



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



CUARTO INFORME TRIMESTRAL

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA Periodo
del 01 de octubre al 06 de diciembre de 2022

REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

ELABORADO POR

DIANA MARCELA LARA ZULUAGA
Contratista Atención al usuario



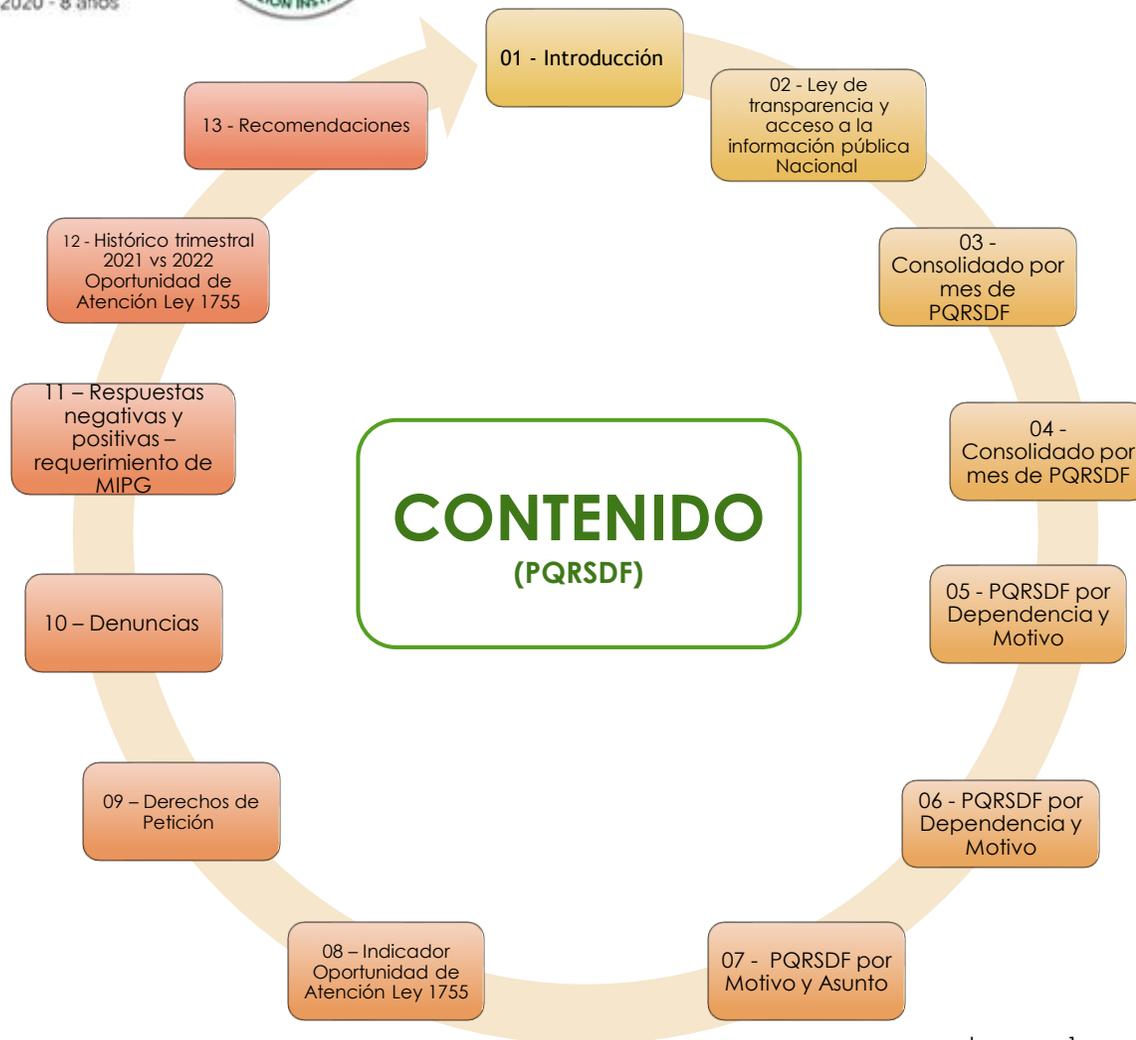


Imagen 1

INTRODUCCIÓN

- Este documento corresponde al tercer informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas, atendidas y direccionadas por el área de Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA) entre el 01 de octubre al 06 de diciembre del año 2022.
- Esto con el propósito de analizar la oportunidad en la respuesta de cada dependencia, especificando los motivos, asuntos e indicadores que nos puedan mostrar caminos en los que se brinden opciones de mejoramiento continuo a la Institución para dar respuestas más ágiles y oportunas que continúen desarrollando la confiabilidad de los usuarios.



**Tecnológico
de Antioquia**
Institución Universitaria

Acreditación Institucional de Alta Calidad
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional

LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015

Término para para resolver derechos de petición: **quince (15) días** siguientes a partir de su recepción.

Término para resolver peticiones de documentos y de información: **diez (10) días** siguientes a partir de su recepción.

Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días** siguientes a su recepción.

Imagen 2

Tiempos de respuesta de las
PQRSDF

