

INFORME SEMETRAL

PRIMER PERIODO

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Por:

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

2013

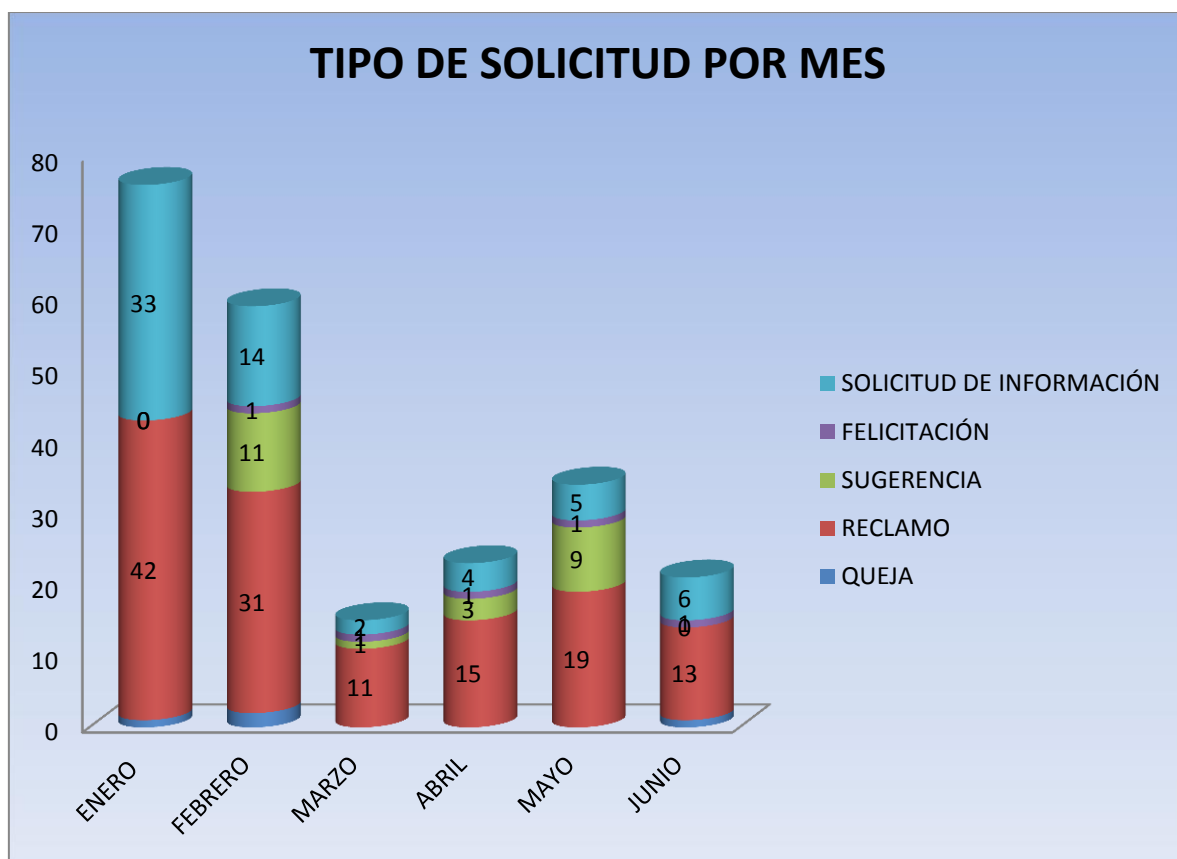
PRESENTACION

El objetivo del proceso de Atención al Cliente es atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio. Para dar cumplimiento a dicho objetivo es importante el acompañamiento de las diferentes áreas involucradas mediante una buena disposición para brindar respuestas ágiles acordes a los requerimientos de usuario.

En este informe se presentan los resultados del proceso de Atención al Cliente correspondientes al semestre 2013- 1.

En el gráfico 1 se pueden observar las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de información acumuladas hasta el mes de Junio de 2013. Durante este primer semestre del año se han recibido 64 solicitudes de información, 165 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, para un total de 229, de las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 225. Para el mismo período de 2012, se obtuvo un total de 252 Q, R, S, F y Solicitud de información, de las cuales 225 fueron contestadas en menos de 15 días hábiles. Este resultado es positivo ya que se observa la colaboración y familiarización de cada una de las áreas involucradas con el proceso de Atención al Cliente.

Gráfico 1: Tipo de solicitud por mes



*Fuente: Oficina de atención al cliente

El mes que registró un mayor número de Solicitud de Información fue Enero con 42, seguido de Febrero con 14.

Causas más frecuente: Información de inscripciones, selección de horario y pago de matrícula.

El mes que obtuvo mayor número de Reclamos fue el mes de Enero con 42 solicitudes seguido del mes de Febrero con 31, y mayo con 19.

Causas más frecuentes: Dificultad con las líneas telefónicas, asignación de usuario y contraseña, planeación de la circunvalar no fue la más adecuada, trato no adecuado por algunos funcionarios y Docentes, mala atención por parte de una funcionaria de la Biblioteca, mala atención en admisiones, mal servicio del wi-fi, demora en abrir los casilleros e inconformidad con el tamaño de los mismos y uso de la cancha deportiva.

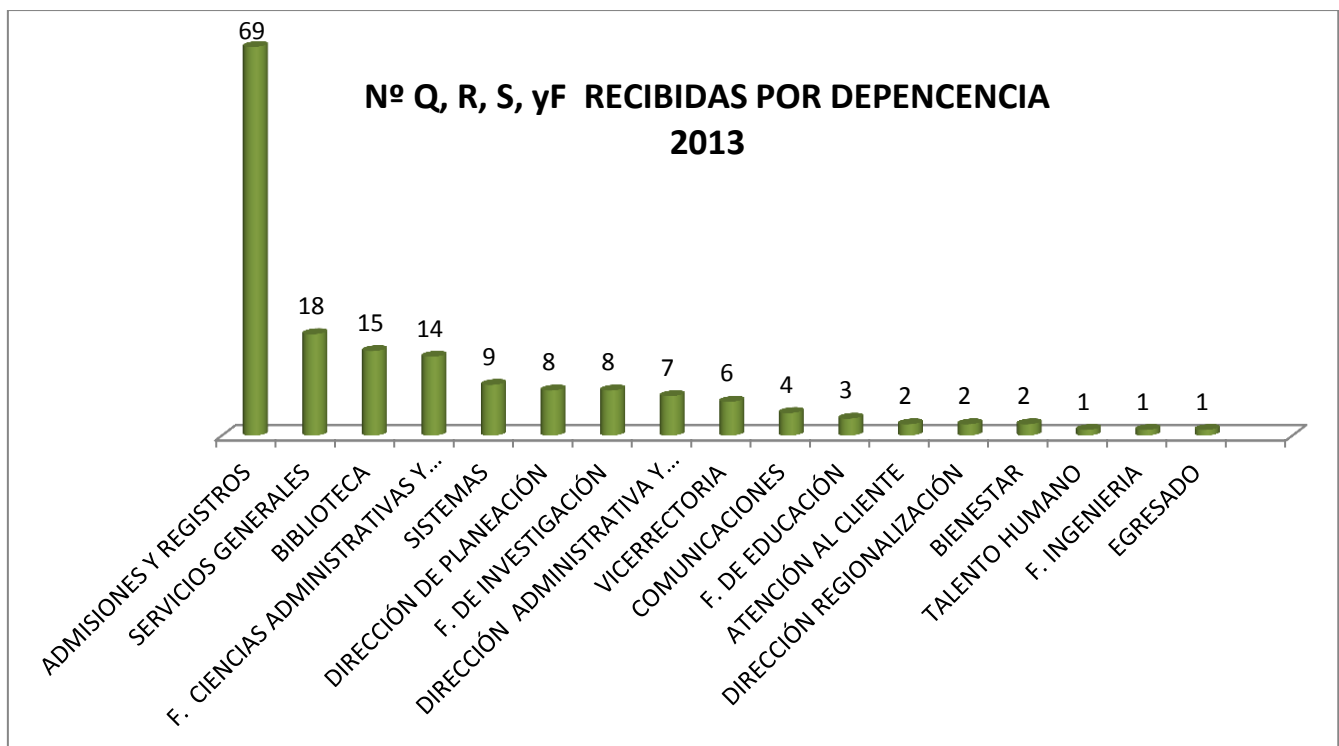
Causas más frecuente en Sugerencias: Mejorar los equipos de laboratorio, uso de la cancha deportiva, colocar más puntos de conexiones y que algunos funcionarios mejoren el servicio al cliente.

