

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSF

TERCER TRIMESTRE

Elaborado por

MARISOL LEAL LUNA

PROFESIONAL ESTADÍSTICAS - PLANEACIÓN

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

MEDELLÍN

2020



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas en los meses de Julio, Agosto y Septiembre por motivo, dependencias, facultad y demás áreas involucradas; a su vez el resultado del indicador oportunidad en la atención (atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles). En este trimestre la proporción de PQRSF recibidas en comparación al segundo semestre aumento en un 231%, en su gran mayoría a razón de la situación vivida por la pandemia a causa del Covid-19 y por los subsidios que el gobierno y departamento reglamento para el segundo semestre académico, volcando sobre la dependencia de Admisiones y Financiera 42% de estas (PQRSF).

De acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho donde por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica como se evidencia en la tabla 1, el tiempo que se tuvo en cuenta para el análisis, es el mencionado en el presente decreto.

Tabla 1. Tiempos respuesta PQRSFD durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

<p style="text-align: center;">ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015</p>	<p style="text-align: center;">AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)</p>
<p>Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>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.</p>	<p>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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.</p>

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020



Tabla 1. Consolidado por mes tercer trimestre 2020

MES	PQRSF						Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						
Julio	53		15	59	814		941	40%	565	60%	521	55%
Agosto	55	2	29	65	1.015		1.166	49%	1.035	89%	826	71%
Septiembre	20		7	18	211	1	257	11%	235	91%	230	89%
Total general	128	2	51	142	2.040	1	2.364	100%	1.835	78%	1.577	67%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente - Planeación

Para el tercer trimestre del año 2020 se obtiene un acumulado de 2.364 PQRSF de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 1.835 que representa el (78%), siendo agosto con un total de 1.166 PQRSF el mes que más registros recibió, representando un 49% sobre el total de registros con respuesta oportuna, seguido por el mes de julio con 941 registros que representan el 40% y por último el mes de septiembre con 257 registros que porcentualmente equivalen al 11% .

Analizando los mismos meses pero con una atención oportuna de 10 o menos días sobre el total de registros se tiene una suma de 1.577 registros que equivalen a un (67%), septiembre con un total de 230 representa el mayor porcentaje con 89% para los tres meses analizados, seguido por el mes de agosto con 71% y julio en tercer lugar con 55%.

Un análisis por motivo y por mes iniciando por agosto el mes que reporto más registros demuestra que las solicitudes en este mes reportaron un 87,04% con 1.015 registros, seguido por los reclamos con un 5,57% (65 registros), derechos de petición con 4,71% (55 registros), quejas 2,48% (29 registros) y felicitaciones con 0,17% (2 registros). En julio el segundo mes en proporción de registros recibidos las solicitudes siguen ocupando el primer lugar con un 86,50% (814 registros), los reclamos en segundo lugar con un 6,27% (59 registros), derechos de petición con 5,63% (53 registros) y quejas 1,59% (15 registros). Septiembre el tercer mes analizado con un comportamiento similar a los dos anteriores refleja en las solicitudes el motivo más reiterativo con un 82,10% (211 registros), derechos de petición con 7,78 % (20 registros), reclamos en tercer lugar con



un 7% (18 registros) quejas 2,72% (7 registros) y sugerencias con 0,39% representando un registro.

Tabla 2. Distribución porcentual por motivo tercer trimestre

DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA
128	2	51	142	2.040	1
5,41%	0,08%	2,16%	6,01%	86,29%	0,04%

