

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF CUARTO TRIMESTRE 2020**  
**(octubre, noviembre y diciembre).**  
**Análisis Anual periodo 2020**

**Líder del proceso/ Dependencia**

**JULIO CÉSAR CONTRERAS VELASQUEZ**  
Director de Planeación

**VIVIANA PARRA GAVIRA**  
Gobierno en línea y transparencia

**MARISOL LEAL LUNA**  
Profesional estadísticas - Planeación  
(E)Atención a las PQRSDF

**Enero 2021**

## CONTENIDO

Presentación:.....	3
1. Objetivo General.....	4
2. Objetivos Específicos.....	4
3. Alcance Legal.....	4
4. Alcance De La Auditoria.....	4
5. Total, Solicitudes Según Tipo De Solicitud (Cuarto Trimestre 2020). ....	5
6. Total, Solicitudes Por Dependencia Responsable Cuarto Trimestre 2020) .....	6
7. Total, Resultado Por Dependencia, Respuestas Oportunas Y Asuntos. (Cuarto Trimestre 2020).....	7
.....	8
7.1 Tipo De Solicitud/ Asunto Cuarto Trimestre 2020. ....	9
8. Total, Quejas, Reclamos Y Denuncias (Cuarto Trimestre 2020) .....	12
9. Total, Calificación En La Atención (Cuarto Trimestre 2020). ....	12
Análisis Anual Periodo 2020 .....	13
10. Total, Registros Por Mes Año 2020.....	13
11. Total, Registros Por Mes Con Respuesta .....	14
12. Total, Registros Por Mes Con Respuesta Oportuna.....	15
13. Comparativo Total Registros, Registros Con Respuesta Y Con Respuesta Oportuna .....	16
14. Total, Registros Por Mes Con Respuesta Calificación.....	17
15. Anotaciones .....	17
Conclusiones .....	17
Recomendaciones.....	18

## PRESENTACION:

Conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás, se presenta el informe del estado de las PQRSD del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, con el fin de realizar el monitoreo pertinente de las solicitudes.

El presente informe da a conocer el estado general de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y felicitaciones, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Institución durante el periodo comprendido del 01 de octubre al 18 de diciembre del año 2020.

Por lo cual, según la información presentada por la Dirección de Planeación, la Dirección de Control Interno, presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y los tiempos establecidos para dar atención clara, oportuna y de fondo; además de verificar el nivel de satisfacción en la prestación del servicio de las PQRSD.

El presente informe contiene los valores discriminados por mes correspondientes al cuarto trimestre del año 2020; con el fin de realizar acciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora y efectividad en la prestación del servicio.

Es importante tener en cuenta que debido a la situación actual que se ha presentado con la pandemia a nivel nacional se adopta el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho; por lo cual, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica se relaciona en la tabla 1, los tiempos de respuesta que se están teniendo en cuenta en el Tecnológico de Antioquia I.U para dar cumplimiento a la normatividad en los tiempos de las PQRSD.

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

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

Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020

## 1. Objetivo General

Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente de las PQRSD en el Tecnológico de Antioquia I.U

## 2. Objetivos Específicos

- Realizar seguimiento y control a las PQRSD del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, según los informes realizados por la Dirección de Planeación.
- Evidenciar la efectividad en la prestación del servicio para la atención de las solicitudes garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- Informar, evaluar y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias, que se presenten en el Tecnológico de Antioquia I.U.

## 3. Alcance Legal

- Constitución Nacional art 23 y 74.
- Ley 962 de 2005, art 6 inciso 3.
- Ley 1437 de 2011, art 7.
- Ley 1755 de 2015, art 13, 14,15 y 20
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 491 de 2020.
- Resolución 692 de 2020.

