4,2	81%	4,2	82%
COPACABANA	78	4,4	89%	4,3	87%	4,2	84%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,4	96%	4,1	87%	4,1	83%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,3	85%	4,4	87%	4,3	85%
ITAGUI	410	4,0	75%	3,9	72%	3,9	71%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,0	77%	3,9	74%	4,0	74%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	4,0	73%	3,9	69%	3,8	69%
F. INGENIERIA	36	4,0	72%	3,9	75%	3,9	69%
REGIONALIZACIÓN	40	4,0	74%	3,9	71%	4,0	77%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,6	94%	4,4	88%	4,4	94%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	3,4	53%	3,3	53%	3,5	60%
Total general	4.782	4,2	82%	4,1	78%	4,1	79%

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la Coordinación de Admisiones y Registro. De acuerdo con la información obtenida se muestra los resultados de manera general: Atención del personal 4,2; claridad en el suministro de información y requisitos 4,1 y oportunidad en los tramites 4,1.

La comunidad estudiantil se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 79%** discriminado de la siguiente manera: atención al personal 82%, oportunidad en los tramites 78% claridad en el suministro de información 79%. A su vez se puede apreciar el nivel de satisfacción por facultad.

Tabla 8. Variables promedio Dirección Administrativa y Financiera

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	n	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Oportunidad en los trámites	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de información y requisitos ²	Nivel de Satisfacción	Horarios de atención	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4.254	4,2	83%	4,2	81%	4,2	80%	4,1	80%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	4,3	85%	4,2	83%	4,2	82%	4,2	81%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,1	78%	4,0	73%	4,0	73%	4,1	75%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	4,1	80%	4,1	78%	4,1	78%	4,1	79%
F. INGENIERIA	1.076	4,3	86%	4,2	83%	4,2	83%	4,2	83%
COPACABANA	78	4,2	89%	4,1	85%	4,1	85%	4,1	87%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,3	95%	4,0	86%	4,0	86%	4,0	90%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,2	84%	4,1	84%	4,1	84%	4,2	84%
ITAGUI	410	4,1	77%	4,0	77%	4,0	74%	4,0	76%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,1	82%	4,1	80%	4,0	78%	4,0	78%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	4,0	71%	3,9	71%	3,9	69%	4,0	72%
F. INGENIERIA	36	4,2	77%	4,1	81%	4,0	73%	4,2	80%
REGIONALIZACIÓN	40	4,1	79%	4,0	75%	4,1	79%	4,0	79%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,5	87%	4,3	80%	4,4	87%	4,3	87%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	3,8	69%	3,7	69%	3,7	69%	3,6	69%
Total general	4.782	4,2	83%	4,1	80%	4,1	80%	4,1	80%

La comunidad estudiantil encuestada califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la Dirección Administrativa y Financiera. De acuerdo con la tabla anterior se muestra los resultados de manera general: atención del personal 4,2; Claridad en el suministro de información y requisitos 4,1; oportunidad en los trámites 4,1 Horarios de atención 4,1.

La comunidad estudiantil encuestada se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 81%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 83%, Oportunidad en los trámites 80%, Claridad en el suministro de información y requisitos 80%, Horarios de atención 80%

Tabla 9. Variables promedio y nivel de satisfacción de la Dirección de Bienestar Institucional

DIRECCIÓN DE BIENESTAR	N	Atención al personal	Nivel de Satisfacción	Servicio médico	Nivel de Satisfacción	Servicio Odontológico	Nivel de Satisfacción	Servicio psicológico	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4.254	4,3	85%	4,3	85%	4,3	85%	4,2	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	4,3	87%	4,3	86%	4,3	87%	4,2	83%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,1	79%	4,2	79%	4,1	79%	4,1	78%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	4,2	83%	4,2	84%	4,2	84%	4,1	78%
F. INGENIERIA	1.076	4,3	86%	4,3	87%	4,3	85%	4,3	84%
COPACABANA	78	4,2	93%	4,1	85%	4,2	89%	4,0	79%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,1	93%	3,8	75%	3,8	75%	3,8	77%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,3	93%	4,3	89%	4,4	96%	4,0	80%
ITAGUI	410	4,0	76%	4,0	75%	4,0	75%	4,0	76%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,1	81%	4,0	81%	4,0	81%	4,1	82%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	3,9	72%	3,9	70%	3,9	72%	3,9	71%
F. INGENIERIA	36	4,1	71%	4,1	67%	4,1	67%	4,1	67%
REGIONALIZACIÓN	40	3,9	69%	3,9	73%	3,9	73%	3,7	60%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,5	83%	4,3	83%	4,3	83%	4,3	83%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	3,4	57%	3,4	60%	3,4	60%	3,2	44%
Total general	4.782	4,2	84%	4,2	84%	4,2	84%	4,2	81%