- Según lo establecido en la Ley 1437 del “Código de Procedimientos Administrativos”, la Ley 1474 del “Plan Anticorrupción y Atención al Cliente” y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) son aplicados a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles para así mostrar resultados con buena implementación que generen mayor confianza, mayor apropiación y cumplimiento adecuado de las funciones.

Consolidado por mes de PQRSDf

Para el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron un total de PQRSDf solucionadas en un 100% y las cuales obtuvieron una respuesta oportuna de **280** es decir un **99%** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. **(Indicador Oportunidad de Atención, de Ley 1755)**

Así mismo se obtiene el mismo **99%** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles **(Indicador de MIPG)**

MES	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	Total general	% del total	% Acumulado	respuesta oportuna	% respuesta oportuna	Respuesta oportuna 10 días H	% respuesta oportuna
OCTUBRE	106	6	3	4	0	0	0	119	42,50%	42,50%	117	98,32%	117	98,32%
NOVIEMBRE	96	14	9	6	4	0	3	132	47,14%	89,64%	131	99,24%	131	99,24%
DICIEMBRE	26	2	0	1	0	0	0	29	10,36%	100,00%	29	100,00%	29	100,00%

Tabla 1

Consolidado por mes de PQRSDF

➤ Para el mes de **octubre** fueron registradas un total de **119** PQRSDF las cuales representan el **43%** del total recibidas en el trimestre.



Imagen 3

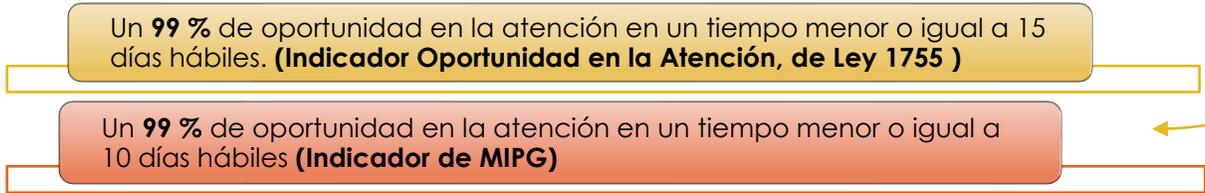


Imagen 4

➤ Para el mes de **noviembre** fueron registradas un total de **132** PQRSDF las cuales representan el **47%** del total recibidas en el trimestre.

➤ Para los 6 primeros días de **diciembre** fueron registradas un total de **29** PQRSDF las cuales representan el **10%** del total recibidas en el trimestre.

