

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSF

SEGUNDO TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

MEDELLÍN 30 de junio

2020



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas por 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).

Tabla 1. Consolidado por mes

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con	% Oport	PQRSF con	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			Respuesta Oportuna en 15 días		Respuesta Oportuna en 10 días	
Abril	8		12	207		227	22%	222	98%	212	93%
Mayo	6	1	10	288		305	30%	295	97%	281	92%
Junio	14		19	456	1	490	48%	415	85%	399	81%
Total general	28	1	41	951	1	1022	100%	932	91%	892	87%

Para el segundo trimestre del año 2020 se obtiene un acumulado de 1022 PQRSF de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 932 que representa el (91%) el resultado es del indicador es satisfactorio. A su vez se obtiene el resultado de la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles de 892 PQRSF que representa el (87%)

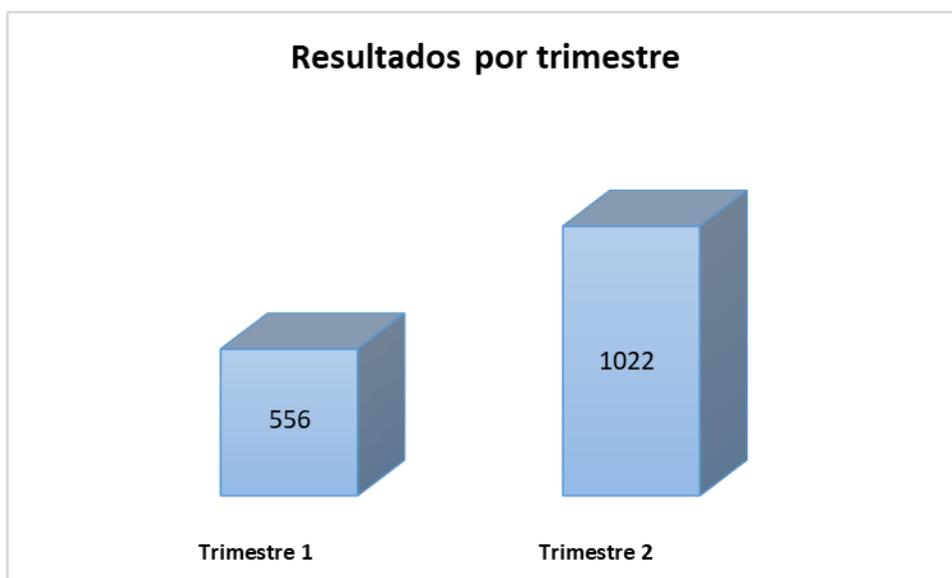
Del total acumulado (1022) el (48%) se concentran en el mes de junio - motivo solicitud de información. Para este mes el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (85%) resultado que se encuentra por debajo de la meta objetiva. Cabe resaltar que para este mes aún se encuentran solicitudes en estado pendiente por dar respuesta y se encuentran dentro de los tiempos límites de respuesta. A medida que estas sean atendidas se irán actualizando en la base de datos.

Para el mes de mayo que representa (30%) del total acumulado, el motivo más concurrido es solicitud de información. Para este mes el indicador la oportunidad en la atención arroja un resultado del 97% resultado positivo.



Para el mes de abril que representa (22%) del total acumulado, el motivo más concurrido es solicitud de información. Para este mes el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 98% resultado positivo.

Grafica 1. Comparativo resultado del primer trimestre vs segundo trimestre



Para el primer trimestre del año 2020 se registra en total 556 PQRSF y para el segundo trimestre se evidencia un crecimiento significativo. 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.

