

INFORME

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2017-2

POR

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Líder del proceso

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

2017-2

El Servicio de Atención al Cliente es esencial para cualquier campo de la industria, especialmente hoy cuando la mayoría de las veces las opiniones de los usuarios se propagan de manera muy rápida por las redes sociales.

Los clientes son las personas más importantes en nuestra Institución, de ello depende nuestro éxito. Cuando un cliente viene a nosotros no nos está haciendo un favor, le estamos prestando un servicio, llega a nosotros porque tiene una necesidad y como tal debemos satisfacerlo. Recordemos siempre que un cliente es merecedor del trato más cordial que podamos ofrecer, es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir.

En el presente informe se da a conocer el estado del segundo semestre 2017-2 del proceso de Atención al Cliente de las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información desde el mes de julio a diciembre con sus respectivos gráficos y causas más frecuentes por los cuales los usuarios realizan las solicitudes mes a mes, reporte de cada área involucrada, resultado de encuesta de satisfacción del segundo periodo y resultado de indicadores.

Medios de atención para la recepción de las solicitudes:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web: [www.tdea.edu.co](http://www.tdea.edu.co)
4. Correo electrónico: [atencionalcliente@tdea.edu.co](mailto:atencionalcliente@tdea.edu.co)
5. Sistema Campus
6. Línea PBX 4443700

#### **MEDIOS DE COMUNICACIÓN/ N° SOLICITUDES**

<b>Correo electrónico</b>	1097
<b>Sistema Campus</b>	285
<b>Buzón página web</b>	151
<b>Buzón físico</b>	87
<b>Telefónico</b>	48
<b>Derechos de petición</b>	43
<b>Total</b>	885

En la siguiente tabla se obtiene información discriminada de las quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y solicitud de información desde el mes de julio al mes de diciembre del 2017-2.

**Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 1**

CONSOLIDADO 2017 - 2									
MES	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15 HABILES
JULIO	209		40		5	2	11	267	238
AGOSTO	89	1	59		1	6	9	165	143
SEPTIEMBRE	85		10		3	2	2	102	97
OCTUBRE	83	2	1		2		9	97	89
NOVIEMBRE	122		7		3	6	8	146	142
DICIEMBRE	99		2			3	4	108	105
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>	<b>3</b>	<b>119</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>885</b>	<b>814</b>
							QRDS	136	
							FELICITACIONES	19	
							SOLICITUD	687	
							DERECHOS DE PETICIÓN	43	
							TOTAL	885	
							15 DÍAS	814	

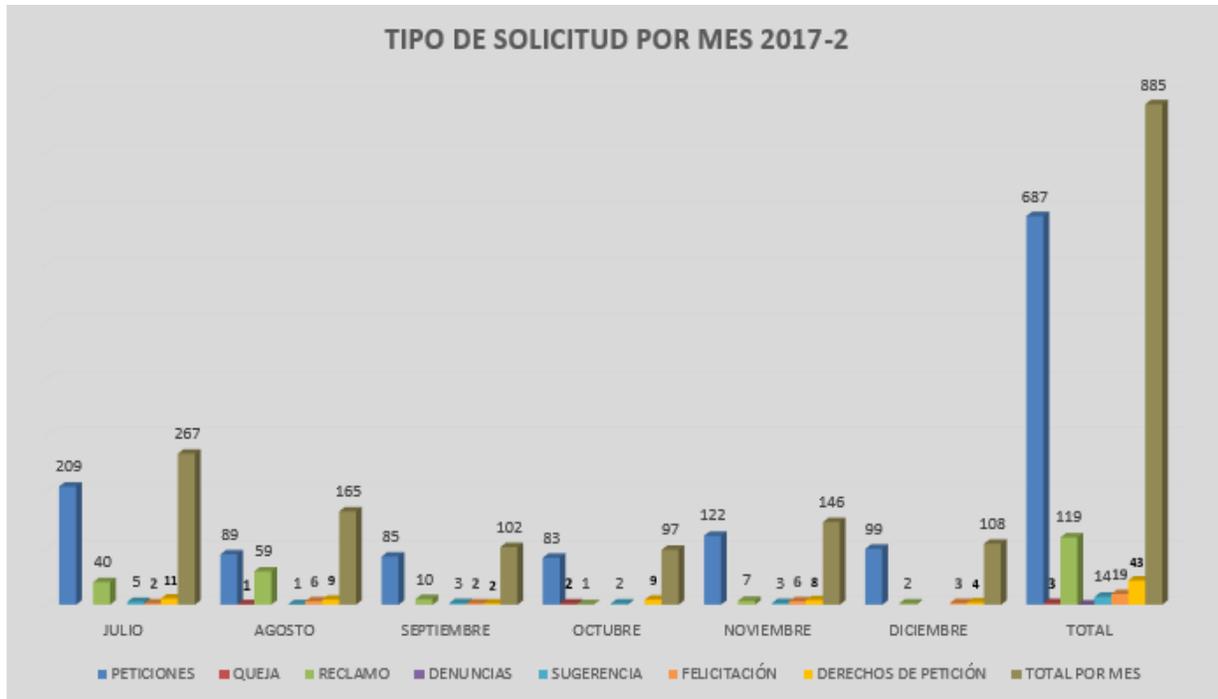
En la tabla anterior, para el segundo semestre se obtiene que:

Q, R, S y F se adquiere un acumulado de 155 solicitudes. En cuanto a las solicitudes de información se obtienen 687 para un total de 842 registros, de los cuales se da respuesta en menos de 15 días hábiles 801. Los derechos de petición registrados y reportados por la oficina de Gestión Documental se obtienen 43 registros de los cuales se les da respuesta en menos de 15 días hábiles a 13. Para un total en general de PQRSDF 885 y respuestas en menos de 15 días hábiles a 814.

Las 41 solicitudes que no se les dio trámite en el tiempo estipulado fueron debido a compromiso por parte de las áreas involucradas, acumulación de correos electrónicos, falta de comunicación interna con sus respectivos coordinadores ya que en algunas ocasiones han dado respuesta en el tiempo pactado al usuario, pero no es notificado a Atención al Cliente o en su defecto a la respectiva facultad y a la oficina de Gestión Documental esto implica que haya pérdida de la trazabilidad sobre la solicitud.

Realizando un comparativo con el semestre 2016-2 se obtiene 673 registros de los cuales se les da respuesta en menos de 15 días hábiles a 618. Para el periodo actual 2017-2 se evidencia un incremento en la utilización del servicio obedeciendo al proceso de inscripción y matriculas.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 1**

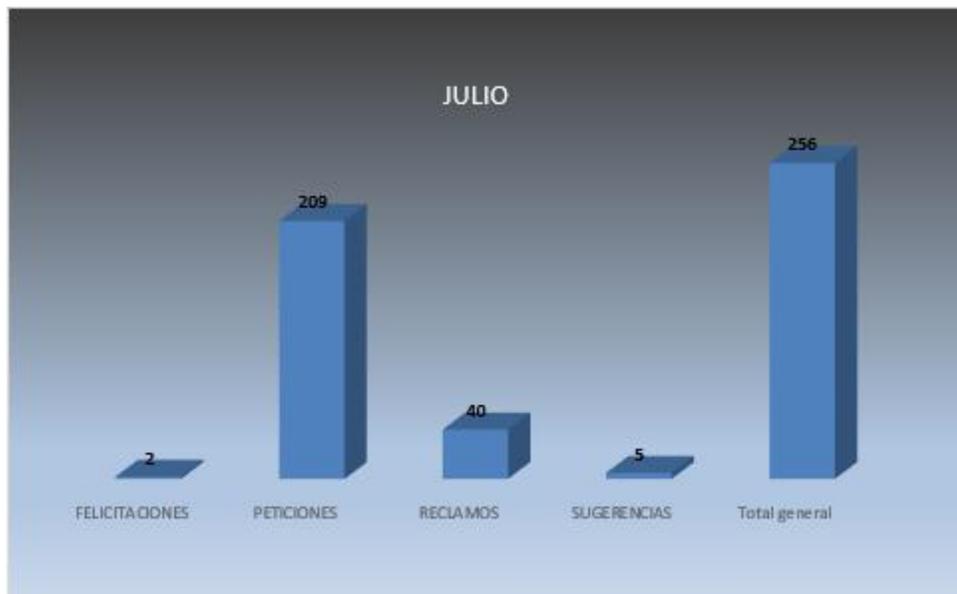


De acuerdo al reporte representado en la gráfica anterior se observa que la barra que representa la solicitud de información para el mes de julio con 209, noviembre con 122 y diciembre con 99 registran un número significativo de solicitudes. En cuanto a los reclamos, se evidencia que el mes de agosto con 59 y julio 40 registraron la mayor cantidad de inconformidades y el mes de agosto se registra 6 felicitaciones.

## REPORTE MENSUAL - CAUSAS FRECUENTES DE LAS Q,R,S,F y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

A continuación, se relacionan mes a mes las causas más frecuentes por los cuales los usuarios accedieron a los diferentes mecanismos de comunicación del proceso de Atención al Cliente.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 2**



En el mes de julio se registraron 256 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 238 solicitudes que equivale a 93%. Las estadísticas fueron las siguientes. PETICIONES: (209) de las cuales las más concurridas fueron: Ajuste de matrícula, expedición de certificado, proceso de matrícula antiguo y nuevo, verificación académica. RECLAMOS: (40) Horarios nuevos, dificultad para ingresar a la plataforma. FELICITACIONES: 2 Agradecimientos por la atención. SUGERENCIAS: (5) No se evidencia frecuencia.