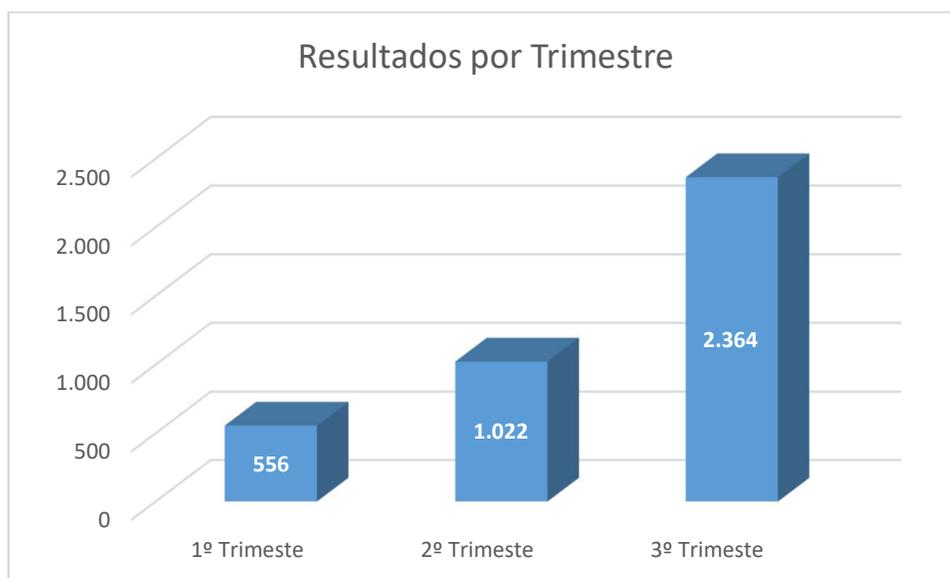
Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

El motivo que dentro de los tres meses regenero la mayor proporción en los requerimientos fueron las solicitudes con un 86,29% representando 2.040 solicitudes, seguido por los reclamos con un 6,01% (142 registros) en tercer lugar los derecho de petición con 5,41% (128 registros), las quejas con un 2,16% (51 registros) en cuarto lugar seguido por las felicitaciones con un 0,08%(2 registros) y en último lugar sugerencias con un 0,04% con 1 registro.

Para el primer trimestre del año 2020 se registra en total 556 PQRSF y para el segundo trimestre se evidencia un crecimiento significativo con 1.022 registros, el incremento se ve reflejado en el mes de junio – motivo solicitud de información. Este incremento obedece a la temporada de inscripciones y al aislamiento preventivo, esto conlleva a los usuarios y estudiante a que utilice con más frecuencia los medios de comunicación electrónicos. En el tercer trimestre el registro subió a 2,364 en mayor proporción por solicitud de información de los beneficios financieros y reliquidación.



Grafica 1. Comparativo resultado del primer trimestre vs segundo trimestre



Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

El análisis por dependencias que se evidencia en la tabla 3, expresa el comportamiento y la frecuencia de los registros de cada una de las dependencias involucradas en los meses de julio a septiembre por motivo y a su vez con su porcentaje de respuestas oportunas. Del total de PQRSDf registrados más del 50% de los registros se ubican en las dependencias de Admisiones con un 28,85% que representan 682 registros, seguido por la dirección Administrativa y Financiera con 319 reportes (13,19%) en tercer lugar la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con 272 registros que porcentualmente representan 11,55%. En este trimestre se resaltan las dependencias de Extensión Talento Humano, Biblioteca y el área de Atención al Cliente quienes dieron oportuna respuesta en los tiempos establecidos por la norma. En general la respuesta oportuna en los tiempos para la institución fue de 91,14% de este cálculo se excluyeron las dependencias con los porcentajes más bajo y de cero con el fin de calcular este promedio con dependencias con resultados más homogéneos y no tan dispersos o alejados de la media.



Tabla 3. Consolidado por mes tercer trimestre 2020 a los que se dio respuesta

Mes	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	Rta en tiempo Oportuno	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días
Julio	50		15	59	625		749	566	75,57%
Agosto	52	2	27	64	966		1.111	1.034	93,07%
Septiembre	16		5	17	196	1	235	235	100%
Total general	118	2	47	140	1.787	1	2.095	1.835	87,59%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Del total de registros recibidos 2.364 se le dio respuesta a 2.095 registros 88,62% este porcentaje es tomado sin tener él cuenta el tiempo de respuesta, de estas 2.095 con un tiempo de respuesta oportuno se registraron 1.835 PQRSDF lo que soporta un 87,59%.

