

INFORME

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2017-1

POR

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MEDELLÍN

2017

## INTRODUCCIÓN

Es muy importante que todos los empleados tengan conocimiento sobre el trato con los clientes y la importancia del servicio, por esto es bueno que todos tengan conocimientos básicos a nivel general de los procesos Institucionales. Se deben tener habilidades desarrolladas de comunicación, tener la capacidad de resolver problemas, además de tener actitud, motivación y empatía, complaciendo, satisfaciendo y no decepcionando a cada uno de los usuarios.

Los aspectos más importantes que se considera para dar un servicio al usuario con calidad son el compromiso, amabilidad, respuestas argumentadas y oportunas.

En el presente informe se da a conocer el estado general de la oficina de Atención al Cliente desde las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones con sus respectivos gráficos y causas más frecuentes por los cuales los usuarios realizan las solicitudes mes a mes, reporte de cada área involucrada, resultado de indicadores del proceso y encuestas de satisfacción de los estudiantes desde el mes de enero al mes de junio de 2017-1

Medios de atención:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web: [www.tdea.edu.co](http://www.tdea.edu.co)
4. Correo electrónico: [atencionalcliente@tdea.edu.co](mailto:atencionalcliente@tdea.edu.co)
5. Educatic: Campus
6. Línea PBX 4443700

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN/ Nº SOLICITUDES

Correo electrónico	552
Buzón página web	122
Educativ	63
Buzón de sugerencias	47
Línea PBX 4443700	42
Archivo central	59

En la siguiente tabla se obtiene información discriminada de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia, felicitaciones y derechos de petición.

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 1

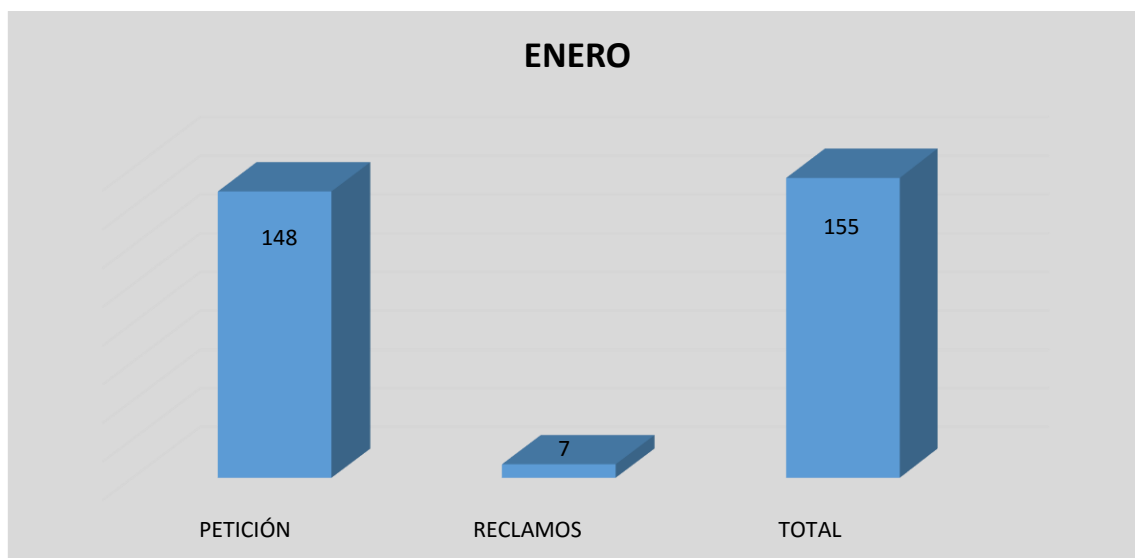
CONSOLIDADO 2017 - 1							
	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15 HABILES
ENERO	148		7			155	145
FEBRERO	121	2	60	2	4	189	186
MARZO	68	2	12	11		93	94
ABRIL	72	1	14		7	94	10
MAYO	90	1	8	6	25	130	128
JUNIO	142	1	19	1	2	165	163
TOTAL	641	7	120	20	38	826	726
		QRS	147				
		FELICITACIONES	38				
		PETICIONES	641				
		TOTAL	826				
		15 DÍAS	726				

De acuerdo a la información registrada en la tabla anterior, para el primer semestre 2017-1 se obtiene el siguiente reporte:

Q, R, S se adquiere un acumulado de 147 solicitudes. En cuanto a las solicitudes de información se obtienen 641, denuncias 0 y derechos de petición 59 para un total de 826 registros, de los cuales se da respuesta en menos de 15 días hábiles 726.