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la Dirección de Bienestar Institucional. De acuerdo con la tabla anterior se muestra los resultados por promedio de manera general. Obteniendo como resultados: atención del personal 4,2 servicio médico 4,2; servicio odontológico 4,2; servicio psicología 4,2.

La comunidad estudiantil encuestada se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 83%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 84%, Servicio médico 84%, Servicio odontológico 84%, Servicio de psicología 81%

Tabla 10. Zonas deportivas

ZONAS DEPORTIVAS	Coliseo, gimnasio, piscina, canchas, aulas de música, danza, arte, etc:						
	n	calidad	Nivel de Satisfacción	Disponibilidad	Nivel de Satisfacción	Accesibilidad	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4254	4,3	87%	4,1	79%	4,2	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1553	4,3	88%	4,1	81%	4,2	84%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,2	82%	4,0	72%	4,0	74%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1085	4,3	85%	4,1	77%	4,1	78%
F. INGENIERIA	1076	4,4	88%	4,2	83%	4,3	84%
COPACABANA	78	3,7	72%	3,8	74%	3,8	74%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	3,7	75%	3,8	75%	3,7	75%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	3,7	70%	3,8	73%	3,8	73%
ITAGUI	410	3,7	69%	3,7	68%	3,7	70%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	3,7	71%	3,7	71%	3,7	72%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	3,6	64%	3,6	59%	3,6	63%
F. INGENIERIA	36	4,2	78%	4,2	79%	4,3	82%
REGIONALIZACIÓN	40	4,1	75%	4,1	75%	3,6	64%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,3	83%	4,3	83%	4,3	83%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	3,8	67%	3,8	67%	3,1	50%
Total general	4782	4,3	85%	4,1	78%	4,1	80%

La comunidad estudiantil encuestada se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 81%** discriminado de la siguiente manera: calidad 85%, Disponibilidad 78%, Accesibilidad 80%

Tabla 11. Promedio y nivel de satisfacción - variables Dirección de Investigación

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	N	Atención al personal	Nivel de Satisfacción	Acompañamiento de los docentes	Nivel de Satisfacción	Pertinencia en la línea de investigación	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4254	4,4	88%	4,4	88%	4,3	87%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1553	4,4	91%	4,4	90%	4,4	90%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,3	83%	4,3	84%	4,2	81%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1085	4,3	86%	4,3	87%	4,3	86%
F. INGENIERIA	1076	4,4	89%	4,4	87%	4,4	88%
COPACABANA	78	4,2	85%	4,1	82%	4,1	82%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,1	90%	3,9	80%	3,8	80%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	4,2	83%	4,2	83%	4,2	83%
ITAGUI	410	4,2	81%	4,2	83%	4,2	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,2	84%	4,1	84%	4,2	83%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	4,1	78%	4,1	82%	4,2	80%
F. INGENIERIA	36	4,5	80%	4,5	80%	4,4	73%
REGIONALIZACIÓN	40	4,3	80%	4,1	75%	4,3	80%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,4	88%	4,0	78%	4,4	88%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	4,1	71%	4,1	71%	4,1	71%
Total general	4782	4,3	87%	4,3	87%	4,3	87%

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables de la Dirección de Investigación. De acuerdo con la tabla anterior se muestra los resultados por del promedio de manera general: Atención del personal 4,3 acompañamiento de los docentes investigadores 4,3 Pertinencia de líneas de investigación 4,3.

