

INFORME

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2015-1

Por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

MEDELLÍN

2015

En este informe se da a conocer el resultado general de las quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y solicitud de información desde el mes de Enero al mes de Junio de 2015, a su vez mediante gráficos se muestran mes a mes las causas más frecuentes por las cuales los usuarios realizan sus solicitudes. Se presenta además el reporte de calificadoros de atención ubicados en las diferentes áreas de la Institución. Igualmente se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca.

TIPO DE SOLICITUD							
MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15
ENERO		3	1		92	96	95
FEBRERO	1	11	1	1	60	74	74
MARZO		1	2		40	43	42
ABRIL	1	3	4		45	53	53
MAYO		13	5	3	40	61	61
JUNIO	3	24	1		48	76	75
TOTAL	5	55	14	4	325	403	400
			Q,R,S y F	78			
			Solicitud	325			
			TOTAL	403			

El proceso de atención al cliente maneja 4 medios de atención para la recepción de las solicitudes:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web
4. Correo electrónico
5. Línea PBX 4547000

Las más concurridas son:

Correo electrónico: 344

Buzón físico: 31

Buzón página web: 28

De acuerdo a la información anterior se tiene consolidado todas las solicitudes discriminadas por: quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información por mes y sus respectivos totales.

Desde el mes de enero al Mes de Junio se han recibido 5 quejas, 55 reclamos, 14 sugerencias, 4 felicitaciones y 325 solicitudes de información, para un total de 403 solicitudes; de las cuales 400 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

En el mes de enero se obtiene 3 reclamos, 1 sugerencia y 92 solicitudes de información para un total de 96 solicitudes, de las cuales 95 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Para este mes se evidencia que solo una solicitud no fu atendida en menos de 15 días hábiles debido al tiempo vacacional de algunos funcionarios y al represamiento de correos en el área de Admisiones y Registro.

Fecha de ingreso: 16 de enero

Fecha de direccionamiento: 20 de enero

Respuesta Atención al cliente: 20 de enero

Respuesta Atención al cliente: 25 de febrero

Respuesta Admisiones y Registro: 25 de febrero

Total tiempo de respuesta: 26

RECLAMO:

La solicitud ingreso el 16 de Enero de 2015: Cordial saludo, quiero manifestar mi inconformidad con la atención telefónica nunca responden las llamadas y siempre hay que desplazarse hasta las instalaciones de la Universidad, hay que tener en cuenta que la institución la conformamos los estudiantes que deben ser la prioridad y hacemos parte fundamental de las líneas misionales de la institución, deberían de hacer pruebas o algo para mejora porque es un reclamo muy generalizado entre toda la comunidad educativa, lo más extraño es ir a la Universidad y ver a 3 personas en admisiones y registro charlando, y ver como suenan los teléfonos y ni miran y es ahí donde realmente se observa que no es la falta de personal sino el personal tan negligente y poco servicial que hacen que la institución cada día pierda más prestigio e imagen.

20 de enero de 2015: Ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados. Desde el día 19 de diciembre toda la comunidad del tecnológico de Antioquia salió a vacaciones colectivas. Algunos funcionarios están retomando labores a partir del 15 y 19 de Enero de 2015 y otras áreas comenzarían el 2 de Febrero del presente año entre ellos la línea PBX 4547000 (0) proceso de atención al cliente.

Se remite el 20 de enero de 2015 y se reenvía en la fechas 08, 16, 23 de febrero recordando dar respuesta.

Desde el área de Atención al Cliente se emite respuesta a la usuaria respecto a la conversación sostenida con el área de Admisiones y Registros

25 de Febrero: De acuerdo a su reclamo recibido el día 16 de Enero, desde la oficina de Atención al Cliente se sostuvo conversación con esa área para que evaluaran el servicio y la atención al cliente.

De igual manera ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados.

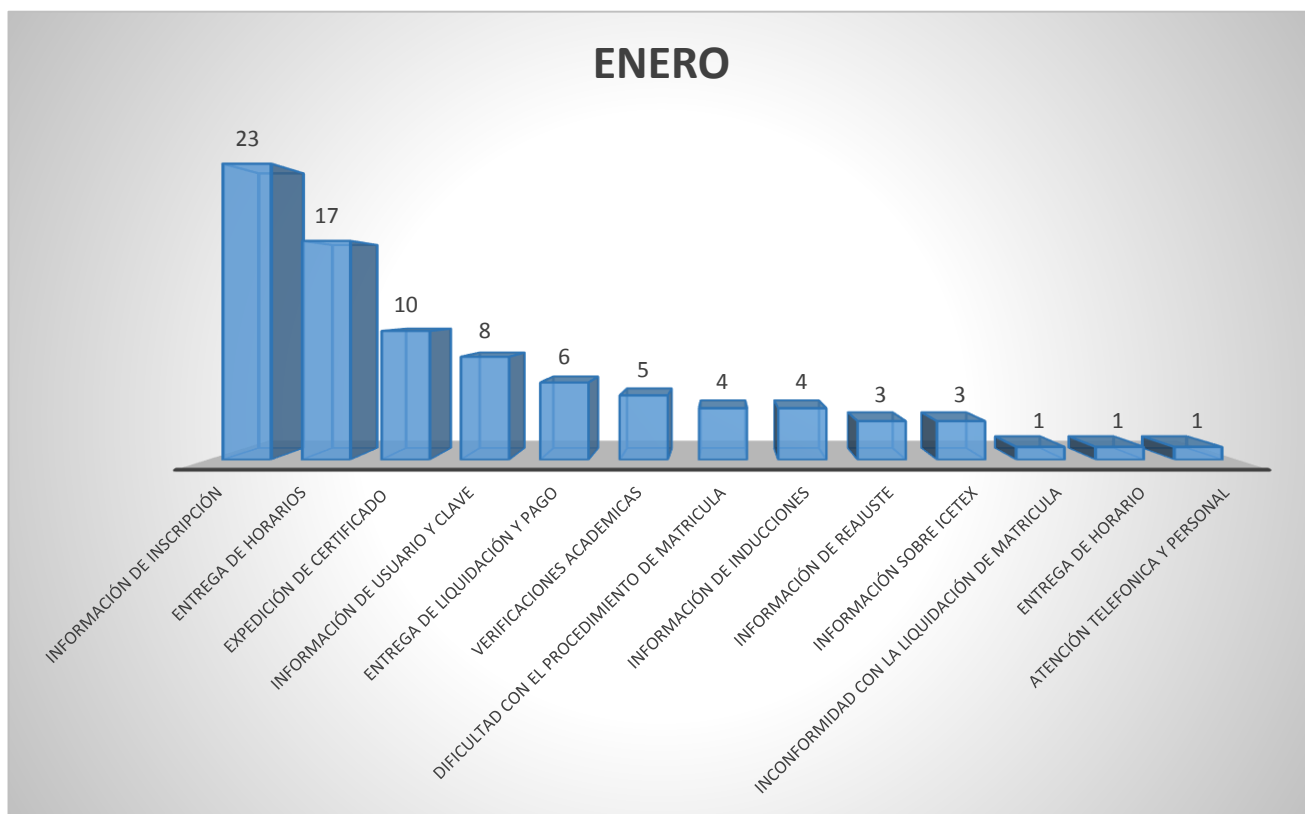
Sus opiniones son de sumamente importantes para el mejoramiento continuo y la calidad del servicio.

25 de Febrero Admisiones: Cristina ofrecemos excusas por la molestia ocasionada, queremos brindarle disculpas ya que esta época es demasiado congestionada para esta área por las matriculas e inscripciones y reajustes de los estudiantes por eso nos queda complicado contestar las llamadas en esa época, ya que contamos con mucha fila de estudiantes para atender.