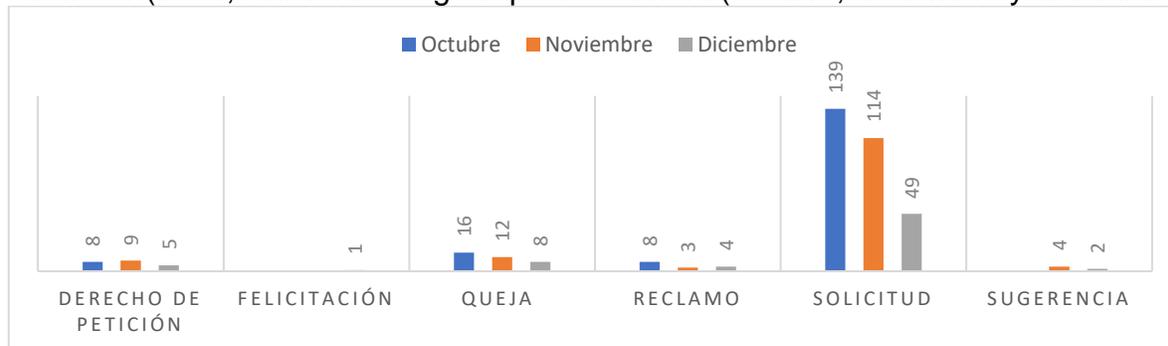
## 4. Alcance de la Auditoria

Se realizó seguimiento al informe de PQRSD presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente al cuarto trimestre del año 2020 (Octubre, Noviembre y Diciembre); con el fin de realizar recomendaciones y conclusiones que permitan la correcta gestión en el plan de mejoramiento que contribuyan al adecuado monitoreo y toma de decisiones en los diferentes actores que se involucran en el mapa de procesos del Tecnológico de Antioquia I.U

### 5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (cuarto trimestre 2020).

MES	PQRSF						Total general	% del total	PQRSF con Respuesta	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
Octubre	8	16	8	139			171	44,76%	160	125	73,10%
Noviembre	9	12	3	114	4		142	37,17%	86	85	59,86%
Diciembre	5	1	8	4	49	2	69	18,06%	14	14	20,29%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>302</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

Grafica 1 (Total, solicitudes según tipo de solicitud (octubre, noviembre y diciembre))



Para el cuarto trimestre se recibieron un total de 382 PQRSDF, de las cuales **(260)** tienen respuesta oportuna en 20 días hábiles, actuando conforme a la normatividad legal vigente (ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás.).

En el mes que más se presentaron solicitudes fue en el mes de octubre presentaron 171 PQRSDF; es importante aclarar que las solicitudes que aún no tienen respuesta se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta; por lo cual, no se presenta incumplimiento o silencio administrativo.

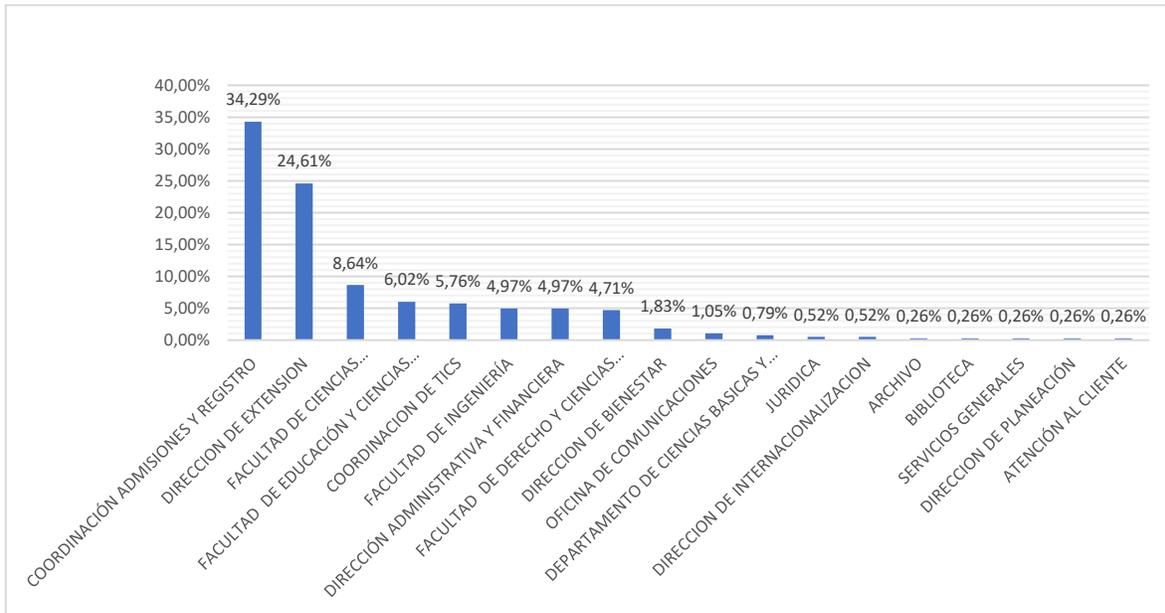
Bajo la Resolución 692 de 2020 “Por medio de la cual, se suspende términos en los actos y procedimientos administrativos”.