Tabla 4. Dependencia -motivo – oportunidad en la respuesta

	PQRSF						Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
ADMISIONES Y REGISTRO	46		18	40	578		682	28,85%	28,85%	231	33,87%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25		6	32	256		319	13,49%	42,34%	299	93,73%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	13	1	5	16	238		273	11,55%	53,89%	264	96,70%
COORDINACION DE TICS			1	5	257		263	11,13%	65,02%	250	95,06%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	15		9	17	195		236	9,98%	75,00%	221	93,64%
FACULTAD DE INGENIERÍA	7		5	15	151		178	7,53%	82,53%	175	98,31%
DIRECCION DE EXTENSION	1	1			164		166	7,02%	89,55%	166	100%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6		6	12	116		140	5,92%	95,47%	138	98,57%
DIRECCION DE BIENESTAR			1	4	30		35	1,48%	96,95%	33	94,29%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS B. AC					30	1	31	1,31%	98,27%	30	96,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE					13		13	0,55%	98,82%	13	100%
ARCHIVO	13						13	0,55%	99,37%	4	30,77%
TALENTO HUMANO	1				4		5	0,21%	99,58%	5	100%
BIBLIOTECA				1	2		3	0,13%	99,70%	3	100%
COORDINACION DE EGRESADOS					2		2	0,08%	99,79%	1	50,00%
OFICINA DE COMUNICACIONES					2		2	0,08%	99,87%	1	50,00%
SERVICIOS GENERALES	1						1	0,04%	99,92%	1	100%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS					1		1	0,04%	99,96%	0	0%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES					1		1	0,04%	100,00%	0	0%



Total general	128	2	51	142	2.040	1	2.364	100%	1.835	77,6%
---------------	-----	---	----	-----	-------	---	-------	------	-------	-------

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSF fue el área de **Admisiones y Registro** con 682 registros que representa el (28,85%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 231 PQRSF, obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna para esta dependencia de 33,87%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva, analizado el comportamiento de esta dependencia por desconocimiento de los clientes y al pensar que todas las respuestas a sus dudas se responden desde esta dependencia los usuarios asignaron diferentes asuntos a esta dependencia que no son del quehacer de la misma, todos los procesos de inscripción, matrícula, prematrícula, ingresos, homologaciones, beneficios y certificados genero un colapso en la respuesta a estas PQRSDF, esta respuesta también se obtuvo por comunicaciones directas con la Dirección de esta dependencia y responsables del proceso. De acuerdo a los resultados obtenidos el área de Admisiones deberá tomar las acciones que consideren necesarias para mejorar los resultados que conllevan a una mejora continua.

La Dirección Administrativa y Financiera recibe en total 319 PQRSF que representa el (13,49%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 299 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna un 93,73% Este resultado fue positivos ya que superan la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información financiera como lo es reliquidaciones, pagos, beneficios.

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en tercer lugar recibe en total 273 PQRSF que representa el (11,55%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 264 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna del 96,70%. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de



información académica, información del proceso de matrícula, ajustes de horario seguido del motivo reclamo y derechos de petición en estos mismos temas.

La **Coordinación de TIC`s** en cuarto lugar recibe en total 263 registros de PQRSDF que representa el (11,13%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 250 obteniendo como resultado del indicador el 95,06%. El resultados es positivo ya que superan la meta objetiva, El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información renovación o recuperación de contraseña para ingresar al campus, problemas con el campus y plataforma TEAMS.

Con la Facultad de Educación y Ciencias Sociales y su frecuencia se analiza el 75 del total de registros de PQRSDF recibidos en los tres meses analizados, esta dependencia registro 236 PQRSF que representa el (9,98%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 221 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna del 93,64%. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información académica, información del proceso de matrícula, ajustes de horario seguido del motivo reclamo y derechos de petición en estos mismos temas.

El 25% restante se divide en áreas como Facultad de Ingeniería, Dirección de Extensión, Facultad de Derecho que representan un 19% las demás dependencias relacionadas con frecuencias menores o iguales a dos dígitos representan el 6% restante.



Tabla 5. Resultado por dependencia-motivo /total/total con respuesta y total con respuesta oportuna