Estamos haciendo lo posible por mejorar y contar con un personal idóneo para la atención a los estudiantes ya que ustedes son nuestra razón de ser de la institución.

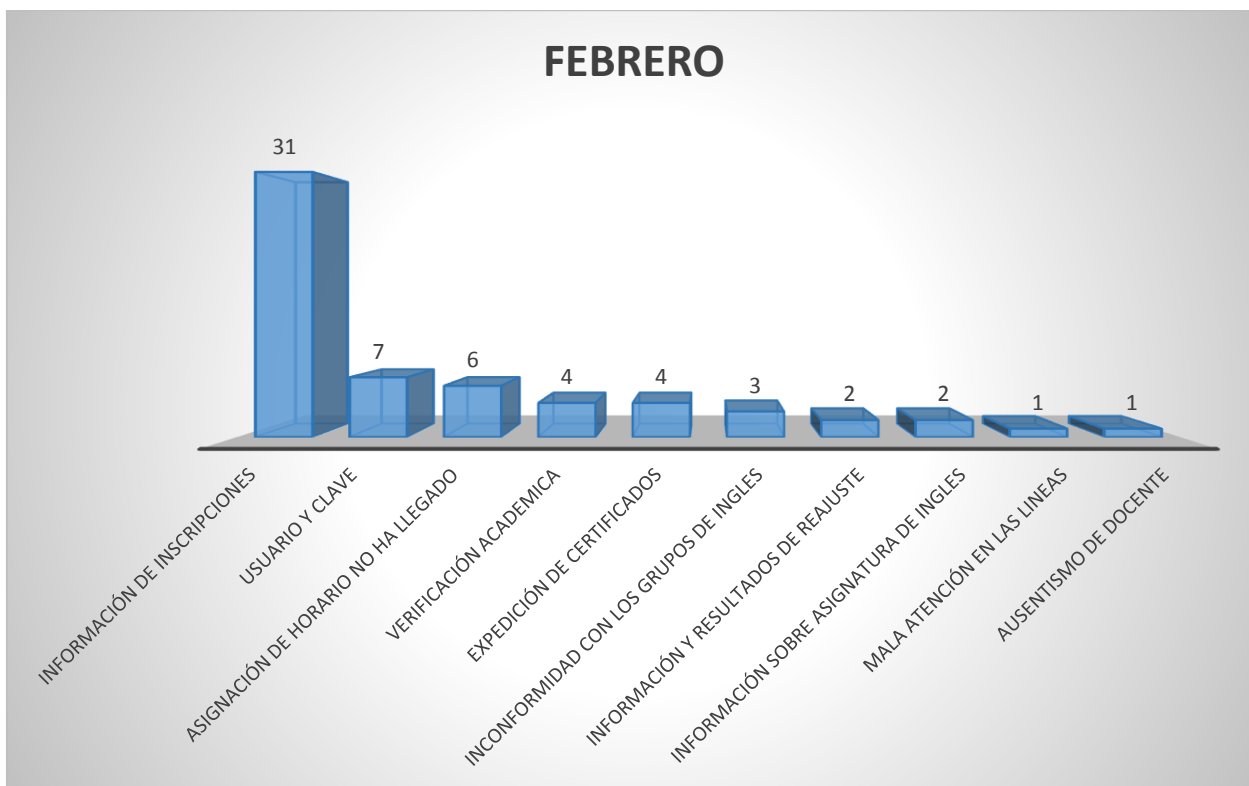
De nuevo ofrecemos disculpas por la molestia ocasionada, estamos trabajando para mejorar.

CAUSAS MAS FRECUENTES



En el mes de febrero se obtiene 1 queja, 11 reclamos, 1 sugerencia, 1 felicitación y 60 solicitudes de información; para un total de 74. De las cuales 74 fueron atendidas en menos de 15 días hábiles.

CAUSAS MAS FRECUENTES:



En el mes de marzo se obtiene 1 reclamo, 2 sugerencias y 40 solicitudes de información para un total de 43 solicitudes; de las cuales 42 fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 42.

Para este mes se evidencia que solo una solicitud no fuo atendida en menos de 15 días hábiles debido al exceso de trabajo del docente y por parte del área de atención al cliente no enviar recordación del vencimiento de la misma.

Fecha de Ingreso: 06 de marzo de 2015

Fecha de direccionamiento: 06 de marzo de 2015

Fecha de respuesta: 07 de abril de 2015

Tiempo total de respuesta: 19 días hábiles

SUGERENCIA: En la carrera de contaduría pública se debería considerar restructuración del currículo así como el tema del trabajo de grado, cambiarlo por prácticas o hacer ambas, también sería necesario hacer nivelaciones por areas de la línea principal

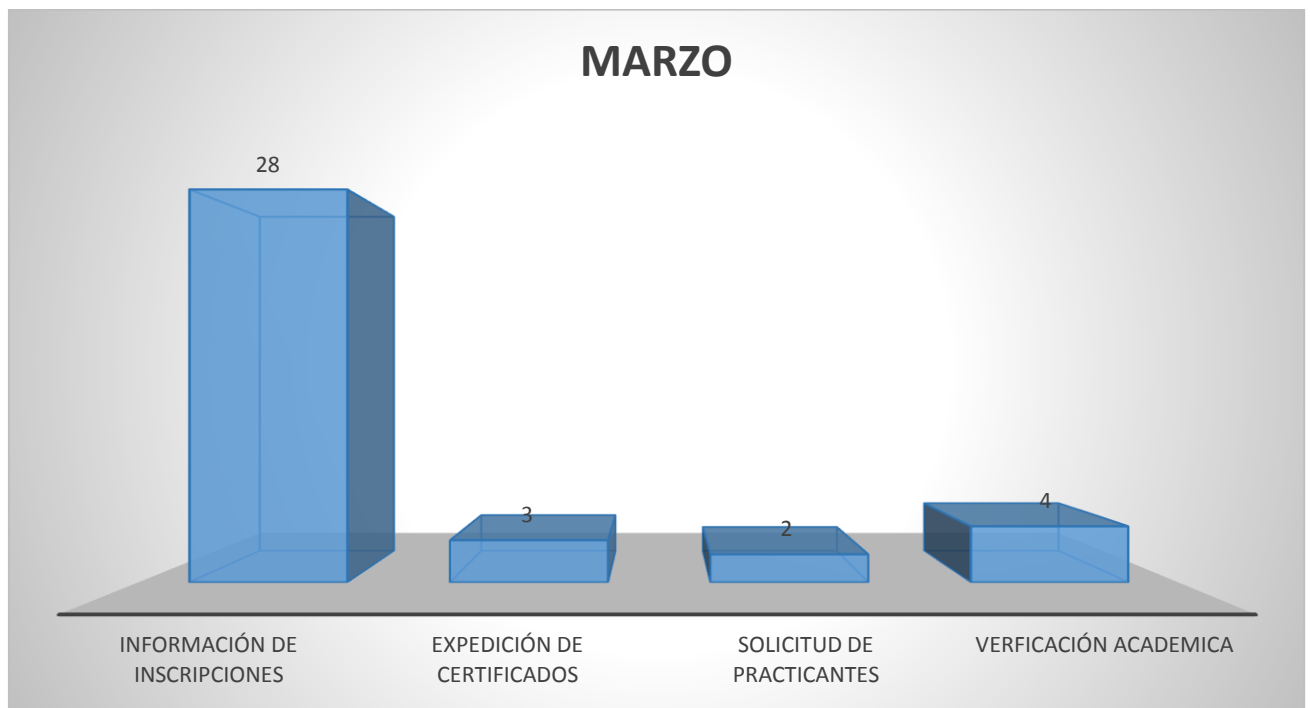
REPUESTA: Hola Juli, me gustaría saber en qué sentido quieres que se modifique el micro currículo, para hacer una modificación se debe solicitar visita de pares por parte del ministerio de educación nacional para que ellos verifiquen y aprueben cualquier modificación el currículo. De la misma parte la modificación del trabajo de grado se debe pedir permiso al ministerio de educación.