## REPORTE MENSUAL

Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 1



En el mes de enero se registraron 155 PQRSDF, de las cuales se atendieron oportunamente 145, lo que equivale al 93,5%. Cabe resaltar que los 10 restantes no se les dio trámite oportuno ya que estas solicitudes ingresaron en periodo vacacional. Las estadísticas fueron las siguientes: PETICIONES: 148. La petición más concurridas fueron: información de inscripciones, expedición de certificados, información académica, no se ve reflejado el pago, verificación académica y Horario de atención al público. RECLAMOS: 7. El reclamo con más concurrencia fue la inconformidad en la atención telefónica

Los medios más utilizados fueron:

Correo electrónico: 124

Página web: 30

Buzón: 1

### DESCRIPCIÓN POR ÁREA

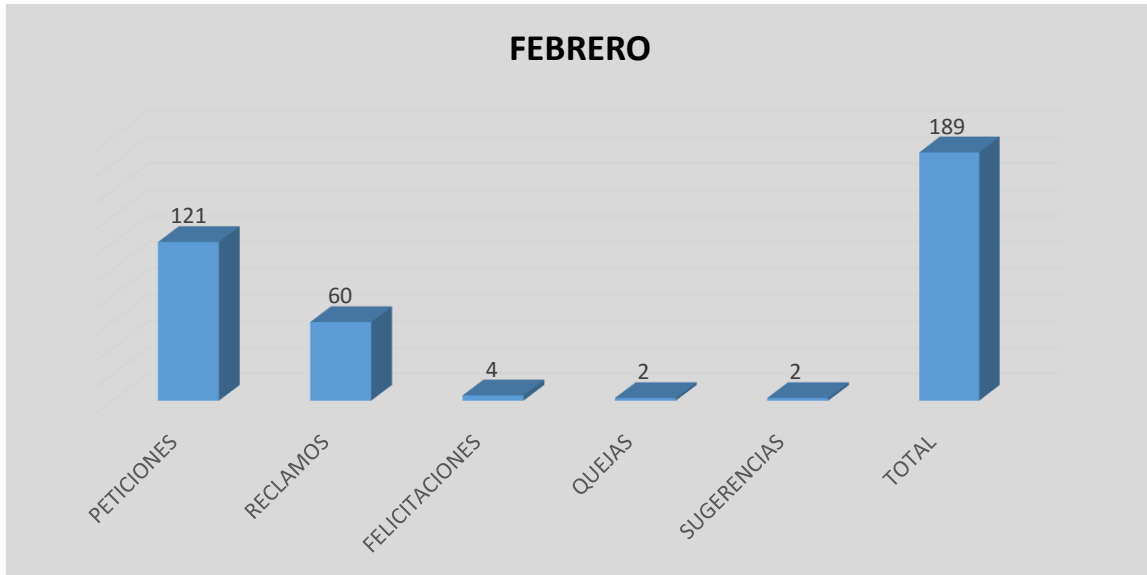
#### PETICIÓN

Admisiones y Registro	16
Areas Comunes	2
Atención al Cliente	98
Dire. Administrativa	3
F. Educación	5
F. Ingeniería	7
Facultad de Ciencias Administrativas	11
Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	1
Facultad de Educación y Ciencias Sociales	4
Planeación	1
<b>Total</b>	<b>148</b>

#### RECLAMO

Atención al Cliente	4
Dire. Administrativa	1
Facultad de Ciencias Administrativas	1
Itagüí	1
<b>Total</b>	<b>7</b>
<b>Total general</b>	<b>155</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 2



En el mes de febrero ingresaron en total 189 PQRSDF, de las cuales se atendieron oportunamente 186, lo que equivale al 98,4%. Las estadísticas fueron las siguientes:

PETICIONES: 121. Las peticiones más concurridas fueron: información de inscripciones, envío de horario, verificación académica solicitud de usuario y contraseña. QUEJAS: 2. Inconformidad con el servicio en biblioteca y Mala atención auxiliar Itagüí. RECLAMOS: 60. Los reclamos más concurridos fueron: envío de horario, inconformidad con la desinformación para el uso de la piscina, inconformidad con el servicio en Admisiones y F. de Administración, inconformidad con el ruido de la construcción del bloque 13, red wi-fi no funciona, no se ve reflejado el pago de matrícula. SUGERENCIAS: 2 Actualizar el directorio y mejorar la navegación wi-fi. FELICITACIONES: 4. Agradecimiento por la atención prestada en: Admisiones, áreas Comunes y F. Administración.