## Medios más utilizados:

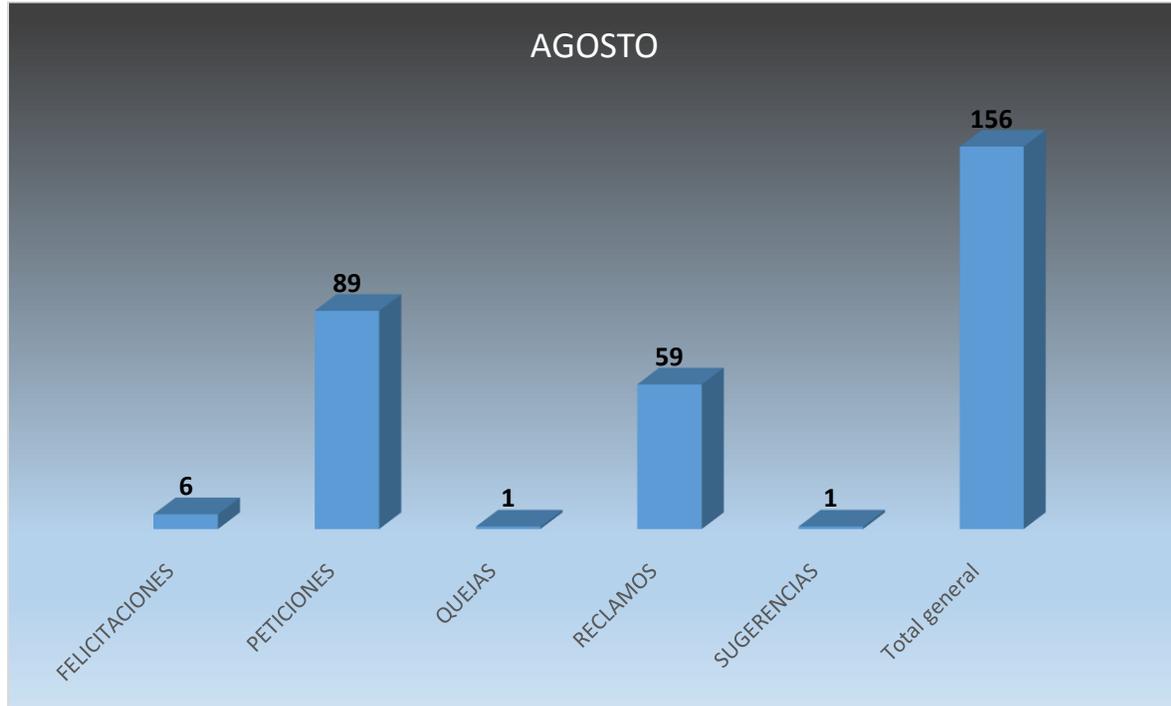
MEDIO	Total
Correo	86
Educativ	139
Facebook	3
Web	28
<b>Total general</b>	<b>256</b>

## DESCRIPCIÓN POR ÁREA

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 2

TIPO	ÁREA	TOTAL
<b>FELICITACIONES</b>	Admisiones y Registro	1
	Rectoría	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>PETICIONES</b>	Admisiones y Registro	77
	Atención al cliente	80
	Bienestar	1
	Ciencias Básicas	1
	Dire. Administrativa	12
	F. Administración	18
	F. de derecho	2
	F. Educación	8
	F. Ingeniería	8
	Regionalización	1
	Talento Humano	1
<b>Total</b>		<b>209</b>
<b>RECLAMOS</b>	Admisiones y Registro	11
	Atención al cliente	2
	Ayudas educativas	2
	Bienestar	1
	Dire. Administrativa - Admisiones	1
	F. Administración	10
	F. de derecho	2
	Regionalización	1
	Servicios generales	1
	Sistemas	9
<b>Total</b>		<b>40</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	Admisiones y Registro	2
	Ayudas educativas	1
	Servicios generales	1
	Sistemas	1
<b>Total</b>		<b>5</b>
<b>Total general</b>		<b>256</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 3



En el mes de agosto se registraron 156 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 141 solicitudes que equivale a 90%. Las estadísticas fueron las siguientes. PETICIONES: (89) de las cuales las más concurridas fueron: Envío de horario, cancelación de asignatura, envío de usuario y clave, expedición de certificado, información académica, información financiera, información de inscripciones, ingreso a la plataforma virtual. RECLAMOS: (59) Envío de horarios nuevos, inconformidad con el tablero del bloque 5 aula 206, inconformidad con el inicio de clase. FELICITACIONES: (6) Agradecimientos por la atención.

### Medios más utilizados:

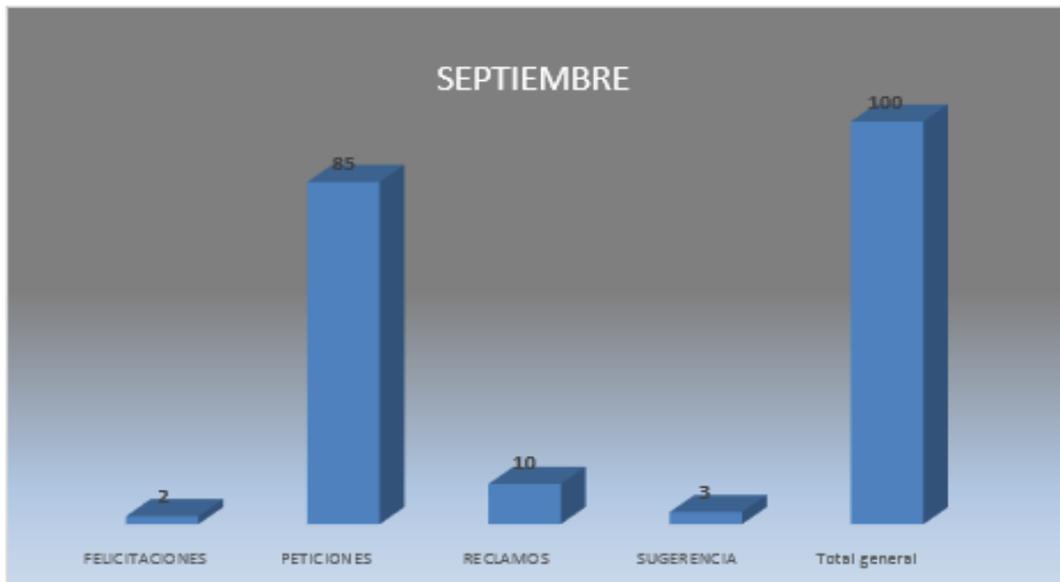
MEDIO	Total
Buzón	24
Correo	60
Educativ	68
Facebook	3
Web	1
<b>Total general</b>	<b>156</b>

### DESCRIPCIÓN POR ÁREA

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 3

TIPO	ÁREA	Total		Total		
FELICITACIÓN	Ciencias Básicas	3	QUEJAS	Biblioteca	1	
	F. Administración	2	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>	
	Lider Tic's	1	RECLAMO	Admisiones y registro	8	
<b>Total</b>		<b>6</b>		Ayudas educativas	2	
PETICIONES	Admisiones y registro	14		Biblioteca	1	
	Atención al cliente	22		F. Administración	11	
	Bienestar	2		F. de Derecho	2	
	Ciencias Básicas	15		F. Educación	8	
	Dire. Administrativa	6		F. Ingeniería	6	
	F. Administración	16		Internacionalización	2	
	F. de Derecho	1		Lider Tic's	1	
	F. Educación	3		servicios generales	18	
	F. Ingeniería	7		<b>Total</b>	<b>59</b>	
	Internacionalización	1		SUGERENCIA	servicios generales	1
	Lider Tic's	1		<b>Total Sugerencia</b>	<b>1</b>	
servicios generales	1		<b>Total general</b>	<b>156</b>		
<b>Total</b>		<b>89</b>				

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 4**



En el mes de septiembre se registraron 100 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 96 solicitudes que equivale a 96%. Las estadísticas más concurridas fueron las siguientes. PETICIONES: (85) de las cuales las más concurridas fueron: cancelación de asignatura, envío de usuario y clave, expedición de certificado, información de inscripciones, solicitud de usuario y clave. RECLAMOS: (10) inconformidad con la apertura de las aulas.

