

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSF

PRIMER TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Atención a las PQRSF

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRA

Gobierno en línea y transparencia

MEDELLÍN 30 de marzo

2020



En la tabla 1. Se presenta el consolidado de solicitudes recibidas durante el primer trimestre del año 2020 de la Institución con las diferenciadas dependencias involucradas. Para este primer trimestre se recibieron un total de PQRSDF de **556** de los cuales el **87% (482)** fueron casos cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normalidad legal vigente colombiana, Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”. De acuerdo al MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDF se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles, obteniendo como resultado que se le dio respuesta al 87% (481) sobre el total PQRSDF recibidas.

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDF

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días		PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días	
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			% Oport	en Oportuna	% Oport	
Enero	24		17	213	4	258	46%	203	79%	203	79%
Febrero	8	2	12	124	2	148	27%	140	95%	140	95%
Marzo	9		7	104	30	150	27%	139	93%	138	92%
Total general	41	2	36	441	36	556	100%	482	87%	481	87%

Fuente; Elaboración propia.

En la tabla 1. Consolidado Solicitudes de PQRSDF en el periodo evaluado se observa que el mes que más reporto requerimientos fue el mes de enero con un registro de 258 solicitudes, obedeciendo a asuntos como: información financiera, ajuste de matrícula, información de inscripción y proceso de inscripción. En cuanto al resultado del indicador, este nos arroja un resultado del 79% por debajo de la meta objetiva. El mes de febrero se obtiene en el indicador oportunidad en la atención como resultado el 95% y el mes de marzo el 93% ambos resultados satisfactorios.

Resultado del indicador primer trimestre del 2020

El resultado del indicador: oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 15 días hábiles es del 87%. Resultado desfavorable ya que está por debajo de la



meta objetiva.

El indicador oportunidad en la atención en un tiempo igual menor a 10 días hábiles es del 87%.

Para el **primer trimestre del año 2019** se obtiene un resultado del indicador del 83%, comparado con el resultado del **primer trimestre (87%) del 2020** se evidencia que el resultado sigue siendo desfavorable. Se ha identificado que estos resultados obedecen al periodo vacacional de los funcionarios y contratistas entre diciembre y enero, cual conlleva al represamiento de las solicitudes. Aunque el tiempo de recepción de estas se congelan durante este periodo, algunos responsables de las diferentes áreas al ingresar del periodo vacacional, no le están dando prioridad a las solicitudes que están pendientes en el sistema campus; es por ello que el resultado de este indicador desfavorable.

Adicional a ello en las diferentes áreas o dependencias ha habido rotación del personal responsable asignado de atender las PQRSDF lo que permite que haya un reproceso lo que conlleva a no tener certeza y oportunidad en la respuesta.

Desde el área de atención al cliente se ha venido trabajando con los responsables y suplentes sobre el compromiso y la importancia de atender de mejorar la calidad en la atención, dando respuesta de manera oportuna a las PQRSDF de los usuarios, por ello se les reitera estar pendientes del sistema campus donde encuentra registradas todas las solicitudes pendientes por dar respuesta.



Tabla 2. Relación de PQRSDF por dependencia

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con	
	DERECHOS DE PETICIÓN		RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				Respuesta	Oportuna
	DE	FELICITACIÓN								
ADMISIONES Y REGISTRO	16	1	11	135	6	169	30%	30%	121	72%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3		2	74		79	14%	45%	76	96%
DIRECCION DE EXTENSION	1			59		60	11%	55%	60	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE			2	39		41	7%	63%	41	100%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2		4	33		39	7%	70%	31	79%
FACULTAD DE INGENIERÍA	4		4	28	1	37	7%	76%	36	97%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	3		6	20		29	5%	82%	28	97%
SERVICIOS GENERALES				1	28	29	5%	87%	28	97%
DIRECCION DE BIENESTAR	1			20	1	22	4%	91%	21	95%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3		1	10		14	3%	93%	13	93%
TALENTO HUMANO	5		1	4		10	2%	95%	8	80%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	7		9	2%	97%	9	100%
COORDINACION DE TICS			1	4		5	1%	98%	2	40%
BIBLIOTECA				4		4	1%	98%	3	75%
DIRECCION DE REGIONALIZACION			1	3		4	1%	99%	3	75%
SECRETARIA GENERAL	2					2	0%	99%		0%
ARCHIVO	1					1	0%	100%		0%
COORDINACION DE EGRESADOS		1				1	0%	100%	1	100%
JURIDICA			1			1	0%	100%		
Total general	41	2	36	441	36	556	100%		481	87%

Fuente; Elaboración propia

En la tabla 2. se relaciona motivo y mes por cada una de las dependencias involucradas. En este primer trimestre la dependencia que mas requerimientos recibio fue el area de Admisiones y registro con un total de 169 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 72% (121). Dirección Administrativa y Financiera con un total de registro de 79 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 96% (76). Dirección de Extensión con un total de registro de 60 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (60).