**Los medios más utilizados fueron:**

Correo electrónico: 111

Pbx: 42

Página web: 21

Buzón: 15

**DESCRIPCIÓN POR ÁREA**

**FELICITACIONES**

Admisiones y Registro	1
Admisiones y Registro - Areas comunes, ingles	1
Areas Comunes- Ingles	1
F. Administración	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**PETICIONES**

Admisiones y Registro	13
Areas Comunes - Natalia	1
Areas Comunes- Ingles	1
Atención al cliente	69
Bienestar	2
Dire. Administrativa	1
F. Administración	13
F. Derecho	3
F. Educación	8
F. Ingeniería	2
Jorge Ignacio Montoya Restrepo	1
Planeación	1
Regiones	1

Se desconoce	1
Secretaria general	2
Talento Humano	2
<b>Total</b>	<b>121</b>
<b>QUEJAS</b>	
Biblioteca	1
Itagui	1
<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>RECLAMOS</b>	
Admisiones y Registro	36
Areas Comunes Olga Novikova	1
Atención al Cliente	1
Biblioteca	1
Bienestar	1
Carnetización	1
Dire. Administrativa	3
F. Administración	3
F. Administración y Admisiones y Registro	1
F. Educación	1
F. Educación y Dir. Administrativa	1
F. Ingeniería	1
Planeación	3
Servicios generales	3
Sistemas	2
Tesoreria- Diego Salazar	1
<b>Total</b>	<b>60</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	
Comunicaciones	1
Sistemas	1
<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>189</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 3



EL mes de marzo se registra 93 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 90 solicitudes que equivalen al 96,8%. Las estadísticas fueron las siguientes. PETICIONES: 68. De las cuales las más concurridas fueron: Verificación académica, Solicitud de practicantes, Información de inscripción 2017-2, Expedición de certificado, Registro hoja de vida. QUEJAS: 2. Mala atención por guarda de seguridad, Maltrato de docente. RECLAMOS: 12. SUGERENCIAS: 11

**Los medios más utilizados fueron:**

Correo: 72  
Página web: 11  
Buzón: 10

DESCRIPCIÓN POR ÁREA		
Tipo	Área	Total
PETICIONES	Admisiones y Registro	12
	Areas Comunes	1
	Atención al Cliente	30
	Biblioteca	1
	Dir. Administrativa	1
	Dire. Administrativa	3
	Dire. Administrativa	1
	Egresados	1
	F. Administración	5



	F. Educación	2
	F. Ingeniería	4
	Regiones	1
	Sebastian- F. Ingeniería	1
	Sistemas	1
	Talento Humano	4
<b>Total</b>		<b>68</b>
<b>QUEJA</b>	F. Educación	1
	servicios generales	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>RECLAMO</b>	Archivo	1
	Areas Comunes	1
	Comunicaciones	1
	Dire. Administrativa	1
	Dire. Administrativa y Financiera	1
	F. Administración	2
	F. Administración- Geidy	1
	Planeación	1
	Regiones	1
	servicios generales	1
	Sistemas- Carlos Cotes	1
<b>Total</b>		<b>12</b>
<b>SUGERENCIA</b>	Biblioteca	1
	Bienestar	3
	Comunicaciones	1
	F. Administración	1
	F. Derecho y Ciencias Forenses	1
	Planeación	3
	Sistemas	1
<b>Total</b>		<b>11</b>
<b>Total general</b>		<b>93</b>

### INDICADOR TRIMESTRAL

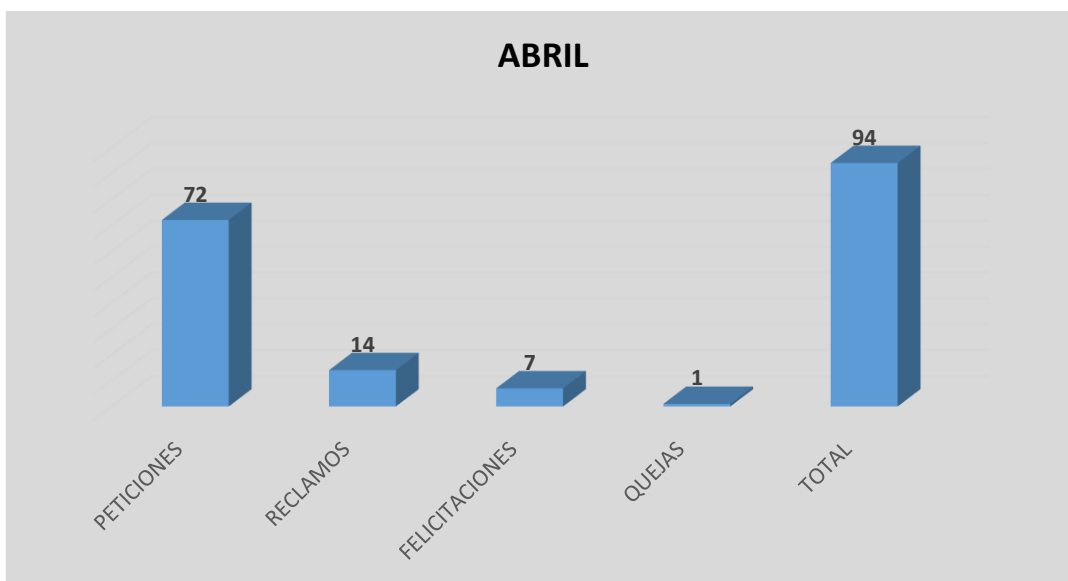
#### OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN / TOTAL RECIBIDAS