La comunidad estudiantil encuestada se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 87%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 87%, acompañamiento de los docentes investigadores 87%, Pertinencia de líneas de investigación 87%. También se puede apreciar los resultados del nivel de satisfacción por facultad.

Tabla 12. ¿Conoce usted el punto TdeA?

	n	N/A	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4.254	10	0,2%	1187	28%	3057	72%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	5		413	27%	1135	73%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540		0,0%	132	24%	408	76%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	2	0,2%	346	32%	737	68%
F. INGENIERIA	1.076	3	0,3%	296	28%	777	72%
COPACABANA	78		0,0%	42	54%	36	46%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31		0,0%	17	55%	14	45%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47		0,0%	25	53%	22	47%
ITAGUI	410		0,0%	285	70%	125	30%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205		0,0%	152	74%	53	26%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169		0,0%	113	67%	56	33%
F. INGENIERIA	36		0,0%	20	56%	16	44%
REGIONALIZACIÓN	40		0,0%	37	93%	3	8%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19		0,0%	17	89%	2	11%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21		0,0%	20	95%	1	5%
Total general	4.782	10	0,2%	1551	32%	3221	67%

El 67% de la comunidad estudiantil encuestada responde afirmativamente conocer el punto de atención TdeA, el 32% responde no conocer el punto de atención y el 0,2% no responde.

12.1 Promedio y nivel de satisfacción Punto TdeA

PUNTO TDEA	n	Atención del personal	Nivel de Satisfacción	Oportunidad en los trámites	Nivel de Satisfacción	Claridad en el suministro de la información	Nivel de Satisfacción	Horario de atención	Nivel de Satisfacción
MEDELLÍN	4.254	4,3	84%	4,2	82%	4,2	82%	4,2	81%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	1.553	4,3	85%	4,2	82%	4,2	83%	4,2	81%
F. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	540	4,1	80%	4,0	77%	4,1	79%	4,1	78%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1.085	4,2	80%	4,1	79%	4,1	78%	4,1	78%
F. INGENIERIA	1.076	4,4	89%	4,3	85%	4,3	85%	4,3	85%
COPACABANA	78	4,0	83%	4,1	83%	4,1	83%	4,1	83%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	31	4,2	94%	4,1	83%	4,1	89%	4,1	83%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	47	3,9	76%	4,1	83%	4,0	79%	4,1	83%
ITAGUI	410	4,2	80%	4,0	76%	4,0	73%	4,0	75%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	205	4,2	84%	4,0	80%	4,0	77%	4,0	79%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	169	4,1	74%	3,9	70%	4,0	68%	4,0	70%
F. INGENIERIA	36	4,4	83%	4,2	77%	4,1	68%	4,0	70%
REGIONALIZACIÓN	40	4,1	72%	3,9	72%	3,9	72%	3,8	67%
F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	19	4,6	89%	4,6	89%	4,6	89%	4,4	78%
F. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	3,6	56%	3,3	56%	3,3	56%	3,2	56%
Total general	4.782	4,2	84%	4,2	81%	4,2	81%	4,1	80%

La comunidad estudiantil califico en una escala de 1 a 5 la calidad de las variables del punto de atención TdeA. De acuerdo con la tabla anterior se muestra los resultados por del promedio de manera general: Atención del personal 4,2, oportunidad en los tramites 4,2, claridad en el suministro de información 81%, horario de atención 4,1.

La comunidad estudiantil encuestada se encuentra en general en un **nivel de satisfacción del 82%** discriminado de la siguiente manera: Atención del personal 84%, oportunidad en los tramites 81%, claridad en el suministro de información 81%, horario de atención 80%.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tabla 12. ¿Conoce usted los nuevos micrositos como Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Investigación publicados en el sitio web del TdeA?