**Medios más utilizados:**

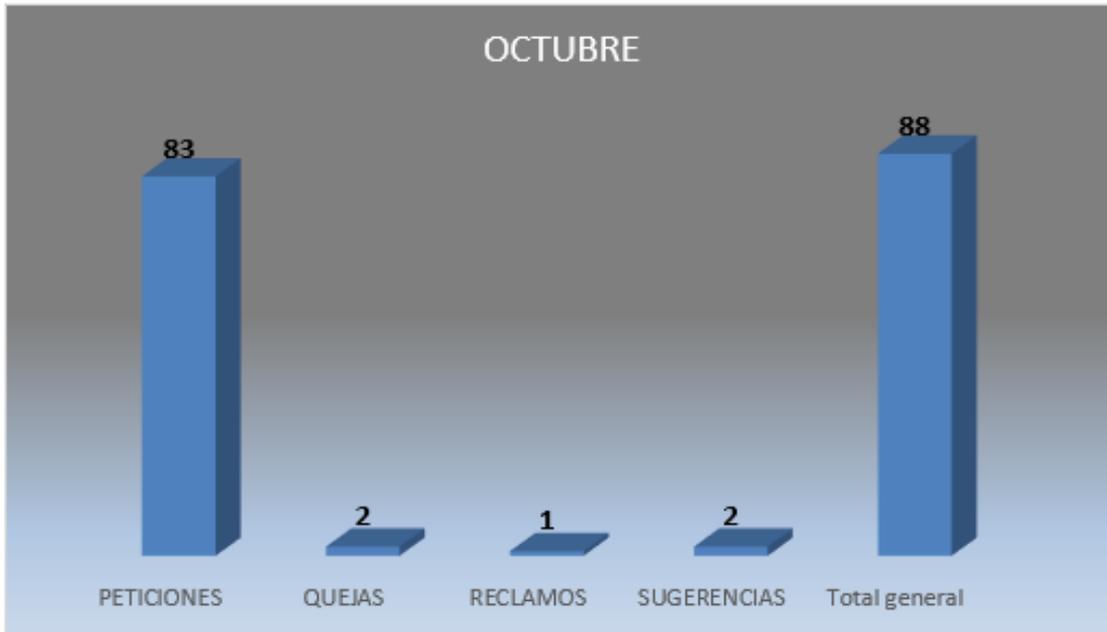
MEDIO	Total
Buzón	10
Correo	75
Educativ	15
Total general	100

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 4

## DESCRIPCIÓN POR ÁREA

TIPO	ÁREA	Total
FELICITACIONES	Departamento de ciencias básicas	2
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
PETICIONES	Admisiones y Registro	23
	Atención al cliente	41
	Bienestar	2
	Departamento de ciencias básicas	3
	F. de Administración	6
	F. de Derecho	2
	F. de Educación	1
	F. de Ingeniería	5
	Regiones	1
	Talento Humano	1
<b>Total</b>		<b>85</b>
	Ayudas Educativas	6
	Coordinación de Tic's	2
	Departamento de ciencias básicas	1
	F. de Administración	1
<b>Total</b>		<b>10</b>
	Ayudas Educativas	1
	Coordinación de Tic's	1
	Servicios generales	1
<b>Total</b>		<b>3</b>
<b>Total general</b>		<b>100</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 5



En el mes de octubre se registraron 88 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 84 solicitudes que equivale a 95%. De acuerdo a las estadísticas las solicitudes más concurridas fueron las siguientes. PETICIONES: (83) De las cuales las más reiteradas fueron: información de inscripciones, verificación académica y evaluación para docentes. QUEJAS: (2) Inconformidad con el servicio.

**Medios más utilizados:**

MEDIO	Total
Correo	88
Total general	88

## DESCRIPCIÓN POR ÁREA

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 5

TIPO	ÁREA	Total
PETICIONES	Admisiones y Registro	23
	Atención al cliente	38
	Ciencias Basicas	1
	Coordinación de TICS	3
	Dire. Administrativa y Financiera	1
	Dirección de Planeación	1
	F. Ciencias	1
	F. Ciencias Administrativas y Económicas	3
	F. Educación	1
	F. Educación y Ciencias Sociales	5
	F. Ingeniería	3
	T. Humano	1
	Talento Humano	2
<b>Total</b>		<b>83</b>
QUEJAS	Coordinación de Ayudas Educativas	1
	Servicios Generales	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
RECLAMO	Dirección de Planeación	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
SUGERENCIAS	Dirección de Planeación	1
	Servicios Generales	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>88</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 6



En el mes de noviembre se registraron 138 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 138 solicitudes que equivale a 100%. De acuerdo a las estadísticas las solicitudes más concurridas fueron las siguientes. PETICIONES: (122) De las cuales las más reiteradas fueron: información de inscripciones, verificación académica y evaluación para docentes. Felicitaciones: buena atención. RECLAMOS: (7) no hay reiteración de la misma. SUGERENCIA: (2) no hay reiteración de la misma.

**Medios más utilizados:**

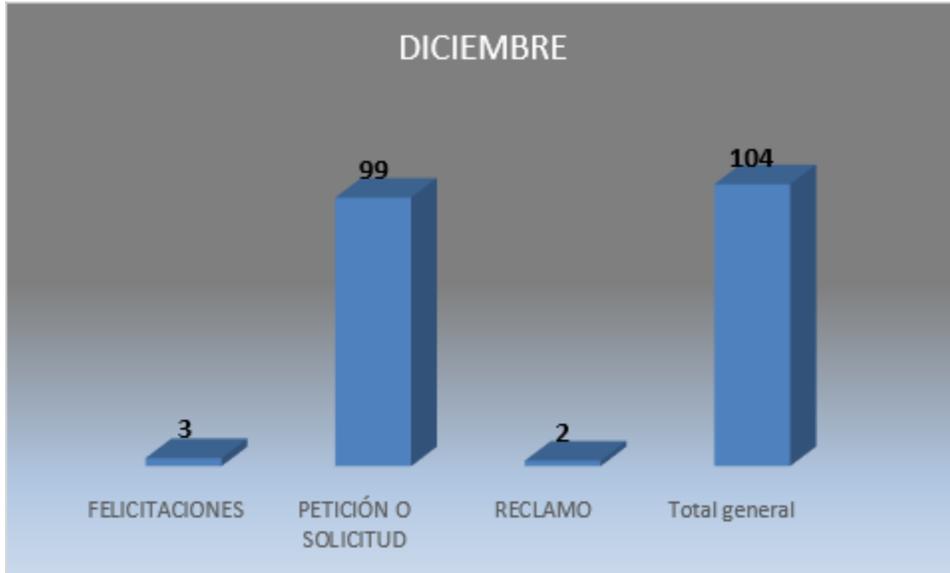
MEDIO	Total
Buzón	5
Correo	133
<b>Total general</b>	<b>138</b>

## DESCRIPCIÓN POR ÁREA

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 5

<b>TIPO</b>	<b>AREA</b>	<b>Total</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Admisiones y registro	1
	Coordinación de ayudas educativas	1
	Facultad de educación y ciencias sociales	1
	Facultad de ciencias administrativas y económ	1
	Oficina de comunicaciones	1
	Servicios generales	1
Total FELICITACIÓN		6
<b>PETICIÓN O SOLICITUD</b>	Admisiones y registro	1
	Atención al cliente	38
	Coordinación de ayudas educativas	46
	Departamento de ciencias básicas y areas corr	1
	Dirección administrativa y financiera	2
	Dirección de bienestar	1
	Dirección de Regionalización	1
	Facultad de derecho y ciencias forenses	3
	Facultad de educación y ciencias sociales	6
	Facultad de ingeniería	4
	Facultad de ciencias administrativas y económ	10
	Oficina de comunicaciones	4
	Talento humano	1
Total PETICIÓN O SOLICITUD		4
<b>RECLAMO</b>	Admisiones y registro	122
	Coordinación de ayudas educativas	1
	Coordinación de tics	1
	Dirección de bienestar	1
	Facultad de educación y ciencias sociales	1
	Servicios generales	2
Total RECLAMO		7
<b>SUGERENCIA</b>	Dirección de bienestar	1
	Facultad de derecho y ciencias forenses	2
Total SUGERENCIA		3
<b>Total general</b>		<b>138</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 7



Para el mes de diciembre se realiza un corte del 1 al 14/12/2107 por motivos de finalización del periodo académico y suspensión de actividades laborales. Para este mes, hasta la fecha se registra 104 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 104 solicitudes que equivale al 100%. De acuerdo a las estadísticas las solicitudes más concurridas fueron las siguientes. PETICIONES: (99) proceso de matrícula-nuevos y antiguos, actualización de datos, información financiera, información académica, FELICITACIONES (3) buena atención. RECLAMO: (2) no hay reiteración de la misma.

**Medios más utilizados:**

TIPO	Total
FELICITACIONES	3
PETICIÓN O SOLICITUD	99
RECLAMO	2
Total general	104

## DESCRIPCIÓN POR ÁREA

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 6

TIPO	ÁREA	Total
FELICITACIÓN	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES	1
	SERVICIOS GENERALES	2
<b>Total FELICITACIÓN</b>		<b>3</b>
PETICIÓN O SOLICITUD	Admisiones y registro	56
	Atención al cliente	17
	Biblioteca	1
	Departamento de ciencias básicas y áreas comunes	1
	Dirección administrativa y financiera	3
	Dirección de bienestar	1
	Dirección de extensión	1
	Dirección de Regionalización	2
	Facultad de derecho y ciencias forenses	2
	Facultad de educación y ciencias sociales	7
	Facultad de ingeniería	3
	Facultad de ciencias administrativas y económicas	4
	Talento humano	1
<b>Total PETICIÓN O SOLICITUD</b>		<b>99</b>
RECLAMO	Admisiones y registro	2
<b>Total RECLAMO</b>		<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>104</b>