Recuerda que el Programa de Contaduría Pública va en estos momentos en el quinto semestre y el trabajo de grado es en los últimos niveles. De todas maneras sería muy bueno que nos plantees la forma de los micros para estudiarlos y el trabajo de grado para ir lanzando la propuesta en el momento que se necesite.

En cuanto a las nivelaciones siempre se ha planteado la nivelación pero para ello deben existir como mínimo quince estudiantes para hacerles los cursos de nivelación que se requieran...saludos

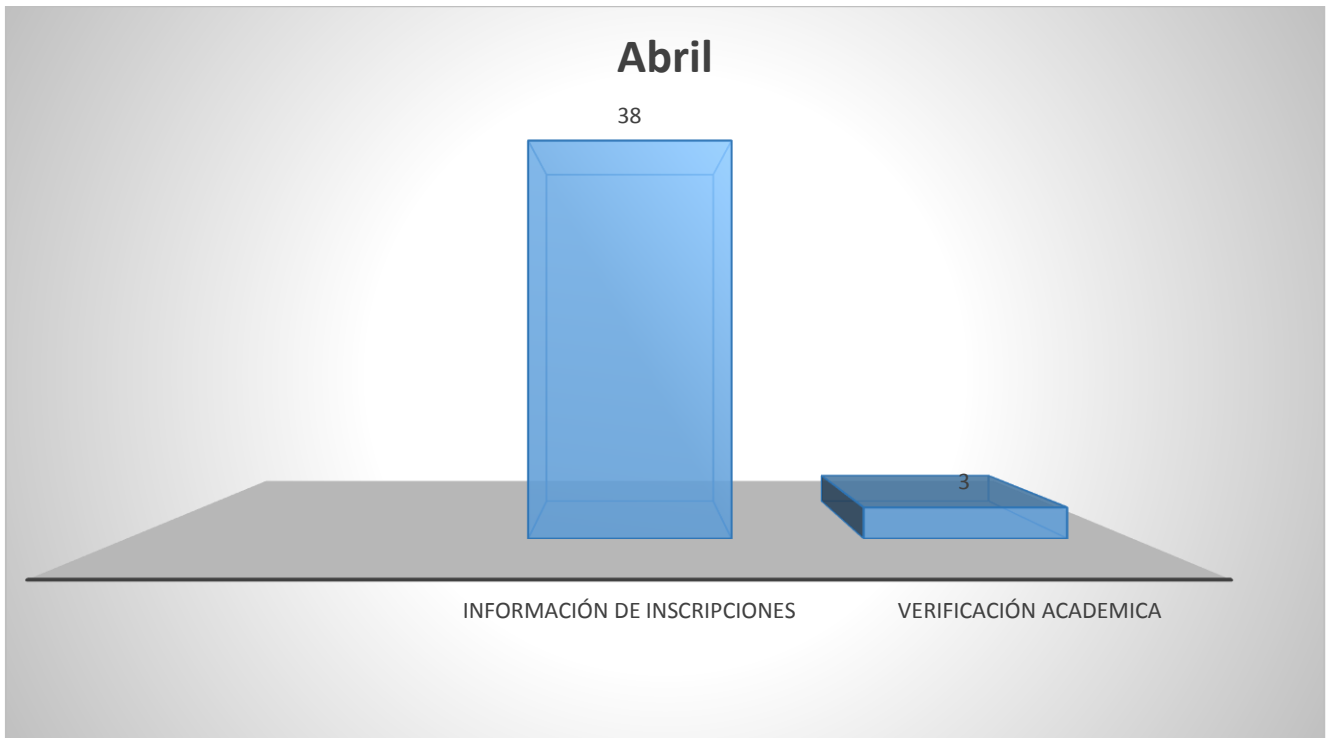
Jaime Alberto Carvalho Mira
Coordinador Contaduría Pública
Teléfono: 454 70 61

CAUSAS MAS FRECUENTES:



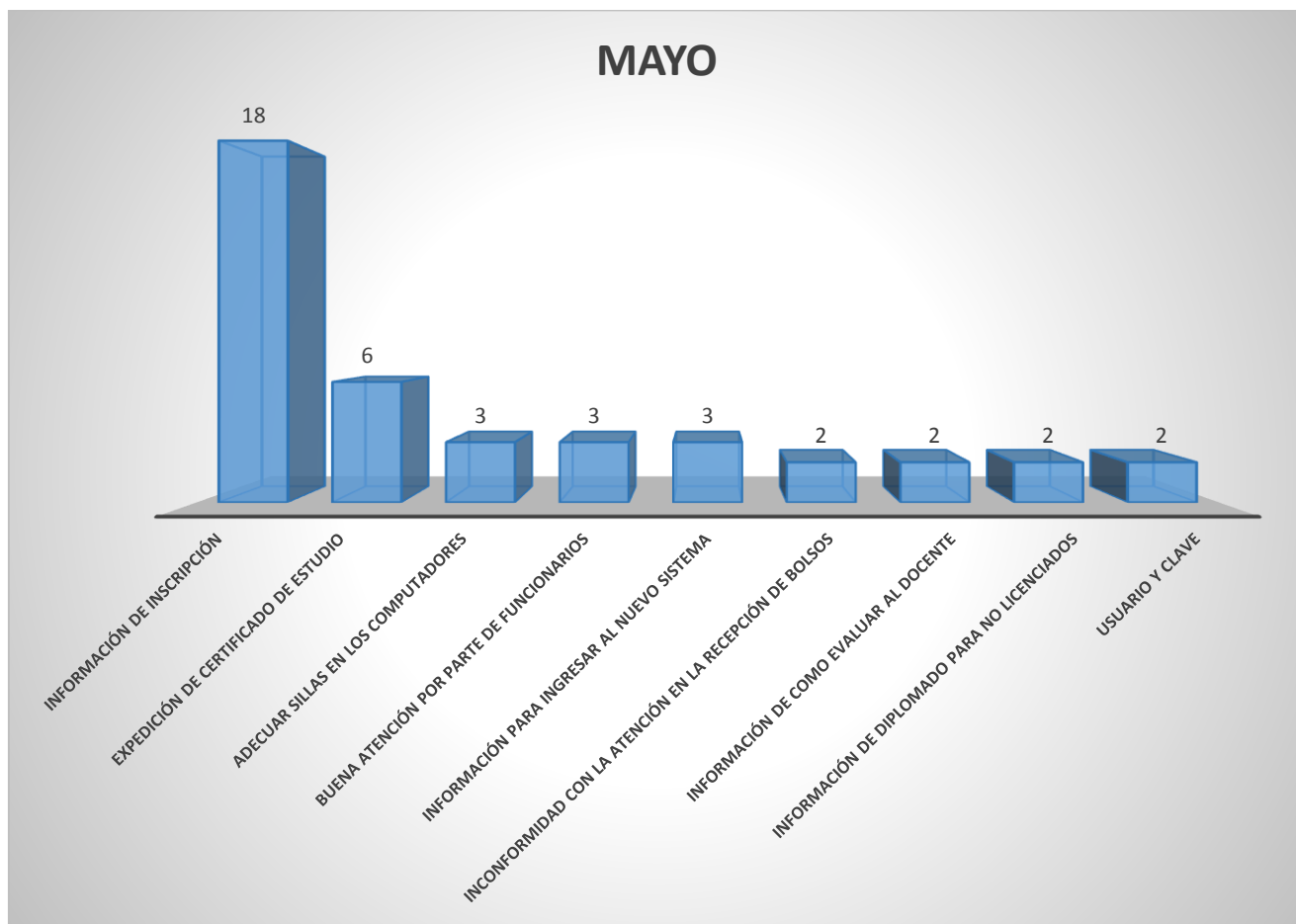
En el mes de Abril se obtiene 1 queja, 3 reclamos, 4 sugerencias y 45 solicitudes de información; para un total de 53 solicitudes recibidas. De las cuales 53 fueron atendidas en menos de 15 días hábiles.