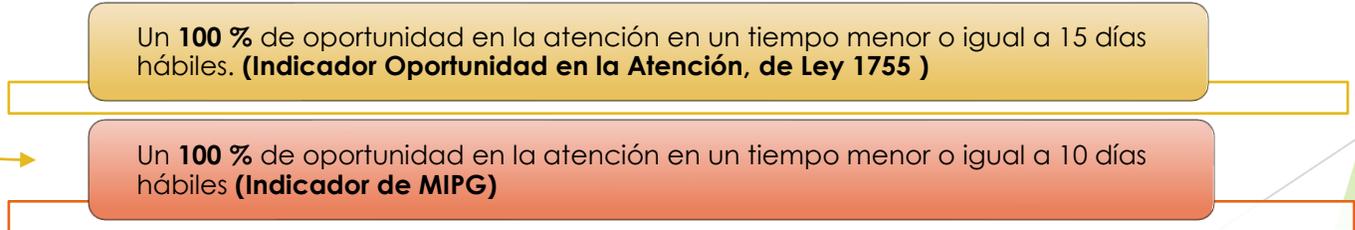


Imagen 5

PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

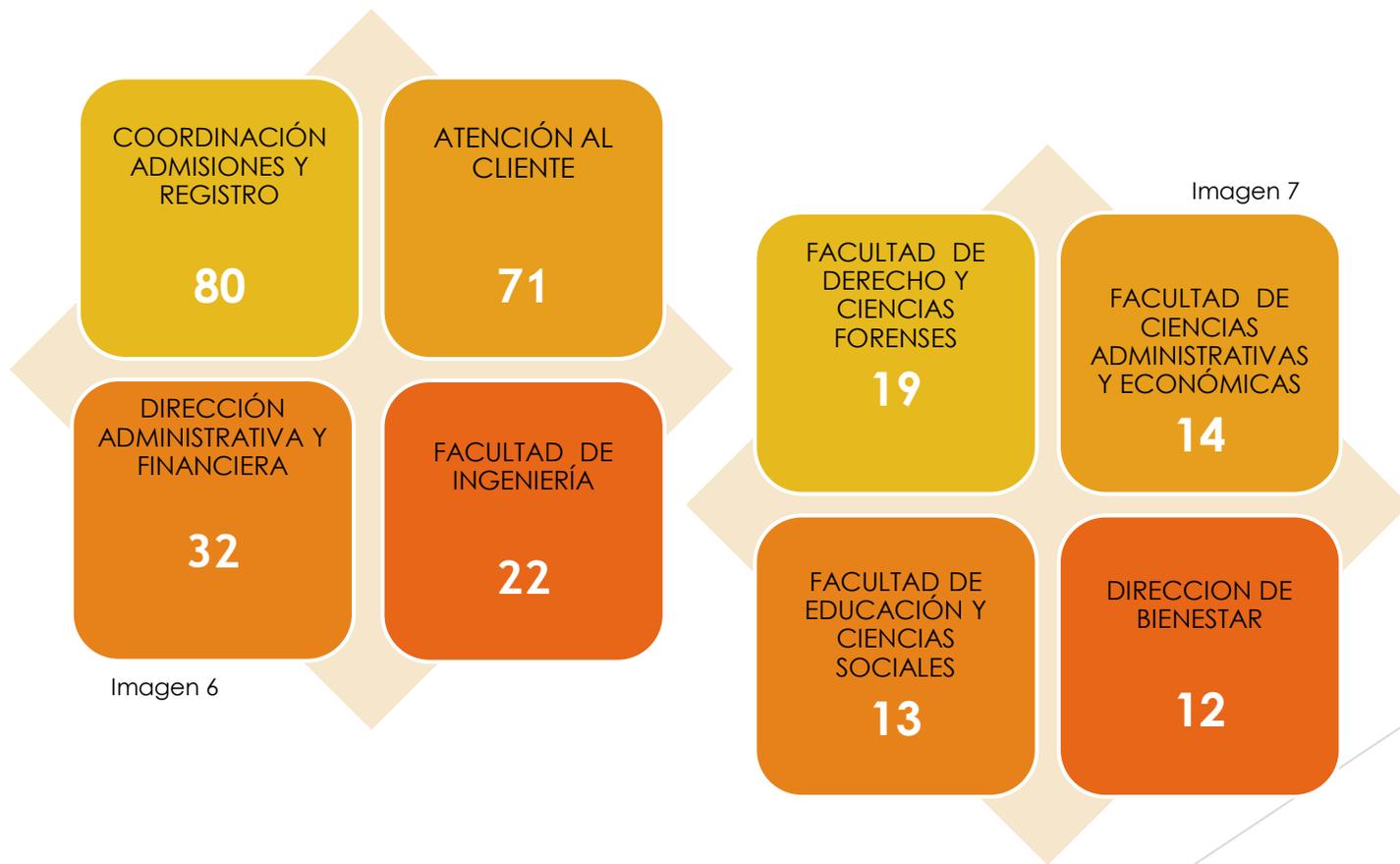
En la siguiente tabla se puede verificar la cantidad de registros por trimestre discriminado por Motivo y Dependencia. Estos muestran un porcentaje del **99 %** de respuesta de un tiempo menor o igual a 10 días hábiles. **(Indicador de MIPG)**