¿Conoce usted los nuevos micrositos como dirección administrativa y financiera, dirección de investigación publicados en el sitio web del TdeA?							
	n	NA	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4.254	8	0%	2218	52%	2028	48%
COPACABANA	78		0%	50	64%	28	36%
ITAGUI	410		0%	252	61%	158	39%
REGIONALIZACIÓN	40	1	3%	22	55%	17	43%
Total general	4.782	9	0,2%	2542	53%	2231	47%

El 53% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde afirmativamente conocer los nuevos micrositos como lo son la dirección Administrativa y Financiera y la dirección de investigación, el 47% responde NO conocerlos y el 0,2 no responde.

Tabla 12.1 ¿Sabes que entre estos micrositos se encuentra el de Transparencia y acceso a la información?

	¿Sabes que entre estos micrositos se encuentra el de Transparencia y acceso a la información?						
	n	NA	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4254	8	0%	2316	54%	1930	45%
COPACABANA	78		0%	48	62%	30	38%
ITAGUI	410		0%	255	62%	155	38%
F. INGENIERIA	36		0%	17	47%	19	53%
REGIONALIZACIÓN	40	1	3%	25	63%	14	35%
Total general	4782	9	0%	2644	55%	2129	45%

El 55% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde **negativamente** conocer el microsito de transparencia y acceso a la información pública y 45% responde afirmativamente.

Tabla 12.2 ¿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?						
	n	NA	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4254	8	0%	1817	43%	2429	57%
COPACABANA	78		0%	38	49%	40	51%
ITAGUI	410		0%	194	47%	216	53%
REGIONALIZACIÓN	40	1	3%	16	40%	23	58%
Total general	4782	9	0%	2065	43%	2708	57%

El 57% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde afirmativamente que el menú de transparencia es amigable de fácil acceso, el 34% responde negativamente.

Tabla 12.3 ¿Cree usted que la información consignada en el microsito es de fácil acceso para los usuarios?

	¿Cree usted que la información consignada en el microsito es de fácil acceso para los usuarios?						
	n	NA	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4.254	9	0,2%	1837	43%	2408	57%
COPACABANA	78		0,0%	43	55%	35	45%
ITAGUI	410		0,0%	205	50%	205	50%
REGIONALIZACIÓN	40	1	2,5%	19	48%	20	50%
Total general	4.782	10	0,2%	2104	44%	2668	56%

El 56% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde afirmativamente que la información consignada en el microsítio es de fácil acceso para los usuarios, el 44% responde negativamente y el 0,2% no responde.

Tabla 12.4. **¿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?						
	n	NA	%	NO	%	SI	%
MEDELLÍN	4.254	10	0,2%	2485	58%	1759	41%
COPACABANA	78		0,0%	52	67%	26	33%
ITAGUI	410		0,0%	275	67%	135	33%
REGIONALIZACIÓN	40	1	2,5%	27	68%	12	30%
Total general	4.782	11	0,2%	2839	59%	1932	40%

El 59% de la comunidad estudiantil encuestada del Tecnológico de Antioquia responde negativamente conocer el formato de solicitud pública diseñado en el formulario participa, el 40% responde afirmativamente y el 0,2% no responde.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

De acuerdo la información obtenida frente a las diferentes variables evaluadas se concluye que los estudiantes del Tecnológico de Antioquia I U 2022-1 se encuentran en general en un **nivel de satisfacción del 82%**

CONCLUSIÓN

Esta encuesta es una herramienta que nos 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.

En esta encuesta se identificó que los resultados de los promedios y nivel de satisfacción no han variado significativamente. En algunos se mantienen los mismos resultados en otros hay una variación de 1 a 5 puntos por debajo del resultado anterior 2021-2

En general los porcentajes de satisfacción se encuentran por debajo de la meta objetiva (90%) la gran mayoría se encuentra en un nivel aceptable (80%). Se sugiere que todas las áreas evaluadas realicen una retroalimentación de los resultados obtenidos teniendo la discriminación por facultad y programa con el fin de que se pueda identificar con mayor facilidad los grupos en donde hay mayor insatisfacción. Es importante tener en cuenta los informes de semestres anteriores, el cual les permitirá realizar una retroalimentación del comportamiento estadístico.