Dependencia	DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN R	DERECHOS DE PETICIÓN RO	% oportuna RO	FELICITACIÓN	QUEJA	QUEJA R	QUEJA RO	% oportuna RO	RECLAMO	RECLAMO R	RECLAMO OR	% oportuna RO	SOLICITUD	SOLICITUD R	SOLICITUD RO	% oportuna RO	SUGERENCIA	Total general	Total RO	Total R	% oportuna RO General
ADMISIONES Y REGISTRO	46	46	22	47,83%	18	17	3	17,65%	40	40	13	32,5%	578	343	193	56%	682	446	231	51,79%		
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	24	24	100,00%	6	5	5	100,00%	32	31	31	100,00%	256	246	239	97%	319	306	299	97,71%		
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	13	13	12	92,31%	1	5	5	100,00%	16	16	16	100,00%	238	236	230	97%	273	271	264	97,42%		
COORDINACION DE TICS					1	1	1	100,00%	5	5	4	80,0%	257	257	245	95%	263	263	250	95,06%		
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	15	14	14	100%	9	9	9	100,00%	17	16	16	100,00%	195	191	182	95%	236	230	221	96,09%		
FACULTAD DE INGENIERÍA	7	7	7	100%	5	5	5	100,00%	15	15	15	100,00%	151	151	148	98%	178	178	175	98,31%		
DIRECCION DE EXTENSION	1	1	1	100%	1				0	0	0		164	164	164	100%	166	166	166	100,00%		
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6	6	6	100%	6	5	5	100,00%	12	12	12	100,00%	116	116	115	99%	140	139	138	99,28%		
DIRECCION DE BIENESTAR					1				4	4	4	100,0%	30	29	29	100%	35	33	33	100,00%		
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES														30	30	29	97%	1	31	31	30	96,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE														13	13	13	100%		13	13	13	100,00%
ARCHIVO	13	5	4	80%															13	5	4	80,00%
TALENTO HUMANO	1	1	1	100%										4	4	4	100%		5	5	5	100,00%
BIBLIOTECA									1	1	1	100,0%	2	2	2	100%			3	3	3	100,00%
COORDINACION DE EGRESADOS														2	2	1	50%		2	2	1	50,00%
OFICINA DE COMUNICACIONES														2	2	1	50%		2	2	1	50,00%
SERVICIOS GENERALES	1	1	1	100%															1	1	1	100,00%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS														1	0	0	0%		1	0	0	0,00%
DIRECCION DE PLANEACIÓN														1	1	0	0%		1	1	0	0,00%



Total general	128	118	92	78%	2	51	47	33	142	140	112	8,125	2040	1787	1595	78%	1	2364	2095	1835	87,59%
----------------------	------------	------------	-----------	------------	----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	------------	--------------	-------------	-------------	-------------	------------	----------	-------------	-------------	-------------	---------------

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Nota R= motivo con respuesta

RO= motivo con respuesta en tiempo oportuno ;<=20

En la tabla 5 se puede observar que entre las dependencias que tuvieron mayor frecuencia en el registro de PQRSD en comparación con su oportunidad de respuesta efectiva la dependencia de Facultad de Ingeniería ocupa el primer lugar con un 98,31% con un total de 178 registros los mismo tuvieron respuesta y en menos de 20 días tuvieron respuesta efectiva 175 registros que representa el 98,31% mencionado, seguido por Dirección Administrativa y Financiera con 319 entradas, entras con respuesta 306 y de estas contestadas en el tiempo establecido 299 representado un porcentaje de oportunidad de 97,71%, en tercer lugar Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con 273 registros, registros atendidos 271, atendidos en el tiempo establecido 264 (97,42%), la dependencia con menor efectividad en respuesta y oportunidad de respuesta fue admisiones y registro logrando el 51% de efectividad y un reporte de 63,39 de entradas con respuesta al responder 446 de 682 registros recibidos.