CAUSAS MAS FRECUENTES:



En el mes de Mayo se obtiene 13 reclamos, 5 sugerencias, 3 felicitaciones y 40 solicitudes de información; para un total de 61 solicitudes recibidas. De las cuales 61 fueron atendidas en menos de 15 días hábiles.

CAUSAS MAS FRECUENTES:



En el mes de Junio se obtiene 3 quejas, 14 reclamos, 1 sugerencia y 60 solicitudes de información para un total de 78 solicitudes. De las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 77.

Para este mes se evidencia que una solicitud no fue atendida en menos de 15 días hábiles.

Se habla con la persona responsable en dar respuesta y este presenta las razones por las cuales no atendió oportunamente el reclamo

Fecha de Ingreso: 10 de junio de 2015

Fecha de direccionamiento: 10 de junio de 2015

Fecha de reenvío: 02 de julio de 2015

Fecha de respuesta: 04 de julio de 2015

Tiempo total de respuesta: 16

Reclamo:

Quiero quejarme de una inconformidad que tuve yo al igual que varios de mis compañeros respecto al pago del semestre 2015-1 el cual tomamos entre 2 y 3 asignaturas y se nos cobró el valor del semestre completo y esto me parece injusto ya que las otras universidades si uno toma de 1 a 3 materias máximo cobran por valor de materia y no como lo hicieron ustedes que cobraron semestre completo; esto me parece una falta de respeto en contra del estudiante

Respuesta:

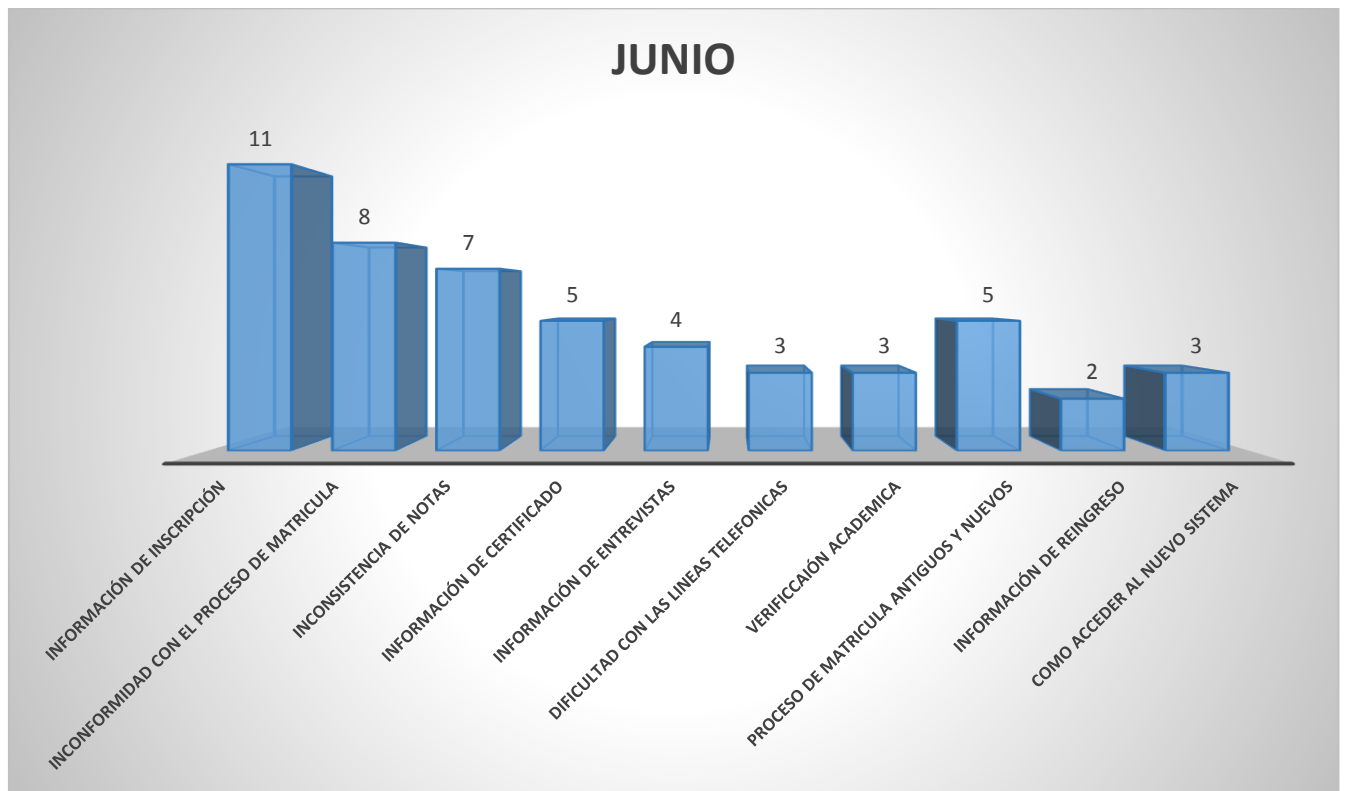
De acuerdo al reglamento Estudiantil, el cobro del semestre se realiza según las materias que el estudiante asigne, contra las materias las cuales tenga derecho a ver, esto quiere decir, que para realizar el cobro se verifica en que semestre se encuentra matriculada y cuantas materias hacen parte del nivel, esas asignaturas serian el 100% y después de verificar dicha información se relacionan con las asignaturas que se matriculen para el nivel.

Ejemplo:

Usted se encuentra matriculada en el quinto nivel, el cual tiene en total 6 asignaturas y matricula 3 asignaturas, las cuales genera un cobro del 100% de la matrícula, lo cual ocurre por lo que está estipulado en el Reglamento Estudiantil "Si el estudiante toma el 50% o más de las asignaturas del nivel le cobra el 100% de los costos de la Matrícula o si toma menos del 50% de las asignaturas del nivel le cobra el 50% de los costos de Matrícula".

Por tanto, la invitamos a revisar el Reglamento Estudiantil y el proceso de Matrícula realizado.

CAUSAS MAS FRECUENTES:



Este informe corresponde al semestre 2015-1, sin embargo en el mes de julio se presentaron situaciones atípicas que ocasionaron el aumento sustancial de solicitudes así como de llamadas telefónicas. Por esta razón se muestra en este informe un análisis preliminar de lo acontecido en el mes de julio.

A partir de un análisis inicial se puede afirmar que las principales causas del aumento considerable de las solicitudes por parte de los usuarios a través de los medios telefónicos, correo y redes sociales son las siguientes:

- Dificultades con el turno de matrícula.
- Dificultades en la selección de horario: notas no reportadas, inconsistencia con las materias ofertadas.
- Usuario y clave para los estudiantes nuevos.
- Estudiantes nuevos que no tenía liquidación.
- Reporte de pago en el sistema.
- Estudiantes que no podían visualizar el horario en el sistema académico.
- Dificultad en general con las líneas telefónicas.

- Estudiantes que se les dificultaba realizar ajustes debido a que no aparecía el pago registrado en el sistema

Posteriormente en el informe correspondiente al 2015-2 se presentara un análisis más detallado sobre lo sucedido en el mes de julio.