ETIQUETAS DE FILAS	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL	% ACOMULADO	RESPUESTA OPORTUNA	% RESPUESTA OPORTUNIDAD	RESPUESTA OPORTUNA 10 DÍAS H	% RESPUESTA OPORTUNA
ATENCIÓN AL CLIENTE	65	6	0	0	0	0	0	71	25,36%	25,36%	71	100,00%	71	100,00%
BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	25,71%	1	100,00%	1	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	72	1	1	6	0	0	0	80	28,57%	54,29%	78	97,50%	78	97,50%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	54,64%	1	100,00%	1	100,00%
COORDINACION DE TIC	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	55,00%	1	100,00%	1	100,00%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	2	0	2	0	1	0	0	5	1,79%	56,79%	5	100,00%	5	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	6	0	2	0	0	0	32	11,43%	68,21%	32	100,00%	32	100,00%
DIRECCION DE BIENESTAR	7	3	0	0	2	0	0	12	4,29%	72,50%	12	100,00%	12	100,00%
DIRECCION DE INVESTIGACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	72,86%	1	100,00%	1	100,00%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	73,21%	1	100,00%	1	100,00%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	14	2	2	1	0	0	0	19	6,79%	80,00%	19	100,00%	19	100,00%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	12	0	0	1	0	0	0	13	4,64%	84,64%	13	100,00%	13	100,00%
FACULTAD DE INGENIERÍA	15	3	4	0	0	0	0	22	7,86%	92,50%	22	100,00%	22	100,00%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	8	1	3	1	1	0	0	14	5,00%	97,50%	13	92,86%	13	92,86%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,36%	97,86%	1	100,00%	1	100,00%
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0	0	3	4	1,43%	99,29%	4	100,00%	4	100,00%
SERVICIOS GENERALES	2	0	0	0	0	0	0	2	0,71%	100,00%	2	100,00%	2	100,00%
Total general	228	22	12	11	4	0	3	280	100,00%	0,00%	277	98,93%	277	98,93%

Tabla 2

PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

La coordinación de Admisiones y Registro y Atención al Cliente son las áreas con gran cantidad de registros, lo que evidencia que estas solicitudes están relacionadas en su mayoría con solicitudes académicos.



PQRSDF recibidas por Motivo y Asunto

En las siguientes imágenes se evidencia que la mayoría de los registros que llegan por el canal de PQRSDF son de Solicitudes (**228 en total**), lo que permitió establecer que quienes escriben por este medio no identificaban los diferentes canales de comunicación para realizar dichas solicitudes, en tal sentido se han adoptado acciones de mejoramiento con el fin de reducir este tipo de solicitudes emitidas por este canal.