Causas más frecuentes en Felicitaciones: Felicitaciones por la estructura física, felicitaciones por el mantenimiento, cuidado de las zonas verdes y jardín.

ACUMULADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA.

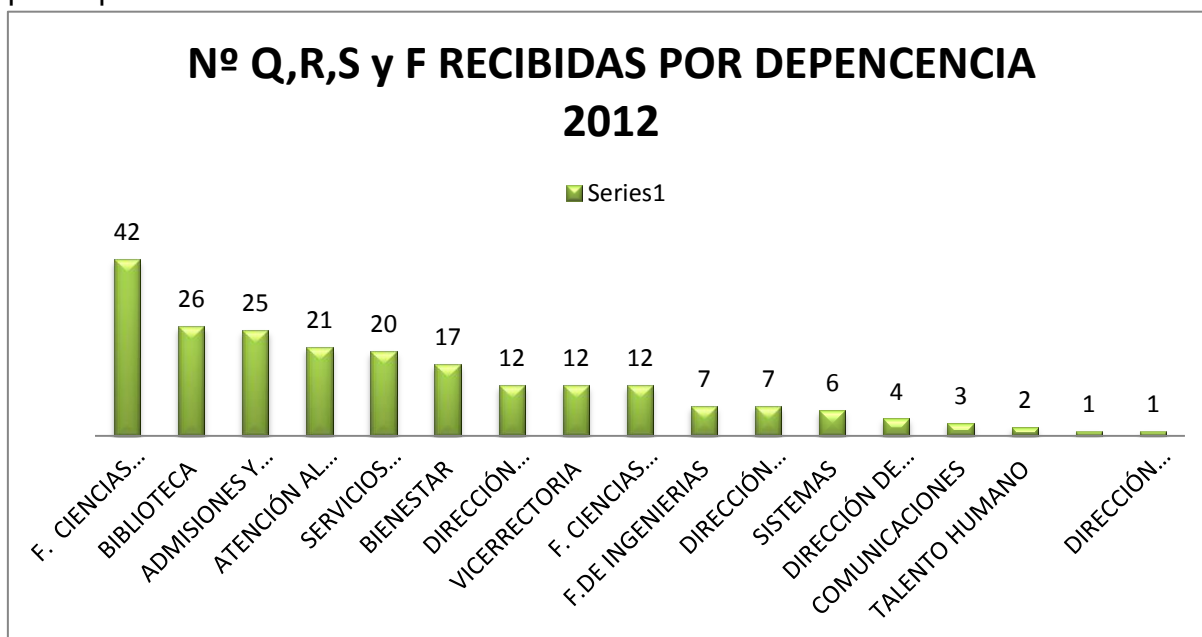
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 2: Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por Dependencia 2013



*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 3. Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por dependencia 2012.



*Fuente: Oficina de atención al cliente

En la gráfica 2 del año 2013, se observa que el área de Admisiones y Registro obtuvo el mayor número de Q,R,S y F., seguida del área de Servicios Generales y Biblioteca.

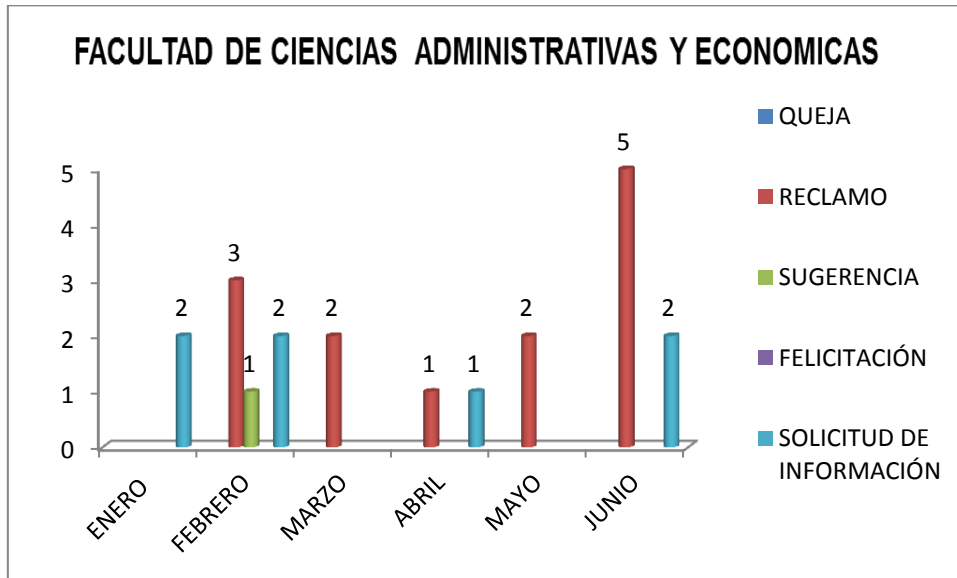
En la gráfica 3 del año 2012 se observa que la F. Ciencias Administrativa y Económicas, Biblioteca y Admisiones y registro fueron los que mayor número de Q,R,S y F obtuvieron.

Realizando un comparativo entre la gráfica 2 y 3 se evidencia que el área de Admisiones y Registro y Biblioteca continúan recibiendo el mayor número de Q, R, S y F.

Estos resultados obedecen a que ambas dependencias tienen contacto con mayor número de estudiantes.

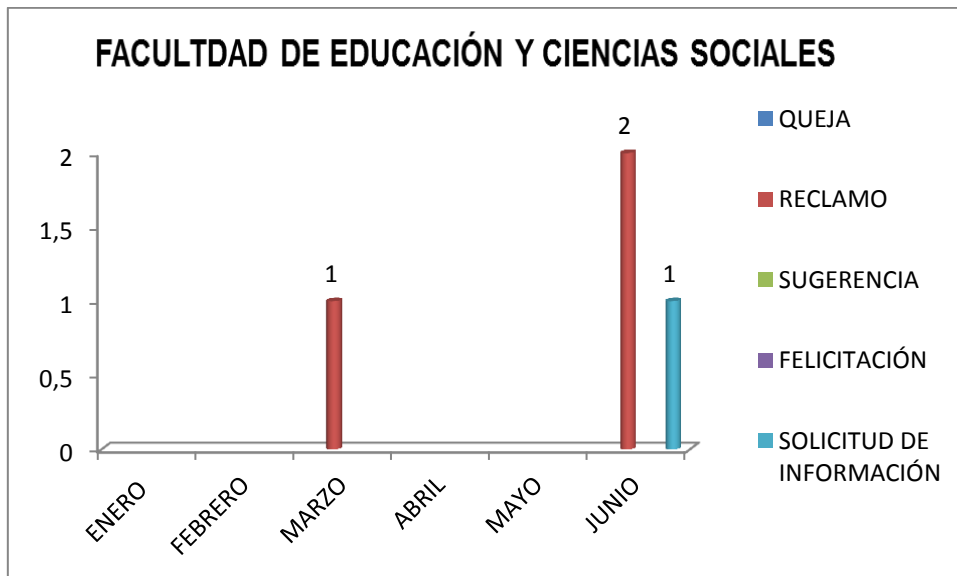
RESULTADOS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA 2012

Gráfico 4: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.