<b>ENERO</b>	145			
	155			
<b>FEBRERO</b>		Indicador	421	96%
			186	
			189	
<b>MARZO</b>				
			90	
			93	
			437	

Para el primer trimestre del 2017-1 se registró en total 437 PQRSDf, de las cuales se da respuestas oportunas en menos de 15 días hábiles a 421. El indicador nos arroja un resultado del 96%. Las 16 solicitudes que no se le dio trámite oportuno, la mayoría obedece a que estas ingresaron en periodo vacacional.

<b>MEDIOS MÁS CONCURRIDOS</b>		
<b>ENERO</b>		
Web		30
Correo		125
<b>FEBRERO</b>		
Buzón		15
Web		21
Correo		111
Pbx 4443700		42
<b>MARZO</b>		
Buzón		10
Web		11
Correo		72

**Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 4**



EL mes de abril se registró 94 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 93 solicitudes que equivale a 99%. Las estadísticas fueron las siguientes. PETICIONES: 72. De las cuales las más concurridas fueron: Información de inscripción 2017-2, Expedición de certificado, verificación académica, solicitud de practicantes. QUEJAS: 1. Maltrato de docente. RECLAMOS: 14. Aire acondicionado bloque 5-201 no funciona, cancelación de asignatura FELICITACIONES: 7 Agradecimientos por la atención en diferentes áreas de la Institución.

**Los medios más utilizados fueron:**

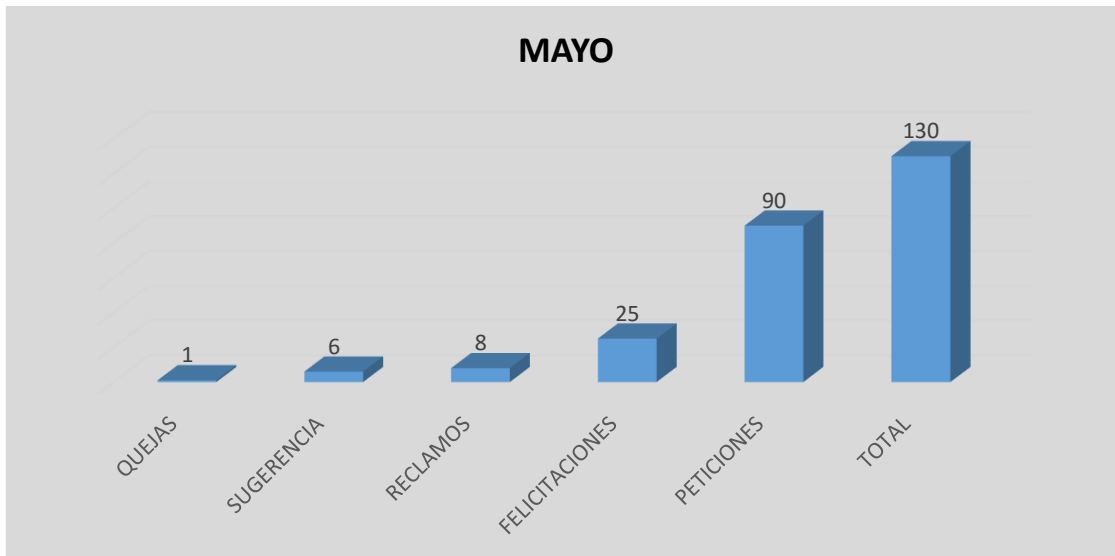
Correo: 68  
 Buzón: 13  
 Página web: 13

**DESCRIPCIÓN POR ÁREA**

Tipo	Área	Total
<b>FELICITACIONES</b>	Admisiones y Registro	1
	Areas Comunes- Ingles	2
	F. derecho	2
	Sistemas	2
<b>Total</b>		<b>7</b>
PETICIONES	Admisiones y Registro	8
	Admisiones y Registro	1
	Atención al Cliente	44
	Dire. Administrativa	1
	F. Administración	5
	F. Educación	5