Imagen 8

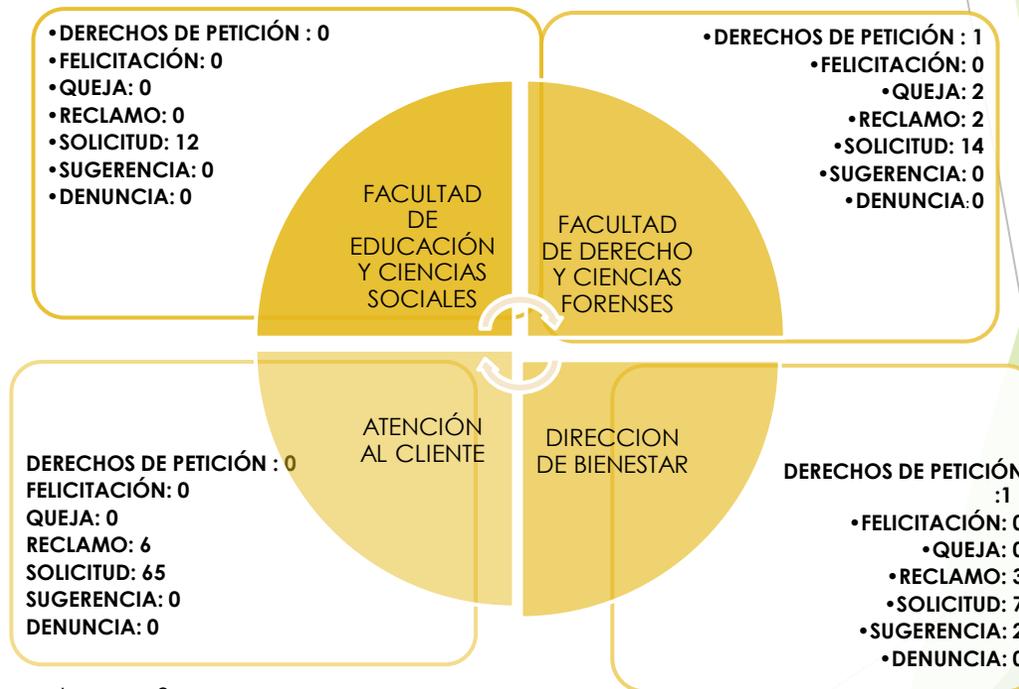
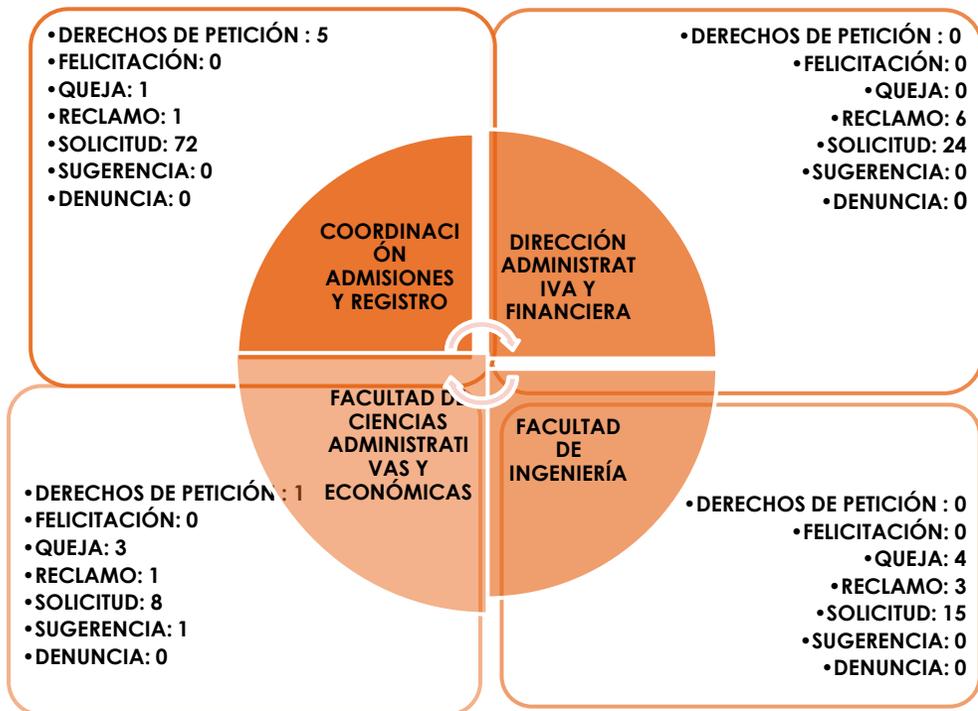