Tabla 6. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Total recibidas	% total	total con respuesta	% con respuesta	% acumulado rest	respuesta oportuna <= 20	% oport
Solicitud	Restablecimiento de clave para correo institucional	332	16,27%	331	18,52%	18,52%	315	95,17%
	Ajuste de matrícula	313	15,34%	274	15,33%	33,86%	240	87,59%
	Expedición de certificado	268	13,14%	197	11,02%	44,88%	132	67,01%
	Información liquidación y/o pago matrícula	186	9,12%	152	8,51%	53,39%	144	94,74%
	Información académica	180	8,82%	172	9,63%	63,01%	157	91,28%
	Información financiera	173	8,48%	149	8,34%	71,35%	142	95,30%
	Información matrícula	168	8,24%	140	7,83%	79,18%	123	87,86%
	información beneficio ((Matricula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jovenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	82	4,02%	70	3,92%	83,10%	62	88,57%
	Cursos de educación continua	71	3,48%	71	3,97%	87,07%	71	100,00%
	Cancelación de semestre	47	2,30%	41	2,29%	89,37%	40	97,56%
	Actualización de datos personales	30	1,47%	23	1,29%	90,65%	19	82,61%
	Información de grados	26	1,27%	21	1,18%	91,83%	17	80,95%
	Información proceso de inscripción	23	1,13%	14	0,78%	92,61%	9	64,29%
	Cancelación de asignatura	20	0,98%	19	1,06%	93,68%	19	100,00%
	Problemas con Plataforma Teams	16	0,78%	16	0,90%	94,57%	16	100,00%
	Información proceso de homologación	15	0,74%	13	0,73%	95,30%	13	100,00%
	Problemas Sistema Campus	14	0,69%	14	0,78%	96,08%	13	92,86%
	Solicitud de descuento	13	0,64%	13	0,73%	96,81%	12	92,31%
	Información académica - Acude	11	0,54%	10	0,56%	97,37%	9	90,00%
	Apoyo ayudas académica (PC)	8	0,39%	7	0,39%	97,76%	7	100,00%
	Información servicios de Bienestar	7	0,34%	7	0,39%	98,15%	7	100,00%
	información prácticas	7	0,34%	7	0,39%	98,55%	7	100,00%
	Solicitud cambio de programa	4	0,20%	4	0,22%	98,77%	2	50,00%
	Cambio de jornada	4	0,20%	2	0,11%	98,88%	2	100,00%
	Infomación Reingreso y / Transferencia	3	0,15%	2	0,11%	98,99%	1	50,00%
	Información - Biblioteca	3	0,15%	3	0,17%	99,16%	3	100,00%
	Solicitud de Información Institucional y/o normativa	3	0,15%	3	0,17%	99,33%	3	100,00%
	Información ICETEX	2	0,10%	1	0,06%	99,38%	1	100,00%
	Problema con la App	2	0,10%	2	0,11%	99,50%	2	100,00%
	Plataforma para contratación	2	0,10%	2	0,11%	99,61%	2	100,00%

Entrega de diploma	1	0,05%	1	0,06%	99,66%	0	0,00%
Cambio de sede	1	0,05%	1	0,06%	99,72%	1	100,00%
Certificado Laboral	1	0,05%	1	0,06%	99,78%	1	100,00%
Información de semilleros	1	0,05%	1	0,06%	99,83%	0	0,00%
Información - Carnetización	1	0,05%	1	0,06%	99,89%	1	100,00%
Convocatoria Egresados y/u Oferta Laboral	1	0,05%	1	0,06%	99,94%	1	100,00%
Entrega Instrumento	1	0,05%	1	0,06%	100,00%	1	100,00%
	2.040		1.787	1		1.595	89,26%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo Solicitud de información con respuesta son: **Restablecimiento de clave para correo institucional** con un acumulado de 331 registros que representa el 18,52% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 95,17%, en segundo lugar **Ajuste de matrícula** con una frecuencia de 274 registros durante los tres meses analizados, este asunto genero un indicador de respuesta oportuna de 87,59%, dentro de estos ajustes los más reiterativos para este periodo fueron las modificación de materias, en horarios y compra de créditos académicos. Con una frecuencia de 197 registros **Expedición de certificados** ocupa el tercer lugar, esta frecuencia según el análisis realizado se fundamentó en un mayor porcentaje a la necesidad de actualización de información y notas para estudiantes becados, este asunto genero una oportunidad de respuesta oportuna de 67,01% En cuarto lugar **Información liquidación y/o pago matrícula** con 152 registros y un porcentaje de respuesta oportuna de 94,74% estas solicitudes en gran medida se fundamentaron en los ajustes que se hicieron en el pago de matrícula financiera por los beneficios otorgados en su diferentes porcentajes, los estudiantes no veían reflejado los nuevos valores y esto llevo a la generación de solicitudes. Los siguientes asuntos con mayor frecuencia fueron **Información académica, Información financiera e Información de matrícula** el primero con una frecuencia de 172 registros (9,63%) el segundo con 149 registros (8.34%) y el tercero con 140 registros (7,83%), entre estos requerimientos estuvieron información sobre procesos de matrícula, procesos



académicos, como comunicarse con los docentes para el caso de información académica y matrícula, en caso de información financiera los usuarios hacían reiterativa información sobre fechas de actualización de liquidaciones, beneficios, botón de pago pse y financiación de matrícula, en su mismos orden las indicadores de respuesta oportuna fueron 91,28%, 95,30% y 87,86%. El análisis de solicitudes en su totalidad arrojó una frecuencia de 1595 solicitudes a tiempo con una frecuencia de respuesta oportuna representada en un 89,26%

Tabla 7. Motivo Reclamo.