## 6. Total, solicitudes por Dependencia responsable cuarto trimestre 2020)

DEPENDENCIA	PQRSF						Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport Res
	D. PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	9	1	12	6	100	3	131	34,29%	34,29%	53	31	23,66%
DIRECCION DE EXTENSION	1				93		94	24,61%	58,90%	82	82	87,23%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	5		1	1	26		33	8,64%	67,54%	28	23	69,70%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1		4	1	17		23	6,02%	73,56%	16	16	69,57%
COORDINACION DE TICS			6		15	1	22	5,76%	79,32%	20	12	54,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1			2	16		19	4,97%	84,29%	18	18	94,74%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			2	4	13		19	4,97%	89,27%	11	11	57,89%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	4		5		7	2	18	4,71%	93,98%	16	16	88,89%
DIRECCION DE BIENESTAR			1		6		7	1,83%	95,81%	6	6	85,71%
OFICINA DE COMUNICACIONES			2		2		4	1,05%	96,86%	4	4	100,00%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2		1		3	0,79%	97,64%	3	3	100,00%
JURIDICA					2		2	0,52%	98,17%			
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION					2		2	0,52%	98,69%	1	1	50,00%
ARCHIVO	1						1	0,26%	98,95%			
BIBLIOTECA					1		1	0,26%	99,21%	1	1	100,00%
SERVICIOS GENERALES					1		1	0,26%	99,48%			
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1			1	0,26%	99,74%	1		
ATENCIÓN AL CLIENTE			1				1	0,26%	100%			
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>302</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>		<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

La dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue la Coordinación Admisiones y Registro con 131 solicitudes, representando un porcentaje del (34,29%), sobre el total acumulado se presenta una atención oportuna en un tiempo menor o igual a los días hábiles establecidos; adicionalmente el total de PQRSDF en todas las dependencias se evidencia que corresponden al concepto solicitud representando en total 302.

El porcentaje de respuesta oportuna es del 58,64%; algunas dependencias no presentan porcentajes de ingreso de solicitudes de PQRSDF, dichas dependencias son Coordinación de Ayudas Educativas y la Dirección de Investigación.



El 21% restante se divide en áreas como la Facultad de Ingeniería, la Dirección Administrativa y Financiera, Facultad de Derecho y Bienestar con porcentajes de representación ante el total de 2% a 4% las demás dependencias están por debajo de porcentaje de representación del 1%.

Las dependencias que presentan cifras inferiores al 0,26% son aquellas que únicamente presentaron 1 solicitud y su respuesta se dio en los términos establecidos por la normatividad.