	F. Ingeniería	3
	Regiones	3
	Talento Humano	2
<b>Total</b>		<b>72</b>
QUEJAS	F. Administración	1
Total		<b>1</b>
RECLAMOS	Areas Comunes	1
	Atención al Cliente	1
	Ayudas Educativas	1
	Biblioteca	1
	Extensión Académica	1
	F. Administración	2
	Planeación	5
	Regiones	1
	Servicios generales	1
Total		<b>14</b>
<b>Total general</b>		<b>94</b>

Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 5



En el mes de mayo se registraron 130 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 128 solicitudes que equivale al 98%. Las estadísticas fueron las siguientes:

PETICIONES: 90. De las cuales las más concurridas fueron: Información de inscripción dificultad en el proceso de inscripción, registro hoja de vida, verificación académica. QUEJAS: 1. Maltrato de docente. RECLAMOS: 8. FELICITACIONES: 25. Agradecimientos cátedra abierta sobre one coin y criptomonedas, Reconocimiento a la docente Claudia Herrera. SUGERENCIA: 6

### Los medios más utilizados fueron:

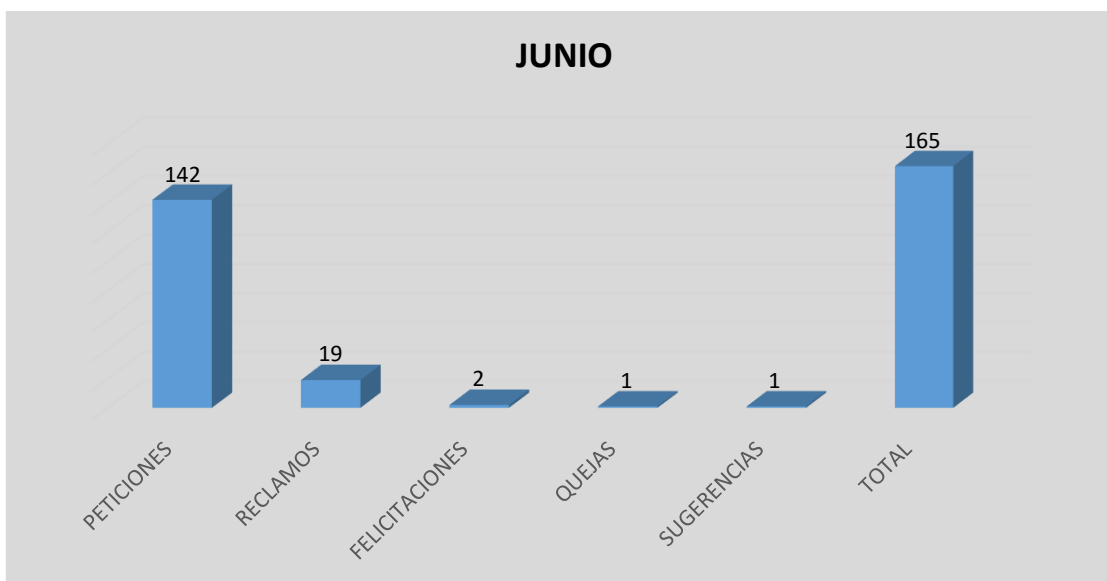
Corre: 90

Página web: 34

Buzón: 6

TIPO	DESCRIPCIÓN POR ÁREA	
	ÁREA	Total
<b>FELICITACIONES</b>	Ayudas Educativas	1
	F. Administración	24
	<b>Total</b>	<b>25</b>
<b>PETICIONES</b>	Admisiones y Registro	10
	Áreas Comunes	1
	Atención al Cliente	48
	Bienestar	1
	Bienestar-Planeación	1
	Dire. Administrativa	2
	F. Administración	11
	F. Derecho	1
	F. Ingeniería	3
	Jorge Montoya	1
	Jurídica	1
	Regiones	2
	Talento Humano	8
<b>Total</b>	<b>90</b>	
QUEJAS	Biblioteca	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>RECLAMOS</b>	Admisiones y Registro	2
	Bienestar	1
	F. Administración	4
	F. Administración-Ingles	1
<b>Total</b>		<b>8</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	Atención al Cliente	1
	Bienestar	1
	servicios generales	2
	Servicios generales - Dire.	
	Administrativa	1
	Sistemas	1
<b>Total</b>		<b>6</b>
<b>Total general</b>		<b>130</b>