Motivo	Asunto	Total recibidas	% total	total con respuesta	% con respuesta	% acumulado rest	Rta oportuna <= 20 días	% oport
Reclamo	Información liquidación y/o pago matrícula	25	17,61%	24	17,14%	17,14%	23	95,83%
	Ajuste de matrícula	22	15,49%	22	15,71%	32,86%	18	81,82%
	Información financiera	21	14,79%	21	15,00%	47,86%	15	71,43%
	Información matrícula	20	14,08%	20	14,29%	62,14%	15	75,00%
	Información académica	17	11,97%	16	11,43%	73,57%	12	75,00%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	8	5,63%	8	5,71%	79,29%	5	62,50%
	información beneficio ((Matrícula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	8	5,63%	8	5,71%	85,00%	8	100,00%
	Expedición de certificado	5	3,52%	5	3,57%	88,57%	3	60,00%
	Información de grados	3	2,11%	3	2,14%	90,71%	2	66,67%
	Cancelación de asignatura	3	2,11%	3	2,14%	92,86%	2	66,67%
	Apoyo ayudas académica (PC)	2	1,41%	2	1,43%	94,29%	2	100,00%
	Solicitud de descuento	2	1,41%	2	1,43%	95,71%	2	100%
	Información proceso de homologación	2	1,41%	2	1,43%	97,14%	2	100%
	Actualización de datos personales	1	0,70%	1	0,71%	97,86%	0	0%
	Información - Biblioteca	1	0,70%	1	0,71%	98,57%	1	100%
	Cambio de jornada	1	0,70%	1	0,71%	99,29%	1	100%
	Problemas Sistema Campus	1	0,70%	1	0,71%	100,00%	1	100%
	Total	142	1	140	1		112	80%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo reclamo con respuesta fueron: Información liquidación y/o pago matrícula con un acumulado de 24 registros que representa el 17,14% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 95,83%, seguido



por **Ajuste de matrícula** con una frecuencia de 22 registros durante los tres meses analizados, este asunto generó un indicador de respuesta oportuna de 81,82%, dentro de estos ajustes los más reiterativos para este periodo fueron las modificaciones de materias y créditos académicos. Con una frecuencia de 21 registros **Información Financiera** ocupa el tercer lugar y un indicador de oportunidad de respuesta de 71,43%, **Información de matrícula e información académica** ocuparon el cuarto y quinto lugar en orden de frecuencias estas generaron unos porcentajes de oportunidad de respuesta de 75% % respectivamente. Estos cinco asuntos ocuparon el 74% de los reclamos el restante porcentaje se puede visualizar en el tabla 7, en general el motivo reclamo tuvo en los meses analizados un indicador de respuesta oportuno de 80%.

Tabla 8. Motivo Derecho de Petición

Motivo	Asunto	Total recibidas	% total	total con respuesta	% con respuesta	% acumulado rest	respuesta oportuna <= 20	% oport
D. Petición	Información liquidación y/o pago matrícula	20	15,63%	16	13,56%	13,56%	16	100%
	Ajuste de matrícula	19	14,84%	19	16,10%	29,66%	14	73,68%
	Expedición de certificado	17	13,28%	17	14,41%	44,07%	12	70,59%
	información beneficio ((Matrícula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	14	10,94%	13	11,02%	55,08%	12	92,31%
	Información académica	10	7,81%	9	7,63%	62,71%	4	44,44%
	Información matrícula	10	7,81%	10	8,47%	71,19%	8	80%
	Información financiera	9	7,03%	8	6,78%	77,97%	6	75%
	Información de grados	6	4,69%	5	4,24%	82,20%	3	60%
	Solicitud de descuento	5	3,91%	5	4,24%	86,44%	4	80%
	Actualización de datos personales	3	2,34%	3	2,54%	88,98%	2	66,67%
	Cancelación de asignatura	3	2,34%	2	1,69%	90,68%	2	100%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	2	1,56%	2	1,69%	92,37%	2	100%
	Entrega de Documentos	2	1,56%	2	1,69%	94,07%	2	100%
	Información proceso de inscripción	1	0,78%	1	0,85%	94,92%	0	0%
	Convocatoria Egresados y/u Oferta Laboral	1	0,78%	0	0,00%	94,92%	0	0%
	Problemas con Plataforma Teams	1	0,78%	1	0,85%	95,76%	1	100%
	Cursos de educación continua	1	0,78%	1	0,85%	96,61%	0	0%
	Solicitud de Información Institucional y/o normativa	1	0,78%	1	0,85%	97,46%	1	100%
	Información académica (joven grosero)	1	0,78%	1	0,85%	98,31%	1	100%
	información prácticas	1	0,78%	1	0,85%	99,15%	1	100%