## 7. Total, resultado por dependencia, respuestas oportunas y asuntos. (cuarto trimestre 2020)

Nota R= motivo con respuesta

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

Dependencia	DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN R	DERECHOS DE PETICIÓN RO	% oportunidad RO	FELICITACIÓN	QUEJA	QUEJA R	QUEJA RO	% oportunidad RO	RECLAMO	RECLAMO R	RECLAMO RO	% oportunidad RO	SOLICITUD	SOLICITUD R	SOLICITUD RO	% oportunidad RO	SUGERENCIA	Total general	Total R	Total RO	% oportunidad RO
COORDINACIÓN ADMISIONES Y RE	9	3	3	33,3%	1	12	6	2	16,67%	6	5	3	50%	100	35	19	19%	3	131	53	31	23,66%
DIRECCION DE EXTENSION	1			0%										93	82	82	88%		94	82	82	87,23%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	5	3	2	40%	1	1	1	1	100%	1	1		0%	26	23	20	77%		33	28	23	69,70%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS	1				4	2	2	50%	100%	1	1	1	100%	17	13	13	76%		23	16	16	69,57%
COORDINACION DE TICS					6	6	5	83,33%						15	13	6	40%	1	22	20	12	54,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1	1	1	100%						2	2	2	100%	16	15	15	94%		19	18	18	94,74%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					2	2	2	100%		4	2	2	50%	13	7	7	54%		19	11	11	57,89%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS	4	4	4	100%	5	4	4	80%						7	7	7	100%	2	18	16	16	88,89%
DIRECCION DE BIENESTAR					1	1	1	100%						6	5	5	83%		7	6	6	85,71%
OFICINA DE COMUNICACIONES					2	2	2	100%						2	2	2	100%		4	4	4	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES					2	2	2	100%						1	1	1	100%		3	3	3	100%
JURIDICA														2			0%		2			
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION														2	1	1	50%		2	1	1	50%
ARCHIVO	1																		1			
BIBLIOTECA														1	1	1	100%		1	1	1	100%
SERVICIOS GENERALES														1			0%		1			
DIRECCION DE PLANEACIÓN										1	1		0%						1	1	1	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE					1														1			
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>90,91%</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>58,33%</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>53%</b>	<b>302</b>	<b>205</b>	<b>179</b>	<b>59%</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

Las PQRSDf que presentan mayor número de registros en el sistema Campus-Atención al Cliente; son las solicitudes; las cuales presentan el 59% en el porcentaje de atención oportuna.

Es importante aclarar que se requiere que todas las dependencias den respuesta oportuna a las PQRSDF, conforme a la normatividad legal vigente; con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