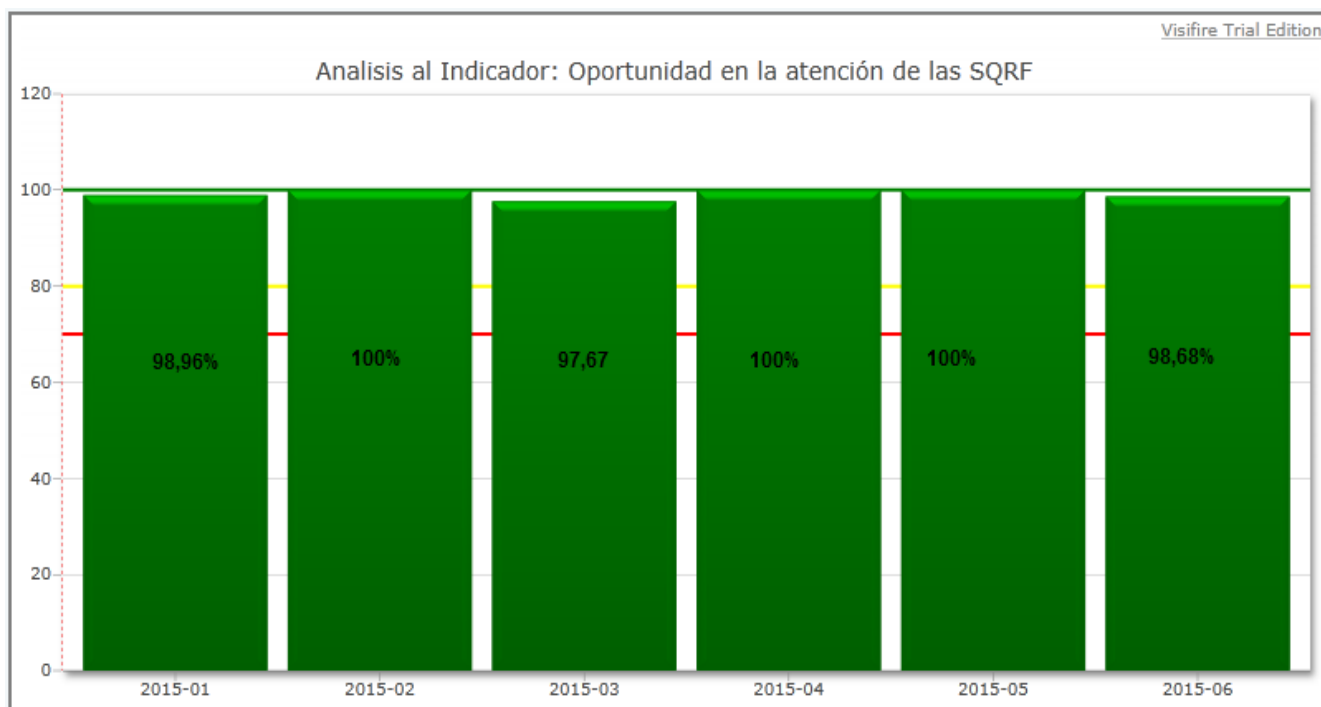
INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

OBSERVACIONES GENERALES:

Se evidencia que el primer semestre se obtiene un resultado satisfactorio pasando por la meta la meta objetiva. Esto obedece al acompañamiento y responsabilidad de cada área involucrada.

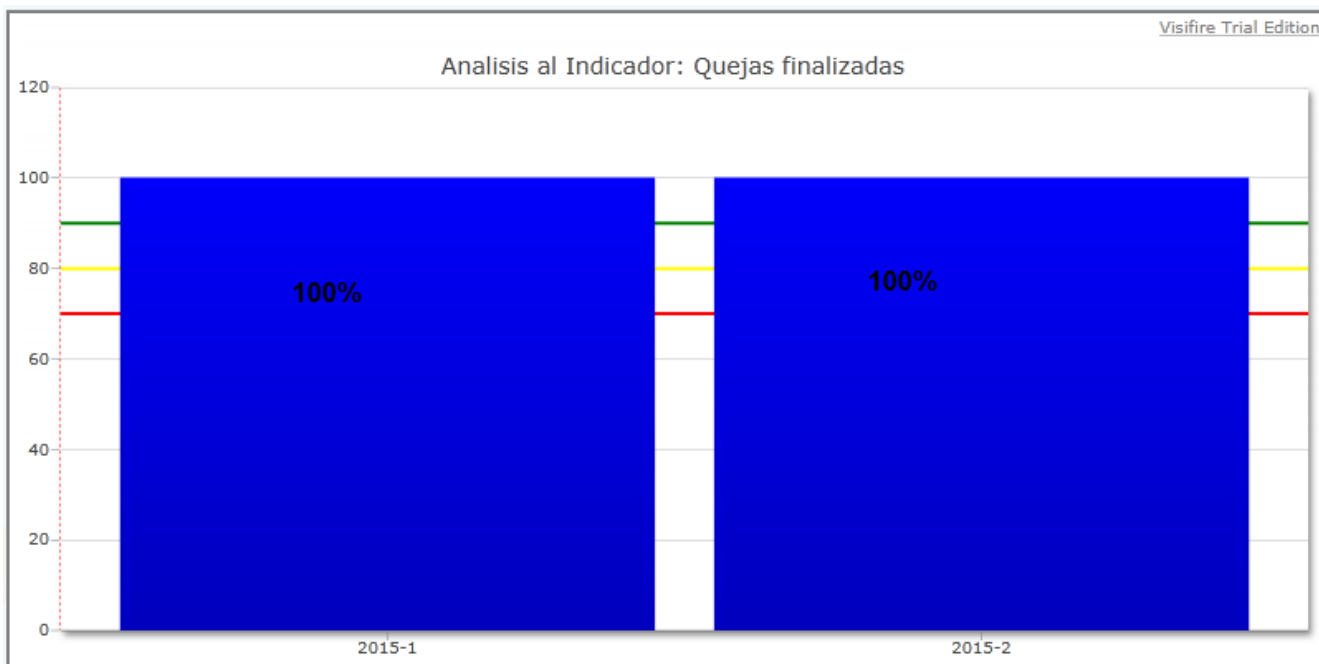
1. Oportunidad en la atención 2015

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



RESULTADO GLOBAL					
PERIODOS		DESDE	HASTA	VALOR	
2015-01		2015/01/01	2015/01/31	98,96 	
2015-02		2015/02/01	2015/02/28	100,00 	
2015-03		2015/03/01	2015/03/31	97,67 	
2015-04		2015/04/01	2015/04/30	100,00 	
2015-05		2015/05/01	2015/05/31	100,00 	
2015-06		2015/06/01	2015/06/30	98,68 	

2. **Quejas finalizadas 2015** Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.

