

INFORME FINAL

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VANESSA IVONNE GOMEZ ISAZA

2010

El objetivo del proceso es garantizar una atención y servicio al cliente de manera oportuna y eficaz, que aumente su satisfacción y lo cautive a solicitar nuevamente nuestros servicios.

Para llevar a cabo dicho objetivo es importante el acompañamiento de cada una de las áreas que hacen parte de nuestra Institución mediante una buena disposición para brindar respuestas ágiles acordes a los requerimientos de cliente.

En el presente informe se dará a conocer los resultados del proceso de Atención al Cliente correspondientes al 2010. De acuerdo al resultado por cada área se les recomienda tomar las medidas necesarias para el mejoramiento continuo.

RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTION

NOMBRE DEL INDICADOR: Quejas finalizadas

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

RESULTADO: 93.75%

ANÁLISIS DEL INDICADOR: Se cumplió satisfactoriamente un 93.75 % de la ejecución del proceso, el 6.25% restante no se ejecutó debido a que no se entregaron las respuestas oportunas a los usuarios.



Baras ▾

Meta Deficiente=70.00 ← → Meta Aceptable=80.00 ← → Meta Objetivo=90.00 →

	DESDE	HASTA	VALOR
R1	2009/01/01 00:00:00	2009/12/31 00:00:00	95.56
R2	2010/01/01 00:00:00	2010/12/31 00:00:00	93.75

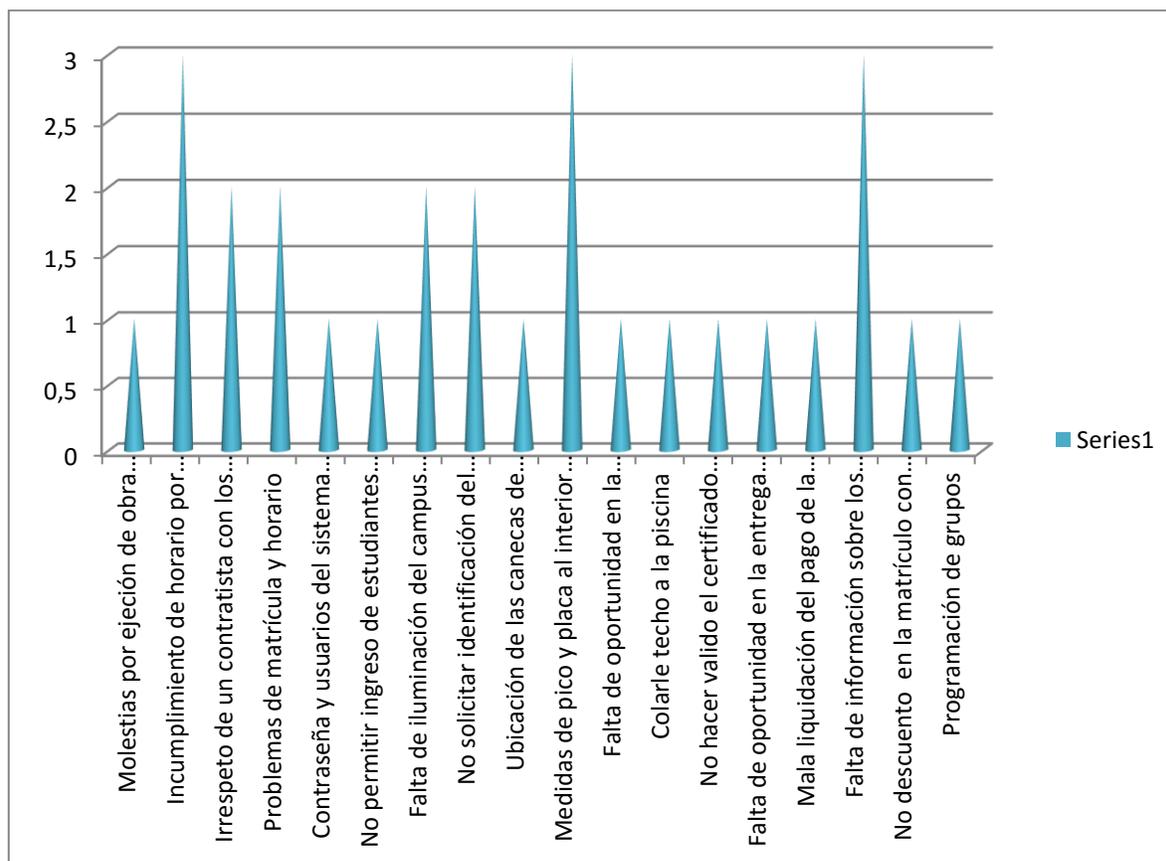
RIESGOS

Identificación y análisis de riesgos revaluados en la vigencia 2010, de acuerdo al consolidado de riesgos enviado por la Dirección de control interno.