## 7.1 Tipo de solicitud/ Asunto cuarto trimestre 2020.

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con Rpta	Total Registro Rpta Oportuna	%Oportuno Rpta
SOLICITUD	Expedición de certificado	71	23,50%	36	27	38,00%
	Cursos de educación continua	52	17,20%	44	44	84,60%
	Información proceso de inscripción	26	8,60%	17	17	65,40%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula	21	7,00%	14	13	61,90%
	Información académica	20	6,60%	14	14	70,00%
	Cancelación de asignatura	16	5,30%	12	9	56,30%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	16	5,30%	16	12	75,00%
	Actualización de datos personales	12	4,00%	7	6	50,00%
	Cancelación de semestre	11	3,60%	8	7	63,60%
	Cambio de jornada	6	2,00%	4	3	50,00%
	Información matricula	6	2,00%	4	2	33,30%
	Información notas académicas	6	2,00%	2	2	33,30%
	Problemas con Plataforma Teams	6	2,00%	6	3	50,00%
	Información Institucional	4	1,30%	2	2	50,00%
	Información beneficio ((Matricula Cero,TdeA Solidario, Generación E, Jovenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	3	1,00%	1	1	33,30%
	Información de grados	3	1,00%	1	1	33,30%
	Información homologación	3	1,00%	3	3	100,00%
	Información servicios de Bienestar	3	1,00%	3	3	100,00%
	Información liquidación y/o pago matrícula	2	0,70%	2	2	100,00%
	Información matricula	2	0,70%	1		0,00%
	Información proceso de homologación	2	0,70%	2	2	100,00%
	Cancelación de asignatura	1	0,30%	1	1	100,00%
	Acta de grado	1	0,30%			
	Ajuste de matricula	1	0,30%	1	1	100,00%
	Apoyo ayudas académica (PC)	1	0,30%	1	1	100,00%
	Evaluación docente	1	0,30%	1	1	100,00%
	Expedición de certificado-Acude	1	0,30%			
	Información Egresados	1	0,30%	1	1	100,00%
	Información prácticas	1	0,30%			
	Información Reingreso y / Transferencia	1	0,30%	1	1	100,00%
Solicitud cambio de programa	1	0,30%				
Solicitud trabajo	1	0,30%				
	<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>	<b>205</b>	<b>179</b>	<b>59,30%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	con rta oportuna total reg	% Oportuno de Rta
<b>QUEJA</b>	Inconformidad con el docente	4	11,10%	3	3	75,00%
	Información de grados	4	11,10%	4	2	50,00%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	4	11,10%	4	3	75,00%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula	3	8,30%	1	1	33,30%
	Información notas académicas	3	8,30%	1		0,00%
	Revisión de notas	3	8,30%	2	2	66,70%
	Ajuste de matricula	2	5,60%	2	2	100,00%
	Expedición de certificado	2	5,60%	2	2	100,00%
	Información beneficio ((Matricula Cero,TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	2	5,60%	1	1	50,00%
	Información proceso de inscripción	2	5,60%			0,00%
	Actualización academia	1	2,80%	1	1	100,00%
	Actualización de datos personales	1	2,80%	1		0,00%
	Cancelación de asignatura	1	2,80%	1	1	100,00%
	Inconformidad académica	1	2,80%	1	1	100,00%
	Información académica	1	2,80%			0,00%
	Información ICETEX	1	2,80%	1	1	100,00%
Problemas con Plataforma Teams	1	2,80%	1	1	100,00%	
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>58,30%</b>

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	Expedición de certificado	6	27,30%	3	3	50,00%
	Cancelación de semestre	4	18,20%	2	2	50,00%
	Cancelación de asignatura	3	13,60%	3	3	100,00%
	Inconformidad con el docente	1	4,50%	1		0,00%
	Información académica	1	4,50%			0,00%
	Información convenios	1	4,50%			0,00%
	Información de grados	1	4,50%			0,00%
	Información ICETEX	1	4,50%	1	1	100,00%
	Información matricula	1	4,50%			0,00%
	Información matricula-acude	1	4,50%			0,00%
	Información proceso de inscripción	1	4,50%			0,00%
	Información registro calificado vigente	1	4,50%	1	1	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>45,50%</b>

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
RECLAMO	Información matricula	5	33,30%	5	3	60,00%
	Expedición de certificado	3	20,00%	3	3	100,00%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula	2	13,30%	1	1	50,00%
	Campus Aburrá Sur	1	6,70%	1		0,00%
	Información - Carnetización	1	6,70%			0,00%
	Información académica	1	6,70%	1	1	100,00%
	Información de grados	1	6,70%	1		0,00%
	Información notas académicas	1	6,70%			0,00%
	<b>TOTAL</b>	15	100%	12	8	53,30%

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total Reg con Rpta	total Reg con Rpta oportuna	% Oportuno de Rpta
SUGERENCIA	Expedición de certificado	3	50,00%	3	3	100,00%
	Información - Carnetización	1	16,70%	1	1	100,00%
	Información académica	1	16,70%			0,00%
	Problema con la App	1	16,70%	1	1	100,00%
	<b>TOTAL</b>	6	1	5	5	83,30%

Los asuntos más reiterativos para el motivo Solicitud de información con respuesta son: Expedición de certificados con un acumulado de 72 registros que representa el 23,5% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna del 38%, en segundo lugar, cursos de educación continua con una frecuencia de 52 registros durante los tres meses analizados, este asunto genero un indicador de respuesta oportuna de 84,6%. Con una frecuencia de 26 registros de Información de proceso de inscripción ocupa el tercer lugar, esta frecuencia según el análisis realizado se fundamentó en una mayor medida por los procesos de becas Sapiencia, en cuarto lugar Información financiera, 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 por los beneficios otorgados en sus diferentes porcentajes, los estudiantes no veían reflejado los nuevos valores y esto llevo a realización de solicitudes.