Atención al Cliente con un total de registro de 41 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 100% (41). Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con un total de registro de 39 solicitudes y un porcentaje de respuesta oportuna del 79 (31)%. Facultad de Educación y Ciencias Sociales con un total de registro de 37 solicitudes, Servicios Generales con un total de registro de 29 solicitudes, Direccion de Bienestar con un total de registro de 29 solicitudes.

Estas tres ultimas áreas obtuvieron un porcentaje de respuesta oportuna del 97%.

Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Ajuste de matricula	9	22%	22%
	Información académica	8	20%	41%
	Información financiera	7	17%	59%
	Expedición de certificado	6	15%	73%
	Información - TdeA solidario	4	10%	83%
	Información - Carnetización	2	5%	88%
	Cursos de educación continua	1	2%	90%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	2%	93%
	Envío de horario	1	2%	95%
	Inconformidad académica	1	2%	98%
	Información proceso de inscripción	1	2%	100%
Total		41	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	2	100%	100%
Total		2		
RECLAMO				
	Ajuste de matricula	9	25%	25%
	Envío de horario	6	17%	42%
	Información financiera	5	14%	56%
	Inconformidad académica	3	8%	64%
	Información proceso de homologación	2	6%	69%
	Aplicar descuento electoral	1	3%	72%
	Ausentismo de docente	1	3%	75%
	Cancelación de asignatura	1	3%	78%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	3%	81%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	3%	83%
	Dificultad con la comunicación	1	3%	86%
	Envío de liquidación	1	3%	89%
	Información académica	1	3%	92%
	Información proceso de matricula	1	3%	94%
	PRACTICAS F. Ingeniería	1	3%	97%
	Sistema Campus	1	3%	100%
Total		36	100%	

Tabla 4. Relación motivo PQRSDf por asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD				
	Información financiera	82	19%	19%
	Cursos de educación continua	59	13%	32%
	Información académica	57	13%	45%
	Ajuste de matricula	54	12%	57%
	Información proceso de inscripción	38	9%	66%
	Envío de horario	27	6%	72%
	Expedición de certificado	21	5%	77%
	Información proceso de matrícula	20	5%	81%
	Información proceso de homologación	11	2%	84%
	Verificación académica	9	2%	86%
	Cancelación de asignatura	8	2%	88%
	Aplicar descuento electoral	7	2%	89%
	Información - Jóvenes en acción	7	2%	91%
	Información - Beneficios	6	1%	92%
	Envío de liquidación	5	1%	93%
	Dificultad con el proceso de matricula	4	1%	94%
	Información - Carnetización	4	1%	95%
	Información de practicantes	4	1%	96%
	Sistema Campus	4	1%	97%
	Envío de usuario y contraseña	3	1%	98%
	Ingreso al Tdea Virtual	3	1%	98%
	Cancelación de semestre	2		98%
	Información - Biblioteca	2		98%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripción	1		98%
	Inconformidad académica	1		98%
	Información - TdeA solidario	1		98%
	Registro hoja de vida	1		98%
Total		441	100%	
SUGERENCIA				
	Aire acondicionado aula 5-210	28	78%	78%
	Ajuste de matricula	3	8%	86%
	Inconformidad académica	1	3%	89%
	Información - Beneficios	1	3%	92%
	Información académica	1	3%	94%
	Mejorar la red WI-FI	1	3%	97%
	Sillas del aula 5-210 en mal estado	1	3%	100%
Total		36	100%	
Total general		556		

Fuente; Elaboración propia

En la tabla 3 y 4. Se presenta por cada uno de los motivos PQRSDf los diferentes asuntos requeridos por los usuarios. Se puede observar que el asunto que registra un mayor número de registros es **solicitud de información** con 441 solicitudes. Los asuntos más concurrentes son: información financiera, cursos de educación continua, Información académica, ajuste de matrícula, información proceso de inscripción, envío de horario, expedición de certificado e información proceso de matrícula. **Reclamo** se registraron 36 solicitudes, el asunto más concurrente fue: ajuste de matrícula y envío de horario. **Derechos de petición** se registraron 41 solicitudes, los asuntos más concurrentes son: ajuste de matrícula, información académica e información financiera.

Tabla 5. Calificación en la atención

Calificación en la atención	
Buena	408
Mala	3
Regular	5
ninguna	140
Total general	556

Fuente; Elaboración propia

En la tabla 5. De las 556 PQRSDf recibidas, 416 califican entre buena, mala y regular la atención del servicio prestado. Se obtiene un nivel de satisfacción del 98% calificando buena la atención prestada.



INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

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 como clasificada o reservada.

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 registro en la recepción de PQRSDf. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para atendidas.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos durante este primer trimestre, cada área involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo a ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere.

Para mejorar la oportuna respuesta a las diferentes solicitudes se reitera apoyarse del sistema campus y su equipo asignado de apoyo para la atención a las PQRSDf.