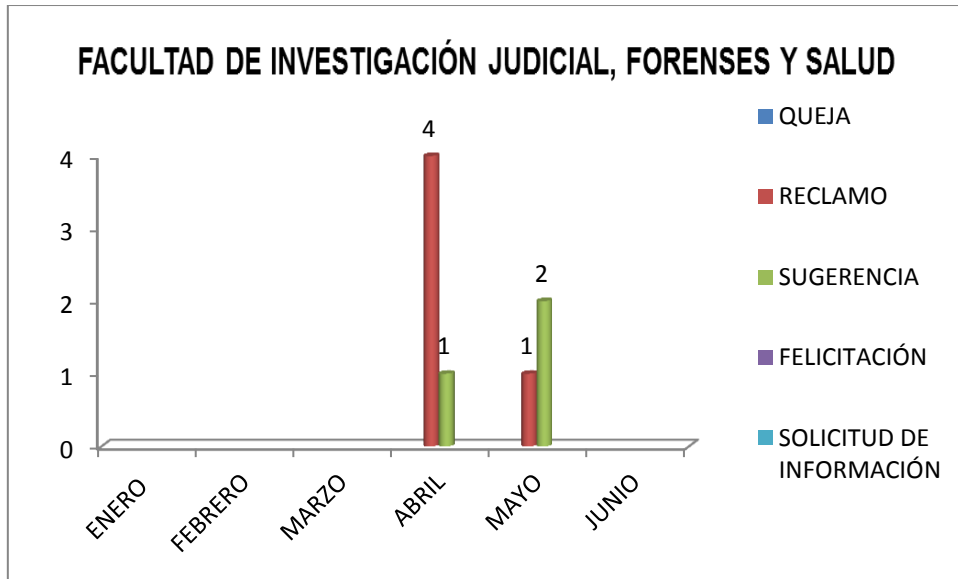
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 5. Facultad de Educación y Ciencias Sociales



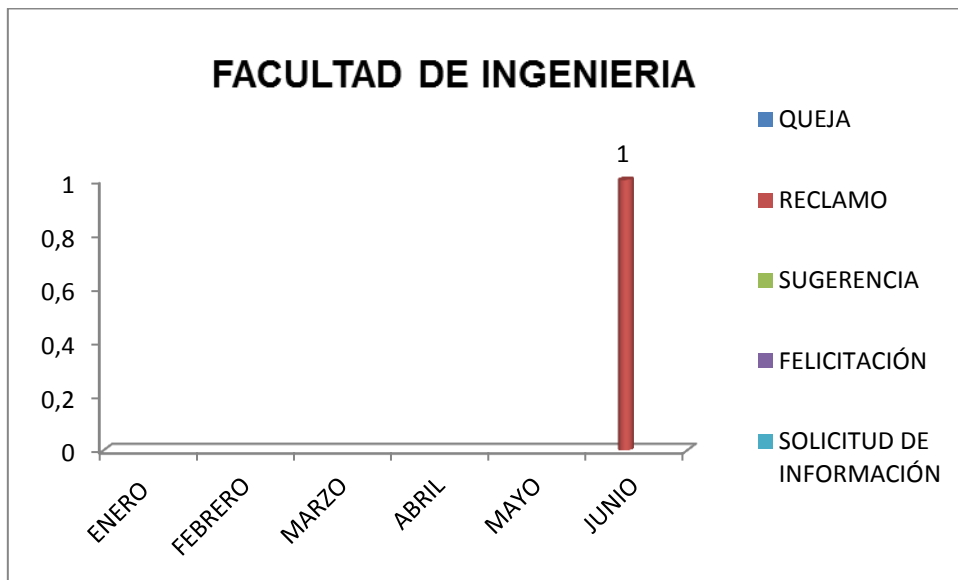
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 5. Facultad de Investigación Judicial, Forenses y Salud



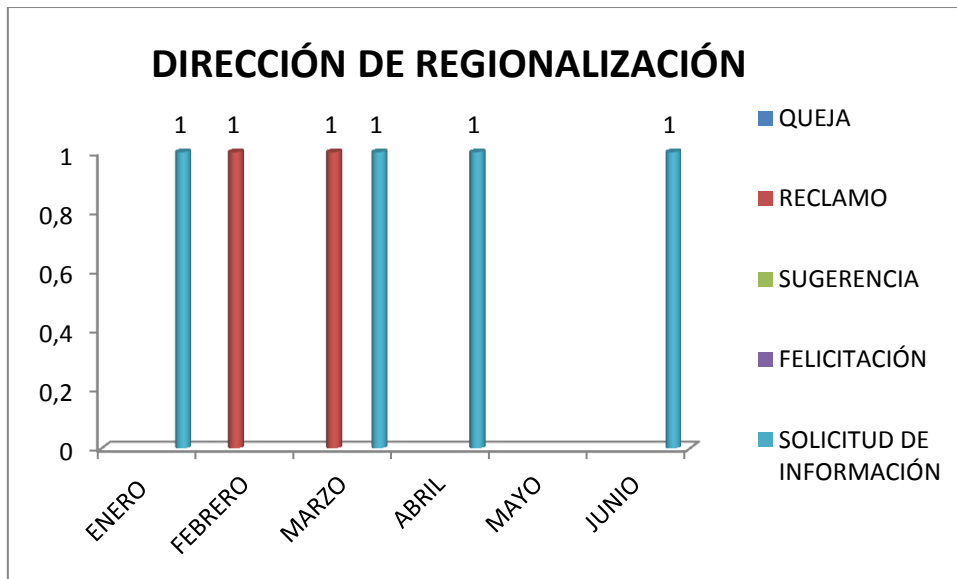
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 6. Facultad de Ingeniería