Estos cuatro asuntos representan más del 70% de los registros en motivo solicitud. Los asuntos más reiterativos para el motivo quejas fueron Inconformidad con el docente, Información de grados, restablecimiento de clave para correo institucional

estos tres asuntos con la misma proporción de registros 11,1% generando una oportunidad de respuesta en el mismo orden de 75%, 50% y 75%.

Información financiera, liquidación y/o pago matrícula ocupan los siguientes asuntos en proporción con los mismos valores 8.3%

Los asuntos más reiterativos para el motivo reclamo fueron: información de matrícula con un acumulado de 5 registros que representa el 33,3% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 60%, seguido por Expedición de Certificado con una frecuencia de 3 registros y un indicador de respuesta oportuna de 100%, en el tercer lugar Información financiera, liquidación y/o pago matrícula con un total de 2 registros e indicador oportuno de respuesta del 50%, los demás asuntos en el motivo reclamo reflejan la misma proporción porcentual con 6,7% equivalentes a un registro.

## 8. Total, quejas, reclamos y denuncias (cuarto trimestre 2020)

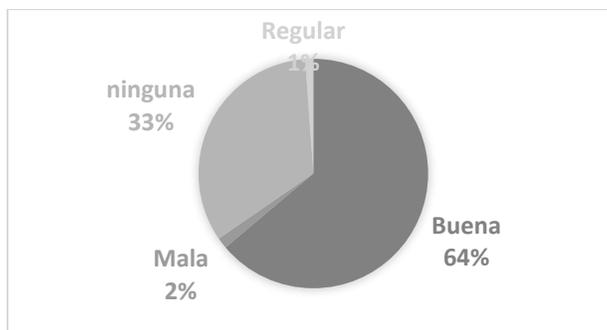
Motivo	2020-4
RECLAMO	15
QUEJA	36

Se evidencia que en relación al periodo anterior el número de quejas 51, reclamos 142 y 0 denuncias presentó una disminución significativa, mostrando únicamente en el periodo 15 reclamos y 36 quejas; es importante tener en cuenta muchas de las quejas deben de ser reclasificadas; debido a que conforme a lo definido por los diversos actos administrativos; esta corresponde netamente al recurso humano (Servidor públicos).

## 9. Total, calificación en la atención (Cuarto trimestre 2020).

Registros con Rta			Registros con Rta Oportuna		
Calificación	# Registros	% Total	Calificación	# Registros	% Total
Buena	166	63,85%	Buena	152	67,86%
Mala	4	1,54%	Mala	3	1,34%
ninguna	87	33,46%	ninguna	67	29,91%
Regular	3	1,15%	Regular	2	0,89%
<b>Total general</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total general</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

**Tabla** Calificación en la atención prestada



Se evidencia que número de las PQRSDF recibidas es de 382, de las cuales el 63,85% se califica de forma favorable la satisfacción en la prestación del servicio al momento de recibir la notificación de la respuesta de la PQRSDF.

## ANÁLISIS ANUAL PERIODO 2020

### 10. Total, registros por mes año 2020

Mes	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	24			17	217		258	6%
FEBRERO	8	2		13	124	1	148	3%
MARZO	9			8	104	29	150	3%
ABRIL	8			12	207		227	5%
MAYO	6	1		10	288		305	7%
JUNIO	14			19	456	1	490	11%
JULIO	53		15	59	814		941	22%
AGOSTO	55	2	29	65	1.015		1.166	27%
SEPTIEMBRE	20		7	18	211	1	257	6%
OCTUBRE	8		16	8	139		171	4%
NOVIEMBRE	9		12	3	114	4	142	3%
DICIEMBRE	7	1	9	6	83	2	108	2%
<b>Total general</b>	<b>221</b>	<b>6</b>	<b>88</b>	<b>238</b>	<b>3.772</b>	<b>38</b>	<b>4.363</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el mes que más solicitudes presento fue el mes de agosto representando un porcentaje 26,72%; seguido del mes de julio con un porcentaje de 21,56%.