## REPORTE DE INDICADORES

### 1. Oportunidad en la atención 2017-2

**Variable:** No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos/N° de solicitudes recibidas \* 100

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 8**

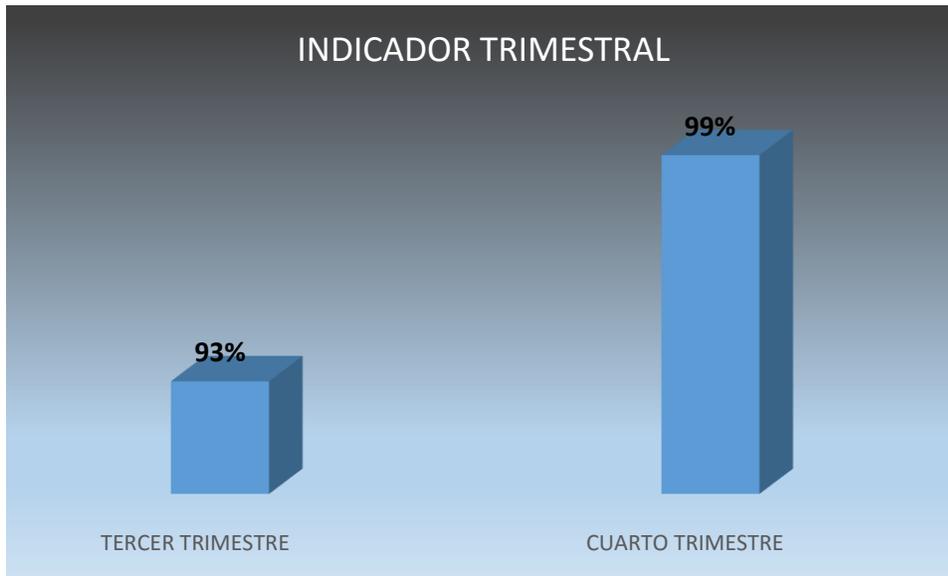


En general el indicador **oportunidad en la atención** arroja resultados positivos pasando por encima de la meta objetiva. Este resultado obedece al compromiso por parte de las áreas involucradas y al responsable del proceso de atención a las PQRSF al realizar seguimiento a la trazabilidad de las mismas.

## RESULTADO DE INDICADOR TRIMESTRAL

El siguiente indicador mide la oportunidad en la atención de manera trimestral.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 9**



Para el **tercer trimestre** del 2017-2 se registró en total 512 PQRSDf de las cuales se da respuesta oportuna en menos en 15 días hábiles a 475. El indicador nos arroja un resultado del 93%

Para el **cuarto trimestre** del 2017-2 se registró en total 330 PQRSDf de las cuales se da respuesta oportuna en menos en 15 días hábiles a 326. El indicador nos arroja un resultado del 99%

## **RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES 2017-2**

Para el segundo periodo del 2017-2 se lleva a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción de los estudiantes, esta se realiza mediante el ingreso a un link el sistema campus entre el 19 de octubre al 27 de noviembre del presente año. Se tiene una participación de 440 estudiantes de diferentes programas académicos.

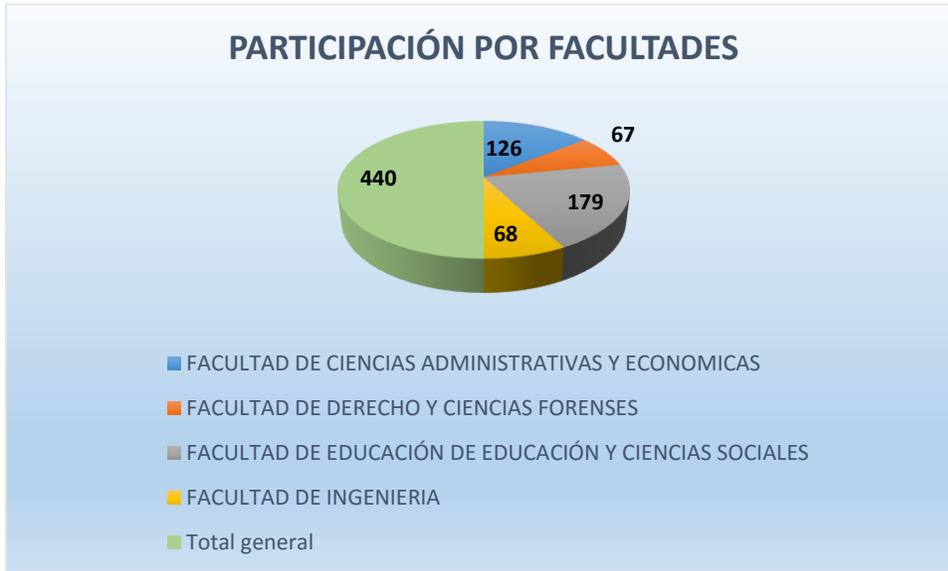
Los siguientes resultados de darán a conocer de manera global, midiendo la satisfacción de los estudiantes de acuerdo a los diferentes ítems aplicados.

### **PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES POR CAMPUS**

<b>CAMPUS</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Copacabana	20
Itagui	50
Regionalización	5
Robledo	365
Total general	440

De acuerdo a la información anterior el campus con mayor participación de estudiantes es el campus Central de Robledo con 365 encuestas aplicadas, seguido del campus de Itagui con una participación de 50 encuestas.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 10



La facultad que mayor participación obtuvo fue la Facultad de Educación y Ciencias Sociales con 179 encuestas aplicadas, seguido de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con una participación de 126 encuestas.

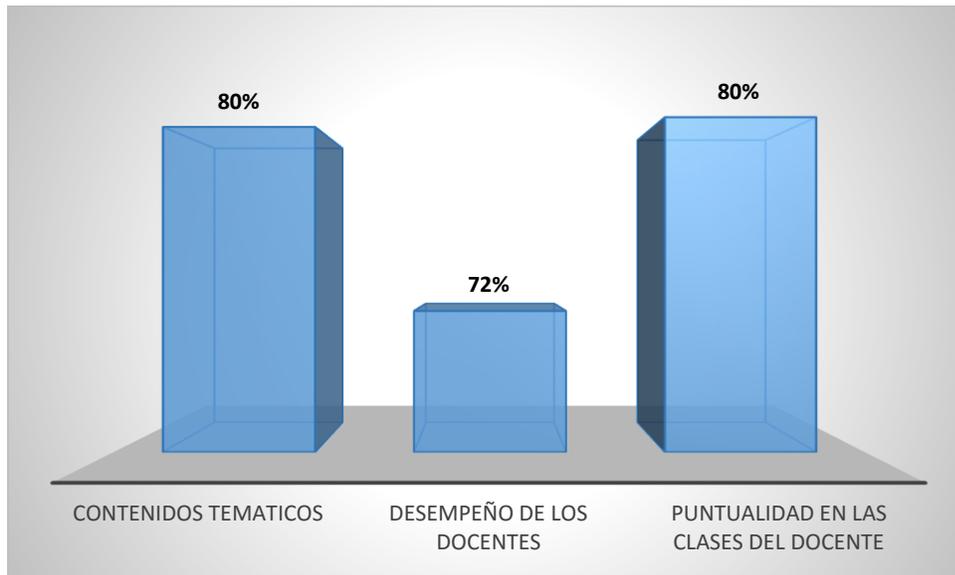
En la siguiente tabla se da a conocer la participación por programa según su respectiva facultad.

**Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 7**

<b>FACULTAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	<b>126</b>
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	9
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	28
CONTADURIA PUBLICA	34
NEGOCIOS INTERNACIONALES	16
TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR	2
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	6
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	11
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	20
<b>FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES</b>	<b>67</b>
DERECHO	7
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	47
TÉCNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	4
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	3
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	6
<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>179</b>
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	19
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	31
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	91
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	38
<b>FACULTAD DE INGENIERIA</b>	<b>68</b>
INGENIERÍA AMBIENTAL	34
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	8
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	2
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	24
<b>Total general</b>	<b>440</b>

## 1. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE SU PROGRAMA ACADÉMICO

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 11

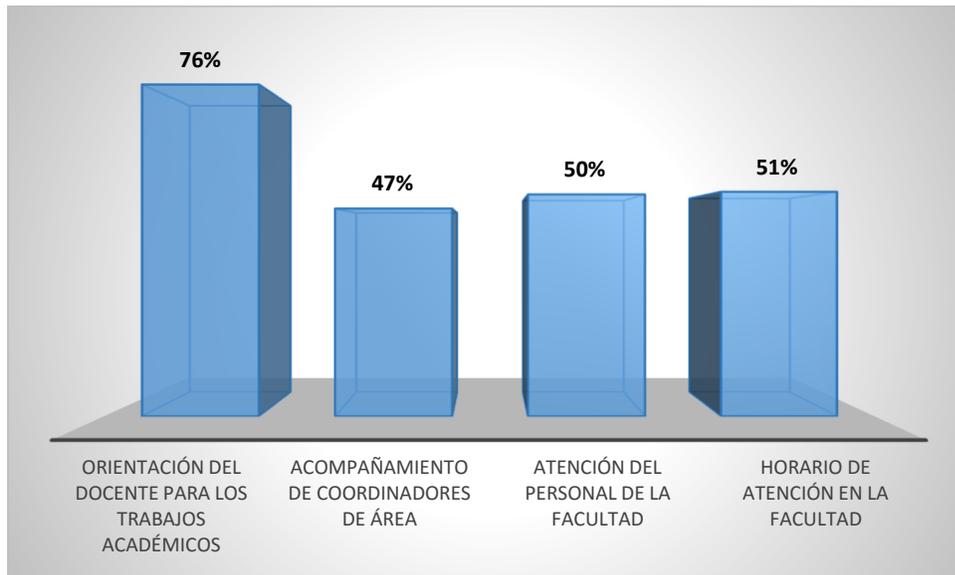


**CONTENIDOS TEMÁTICOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 80% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los contenidos temáticos.

**DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 72% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el desempeño de los docentes.