**Fuente (oficina de atención al cliente) grafico: 6**



En el mes de junio se registran 165 PQRSDF de las cuales se les da respuesta oportuna a 163 solicitudes que equivale a 98,8%. Las estadísticas fueron las siguientes. PETICIONES: 142. De las cuales las más concurridas fueron: Expedición de certificado, Información de inscripción, proceso de matrícula estudiantes antiguos, información valores pecuarios, verificación académica, información listado de entrevista, información de grados, información -concertación nota final. QUEJAS: 1. Maltrato de docente. RECLAMOS: 19. Inconformidad con el reporte de la nota. FELICITACIONES: 2 Agradecimientos por la atención ayudas educativas. SUGERENCIAS: 1. Cambiar la ubicación del tablero y tv del aula 8-113

**Los medios más utilizados fueron:**

Correo: 87  
Educatic: 63  
Página web: 13  
Buzón: 2

<b>DESCRIPCIÓN POR ÁREA</b>		
<b>TIPO</b>	<b>ÁREA</b>	<b>Total</b>
<b>FELICITACIONES</b>	Ayudas Educativas	1
	F. Educación	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>PETICIONES</b>	Admisiones y Registro	43
	Areas Comunes	2
	Atención al Cliente	63
	Bienestar	1
	Dire. Administrativa	9
	Extensión	1
	F. Administración	10
	F. De Derecho	3
	F. Educación	4
	F. Ingeniería	4
	Regiones	1
	Talento Humano	1
<b>Total</b>		<b>142</b>
<b>QUEJAS</b>	F. Educación	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>RECLAMOS</b>	Admisiones y Registro	2
	Areas Comunes	3
	Dir. Administrativa	1
	Dire. Administrativa	1
	F. Administración	6
	F. Administración	2
	F. Educación	1
	F. Ingeniería	1
	Planeación	1
	Sistemas	1
<b>Total</b>		<b>19</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	Ayudas Educativas	1
<b>Total</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>165</b>

## INDICADOR SEGUNDO TRIMESTRE

### OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN / TOTAL RECIBIDAS

<b>ABRIL</b>	93			
	94			
		<b>Indicador</b>	384	<b>99%</b>
<b>MAYO</b>	128		389	
	130			
<b>JUNIO</b>	163			
	165			

Para el segundo trimestre del 2017-1 se registró en total 389 PQRSDf, de las cuales se da respuestas oportunas en menos de 15 días hábiles a 384. El indicador nos arroja un resultado del 99%.

### DERECHOS DE PETICIÓN

MES	Nº PETICIONES	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
Enero	6	6
Febrero	18	12
Marzo	7	4
Abril	8	7
Mayo	10	8
Junio	10	4
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>41</b>

Durante el primer semestre se registra 59 derechos de petición de las cuales se da respuesta oportuna a 41. Los 18 restantes algunas se encuentran cerradas y otras aún se no registra respuesta.



<b>ÁREA RESPONSABLE DE RESPUESTA</b>	<b>N° PETICIONES</b>
<b>COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTROS</b>	4
Febrero	1
Marzo	1
Abril	2
<b>COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	19
Enero	5
Febrero	5
Marzo	4
Abril	3
Mayo	1
Junio	1
<b>COORDINACIÓN JURIDICA</b>	1
Enero	1
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	4
Febrero	4
<b>DIRECCIÓN DE BIENESTAR</b>	2
Mayo	2
<b>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN</b>	1
Mayo	1
<b>DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN</b>	1
Abril	1
<b>FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	1
Febrero	1
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>	10
Febrero	1
Marzo	1
Mayo	4
Junio	4
<b>FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES</b>	5
Febrero	1
Marzo	1
Abril	1
Junio	2
<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES</b>	3
Febrero	1
Junio	2
<b>FACULTAD DE INGENIERIA</b>	3
Febrero	2
Abril	1

<b>RECTORIA</b>	2
Febrero	1
Junio	1
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	2
Mayo	2
<b>VICERECTORIA ACADEMICA</b>	1
Febrero	1
Total general	59

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ESTUDIANTE 2017 – 1**

El Tecnológico de Antioquia comprometido con la calidad y el mejoramiento continuo le interesa obtener una retroalimentación de los estudiantes para identificar aquellos aspectos importantes que nos permite tomar acciones de mejora. Por eso realiza la evaluación de la satisfacción