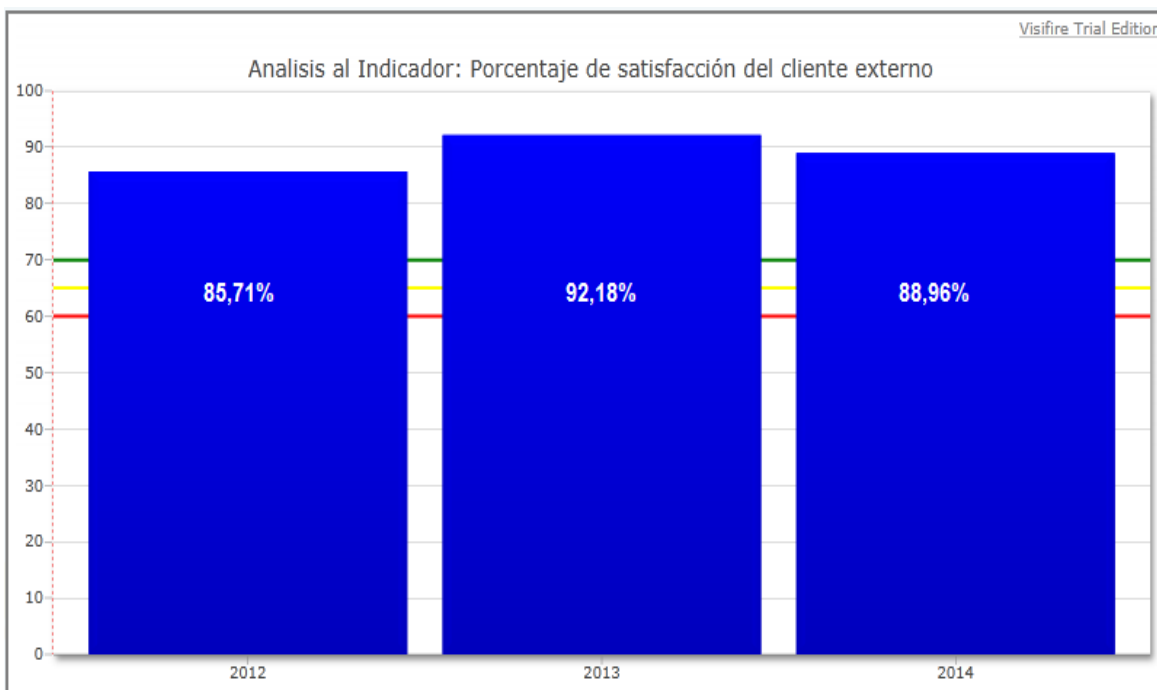


RESULTADO GLOBAL					
PERIODOS		DESDE	HASTA	VALOR	
2015-1	■	2015/01/01	2015/03/31	100,00	
2015-2	■	2015/04/01	2015/06/30	100,00	

OBSERVACIONES GENERALES:

El indicador quejas finalizadas, el cual se mide trimestralmente, obtiene un resultado del 100% alcanzando el máximo resultado objetivo. Resultado es satisfactorio y que obedece al compromiso por parte de la comunidad Institucional.

Variable: N° de personas con percepción aceptable, bueno, y excelente en cuanto a imagen, beneficio y oportunidad



En el año 2012, Se encuestaron 1155 personas entre estudiantes, clientes en tránsito y egresados. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 86%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos

Para el año 2013 se encuestaron 857 personas entre estudiantes y clientes en tránsito. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 92%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos.

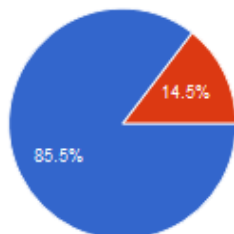
Para el año 2014 se encuestaron 661 personas entre estudiantes y clientes en tránsito. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 88,96%. La disminución en el porcentaje de satisfacción obedece a que se redujo considerablemente la muestra en cliente en tránsito.

Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos.

Resultado de encuesta de satisfacción a las diferentes solicitudes

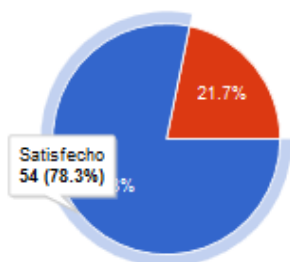
Finalizada la solicitud, se le envía al usuario la encuesta de satisfacción. De 403 solicitudes, solo 60 dieron respuesta a esta, obteniendo como resultado lo siguiente:

1. La queja, reclamo y/o sugerencia se atendió de manera oportuna



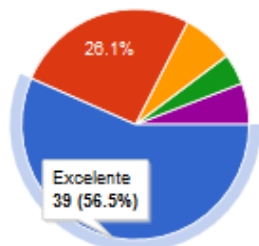
SI	59	85.5%
NO	10	14.5%

2. La manera como se dio tramite a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información lo dejó?



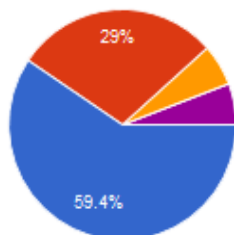
Satisfecho	54	78.3%
Insatisfecho	15	21.7%

3. ¿La calidad en la atención fue?



Excelente	39	56.5%
Bueno	18	26.1%
Aceptable	5	7.2%
Regular	3	4.3%
Malo	4	5.8%

4. ¿Qué percepción (imagen) tiene usted del tecnológico de Antioquia?



Excelente	41	59.4%
Bueno	20	29%
Aceptable	4	5.8%
Regular	0	0%
Malo	4	5.8%

El 85% de las personas encuestadas responde satisfactoriamente que la que queja, reclamo o sugerencia se atendió de manera oportuna.

El 78.3% de las personas encuestadas responden que han quedado satisfechos con la información suministrada.

El 56.5% de las personas encuestadas responde excelente a la calidad de la atención y el 26.1% dice ser bueno.

El 59.4% de las personas encuestadas responden tener una excelente imagen o percepción del Tecnológico de Antioquia, el 29% responde bueno.

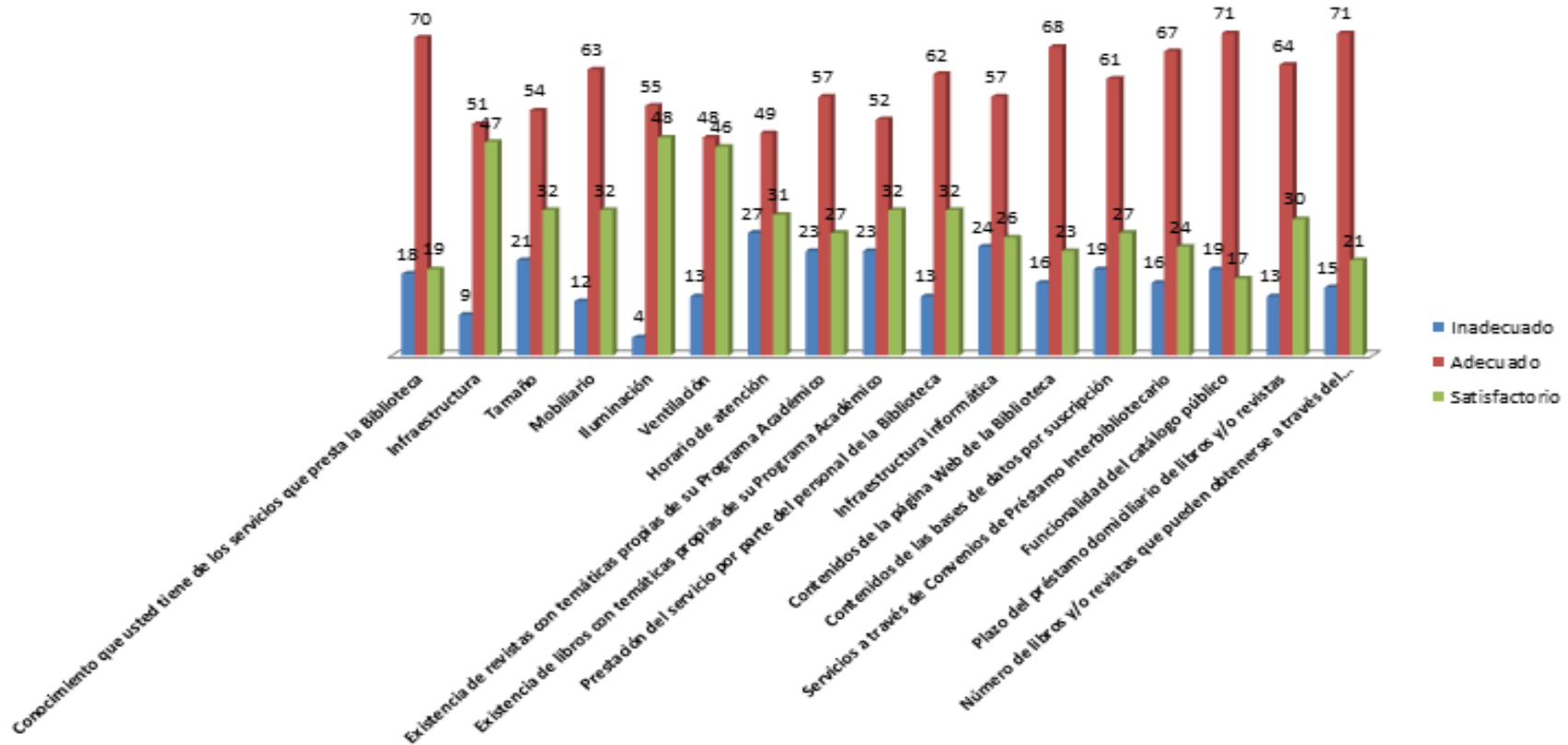
Algunos comentarios que aportan los usuarios al diligenciar las encuestas:

- Me podrían informar oportunamente cuando son las inscripciones para el próximo semestre ya que estoy interesada es presentarme con ustedes.
- Como sugerencias muchas ya que la atención de varios de sus funcionarios de diversas áreas es realmente pésima, tienen una mala actitud, poco espíritu de servicio y a eso se le puede sumar el poco sentido de pertenencia por la institución para la cual trabajan y por ende la falta de respeto para con los estudiantes a la hora de dar respuesta a nuestras solicitudes, me parece que es importante que evalúen el personal el cual labora porque no es el mejor en cuanto aptitud y actitud.
- Las verificaciones han sido oportunas.
- Buenas tardes la verdad aun no estoy conforme ya que no tenemos aún profesor de matemáticas y hemos perdido ya 4 clases esperamos q para mañana q nos toca matemáticas tengamos ya el profesor.
- La sugerencia seria que si fuera posible, colaborar con la verificación académica vía telefónica ya que esto permitiría agilizar el estudio de confiabilidad que se realiza, esto con el fin de que los candidatos que aspiran a los diferentes cargos tengan más pronta una respuesta.
- Mi solicitud fue realizada el 05 de Febrero del año en curso, la respuesta fue que en 15 días hábiles se da respuesta, considero que el tiempo de respuesta es demasiado demorado, solo hasta ahora el jueves 26 de febrero me dan respuesta a mi inquietud.
- En el punto 4 coloco aceptable, ya que me parece que en el sistema de admisiones y registros son desordenados por lo siguiente: 1. Por la generación de horarios, 2. por falta de información para con el estudiante, 3. por el tema de horario, ya que somos personas que trabajamos y se nos dificulta mucho los horarios

- La niña que me atendió fue muy oportuna y amable, e hizo lo que estuvo a su alcance no me cabe duda, pero realmente la solución que pedí no pudo ser resuelta, ya que el tecnológico de Antioquia tiene otras prioridades más que sus estudiantes (entre unas; política) realmente es muy tarde para cambiarme de universidad pero no estoy muy a gusto ni satisfecha estudiando allí, le falta mucha organización y mejor atención en la administración, se contradicen en lo que dicen, finalmente me queda muy en claro que esta universidad le falta mucho para ser de calidad y mas que está en un proceso de acreditación con todo respeto es momento que se pellizquen y tomen decisiones para ser mejores. Lizeth Parra, estudiante de negocios.
- bueno me parece que son muy respetuosos y su forma de atender muy amable.
lo único que sugiero es que si me pueden mandar cuando son las nuevas inscripciones para este segundo semestre.
- El Tecnológico de Antioquia es una institución de gran importancia para nosotros los estudiantes de municipios, gracias a ustedes hoy puedo contar con un buen empleo y me
- considero muy competente en el campo laboral. he tenido muchas ganas de continuar la ingeniería pero lamentablemente me entere que con ustedes es un poco
- Complicado en las noches o fines de semana. Quiero agradecerles y felicitarlos por esa importante labor que hacen por nosotros, los MUNICIPIOS un abrazo

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
BIBLIOTECA HUMBERTO SALDARRIAGA CARMONA
SONDEO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2015-1

EVALUACIÓN GENERAL BIBLIOTECA 2015-1



El sondeo se publicó en el subportal de Biblioteca ubicado en la página Web de la Institución de forma permanente y con fecha de corte mayo 31 de 2015. El cuestionario fue diligenciado por 107 usuarios en total y con los siguientes resultados:

Estamento: El estamento que mayoritariamente respondió la encuesta corresponde a estudiantes. Aunque esta tendencia también puede responder al hecho que la mayor cantidad de usuarios de la biblioteca corresponde a estudiantes.

Frecuencia de utilización del servicio: El 53% de los usuarios encuestados afirma utilizar el servicio ocasionalmente. El 34% de los usuarios encuestados afirma utilizar la biblioteca semanalmente y en menor proporción todos los días y cada 15 días. Esta situación puede entenderse en el sentido que el usuario afirma utilizar los servicios de la biblioteca solo cuando los requieren.

Necesidad de información satisfecha: Los usuarios encuestados afirman mayoritariamente en un 61% encontrar su necesidad de información satisfecha o cubierta adecuadamente. Un 29% lo encuentra satisfactorio y un 17% inadecuado. Es un porcentaje importante de satisfacción que debe ser aumentada para disminuir el porcentaje de usuarios insatisfechos.

Evaluación general de los servicios: En términos generales nuestros usuarios encuentran los servicios de la biblioteca adecuados. Los niveles más altos de satisfacción se encuentran en la infraestructura, iluminación y ventilación. Los niveles más altos de insatisfacción se encuentran en el horario de atención, infraestructura informática y en igual proporción la dotación de libros y revistas del respectivo programa académico.

A continuación se presenta el reporte de calificadoros de atención ubicado en 9 áreas estratégicas de la institución donde se tiene mayor afluencia de usuarios.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

DESDE: enero 1, 2015

HASTA: enero 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	1	4,00
TdeA	L3. Archivo	27	3,852
TdeA	L5. Talento Humano	13	4,00

El área de Archivo es el que presenta una mayor calificación.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

ENERO

DESDE: febrero 1, 2014

HASTA: febrero 28, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	5	3,80
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	1	4,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	1	4,00
TdeA	L12. Biblioteca	6	4,00
TdeA	L13. Admisiones P1	3	3,667
TdeA	L2. Atención al Cliente	12	3,583
TdeA	L3. Archivo	69	3,667
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	5	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	25	3,96
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00
TdeA	L7. Admisiones P3	1	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	2	2,50
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	5	4,00

Las siguientes áreas son las que registran una mayor calificación: Archivo y Talento Humano.

DESDE: marzo 1, 2015

HASTA: marzo 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	5	3,60
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	101	3,96
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	0	0,00
TdeA	L12. Biblioteca	5	3,80
TdeA	L13. Admisiones P1	2	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	21	3,762
TdeA	L3. Archivo	16	3,75
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	13	3,846
TdeA	L5. Talento Humano	27	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	4	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	4	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	12	3,917
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	1	4,00

Las áreas que reporta mayor calificación son: Facultad de Investigación Judicial, seguido de Atención al Cliente y Talento Humano.