El total de solicitudes que se presentaron de forma anual, corresponden en su mayor parte al concepto "solicitud"; representando 86,45% del total de la muestra; seguido "reclamo" 5,45%.

### 11. Total, registros por mes con respuesta

MES	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	24			17	217		258	6%
FEBRERO	8	2		13	124	1	148	4%
MARZO	9			8	104	29	150	4%
ABRIL	8			12	207		227	5%
MAYO	6	1		10	288		305	7%
JUNIO	14			19	456	1	490	12%
JULIO	53		15	59	814		941	22%
AGOSTO	53	2	28	65	1.014		1.162	28%
SEPTIEMBRE	19		7	18	210	1	255	6%
OCTUBRE	7		16	8	129		160	4%
NOVIEMBRE	4		8	3	70	3	88	2%
DICIEMBRE		1	2	1	25	2	31	1%
<b>Total general</b>	<b>205</b>	<b>6</b>	<b>76</b>	<b>233</b>	<b>3.658</b>	<b>37</b>	<b>4.215</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que 148 PQRSDf no tienen respuesta a la fecha; dichas solicitudes corresponden a los meses de agosto (4), septiembre (2), Octubre (11), noviembre (54) y diciembre (77); es importante aclarar que en el mes de diciembre bajo Resolución 692 de 2020 "Por medio del cual, se suspenden términos en los actos y procedimientos administrativos".

Muchas de las solicitudes aun cuentan con los términos que otorga la normatividad para dar respuesta oportuna, clara y de fondo a varias solicitudes.

## 12. Total, registros por mes con respuesta oportuna

MES	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% sobre el total
ENERO	19			12	173		204	5,77%
FEBRERO	8	2		12	117	1	140	3,96%
MARZO	6			7	103	29	145	4,10%
ABRIL	8			12	204		224	6,33%
MAYO	6	1		10	285		302	8,54%
JUNIO	13			18	388	1	420	11,87%
JULIO	30		7	41	488		566	16,00%
AGOSTO	47	2	22	55	915		1.041	29,43%
SEPTIEMBRE	18		6	18	206	1	249	7,04%
OCTUBRE	6		12	4	105		127	3,59%
NOVIEMBRE	4		7	3	70	3	87	2,46%
DICIEMBRE		1	2	1	25	2	31	0,88%
Total general	165	6	56	193	3.079	37	3.537	100,00%

Únicamente 3.537 solicitudes presentaron respuesta oportuna; por lo cual, es importante realizar actividades de socialización y divulgación en garantizar los cumplimientos de los términos legales vigentes para las PQRSDF y no incurrir en faltas disciplinarias.

Se evidencia que 678 solicitudes no cumplen con los términos, representando un 16,08%.



#### 14. Total, registros por mes con respuesta calificación

Calificación	Número de respuestas	% sobre el total
Buena	3.242	76,92%
Mala	26	0,62%
ninguna	886	21,02%
Regular	37	0,88%
(en blanco)	24	0,57%
<b>Total general</b>	<b>4.215</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia que en el año 2020 la percepción positiva de las respuestas a las PQRSDF es de 76,92%; donde el 21,02% aún no ha dado respuesta a la encuesta de satisfacción.

#### 15. ANOTACIONES

De acuerdo a la Ley 1712, el índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada.

De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada; en el cual, reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y 5 registros en la recepción de PQRSDF.

Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

#### CONCLUSIONES

- Se evidencia una diferencia de 1982 solicitudes realizando un comparativo del tercer trimestre 2020 y cuarto trimestre 2020; donde se realiza el análisis de estas diferencias, las cuales presentan un comportamiento irrelevante debido a que esta situación se presentó en el cuarto trimestre del año del periodo anterior donde en el cuarto trimestre del año 2019 se registraron 280 solicitudes; por lo que el cambio es un comportamiento que se presenta por la alta demanda que incrementa significativamente en el tercer trimestre de cada uno de los periodos.

- Se presentan solicitudes referentes a información financiera de los beneficios y/o becas de las diferentes entidades, la liquidación o incorrecta liquidación de la matrícula.
- Se deben de realizar actividades de divulgación y socialización de trámites, servicios, manejo de aplicativo campus y demás.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que cada área involucrada evalúe los resultados obtenidos y tomé las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.
- La expendición de certificados se puede documentar como trámite; para que este no ingrese al sistema de PQRSDf y así disminuir la cantidad de PQRSDf que ingresan a la Entidad.
- Se exhorta para que se realicen actividades de socialización y divulgación que impacten las temáticas que se han presentado en las diversas solicitudes como quejas, reclamos y denuncias; con el fin de disminuir la cantidad de solicitudes en la entidad.
- Se sugiere 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 PQRSDf 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 PQRSDf 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 – PQRSDf.
- Es importante que los canales de atención dispuestos para la recepción de las PQRSDf, actúan conforme a las disposiciones legales vigentes.

- Es indispensable realizar actividades de socialización y divulgación de las PQRSD, tanto para el personal Interno como externo.
- Se deben de realizar actividades de formación, actualización de procesos o formatos, implementar herramientas, metodologías; tal como lo establece el DNP, MIPG, entre otros.
- Los reclamos presentan temáticas que se pueden documentar en trámites que maneja la Institución, por lo cual, se hace necesario que al momento de realizar los análisis de las temáticas, se coordine con la persona encargada de Gobierno Digital, para evaluar estrategias y así, disminuir el total de reclamos, quejas y denuncias que se presentan en la Entidad.
- Recomendar a los Directivos y responsables de dar trámite a las diversas solicitudes, la importancia de verificar se proyecte una respuesta clara, oportuna y de fondo, que actúen conforme a los términos establecidos.
- Es trascendental que los funcionarios den respuesta a las solicitudes según los términos establecidos, por lo cual, se requiere el compromiso para garantizar la efectividad en las PQRSD.
- Según el requisito de MIPG es necesario relacionar si las respuestas fueron afirmativas o negativas; por lo cual, se sugiere tener el dato para el próximo informe que reporte la Dirección de Planeación.
- Es sustancial que el Área que realiza monitoreo y control a temas de atención, trámites y servicios, tenga en cuenta algunas herramientas útiles que proporcionan las entidades para el mejoramiento continuo en la gestión efectiva.  
Fuentes de información útiles que se recomiendan  
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0>  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico> .
- Es necesario tomar las acciones correspondientes para mejorar los canales de atención.
- Es importante que, al momento de realizar el monitoreo de las PQRSD, se garantice el cumplimiento de la normatividad legal vigente) Ley 1755 de 2015)

- Se recomienda implementar trámites/ servicios documentados en el sistema SUIT, para disminuir el número de PQRSDF que ingresan a la Entidad y así garantizar la efectividad institucional.
- Se importante que el sistema de gestión documental, cumpla con los criterios necesarios que garanticen el monitoreo efectivo de las PQRSDF de la Entidad; el cual es importante que contenga criterios para: Presentar cifras de las PQRSDF que tienen repuesta según los términos establecidos por la normatividad legal vigente, reclasificación de solicitudes, garantizar la consulta del estado de su PQRSDF de forma virtual e inmediata; además de la obtención de su PQRSDF inicial y respuesta y la implementación de un formulario completo que permita la optimización de formatos y formularios que no son necesarios en la página web.

**Revisó y aprobó:**



**HECTOR GALEANO ORTIZ**  
Director de Control Interno

**Proyectó y elaboró:** Jessica Londoño Montoya  
Profesional Universitario Control Interno