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA							
ADMISIONES Y REGISTRO	17		5	394		416	40,7%	41%	343	82%	326	78%
DIRECCION DE EXTENSION				177		177	17,3%	58%	175	99%	175	99%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2	1	13	77		93	9,1%	67%	88	95%	73	78%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		2	74		82	8,0%	75%	80	98%	79	96%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2		5	42		49	4,8%	80%	48	98%	48	98%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			4	41		45	4,4%	84%	44	98%	40	89%
ATENCIÓN AL CLIENTE			1	37		38	3,7%	88%	37	97%	37	97%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1		4	31		36	3,5%	92%	36	100%	35	97%
DIRECCION DE BIENESTAR			4	25		29	2,8%	94%	27	93%	27	93%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	21		23	2,3%	97%	23	100%	23	100%
COORDINACION DE TICS				19		19	1,9%	99%	18	95%	17	89%
BIBLIOTECA			1	7		8	0,8%	99%	8	100%	8	100%
TALENTO HUMANO				3		3	0,3%	100%	1	33%	1	33%
COORDINACION DE EGRESADOS				1		1	0,1%	100%	1	100%	1	100%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1		1	0,1%	100%	1	100%	0	0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN					1	1	0,1%	100%	1	100%	1	100%
DIRECCION DE REGIONALIZACION				1		1	0,1%	100%	1	100%	1	100%
Total general	28	1	41	951	1	1022	100%		932	91%	892	87%

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 416 registros que representa el (40,7%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 343 PQRSF, obteniendo como resultado del indicador el 82%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. Comparado con el primer trimestre esta área obtuvo un resultado del 92,3%. En cuanto al resultado al indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles se obtiene como resultado el 78%. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información. 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 de Extensión** recibe en total 177 solicitud de información que representa el (17,3%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 175 obteniendo como resultado del indicador el 99%. El Indicador en la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles obtiene como resultado 99%. Ambos resultados son positivos ya que superan la meta objetiva.



Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas recibe en total 93 PQRSF que representa el (9,1%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 88 obteniendo como resultado del indicador el 95%. El Indicador en la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles obtiene como resultado 99%. Ambos resultados son positivos ya que superan la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información seguido del motivo reclamo.

Dirección Administrativa y Financiera recibe en total 82 PQRSF que representa el (8,0%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 80 obteniendo como resultado del indicador el 98%. El Indicador en la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles obtiene como resultado 96%. Ambos resultados son positivos ya que superan la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información financiera.

Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 45 PQRSF que representa el (4,4%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 44 obteniendo como resultado del indicador el 98%. El Indicador en la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles obtiene como resultado 89%. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información proceso de matrícula.



Tabla 3. **Motivo asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Información proceso de matricula	5	17,9%	18%
	Información financiera	4	14,3%	32%
	Expedición de certificado	3	10,7%	43%
	Cancelación de asignatura	2	7,1%	50%
	Cancelación de semestre	2	7,1%	57%
	Dificultad académica	2	7,1%	64%
	Proceso de matricula - Sapiencia	2	7,1%	71%
	Actualización de datos personales	1	3,6%	75%
	Cambio de jornada	1	3,6%	79%
	Cambio de programa	1	3,6%	82%
	Envío de liquidación de matricula	1	3,6%	86%
	Envío de usuario y contraseña	1	3,6%	89%
	Inconformidad académica	1	3,6%	93%
	Información académica	1	3,6%	96%
	Información de grados	1	3,6%	100%
Total		28	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	1	100%	100%
Total		1		
RECLAMO				
	Inconformidad académica	18	44%	44%
	Dificultad académica	9	22,0%	66%
	Cancelación de asignatura	6	14,6%	80%
	Información académica - Acude	5	12,2%	93%
	Información financiera	3	7,3%	100%
Total		41	100%	

Los motivos que fueron reiterativos fue: reclamo con el asunto inconformidad académica seguida de la dificultad académica y cancelación de asignatura.

Tabla 4. **Motivo asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD				
	Expedición de certificado	192	20,2%	20%
	Cursos de educación continua	177	18,6%	39%
	Información académica	116	12,2%	51%
	Información financiera	79	8,3%	59%
	Información proceso de inscripción	69	7,3%	67%
	Envío de usuario y contraseña	53	5,6%	72%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripción	41	4,3%	76%
	Dificultad académica	37	3,9%	80%
	Cancelación de asignatura	33	3,5%	84%
	Proceso de matrícula - Sapiencia	27	2,8%	87%
	Información académica - Acude	15	1,6%	88%
	Actualización de datos personales	14	1,5%	90%
	Cancelación de semestre	13	1,4%	91%
	Información proceso de matrícula	12	1,3%	92%
	Envío de liquidación de matrícula	8	0,8%	93%
	Información - Evaluación docente	8	0,8%	94%
	Verificación académica	8	0,8%	95%
	Información - TdeA solidario	7	0,7%	96%
	Información - Beneficios	7	0,7%	96%
	Información de practicantes	6	0,6%	97%
	Información Generación E	6	0,6%	98%
	Cambio de jornada	4	0,4%	98%
	Información - Jóvenes en acción	4	0,4%	98%
	Aplicar descuento electoral	3	0,3%	99%
	Cambio de programa	3	0,3%	99%
	Información proceso de homologación	3	0,3%	99%
	Información de grados	2	0,2%	100%
	cambio de Campus	1	0,1%	100%
	Información Institucional	1	0,1%	100%
	Oferta laboral - Egresados	1	0,1%	100%
	Propuesta convenio educativo	1	0,1%	100%
Total		951	100%	
SUGERENCIA				
	Inconformidad académica	1	100%	
Total		1		
Total general		1022		