DESDE: abril 1, 2015

HASTA: abril 30, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	3	3,333
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	11	4,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	2	4,00
TdeA	L12. Biblioteca	3	3,667
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	5	3,80
TdeA	L3. Archivo	20	3,75
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	6	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	15	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	2	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	5	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	16	3,813
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	5	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Archivo, seguido del área de Admisiones, Talento Humano y facultad de Investigación Judicial.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

CALIFICACIONES SOLO EN CAJA

DESDE: mayo 1, 2015

HASTA: mayo 24, 2015

DESDE: mayo 25, 2015

HASTA: mayo 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	1	4,00		
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00		
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	8	3,50		
TdeA	L12. Biblioteca	0	0,00		
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00		
TdeA	L2. Atención al Cliente	7	3,571		
TdeA	L3. Archivo	21	3,952		
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	6	4,00		
TdeA	L5. Talento Humano	14	4,00		
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00		
TdeA	L7. Admisiones P3	9	4,00		
TdeA	L8. Admisiones P4	2	4,00	37	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	0	0,00		

Las áreas que reportan mayor calificación son: Archivo y Talento Humano.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

DESDE: junio 1, 2015

HASTA: junio 22, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	0	0,00
TdeA	L12. Biblioteca	1	4,00
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	0	0,00
TdeA	L3. Archivo	11	4,00
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	1	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	12	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	4	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	2	4,00
TdeA	L8. Caja	50	3,94
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	2	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Caja, Talento Humano y Archivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que en algunas áreas de atención no se registra calificación alguna. Esto puede obedecer a algunos factores como:

- No ubicar el calificador en el punto adecuado donde este sea visible al público
- Temor a la mala calificación
- Desconocimiento por parte del usuario para realizar la operación
- El funcionario no solicita al usuario la calificación por el servicio prestado
- El usuario no desea hacerlo o por falta de tiempo ya que el software tarda mucho en activarse.

Para los factores mencionados anteriormente se ha realizado visita por parte del área de Control Interno y Atención al Cliente a las diferentes áreas involucradas. De dicha visita se derivaron las siguientes acciones:

1. Mecanismos para que los calificadores estén a la vista de los usuarios
2. Reunión con los funcionarios para concientizar sobre el uso de los calificadores y mitigar el temor a una mala calificación, ya que estos nos permiten realizar un plan de mejoramiento.
3. Modificación de aviso en tamaño visible a cada calificador para motivar al usuario a solicitar su calificación.
4. Se solicitó al proveedor del software que el tiempo de activación sea más rápido ya que estos tardan mucho en procesar la información, de igual manera se solicitó que el informe sea más minucioso ya que solo arroja resultados muy generales.



RIEGOS DEL PROCESO

		NOMBRE DE LA ENTIDAD:	Tecnológico De Antioquia											
		NOMBRE DEL PROCESO:	Atención al cliente.											
OBJETIVO DEL PROCESO: Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio														
LÍDER DEL PROCESO: Elizabeth Piedrahita														
ACTIVIDAD CRÍTICA	RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN (Zona de Riesgo)	ANÁLISIS DE CONTROLES		NUEVA EVALUACIÓN DE RIESGOS (Zona de riesgo)	TRATAMIENTO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	
								ESTADO	CONTROLES					
Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Desvió de la información: Que la solicitud no llega donde la persona responsable de atender la queja.	Clientes, empleados, metodología, hardware y software.	Falta de conocimiento, problemas técnicos, falta de claridad en el proceso de atención al cliente.	Insatisfacción del cliente. Demandas.	Raro	Menor	BAJA	Raro	menor	Colocar el consecutivo a cada solicitud. Llevar la trazabilidad de todo el proceso por cliente. Comunicación y difusión del proceso.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Hacer campañas vía correo electrónico informando todo lo referente a PQRSF-	Líder del proceso.



Gestión de tramites (riesgos de corrupción)	Falta de celeridad en la gestión de trámites.	Entorno institucional. Servidor del TdeA responsable de adelantar el respectivo tramite	Deficiente infraestructura. Falta de diligencia de TdeA.	Deterioro de la imagen de la institución. Insatisfacción usuarios.	Improbable	Mayor	ALTA	Improbable	Menor	Mejoramiento permanente de los procedimientos y procesos. Seguimiento a los requerimientos de los distintos usuarios para procurar el cumplimiento de los plazos establecidos.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Delimitación de los tiempos establecidos para llevar a cabo cada uno de los trámites. Capacitación y actualización de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Incentivar uso de TIC's así como su actualización permanente.	Líder del proceso.
Gestión de tramites (riesgos de corrupción)	Desconocimiento del curso regular para adelantar el respectivo tramite por parte del servidor encargado.	Servidor del TdeA responsable de adelantar el respectivo tramite.	Falta de compromiso.	Prestación de un mal servicio. Demoras en la gestión de trámites. Insatisfacción del usuario.	Probable	Mayor	EXTREMA	Probable	Menor	Hacerle seguimiento a las solicitudes de trámites recibidas y verificar que se responda oportunamente y de acuerdo a las necesidades del cliente.	ALTA	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR O TRANSFERIR	Capacitación del recurso humano. Difusión en la página web del portafolio de tramites del TdeA (Resolución 714 de septiembre 21 de 2011)	Líder del proceso.
Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	Conductas y/o actitudes inapropiadas de los servidores del TdeA hacia los usuarios.	Servidor del TdeA de cara al cliente externo.	Falta de conciencia sobre la importancia de tener una orientación al cliente.	Deterioro de la imagen institucional.	Posible	Moderado	ALTA	Raro	Moderado	Recepción de quejas y reclamos, y adopción de medidas pertinentes. Adelantar proceso disciplinario en caso de ser necesario. Retroalimentación del grado de satisfacción del cliente, e implementación de las medidas necesarias para mejorar el servicio.	MODERADA	ASUMIR, REDUCIR	Establecimiento de una cultura del respeto, amabilidad y el buen trato.	Líder del proceso.



Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	No difundir informacion institucional que resulta de interés para la ciudadanía.	Servidor del TdeA de cara al cliente externo. Servidores encargados del proceso de comunicación pública.	Mala organización y/o gestión de la comunicación	Perdida de la credibilidad en la transparencia de la gestión.	Improbable	Mayor	ALTA	Improbable	Menor	Realización de proceso de rendición de cuentas Publicación en la página web de informacion relacionada con planes, programas y resultados de gestión.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Gestión de la informacion institucional desde la oficina de comunicaciones.	Líder del proceso.
Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	Suministrar informacion errada a los ciudadanos	Servidor del TdeA de cara al cliente externo.	Fallas en el flujo de informacion entre las distintas dependencias. .Informacion manejada de forma aislada e inconexa.	Insatisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la institución.	Probable	Mayor	EXTREMA	Probable	Menor	Validación de la informacion a brindar a los usuarios del TdeA, en caso de presentarse ambigüedades y/o contradicciones.	ALTA	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR O TRANSFERIR	Actualización permanente del líder del proceso de atención al cliente con respecto a los cambios que se producen en las distintas áreas de gestión, para así poder brindar informacion precisa e idónea al ciudadano.	Líder del proceso.

CONCLUSIÓN

Se retomaran las campañas de socialización del proceso de Atención al cliente con la comunidad institucional para mitigar el riesgo que se tiene identificado dentro del proceso como la falta de celeridad en la gestión de riesgos.

Campaña de SERVIXIN incentivando a los funcionarios y estudiantes que el buen servicio es responsabilidad de todos.

Se propone como plan de mejoramiento para a la oportuna atención a los usuarios y mejor comunicación, un correo electrónico de atención al cliente exclusivamente para cada facultad, el área de Admisiones y Registro y Dirección Administrativa y Financiera; con el fin de que los correos que se remiten desde el área de Atención al Lleguen directamente a estas cuentas, esto nos permitirá mitigar la acumulación y el retraso en la respuesta a la solicitudes ocasionado por el represamiento de los constantes correos que llegan a las áreas mencionadas.

Cambiar el tiempo estipulado de respuestas a 10 días hábiles. Para el área de Admisiones y Registro, las verificaciones académicas 3 días hábiles; ya que estas representan un grado alto de responsabilidad de la Institución para la vinculación laboral de nuestros estudiantes y egresados.

Cambiar el mensaje del PBX con una información más amplia mientras se lleva a cabo el montaje del nuevo el proyecto telefonía IP. Actualizar al 100% el directorio en la página, esto nos permitirá descongestionar las llamadas del conmutador.