ACTIVIDAD CRITICA	RIESGOS Y DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	F	G	EVALUACION	PRIORIZACIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS
Recepción de solicitudes, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias	Solicitudes con información incompleta.	Estudiantes	Los estudiantes, en su mayoría temen a revelar su identidad y hacer manifiestas sus quejas y reclamos por que temen reacciones en su contra por parte de los funcionarios implicados en ellas.	No darle la información al estudiante en forma directa.	3	5	15	2	Para que la queja sea tramitada y respondida, debe tener completos los datos de quien la realiza, lo cual se debe difundir en los medios de información institucionales.
Atender la solicitud de la queja y/o reclamo	No se obtiene respuesta oportuna por parte de las diferentes dependencias de la Institución.	Funcionarios	Desconocimiento del trámite exigido por el ICONTEC, y el código contencioso administrativo que establece unos formatos y unos tiempos de respuesta a los que se debe dar cumplimiento.	No permite dar respuesta oportuna y eficaz a nuestros clientes., lo cual genera una mala imagen del proceso.	2	20	40	1	Que las dependencias a las cuales se remiten las quejas, le den cumplimiento a estas en el término establecido por los entes de control (5 días hábiles).

CONSOLIDADO DE QUEJAS



ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

TOTAL ACCIONES : 4

AC:1 AP: 1 AM: 2

1. no se evidencia la trazabilidad de las mismas ya que no se cumplen con las actividades del proceso, y contraviene lo establecido en el numeral 7.5.3 de la norma NT CGP 1000:2009.

(AC) Origen: Auditoria interna

2. Al revisar la queja Nro. 21 se evidencia que se recibe el 30 de abril de 2005, por correo electrónico, la líder del proceso la remite el 05 de mayo de 2010 y el 23 de junio de 2010, se responde a la estudiante por parte de la Auxiliar Administrativa contraviniendo lo establecido en la Constitución Política de Colombia artículo 23.

(AP) Origen: Auditoria interna

3. Se evidencia la clasificación que se está realizando a la matriz de control del proceso y se están clasificando por peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los clientes, igualmente se identifica la sede de donde procede la solicitud.

(AM) Origen: Auditoria interna

4. Se debe fortalecer el proceso de atención al cliente para que se cumpla a cabalidad el objetivo del mismo.

(AM) Origen: Auditoria interna

CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

No se han generado cambios que puedan afectar el proceso de Atención al Cliente y el sistema de gestión de la calidad en el Tecnológico de Antioquia.

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR

- Dar respuesta oportuna a las quejas por parte de los diferentes estamentos institucionales.
- Que se dé cumplimiento a los compromisos manifestados a los usuarios en cada una de las respuestas.
- Ubicar como mínimo otros dos buzones de sugerencias en sitios estratégicos de la Institución como la biblioteca Humberto Saldarriaga Carmona.
- Que los funcionarios que sean requeridos para atender una queja tengan la aceptación asertiva sobre la misma.

FORTALEZAS

Los diferentes mecanismos que se utilizan para recibir las quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias de los clientes.

2. La disponibilidad y amabilidad para atender a los usuarios desde los demás estamentos Institucionales.

INFORME ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

Se mide el nivel de satisfacción del cliente y su percepción en cuanto a calidad, beneficio, imagen y oportunidad de los servicios prestados

1. Cliente estudiante

Como considera usted la calidad la calidad del programa?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	EXCELENTE	ACEPTABLE	BUENA	REGULAR	MALO	Total
ADMINIS- TRACION	CICLO PROF. NEGOCIOS INTERN.	0,00	12,90	54,84	29,03	3,23	100,00
	T. GESTION COMERCIAL	23,08	12,82	53,85	10,26	0,00	100,00
	T. GESTION FINANCIERA	9,76	19,51	53,66	17,07	0,00	100,00
	T. COMERCIO EXTERIOR	3,45	34,48	48,28	13,79	0,00	100,00
EDUCACION Y SOCIALES	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	8,33	8,33	75,00	8,33	0,00	100,00
	L. EDUCACIÓN PREESCOLAR	64,00	0,00	36,00	0,00	0,00	100,00
	L. BASICA MATEMATICAS	60,87	13,04	21,74	4,35	0,00	100,00
	T. GERONTOLOGIA	33,33	12,50	37,50	16,67	0,00	100,00
	T. DESARROLLO HUMANO	8,70	17,39	65,22	8,70	0,00	100,00
C. TIERRA Y EL AMB	T. AGROAMBIENTAL	21,05	5,26	73,68	0,00	0,00	100,00
INFOR MÁTICA	T. SISTEMAS	17,50	10,00	57,50	12,50	2,50	100,00
FORENSES Y DE LA SALUD	T. PROF HISTOCITOTECNOLOGIA	26,09	17,39	56,52	0,00	0,00	100,00
	T. PROF TANATOPRAXIA	34,78	21,74	34,78	8,70	0,00	100,00
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	30,43	13,04	56,52	0,00	0,00	100,00
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	51,85	0,00	48,15	0,00	0,00	100,00
TOTAL							