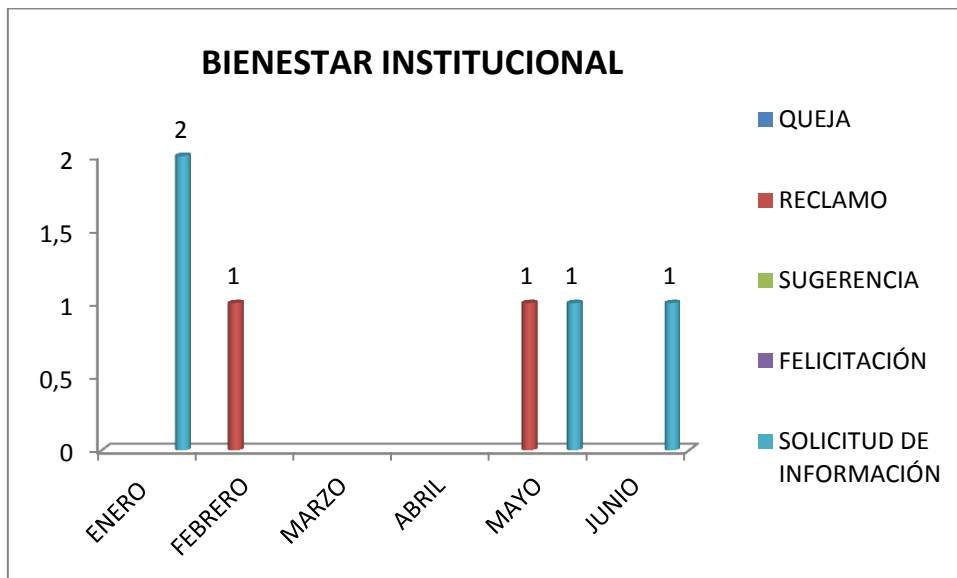
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 7. Regionalización



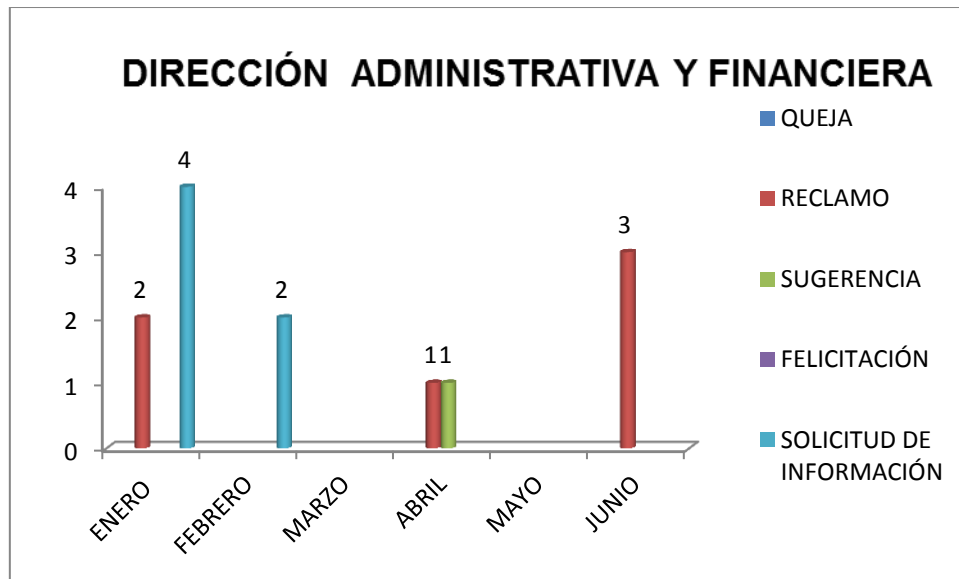
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 8. Bienestar Institucional



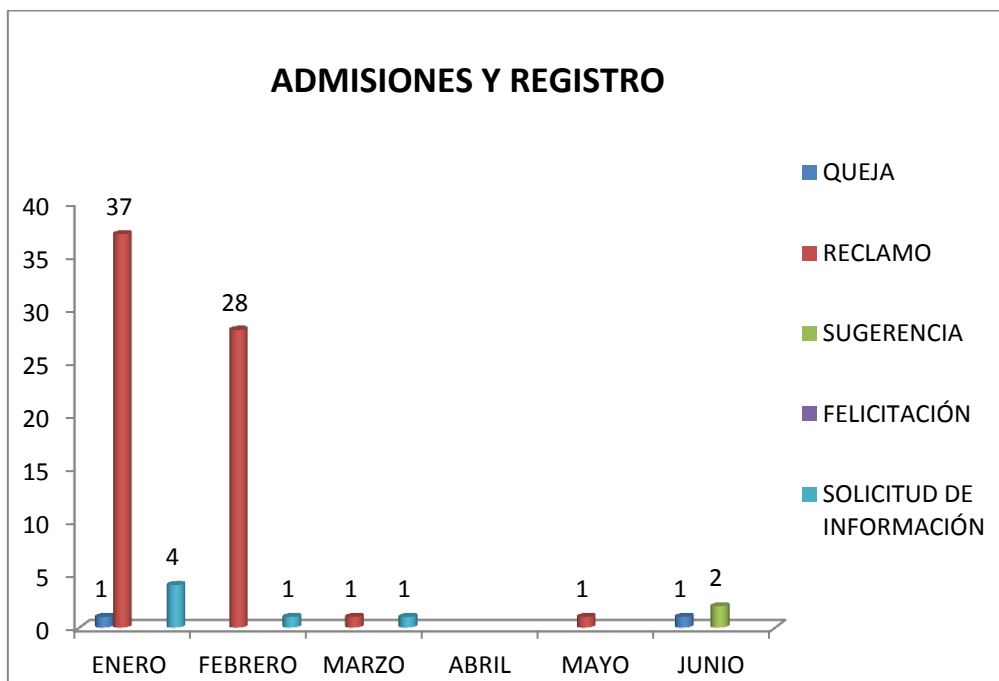
Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 9. Dirección Administrativa y Financiera



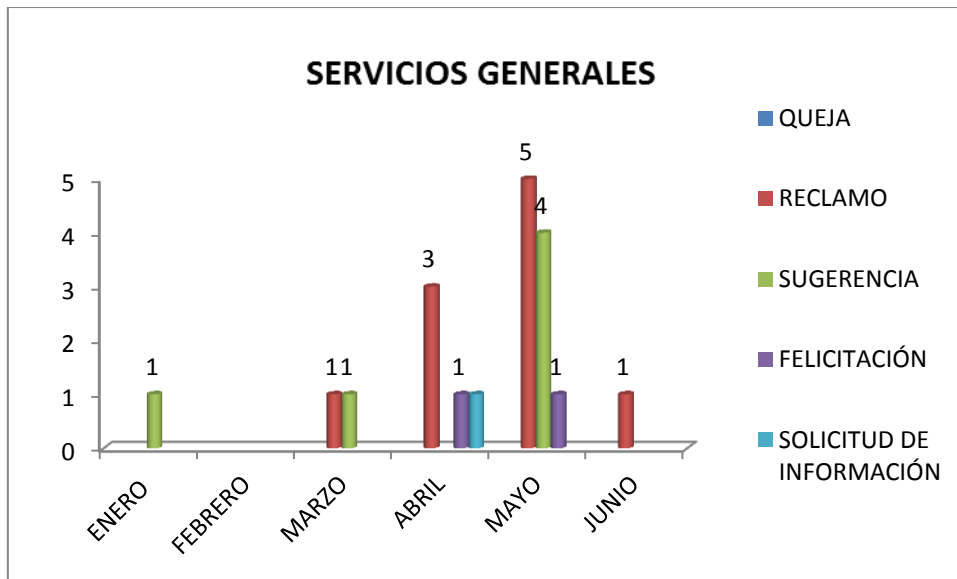
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 10. Admisiones y Registro