Imagen 9

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

Para el cuarto trimestre se continuaron aplicando estrategias de concientización y comunicación que ayudaron al cumplimiento del **99%**. Lo anterior, evidencia el acompañamiento en las acciones de mejoramiento implementadas desde el Punto TdeA

Indicador Ley 1755

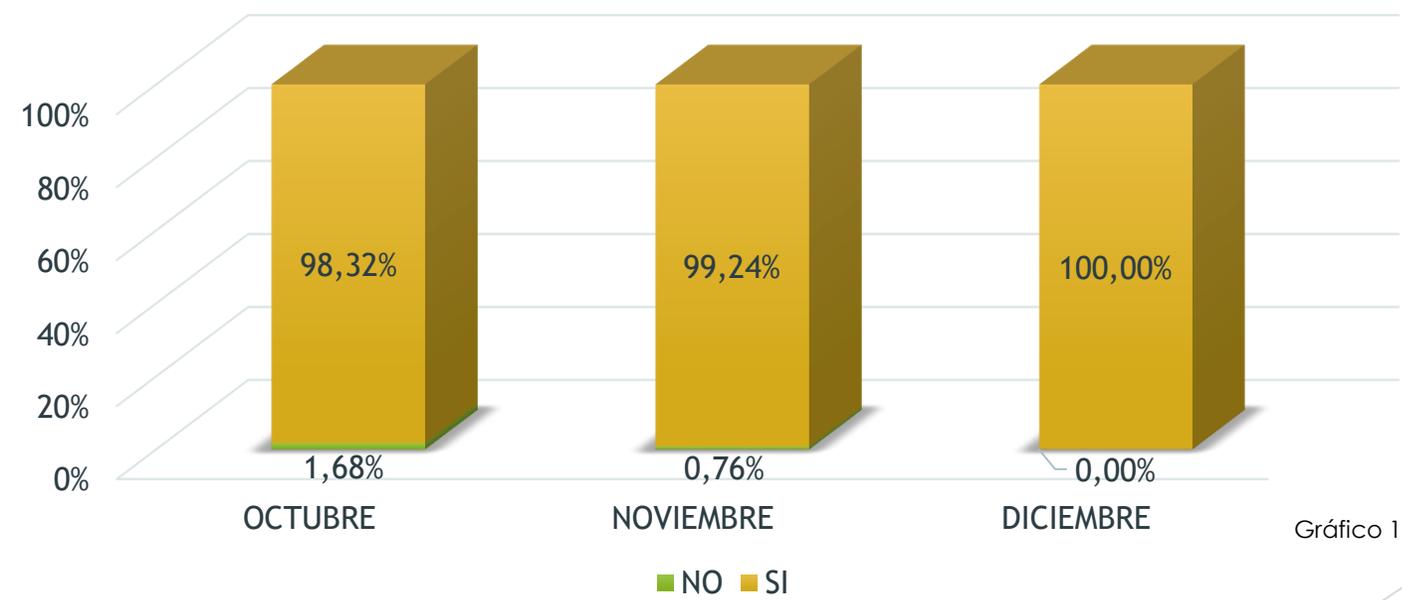


Gráfico 1

Derechos de Petición

Para el cuarto trimestre se recibieron un total de **12 Derechos de petición**; 6 que ingresaron por la plataforma virtual y 6 que ingresaron físicos al área de Archivo.



DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO (Plataforma virtual)	5
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES (Plataforma virtual)	1
VICERRECTORÍA (Físico)	1
GESTIÓN HUMANA (Físicos)	3
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y EÓNICAS (Físico)	1
DIRECCIÓN DE BIENESTAR (Físico)	1

Denuncias

En el tercer trimestre del año 2022 se recibieron 3 Denuncia en el mes de noviembre, a las cuales se les dio oportuna respuesta como lo establecido en la Ley. En 2 ocasiones un usuario escribió para el mismo tema, las cuales se respondieron igualmente de manera oportuna.