Los asuntos más reiterativos para el motivo Solicitud de información son: expedición de certificado con un acumulado de 122 registros que representa el 20,2%, Cursos de educación continua con una frecuencia de 177 registros que representan el 18,6%, Información académica con una frecuencia 116 que representan el 12,2%, Información financiera con una frecuencia 79 que representan el 8,3%, Información proceso de inscripción con una frecuencia 69 registros que representan el 7,3%, Envío de usuario y contraseña con una frecuencia 53 registros que representan el 5,6%, Dificultad para continuar con el proceso de inscripción con una frecuencia 41 registros que



representan el 4,3%, Dificultad académica con una frecuencia 37 registros que representan el 3,9%

Tabla 5. Histórico PQRSF Segundo trimestre desde el año 2018 al 2020

Motivos	2018-2	Vari%	2019-2	Vari%	2020-2
Peticiones	26	27%	33	-15%	28
Quejas	2	-100%			
Reclamos	15	253%	53	-23%	41
Sugerencias	3	67%	5	-80%	1
Solicitud de información	391	10%	430	121%	951
Felicitaciones	4	-50%	2	-50%	1
Total	441	19%	523	95%	1022
Oportunidad	388	22%	475	96%	932
Resultado de oportunidad	88%	3%	91%	0%	91%

De acuerdo a la información registrada en la tabla 5, el histórico de PQRSF segundo trimestre tuvo el siguiente comportamiento: para el segundo trimestre del 2019 el motivo **peticiones** registra un incremento del 27% comparado con el segundo trimestre del 2018. En el 2020 se tiene una disminución del 15% comparado con el año 2019. Motivo **quejas** no hay reporte para los dos años siguientes. Motivo **reclamos**, para el año 2019 se registra un aumento significativo del 253% comparado con el año 2018; para el año 2020 se presenta una disminución del 23% comparado con el año 2019. El Motivo **sugerencias** para el 2019 presenta un aumento del 67% comparado con el año 2018; para el año 2020 este presenta una disminución del 80%. Motivo **solicitud de información** para el año 2019 presenta un aumento del 10% comparado con el año 2018; para el año 2020 se presenta un aumento del 121% comparado con el segundo trimestre del 2019. El motivo **felicitaciones** para el año 2019 presenta una disminución del 50% comparado con el segundo trimestre del 2018; para el segundo trimestre del 2020 se presenta una disminución del 50% comparado con el año 2019.



Consolidado total de PQRSF presento el siguiente comportamiento: para el segundo trimestre del 2019 se presentó un incremento del 19% comparado con el segundo trimestre del año 2018, para el año 2020 se obtiene un incremento del 95% comparado con el año anterior.

Oportunidad en la atención presento el siguiente comportamiento: para el año 2019 se obtiene un incremento del 22% en oportunidad en la atención comparado con el año 2018. Para el año 2020 se presenta un aumento del 96% comparado con el año 2019.

Resultado del indicador oportunidad presento el siguiente comportamiento: para el año 2019 se obtiene un aumento del 3% en la oportunidad en la atención, comparado con el año 2018. Para el año 2020 no presenta variabilidad comparado con el año 2019.

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 6. **Calificación en la atención prestada**

Calificación en el servicio prestado		%
Buena	588	99%
Regular	6	0,2%
Mala	1	1,0%
Total general	595	100%

Obteniendo como resultado que el 99% responde como buena, el 0,2% regular, el 0,1% mala. Las 427 PQRSF restantes aún se encuentran sin calificación.



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 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