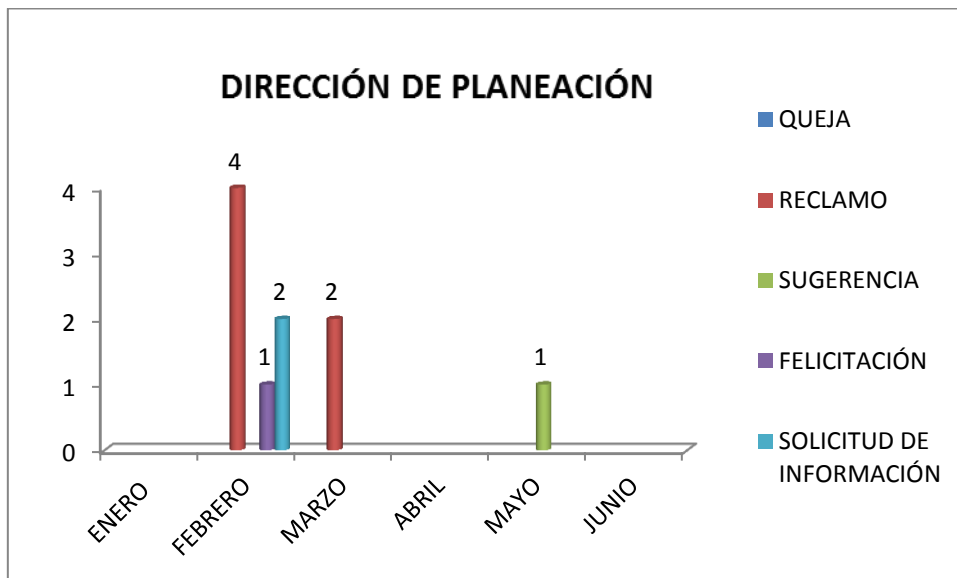
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 11. Servicios Generales



*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 12. Dirección de Planeación



*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 13. Comunicaciones



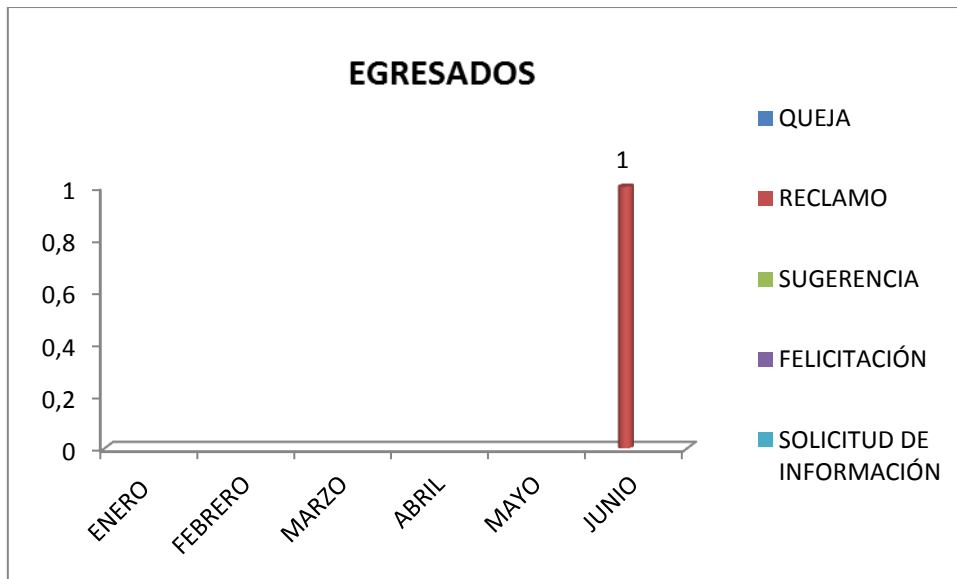
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 14. Dirección de Talento Humano



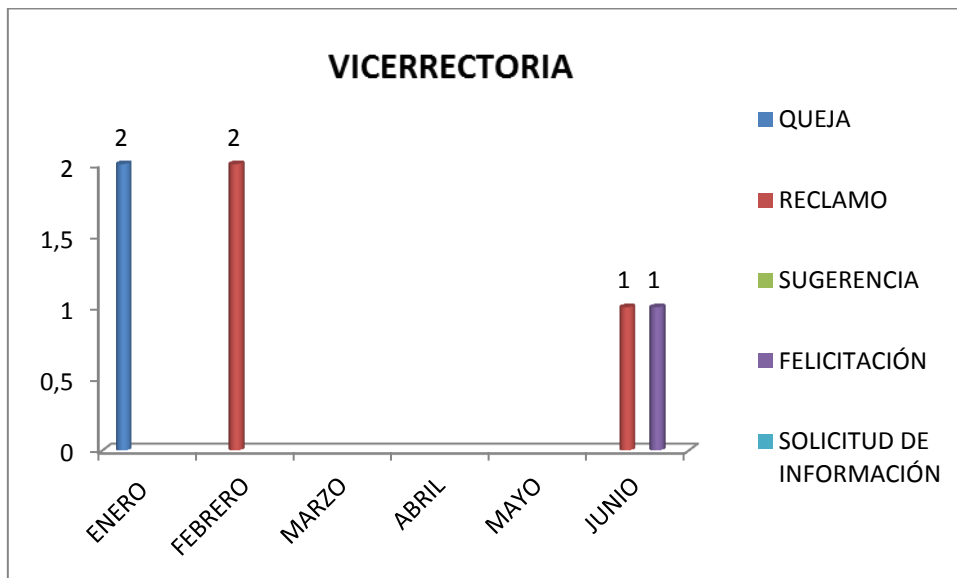
Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 15. Egresados



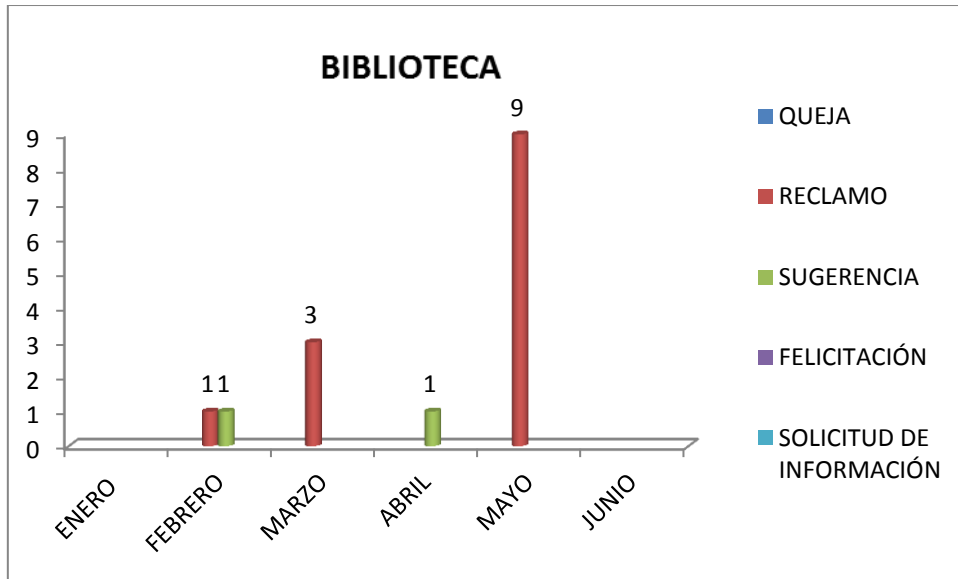
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 16. Vicerrectoría