1. Cliente estudiante:

¿Qué percepción (imagen) tiene usted del Tecnológico de Antioquia?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	EXCELENTE	ACEPTABLE	BUENA	REGULAR	MALO	NR	Total
ADMINISTRACION	CICLO PROF. NEGOCIOS INTERN.	9,68	19,35	58,06	12,90	0,00	0,00	100,00
	T. GESTION COMERCIAL	23,08	10,26	58,97	7,69	0,00	0,00	100,00
	T. GESTION FINANCIERA	26,83	7,32	58,54	7,32	0,00	0,00	100,00
	T. COMERCIO EXTERIOR	13,79	34,48	44,83	6,90	0,00	0,00	100,00
EDUCACION Y SOCIALES	L. EDUCACIÓN BASICA CASTELLANA	25,00	12,50	58,33	4,17	0,00	0,00	100,00
	L. EDUCACIÓN PREESCOLAR	48,00	0,00	52,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	LIC. EDU. BAS. ENFAS. MATEMATICAS	69,57	4,35	21,74	4,35	0,00	0,00	100,00
	T. GERONTOLOGIA	20,83	8,33	66,67	0,00	0,00	4,17	100,00
	T. DESARROLLO HUMANO	21,74	8,70	69,57	0,00	0,00	0,00	100,00
C. TIERRA Y EL AMB	T. AGROAMBIENTAL	26,32	0,00	73,68	0,00	0,00	0,00	100,00
INFO RMATIVA	T. SISTEMAS	22,50	15,00	55,00	5,00	2,50	0,00	100,00
FORENSES Y DE LA SALUD	T. PROF HISTOCITOTECNOLOGIA	47,83	4,35	47,83	0,00	0,00	0,00	100,00
	T. PROF TANATOPRAXIA	34,78	4,35	47,83	13,04	0,00	0,00	100,00
	TECNOL. HISTOCITOTECNOLOGIA	34,78	8,70	56,52	0,00	0,00	0,00	100,00
	TECNOL. INVESTIGACIÓN JUDICIAL	62,96	3,70	33,33	0,00	0,00	0,00	100,00

En relación con la imagen que tienen los estudiantes del Tecnológico de Antioquia los mayores porcentajes se presentan en :Lic. Educación Básica con énfasis en Matemática con el 69.57% y Tecnología en Investigación Judicial con 62.96% quienes califican de "excelente" la percepción o imagen y el 73.68 del programa de Tecnología Agroambiental califican de buena.

1. Cliente estudiante:

¿Los servicios que presta la institución en las siguientes dependencias son oportunos?

DEPENDENCIA	SI	NO	NR	Total
ADMISIONES	58,21	40,10	1,69	100,00
BIENESTAR	76,57	16,67	6,76	100,00
TESORERIA	65,46	23,67	10,87	100,00
BIBLIOTECA	88,41	8,94	2,66	100,00
AYUDAS	76,33	18,60	5,07	100,00
FACULTAD	79,71	18,12	2,17	100,00

En relación con la oportunidad en la prestación de los servicios, de los 414 estudiantes encuestados, opinaron mayoritariamente:
 88.41% Biblioteca
 79.71% Facultad
 76.57% Bienestar
 Prestan los servicios de manera oportuna

2. Cliente Egresados:

¿Labora actualmente?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	SI	NO	Total
ADMINISTRACION	C. NEG . INTERNACIONALES	66,67	33,33	100,00
	T. COMERCIO EXTERIOR	58,33	41,67	100,00
	T. A. FINANCIERA	100,00	0,00	100,00
	T. ADMON COMERCIAL	87,50	12,50	100,00
	T. GESTION COMERCIAL	33,33	66,67	100,00
EDUCACION Y SOCIALES	L. EDUC BASICA Y LENGUA C	100,00	0,00	100,00
	L. EDUCACIÓN PREESCOLAR	100,00	0,00	100,00
	T. GERONTOLOGIA	70,00	30,00	100,00
C. DE LA TIERRA Y AMB.	T. AGROAMBIENTAL	40,00	60,00	100,00
	T. PRODUCCIÓN AGRIC.	100,00	0,00	100,00
INFOR MATCA	T. SISTEMAS	57,14	42,86	100,00
	T. ADMON DOCUMENTAL	100,00	0,00	100,00
C FORENS Y DE LAS	T.I. JUDICIAL	63,46	36,54	100,00