**PUNTUALIDAD EN LAS CLASES DEL DOCENTE:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 80% de los estudiantes responden a estar satisfechos en la puntualidad de las clases del docente.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 12**



**ORIENTACIÓN DEL DOCENTE PARA LOS TRABAJOS ACADÉMICOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 76% de los estudiantes responden a estar satisfechos en la orientación del docente para los trabajos académicos.

**ACOMPañAMIENTO DE COORDINADORES DE ÁREA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 47% de los estudiantes responden a estar satisfechos en el acompañamiento de coordinadores de área.

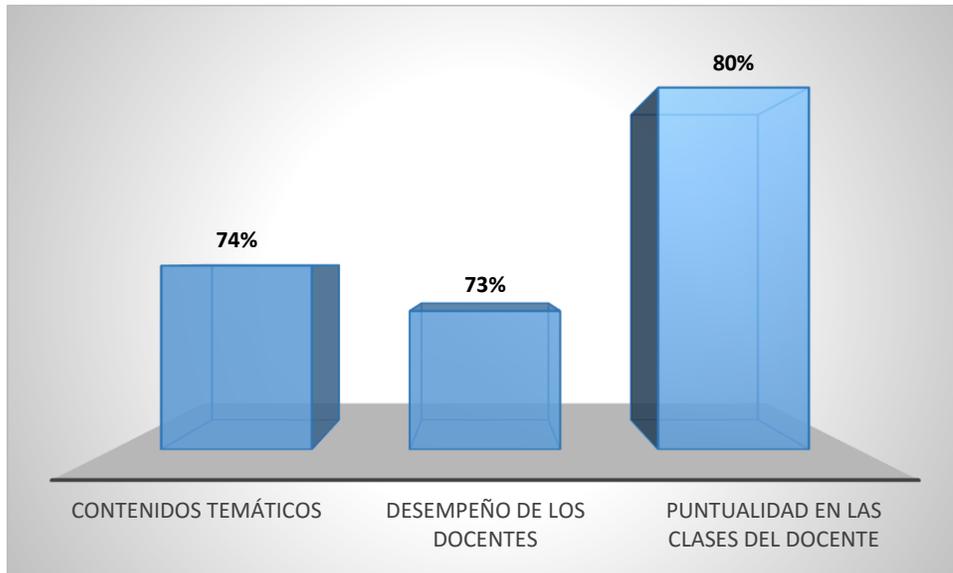
**ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA FACULTAD:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 50% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal de la facultad.

**HORARIO DE ATENCIÓN EN LA FACULTAD:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 51% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los horarios de atención en la facultad.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 65% en cuanto a los componentes de su programa académico.

## 2. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN LAS ÁREAS DE CIENCIAS BÁSICAS

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 13

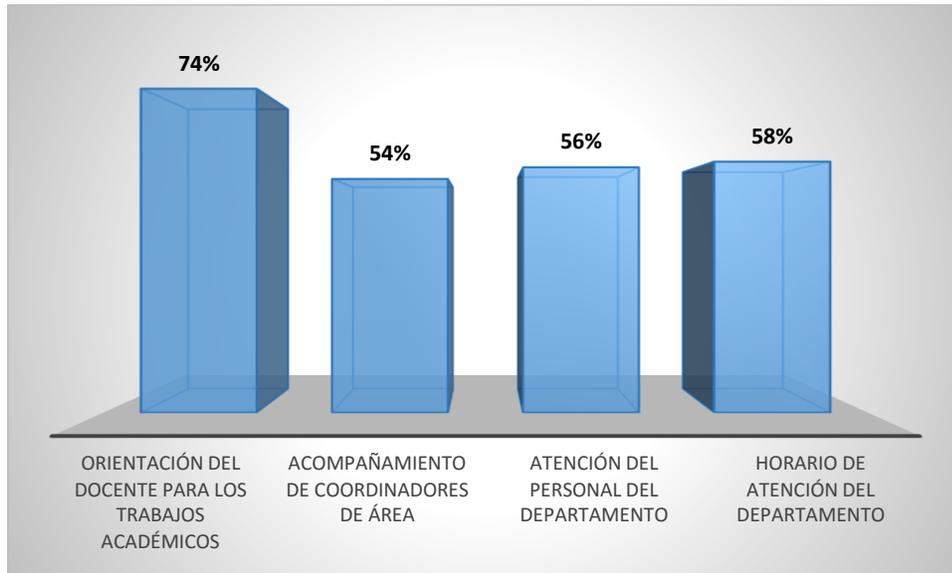


**CONTENIDOS TEMÁTICOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los contenidos temáticos.

**DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 73% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el desempeño de los docentes.

**PUNTUALIDAD EN LAS CLASES DEL DOCENTE:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 80% de los estudiantes responden a estar satisfechos en la puntualidad con las clases del docente.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 14**



**ORIENTACIÓN DEL DOCENTE PARA LOS TRABAJOS ACADÉMICOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos en la orientación del docente para los trabajos académicos.

**ACOMPañAMIENTO DE COORDINADORES DE ÁREA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 54% de los estudiantes responden a estar satisfechos en el acompañamiento de coordinadores de área.

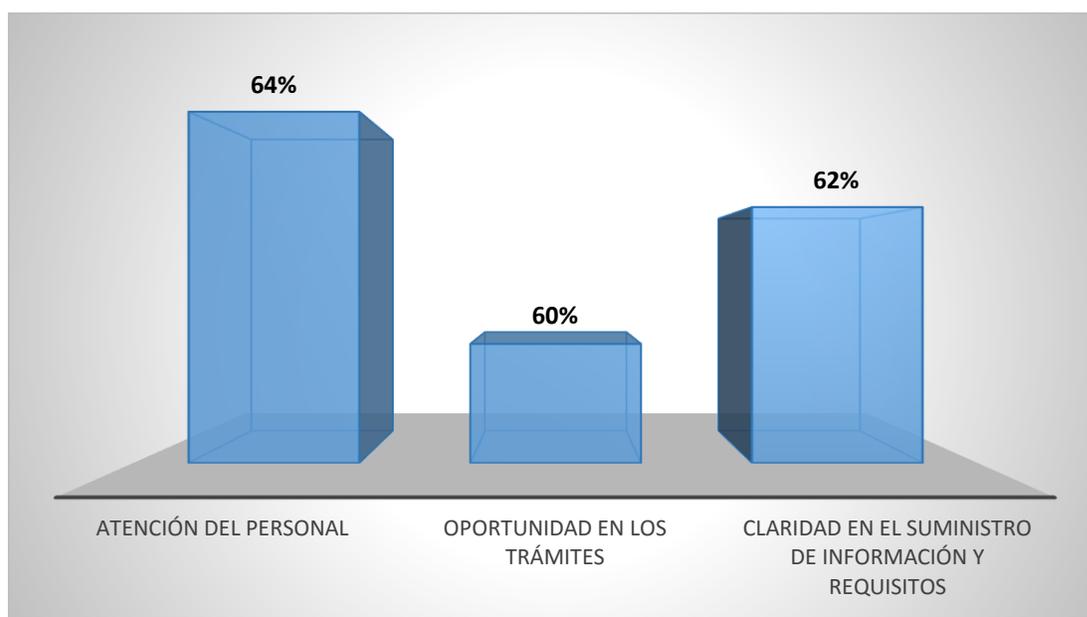
**ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 56% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal del departamento.

**HORARIO DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 58% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los horarios de atención en la facultad.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 67% en cuanto a los componentes de su programa académico.

### 3. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN EL ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTROS.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 15



**ATENCIÓN AL PERSONAL:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 64% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal de Admisiones y Registro.

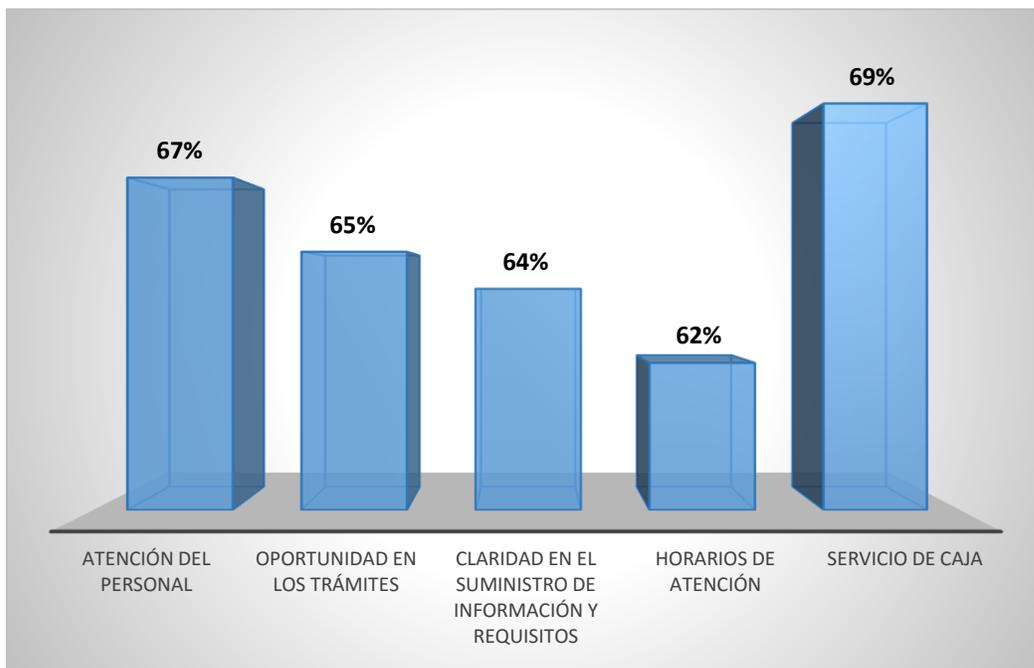
**OPORTUNIDAD EN LOS TRÁMITES:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 60% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la oportunidad en los trámites.