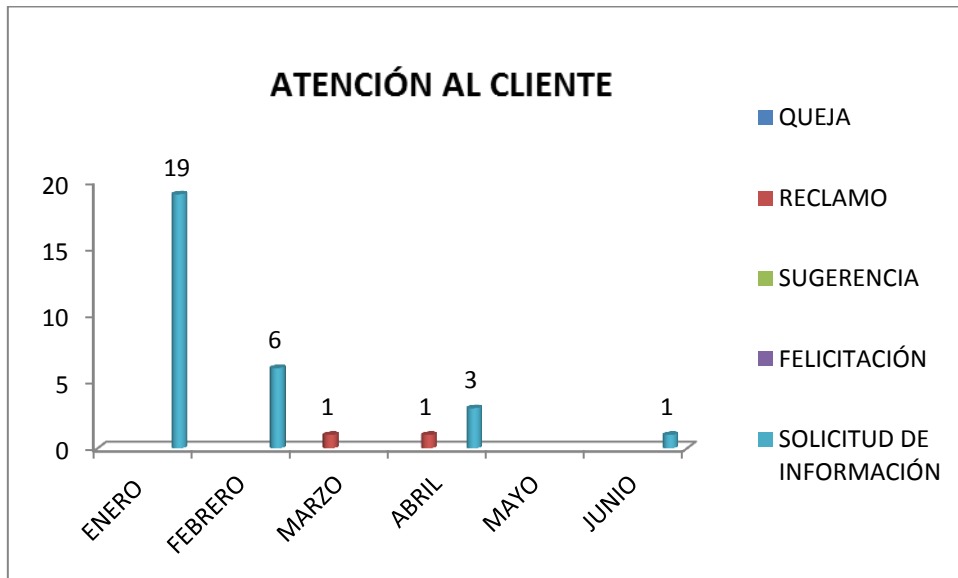
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 17. Biblioteca



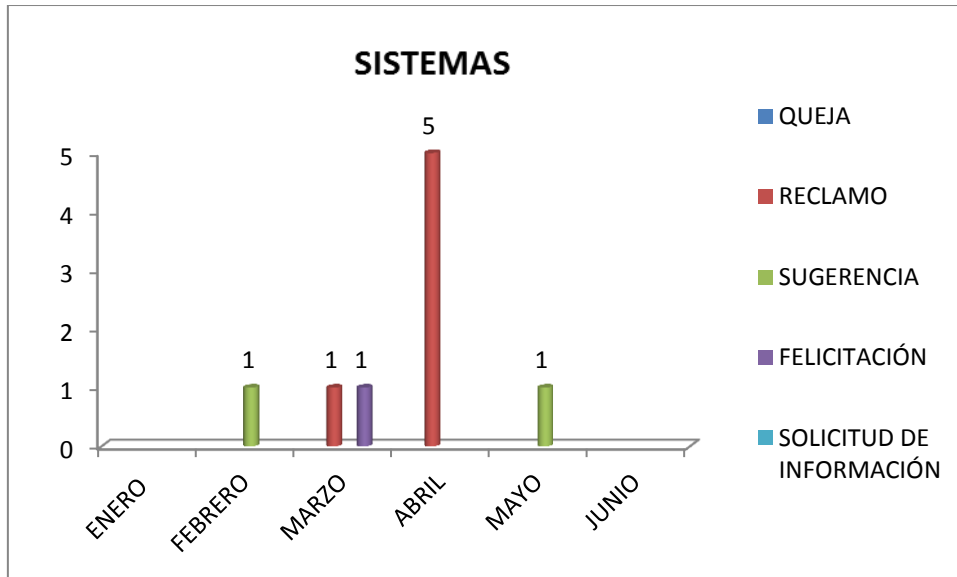
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfico 18. Atención al Cliente



Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfica 19:

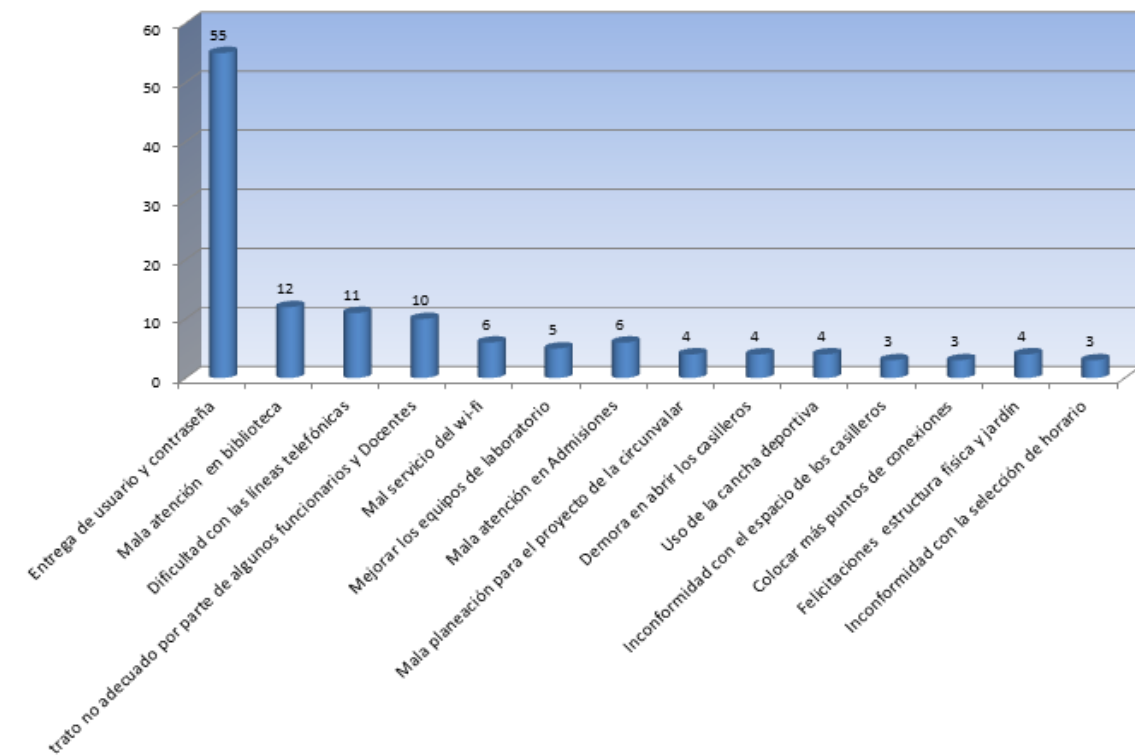


*Fuente: Oficina de atención al cliente

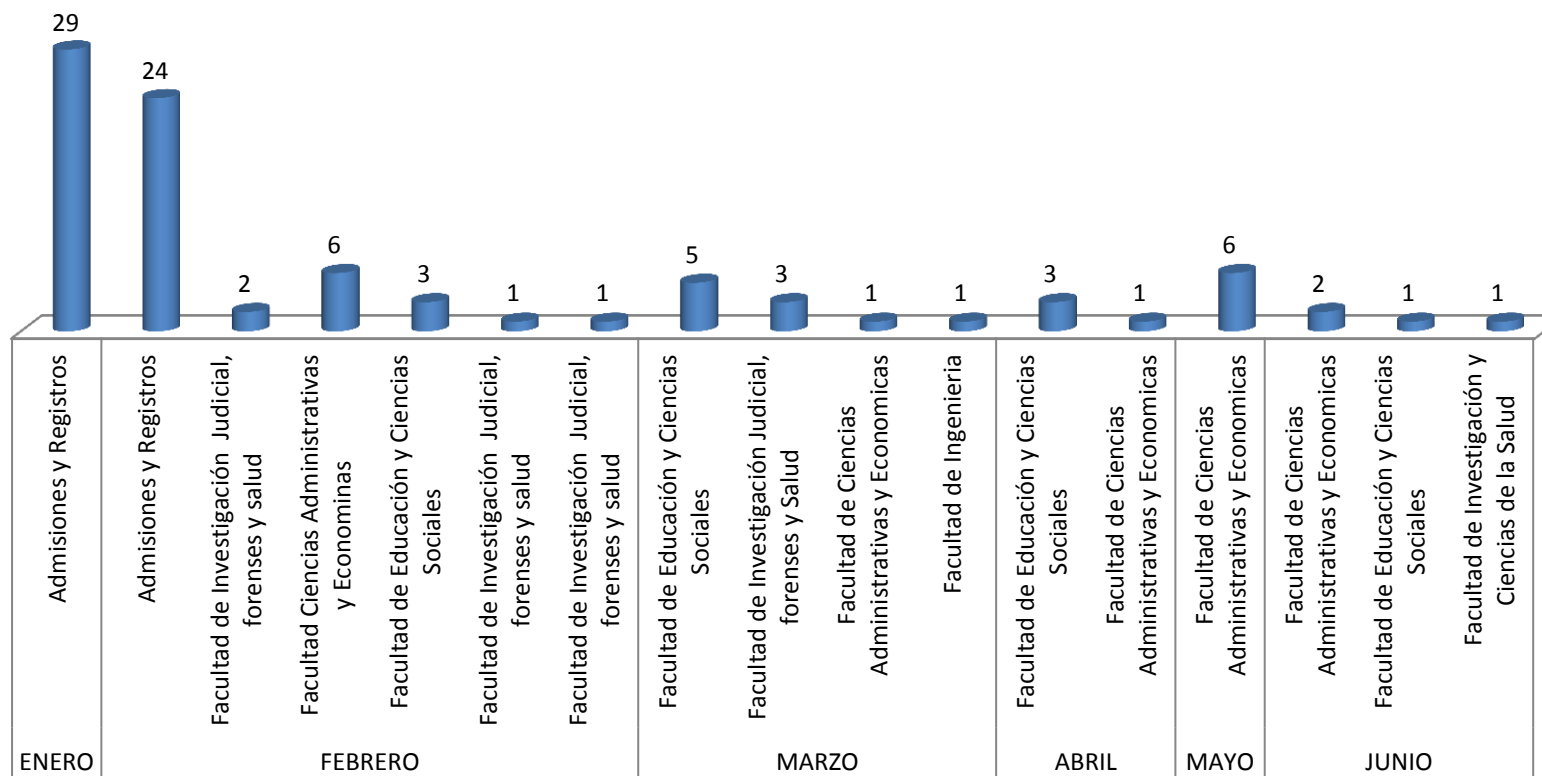
Gráfica 19:

Causas más frecuentes registradas de Enero a Junio de 2013, por las cuales los usuarios han presentado mayores inconvenientes.

CAUSAS MAS FRECUENTES DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES 2013-1



PRODUCTO NO CONFORME 2013-1



Mes	REPORTADO POR (ÁREA DE GESTIÓN O RESPONSABLE DE PROCESO)	Total	CAUSAS DEL PNC
ENERO	Admisiones y Registros	29	Retraso en entrega de clave y usuario para consultar horario de clases.
Total ENERO		29	
FEBRERO	Admisiones y Registros	24	Inconsistencias horario de clases por asignación de usuario y clave
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	2	Inasistencia de docentes
	Facultad. Ciencias Administrativas y Economicas	3	Inconformidad horario de asignaturas
			Inasistencia de docente
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	1	Inasistencia de docente
	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	3	Inasistencia de docente
			Inconformidad por cambio de horario
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	3	Inasistencia de docentes
	Facultad. de Investigación Judicial, forenses y salud	1	Inconformidad de estudiante con entrega de papelería
Total FEBRERO		37	
MARZO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	1	Inasistencia de docente
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	5	Inasistencia de docentes
	Facultad de Investigación Judicial, forenses y Salud	3	Inasistencia de docentes
	Facultad de Ingeniería	1	Pérdida de papelería de estudiante en archivo de admisiones
Total MARZO		10	
ABRIL	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	1	Renuncia docente
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	3	Inasistencia de docentes
Total ABRIL		4	
MAYO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	6	Inasistencia de docentes
Total MAYO		6	
JUNIO	Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas	2	Solicitud de corrección de notas
	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	1	Solicitud de corrección de notas
	Facultad de Investigación y Ciencias de la Salud	1	Solicitud de corrección de notas
Total JUNIO		4	
Total general		90	

COMENTARIOS RECIBIDOS POR MEDIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Presento mis agradecimientos al funcionario que se apropió de gestionar la sala de profesores; éste es un espacio que da cuenta de lo que significa el recurso humano- docentes de cátedra para la Institución.

Yo como estudiante tengo una excelente imagen del tecnológico de Antioquia tanto como académico, como en sus diferentes.

Ser más organizados y constantes con el tiempo a la hora de ofertar cursos y programas.

Tomar las respectivas medidas para los estudiantes que consumen psicoactivos en la institución.

La atención al cliente debe ser de manera más adecuada, ya que en varias ocasiones, no se responden de forma correcta las inquietudes por parte de algunos funcionarios.

En la universidad hay mucho desorden, falta mucha comunicación interna, por ello se presta un mal servicio.

Se carece del servicio al cliente en algunas áreas.

Dar respuestas con una buena argumentación.

Obtener Ayuda en el área de Ayudas Educativas, pues cuando uno va allá y pregunta por algún inconveniente, ellos solo se limitan a decir “yo no sé, vaya a la facultad”, pues los sábados en la facultad no trabaja o es tarde después de las 6:00pm y tampoco están. Sería muy importante que en ayudas agotaran todos los recursos antes de decir “yo no sé”. Aunque ellos son muy queridos todos.

Es para nosotros los docentes muy incómodo, tener que pasar a una oficina diferente a la de ayudas, para reclamar las llaves de los baños destinados a los docentes; muchas de las veces no hay a quien reclamárselas. ¿Qué otra estrategia se puede plantear?

Es triste decirlo pero en la Universidad hay mucho desorden no sé si solo se presenta en la facultad de administración por ser tan grande, pero los estudiantes como clientes externos nos damos cuenta de la mala comunicación que se tiene internamente y del mal servicio que nos prestan. Hace días llame a admisiones para verificar el valor de una validación y el número de la cuenta y la respuesta fue: “llame más tarde que no tenemos esa