De los 136 egresados encuestados de los diferentes programas académicos el 100% de los egresados de los programas de Educación Básica enfas en L. castellana, Licenciatura en Educación Preescolar , Producción Agrícola y Admón Documental;

¿Le gustaría estudiar algo más en la entidad?

FACULTAD	PROGRAMA ACADEMICO	SI	NO	NR	Total
ADMINISTRACION	C. NEG . INTERNACIONALES	100,00	0,00	0,00	100
	T. A. FINANCIERA	75,00	0,00	25,00	100
	T. ADMON COMERCIAL	75,00	25,00	0,00	100
	T. COMERCIO EXTERIOR	75,00	8,33	16,67	100
	T. GESTION COMERCIAL	100,00	0,00	0,00	100
EDUCAC. Y SOCIALES	L. EDUC BASICA Y LENGUA C	100,00	0,00	0,00	100
	L. EDUCACIÓN PREESCOLAR	100,00	0,00	0,00	100
	T. GERONTOLOGIA	90,00	5,00	5,00	100
C. DE LA TIERRA Y EL AMB.	T. AGROAMBIENTAL	80,00	20,00	0,00	100
	T. PRODUCCIÓN AGRIC.	100,00	0,00	0,00	100
INFOR MATICA	T. SISTEMAS	71,43	14,29	14,29	100
	T. ADMON DOCUMENTAL	80,00	0,00	20,00	100
C. FOREN SES Y DE LA S.	T.I. JUDICIAL	96,15	1,92	1,92	100
El 87,9% de los egresados encuestados les gustaría estudiar algo más en la institución.					

¿Considera que la institución maneja sus procesos con calidad?

FACULTAD	PROGRAMA ACADÉMICO	SI	NO	NR	Total
ADMINISTRACION	C. NEG . INTERNACIONALES	44,44	11,11	44,44	100
	T. A. FINANCIERA	87,50	12,50	0,00	100
	T. ADMON COMERCIAL	100,00	0,00	0,00	100
	T. COMERCIO EXTERIOR	75,00	0,00	25,00	100
	T. GESTION COMERCIAL	100,00	0,00	0,00	100
EDUCACION Y SOCIALES	L. EDUC BASICA Y LENGUA C	100,00	0,00	0,00	100
	L. EDUCACIÓN PREESCOLAR	100,00	0,00	0,00	100
	T. GERONTOLOGIA	95,00	0,00	5,00	100
INFORMATICA	T. ADMON DOCUMENTAL	100,00	0,00	0,00	100
	T. SISTEMAS	71,43	0,00	28,57	100
C. DE LA TIERRA Y EL AMB.	T. AGROAMBIENTAL	80,00	0,00	20,00	100
	T. PRODUCCIÓN AGRIC.	50,00	50,00	0,00	100
C. FORENS Y DE LA S.	T.I. JUDICIAL	96,15	1,92	1,92	100
El 84,6% de los egresados encuestados consideran que los procesos institucionales son de calidad					

3. Clientes en tránsito:

AREA DE GESTION	CALIDAD		IMAGEN	OPORTUNIDAD	BENEFICIO		
	Valores en (%)						
ADMISIONES	E	62,07	41,38	SI	96,55	SI	100
	B	34,48	51,72	NO	3,45	NO	
	A	3,45	3,45				
	M		3,45				
CAJA	E	80,00	60,00	SI	100,0	SI	100
	B	20,00	40,00	NO		NO	
	A						
TALENTO HUMANO	E	92,00	21,00	SI	100,0	SI	100
	B	8,00	3,00	NO		NO	
	A		4,00				
<p>* En relación con la calidad de los servicios prestados el mayor valor observado, 92% con calificación de "Excelente" corresponde al área de Talento Humano.</p> <p>* En relación con la imagen el mayor valor observa del 60% con calificación de "Excelente" corresponde a la Caja.</p> <p>* El 98,85% de los clientes en tránsito encuestados opinan que los servicios se prestan de manera oportuna</p> <p>* El 100% de los encuestados opinan que culminan sus trámites satisfactoriamente</p>							