Ticket N ° 351192, y 350527

- El denunciante solicita la eliminación de un documento administrativo en el que aparecía su número de documento y el cual ya había vencido.

Ticket N ° 350077

- El denunciante expresa inconformidad con el comportamiento de estudiantes en zonas comunes de la Institución. .

Imagen 10

Respuestas Negativas y Positivas – Requerimiento de MIPG

El requerimiento de MIPG pide en la política de atención al ciudadano medir cuales respuestas fueron positivas y negativas ante los requerimientos de los usuarios. Se aclara que las respuestas negativas a la solicitud no se refieren a la oportunidad en la respuesta sino al criterio de la solicitud.

Respuestas	Total respuestas	Participación
Negativa	40	14,29%
Positiva	229	81,79%
Sin respuesta	11	3,93%
Total general	280	100,00%

Tabla 3

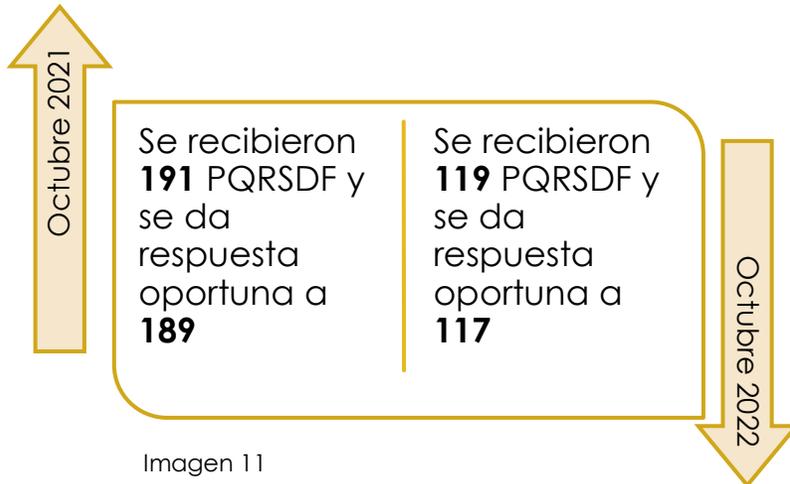
➤ Para el cuarto trimestre del año 2022 se dio respuesta de manera positiva a **229** requerimientos, lo que representa el **82%** del total recibidas.

Según el Decreto 103 de 2015 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia Activa, en este trimestre se recibió **1** requerimiento de Información clasificada y reservada desde el área de Egresados

Histórico Trimestral 2021 vs 2022 Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En el cuarto trimestre del 2022 se observa una disminución significativa del ingreso y la oportunidad de respuesta para cada PQRSDF recibidas en la Institución. El número más alto de registros en el año 2021 es por solicitudes relacionadas con el área de Admisiones y Registro. Esto se debió a que los usuarios aún presentaban desconocimiento de los diferentes servicios que se prestan por cada área, permitiendo que elevaran sus consultas de diferentes temas e inquietudes.

Teniendo en cuenta esto, el Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA) continúa realizando diferentes estrategias para sensibilizar tanto a estudiantes como administrativos sobre el tema de las PQRSDF



Recomendaciones

Se recomienda al área de Sistema de Atención al Ciudadano realizar capacitaciones con el plan de mejoramiento para actualizar a las dependencias implicadas con los cambios y estrategias que faciliten el cumplimiento de respuestas en los tiempos establecidos.

Con el objetivo de incentivar la autogestión y el mejoramiento en los indicadores de cada área, se recomienda a cada líder de proceso estar al tanto de las PQRSDF que puedan ingresar en la semana y validar que se esté dando la gestión y apoyo necesario desde su área.

Es necesario hacer seguimiento a los diferentes canales de atención y su articulación en el enlace de la web, para su visibilidad, uso por parte de los usuarios, atención oportuna e implementación de acciones de mejoramiento que conlleven a la calidad en el servicio.