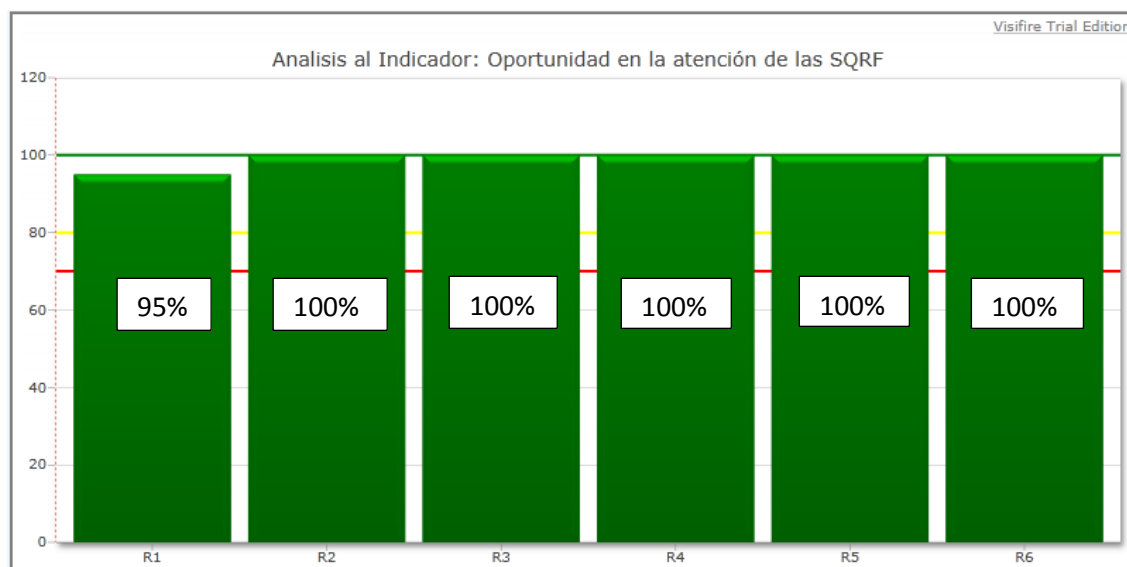
información comuníquese con ayudas, les pedí el favor que me dieran el número telefónico de ayudas y me dijeron que tenía que llamar a la facultad, entonces es triste uno solicitar ayuda o información y recibir una respuesta negativa.

Que ironías las de la vida en una universidad donde enseñan y educan a las personas tiene el personal más maleducado, grosero y poco recursivo. Debería evaluar al personal interno así como ponen a evaluar a los docentes.

INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

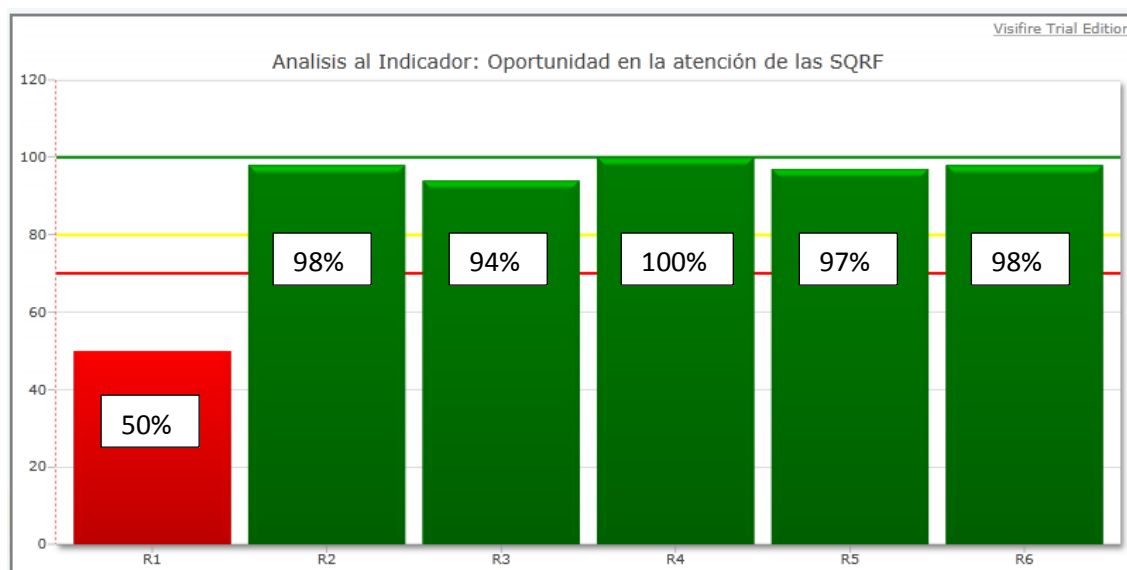
1. Oportunidad en la atención 2013

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



Se evidencia un desempeño sobresaliente en este primer semestre del año, ya que se ha venido obteniendo un resultado del 100% excepto el mes de enero. No obstante, cabe resaltar que en este mes se observa un resultado positivo ya que se encuentra por encima del nivel aceptable, comparado con años anteriores en los que se obtuvieron resultados deficientes por motivo vacacional.

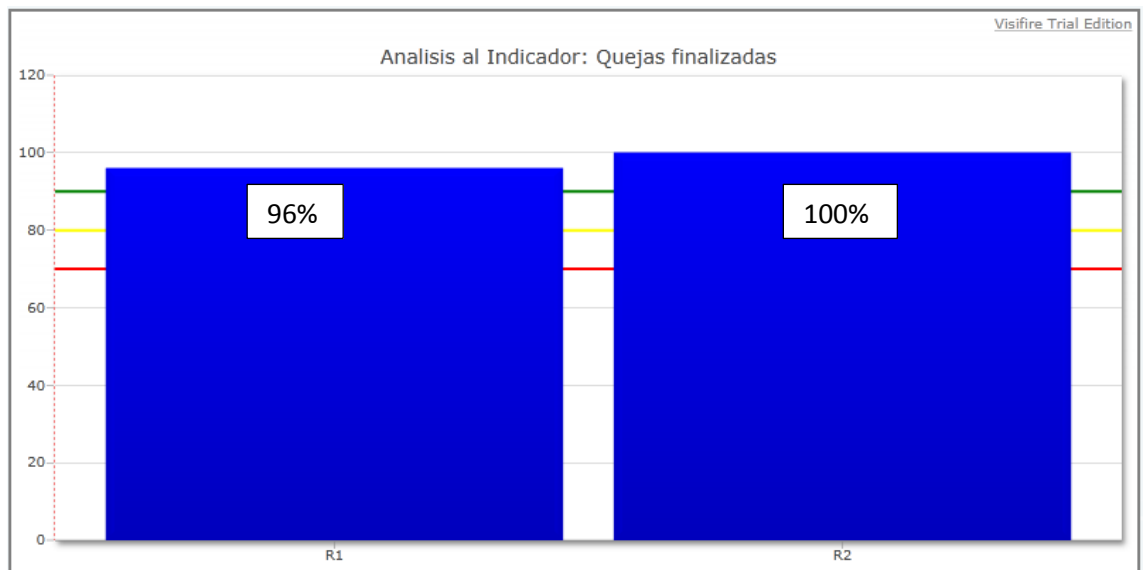
2. Oportunidad en la atención 2012



Análisis de indicador 2012: En el primer semestre se registra un resultado por encima de la meta objetiva excepto en el mes de Enero debido a la ausencia de personal durante el primer mes por motivo vacacional. Por lo tanto se presentaron retrasos en las respuestas a las solicitudes de información.

3. Quejas finalizadas

Variable: Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.



Se observa el compromiso de todas áreas involucradas para dar respuesta oportuna dentro el tiempo estipulado. Por ello, el indicador presenta un resultado por encima de la meta objetiva.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los comentarios mencionados anteriormente se ha venido realizando retroalimentación en la atención al usuario en las diferentes áreas donde se presenta la mayor afluencia de usuarios como: Admisiones y registros, Biblioteca y Facultades.

No obstante se recomienda reforzar de manera permanente el compromiso con la buena atención en términos de oportunidad amabilidad y eficiencia.

Es importante resaltar que el proceso de atención al cliente es relevante para evaluarnos y poder identificar aspectos por mejorar.