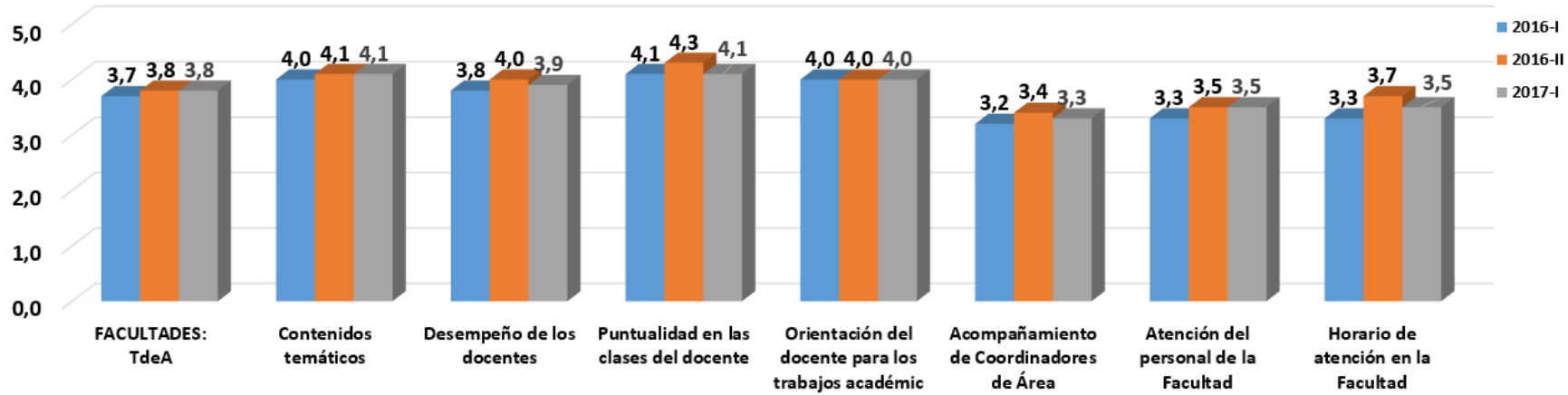
Para el primer semestre del 2017-1 se obtiene una participación de 447 estudiantes de los diferentes programas académicos. A continuación, da a conocer los resultados de manera general y el comportamiento de calificación desde el 2016-1 al 2017-1

La encuesta se realizó a través de la herramienta google drive, el cual se puso a disposición de los estudiantes por el sistema Campus Institucional desde el mes de mayo al mes de junio

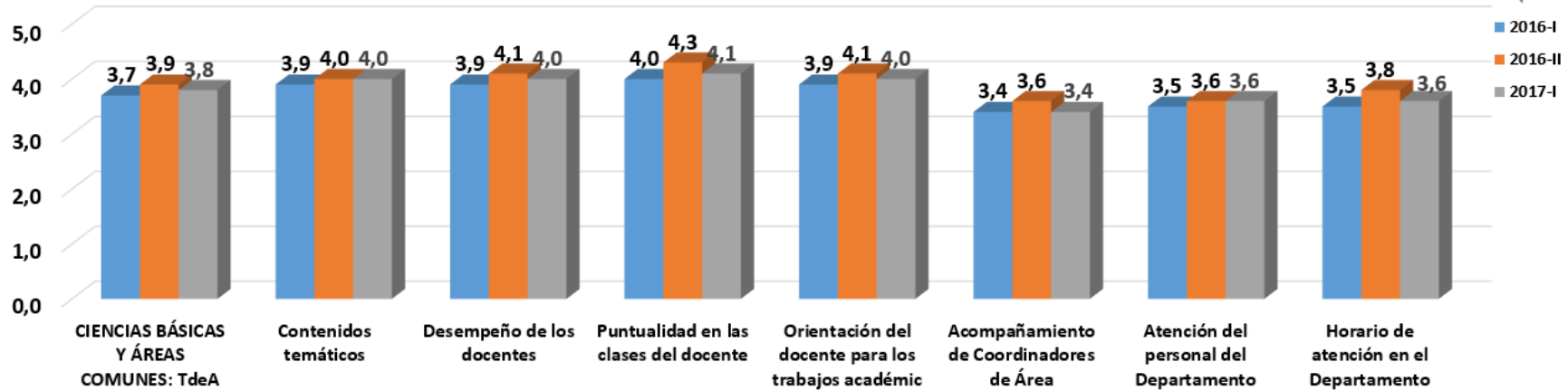
**PROGRAMA ACADÉMICO****PARTICIPACIÓN**

ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	7
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29
CONTADURIA PUBLICA	49
INGENIERIA AMBIENTAL	31
INGENIERÍA EN SOFTWARE	11
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	19
LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR	43
NEGOCIOS INTERNACIONALES	13
PROFESIONAL EN CRIMINALÍSTICA	38
PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA	93
PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	32
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	7
TECNOLOGIA AGROAMBIENTAL	14
TECNOLOGÍA EN COMERCIO EXTERIOR	3
TECNOLOGIA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	1
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL	8
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA	2
TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA	11
TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA	3
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	8
TECNOLOGÍA EN INVESTIGACIÓN JUDICIAL	4
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	21
Total general	447