**CLARIDAD EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 62% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la claridad en el suministro de información.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 62% en cuanto a los componentes del área de Admisiones y Registros.

#### 4. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TESORERÍA

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 16



**ATENCIÓN AL PERSONAL:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 67% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal de caja.

**OPORTUNIDAD EN LOS TRÁMITES:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 65% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la oportunidad en los trámites.

**CLARIDAD EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 64% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la claridad en el suministro de información y requisitos.

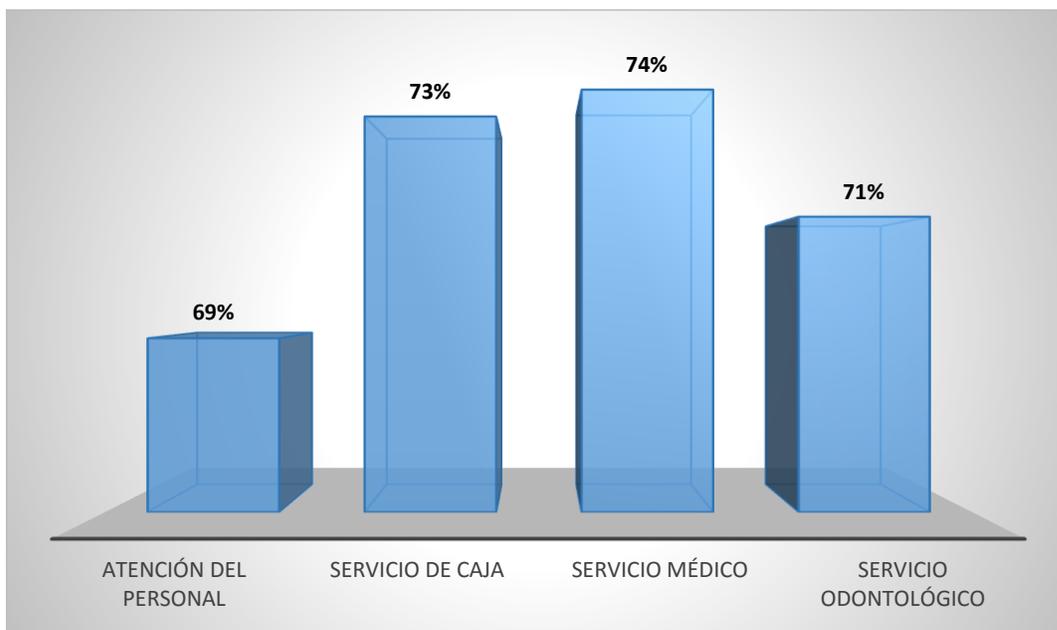
**HORARIOS DE ATENCIÓN:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 62% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los horarios de atención.

**SERVICIO DE CAJA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 69% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los servicios de caja.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 65% en cuanto a la Calidad de los siguientes componentes en la dirección administrativa y financiera – tesorería

## 5. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 17



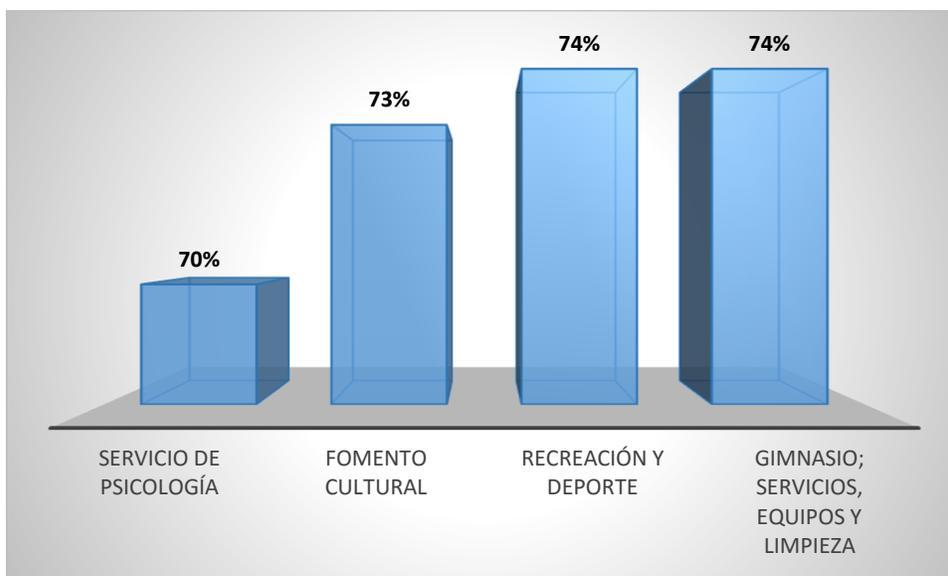
**ATENCIÓN DEL PERSONAL:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 69% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal de la dirección de Bienestar.

**SERVICIO DE CAJA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 73% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de caja.

**SERVICIO MÉDICO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio Médico.

**SERVICIO ODONTOLÓGICO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 71% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio Odontológico.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 18**



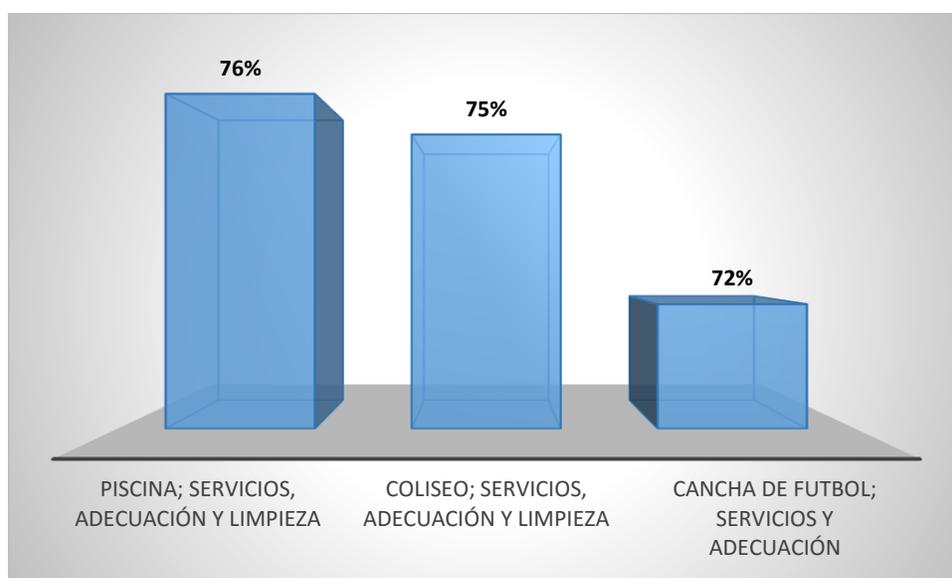
**SERVICIO DE PSICOLOGÍA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 70% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de Psicología.

**FOMENTO CULTURAL:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 73% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de Fomento Cultural.

**RECREACIÓN Y DEPORTE:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de Recreación y Deporte.

**GIMNASIO; SERVICIOS, EQUIPOS Y LIMPIEZA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de Gimnasio, Servicios, Equipo y Limpieza.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 19**

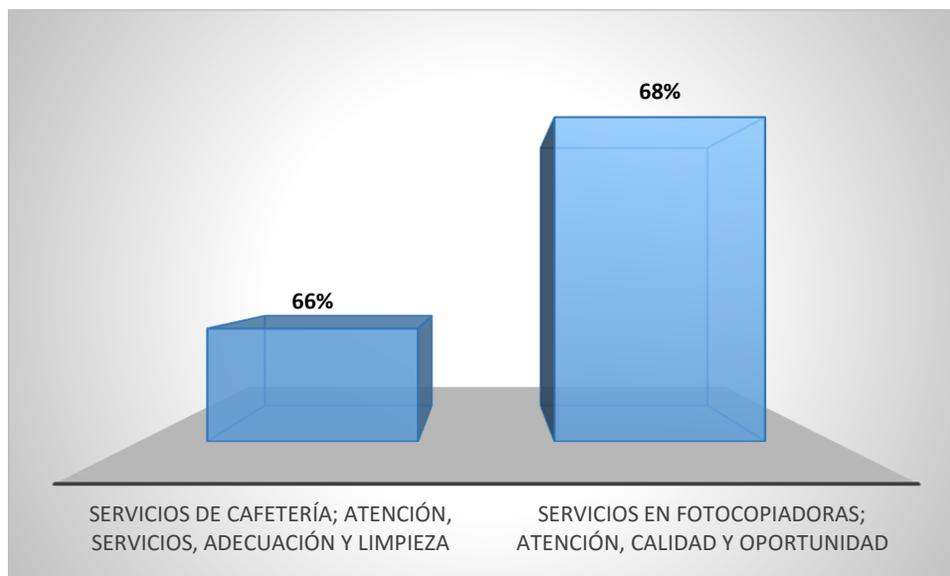


**PISCINA; SERVICIOS, ADECUACIÓN Y LIMPIEZA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 76% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de piscina; servicios, adecuación y limpieza

**COLISEO; SERVICIOS, ADECUACIÓN Y LIMPIEZA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 75% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio del coliseo; servicios, adecuación y limpieza.