Cancelación de semestre	1	0,78%	1	0,85%	100,00%	1	100%
Total	128		118			92	77,97%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo Derecho de Petición con respuesta fueron: **Información liquidación y/o pago matrícula** con un acumulado de 16 registros que representa el 13,56% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 100%, seguido por **Ajuste de matrícula** con una frecuencia de 19 registros este asunto genero un indicador de respuesta oportuna de 73,68%. Con una frecuencia de 17 registros **Expedición de Certificado** ocupa el tercer lugar y un indicador de oportunidad de respuesta de 71%, **información beneficio ((Matricula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia** ocupó el lugar número cuatro en orden de frecuencias, generando un 92,31% de respuesta oportuna. El quinto, sexto y séptimo lugar son ocupados por **información académica, información matrícula e información financiera** con indicadores oportunos de respuesta de 44,44% 80% y 75% en su respectivo orden. Estos siete asuntos ocuparon el el 77,97% de los derechos de petición, el restante porcentaje se puede visualizar en el tabla 8, en general el motivo derecho de petición tuvo en los meses analizados un indicador de respuesta oportuno de 78%.

Tabla 9. Motivo Queja

Motivo	Asunto	Total recibidas	% total	total con respuesta	% con respuesta	% acumulado rest	respuesta oportuna <= 20	% oport
Queja	Ajuste de matrícula	9	17,65%	9	19,15%	19,15%	7	77,78%
	Expedición de certificado	8	15,69%	7	14,89%	34,04%	2	28,57%
	Información matrícula	7	13,73%	7	14,89%	48,94%	7	100,00%
	Información académica	6	11,76%	5	10,64%	59,57%	3	60,00%
	Información liquidación y/o pago matrícula	5	9,80%	3	6,38%	65,96%	2	66,67%
	Inconformidad con el docente	5	9,80%	5	10,64%	76,60%	5	100%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	2	3,92%	2	4,26%	80,85%	2	100%



información beneficio ((Matricula Cero,TdeA Solidario, Generación E, Jovenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	2	3,92%	2	4,26%	85,11%	2	100%
Información financiera	2	3,92%	2	4,26%	89,36%	0	0%
Problemas Sistema Campus	1	1,96%	1	2,13%	91,49%	1	100%
Información ICETEX	1	1,96%	1	2,13%	93,62%	0	0%
Cancelación de asignatura	1	1,96%	1	2,13%	95,74%	1	100%
Información proceso de homologación	1	1,96%	1	2,13%	97,87%	1	100%
Información proceso de inscripción	1	1,96%	1	2,13%	100,00%	0	0%
	51	1	47	1		33	70%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo Queja fueron: **Ajuste de matrícula** con un acumulado de 9 registros que representa el 17,65% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 77,78%, seguido por **Expedición de Certificado** con indicador de oportunidad de respuesta de 28,57%, en el tercer y cuarto lugar **información de matrícula e información académica** con indicadores oportunos de respuesta de 100% 60% en su respectivo orden. **Información liquidación y/o pago matrícula** ocupa el quinto lugar con un indicador de oportunidad del 66,67%, seguido por **Inconformidad con el docente** con una respuesta oportuna de 100%. Estos seis asuntos ocuparon el 76,60% de las quejas, el restante porcentaje se puede visualizar en el tabla 9, en general el motivo queja tuvo en los meses analizados un indicador de respuesta oportuno de 70%.