**CANCHA DE FUTBOL; SERVICIOS Y ADECUACIÓN:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 72% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de cancha de futbol; servicios y adecuación.

**Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 20**

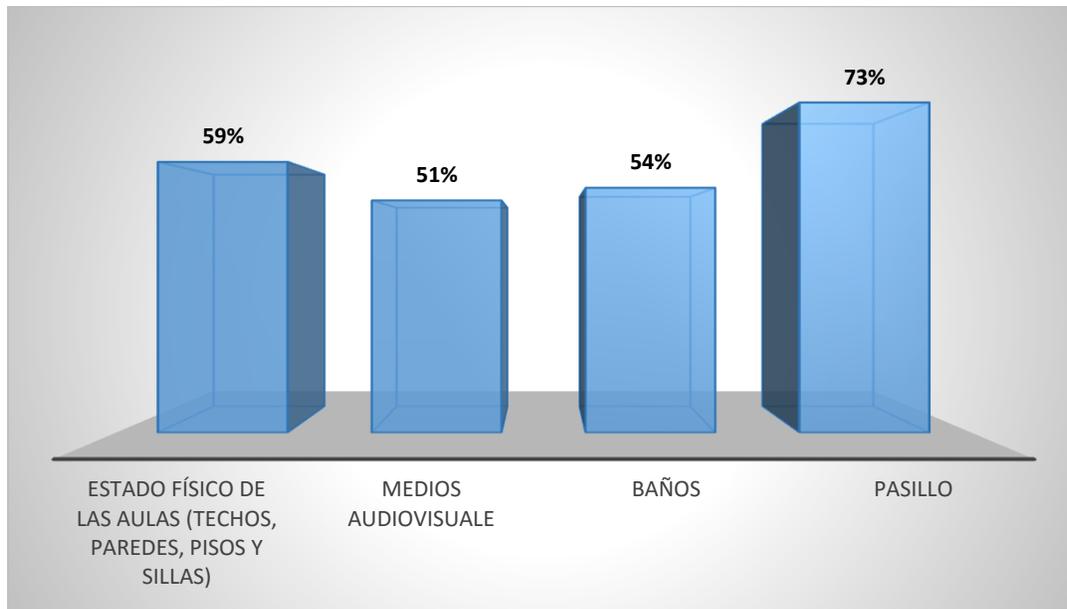


**SERVICIOS DE CAFETERÍA; ATENCIÓN, SERVICIOS, ADECUACIÓN Y LIMPIEZA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 66% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de cafetería; atención, servicios, adecuación y limpieza.

**SERVICIOS EN FOTOCOPIADORAS; ATENCIÓN, CALIDAD Y OPORTUNIDAD:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 68% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el servicio de servicios en fotocopadoras; atención, calidad y oportunidad. En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 72% en cuanto a la Calidad la calidad de los componentes de la dirección de bienestar institucional.

## 6. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TDE.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 21



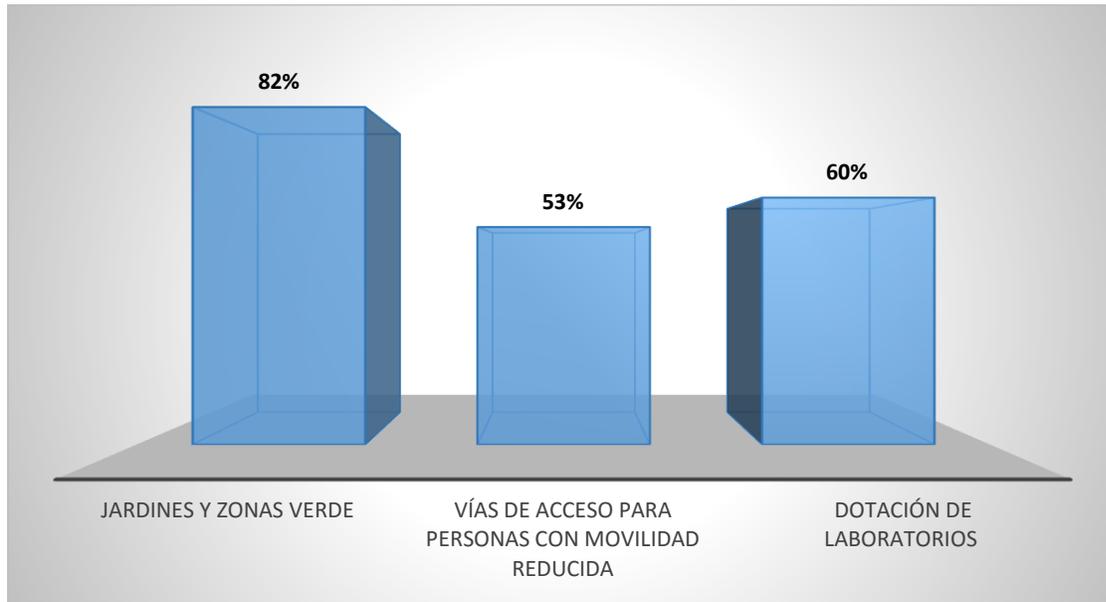
**ESTADO FÍSICO DE LAS AULAS (TECHOS, PAREDES, PISOS Y SILLAS):** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 59% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el estado físico de las aulas (techos, paredes, pisos y sillas).

**MEDIOS AUDIOVISUALES:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 51% de los estudiantes responden a estar satisfechos con medios audiovisuales.

**BAÑOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 54% de los estudiantes responden a estar satisfechos con medios audiovisuales.

**PASILLO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 73% de los estudiantes responden a estar satisfechos con medios audiovisuales.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 22

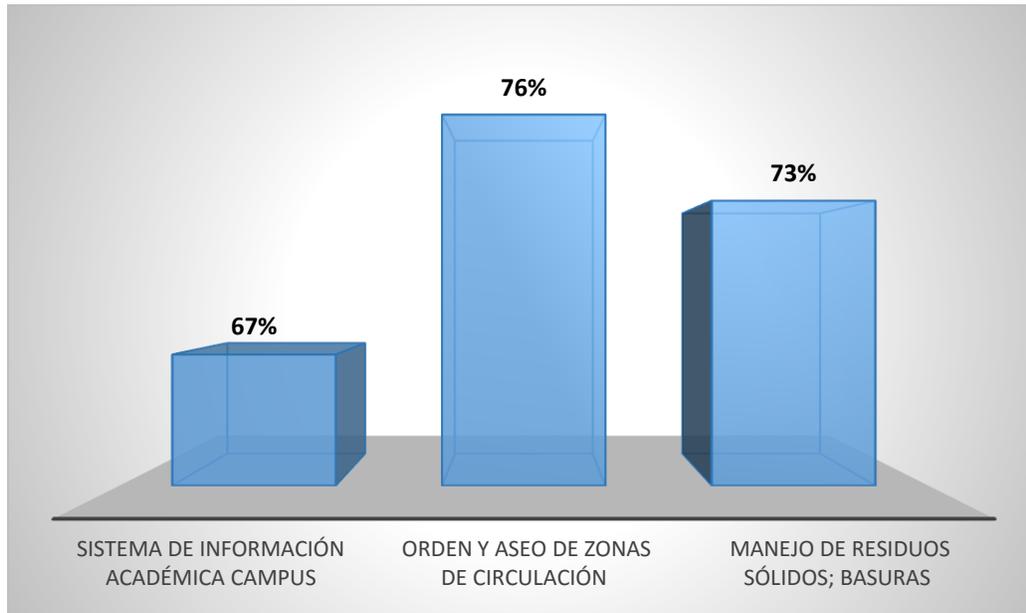


**JARDINES Y ZONAS VERDE:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 82% de los estudiantes responden a estar satisfechos con medios audiovisuales.

**VÍAS DE ACCESO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 53% de los estudiantes responden a estar satisfechos con medios audiovisuales.

**DOTACIÓN DE LABORATORIOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 60% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la dotación de laboratorios.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 23



**SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA CAMPUS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 67% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el sistema de información académica campus.

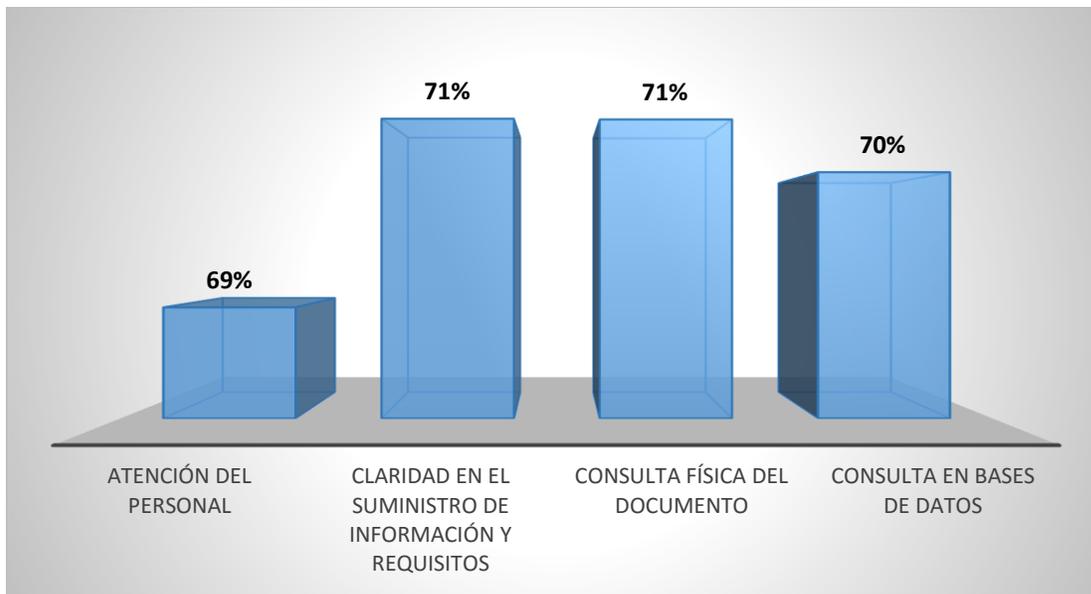
**ORDEN Y ASEO DE ZONAS DE CIRCULACIÓN:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 76% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el orden y aseo de zonas de circulación.

**MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS; BASURAS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 73% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el manejo de residuos sólidos; basuras.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 65% en cuanto a la Calidad la calidad de los componentes de la Infraestructura Institucional.

## 7. CALIFIQUE LA CALIDAD DE LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 24



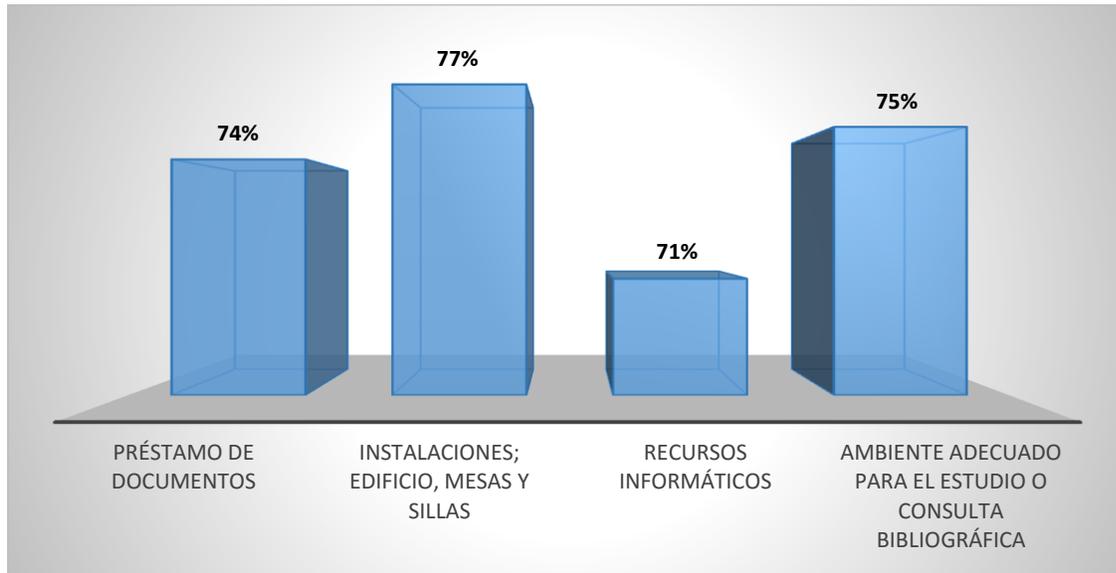
**ATENCIÓN DEL PERSONAL:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 69% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la atención del personal de Biblioteca.

**CLARIDAD EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y REQUISITOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 71% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la claridad en el suministro de información y requisitos.

**CONSULTA FÍSICA DEL DOCUMENTO:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 71% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la consulta física del documento.

**CONSULTA EN BASES DE DATOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 70% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la consulta en bases de datos.

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 25



**PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 74% de los estudiantes responden a estar satisfechos con la consulta en préstamo de documentos.

**INSTALACIONES; EDIFICIO, MESAS Y SILLAS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 77% de los estudiantes responden a estar satisfechos con las instalaciones; edificio, mesas y sillas

**RECURSOS INFORMÁTICOS:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 71% de los estudiantes responden a estar satisfechos con los recursos informáticos.

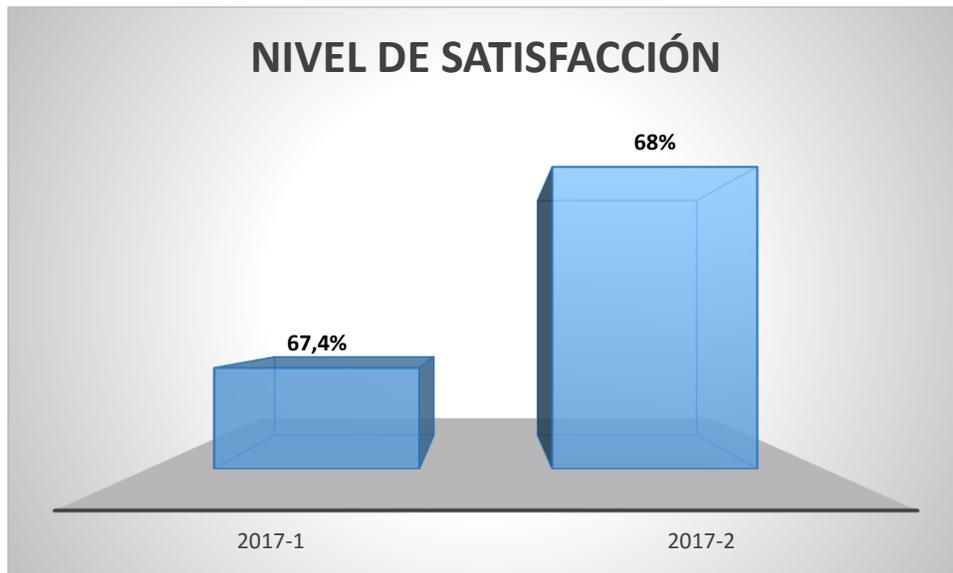
**AMBIENTE ADECUADO PARA EL ESTUDIO O CONSULTA BIBLIOGRÁFICA:** de 440 estudiantes que participaron de la encuesta de satisfacción el 75% de los estudiantes responden a estar satisfechos con el ambiente adecuado para el estudio o consulta bibliográfica.

En general los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran satisfechos en un 72% en cuanto a la Calidad de los componentes del servicio de biblioteca.

## SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Para este segundo periodo del 2017-2 de acuerdo a la muestra obtenida de 440 encuestas, y promediando los que se encuentran en un nivel de satisfacción entre 4 y 5 en todos los componentes calificados, sé que concluye que los estudiantes del Tecnológico de Antioquia se encuentran en un nivel de satisfacción en un 68%. Para el primer semestre se obtiene que los estudiantes se encuentran en un nivel de satisfacción en un 67,4%

Fuente (oficina de atención al cliente) Gráfica: 26



## CONSOLIDADO FINAL

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y FELICITACIONES

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 8

CONSOLIDADO FINAL 2017									
MES	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15
ENERO	148		7				6	161	151
FEBRERO	121	2	60		2	4	18	207	198
MARZO	68	2	12		11		7	100	94
ABRIL	72	1	14			7	9	103	10
MAYO	90	1	8		6	25	10	140	136
JUNIO	142	1	19		1	2	10	175	167
JULIO	209		40		5	2	11	267	238
AGOSTO	89	1	59		1	6	9	165	143
SEPTIEMBRE	85		10		3	2	2	102	97
OCTUBRE	83	2	1		2		9	97	88
NOVIEMBRE	122		7		3	6	8	146	142
DICIEMBRE	99		2			3	4	108	105
<b>TOTAL</b>	<b>1328</b>	<b>10</b>	<b>239</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>57</b>	<b>103</b>	<b>1771</b>	<b>1569</b>
							QRDS	283	
							FELICITACIONES	57	
							SOLICITUD	1328	
							DERECHOS DE PETICIÓN	103	
							TOTAL	1771	
							15 DÍAS	1569	

Para el año 2017 se obtiene en total 1771 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

**Peticiones o solicitud de información: 1328. Quejas:10 Reclamos: 239 Denuncias: 0**

**Sugerencias: 34 Felicitaciones: 57 Derechos de petición: 103.**

De las cuales se les da respuesta oportuna en menos de 15 días hábiles a 1569

## CONCLUSIÓN GENERAL

El sistema de atención de las PQRSDF ha venido buscando mecanismos que permitan mejorar la interacción y la atención con nuestros usuarios. Hoy contamos un con el **SISTEMA CAMPUS** que le permite al estudiante realizar su solicitud entrando con su usuario y contraseña. De esta manera el estudiante puede verificar la solicitud con el n° de ID reportado por el mismo campus y a su vez calificar la atención de la misma después de recibir su respectiva respuesta.

Contamos con el **CHAT** interactivo y la **APP** estos ha venido teniendo una buena aceptación por parte de los usuarios.

De acuerdo a las nuevas aplicaciones del **CAMPUS** y de la **APP** para las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES** surge la necesidad de elaborar una guía como instrumento de apoyo a su manejo.

En la presente cartilla se pretende socializar los diferentes canales de atención y su funcionamiento para las PQRSDF y que este se convierta en una guía de apoyo para los usuarios en el cual les permitirá interactuar de manera sencilla.

Los campus Copacabana e Itagüí solicitan acompañamiento de manera planificada y personal capacitado para suplir con sus requerimientos.

Mejorar la calidad de la conexión red inalámbrica e infraestructura en los campus Copacabana e Itagüí.

Mejorar la atención presencial y telefónica.