Tabla 10. Variabilidad en frecuencia 2019vs 2018 y 2020 vs 2019

Motivo	2018-3	2019-3	Vari%(2019-3vs2018-3)	2020-3	Vari%(2020-3vs2019-3)
SOLICITUD	344	435	26,45%	2.040	369,0%
RECLAMO	46	67	45,65%	142	111,9%
DERECHOS DE PETICIÓN	35	64	82,86%	128	100,0%
QUEJA	2		0,00%	51	51
FELICITACIÓN	3	2	-33,33%	2	0
SUGERENCIA	0	6	600%	1	-83,3%
Total general	430	574	33,49%	2.364	311,8%
Oportunidad	335	533		1835	

Resultado de oportunidad	77,91%	92,86%	77,62%
--------------------------	--------	--------	--------

El Consolidado total de PQRSF presento el siguiente comportamiento: para el tercer trimestre del 2020 se presentó un aumento del 311,8% en cuanto a los registros recibidos en este periodo comparado con el mismo periodo del 2019, con una oportunidad de respuesta oportuna del 77,62%. Se reflejó en este mismo comparativo un incremento del 369% en las solicitudes de información, 111,9% de incremento en reclamos y 100% en derechos de petición, en cuanto a sugerencia se disminuyó un 83,3%, felicitaciones no presento variación y quejas no tiene en el 2019 valor para comparar pero si presento 51 registros para este periodo.

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los stakeholders y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención a su solicitud atendida seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo

Tabla 11. Calificación en la atención prestada

Calificación	Frecuencia	%
Buena	1.753	83,79%
ninguna	309	14,74%
Regular	19	0,91%
Mala	14	0,67%
Total general	2.095	



Obteniendo como resultado que el 83% responde como buena, 14,742% con ninguna calificación, regular 0,91% y mala 0,67% del total de PQRSDF recibidas con respuesta que se relacionaron en la tabla 3.



Resultados

Se evidencia un incremento en más del 300% de registros de PQRSDf en el tercer periodo analizado, el cual se vio afectado por la situación de pandemia que ha generado el virus Covid - 19, llevado a una cuarentena y a que las condiciones normales de las actividades académicas y administrativas dentro de la institución no se puedan realizar presencialmente, la no presencialidad y no poder tener acceso a las diferentes dependencias para resolver en gran medida la dudas y/o requerimientos de información directamente de la fuente de respuesta género en los clientes que son más de un 90% estudiantes un incremento de registros.

Los beneficios y aportes económicos de la Nación y el Departamento género en los estudiantes un desconocimiento y a su vez un desborde en los registros ya que al no ver reflejado en sus matrículas la modificación de la liquidación los estudiantes a través de las pqr sdf quisieron obtener respuesta inmediata.

Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades donde requieren de los estudiantes certificados de calificaciones fue otro de los motivos más reiterativos en los registros de las PQRSDf congestionado a la dependencia de Admisiones.

Problemas al ingresar la campus y restablecimiento de contraseñas fue otra de los registros con alto porcentaje de entrada, los procesos de matrícula, liquidación de matrícula financiera, e ingreso a clases remotas género una frecuencia alta en atención para el área de soporte técnico.

En general de los 2.364 reportes de PQRSDf, 2.095 registros tuvieron respuesta, este guarismo en porcentaje representa un 88,62% de registros atendidos, de este total la oportunidad de respuesta asertiva en el tiempo que la normativa estableció en periodo de contingencia fue de 1.835 registros que equivalen a un 87,59% de efectividad en respuesta. La calificación de los registros con respuesta fue de 83,79% en una escala de respuesta buena

Conclusiones



Se recomienda que cada área involucrada evalúe sus resultados obtenidos y tomé las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.

Se recomienda al Área de Admisiones si para el 2021 se continúa con la virtualidad adicional un apoyo a la persona encargada de las PQRSDF en esta área.

Se recomienda el uso de más herramientas multimedia para brindar una suficiente y completa difusión del quehacer de las dependencias y de los procesos en especial de matrícula y liquidación, certificados y contraseña de correos y usuario de campus.

Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSF que sus respuestas u orientaciones sean de calidad, que sean tan claras, precisas y concisas que el usuario no se vea en la necesidad de replicar la solicitud.

Al bajar el reporte de las PQRSF del sistema campus se evidenció que los usuarios no tienen claridad en la diferencia entre que es una petición, solicitud, queja, reclamo, sugerencia; por lo tanto, se realizó la respectiva modificación de visualización de las definiciones de las mismas en la página web opción Atención al cliente – PQRSF.