**Total TdeA - Facultades (Valores Promedio)**

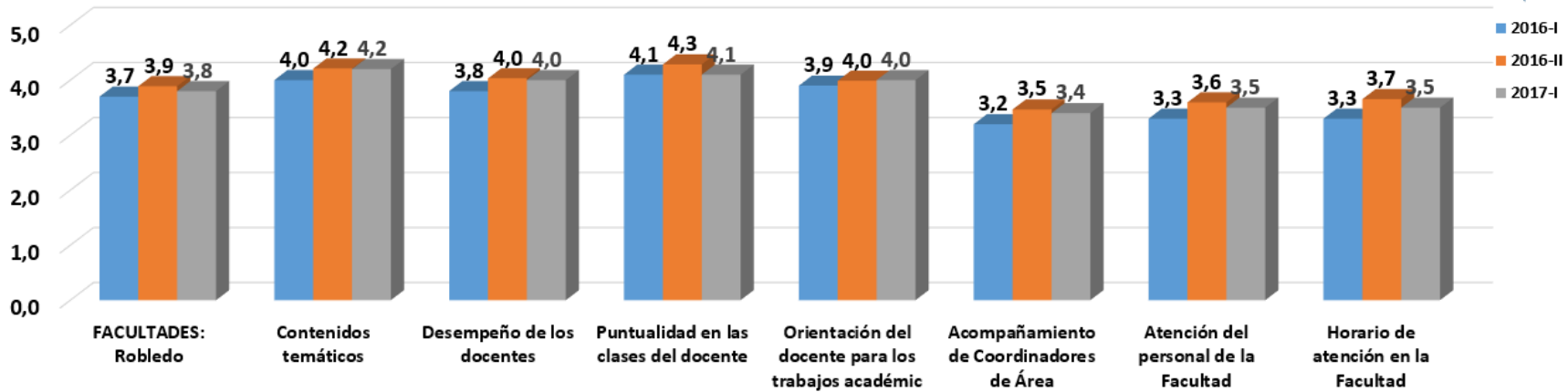


**Total TdeA - Ciencias Básicas y Áreas Comunes (Valores Promedio)**

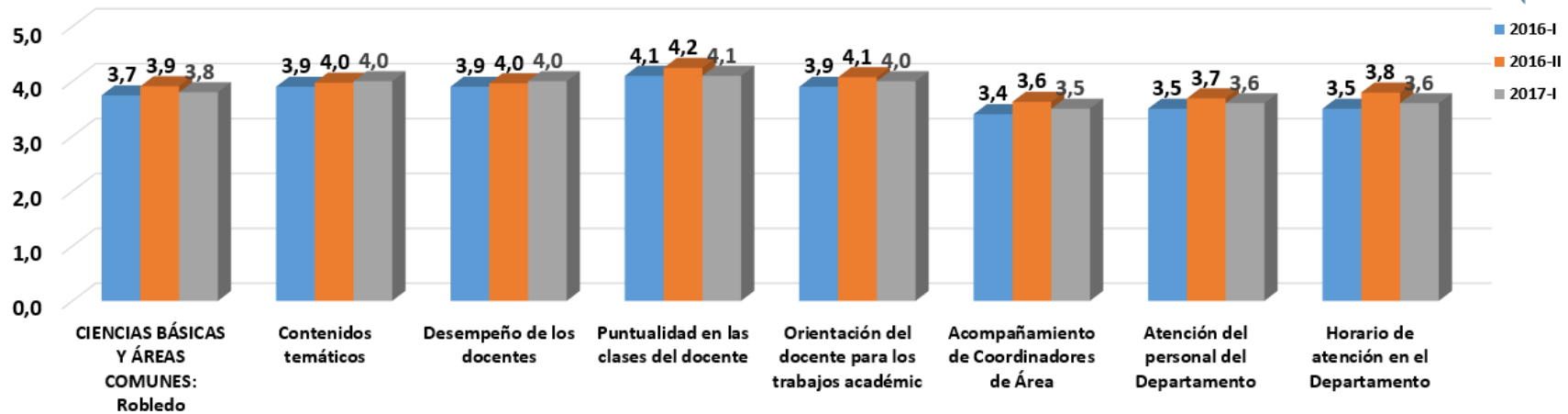


## RESULTADOS CAMPUS ROBLEDO

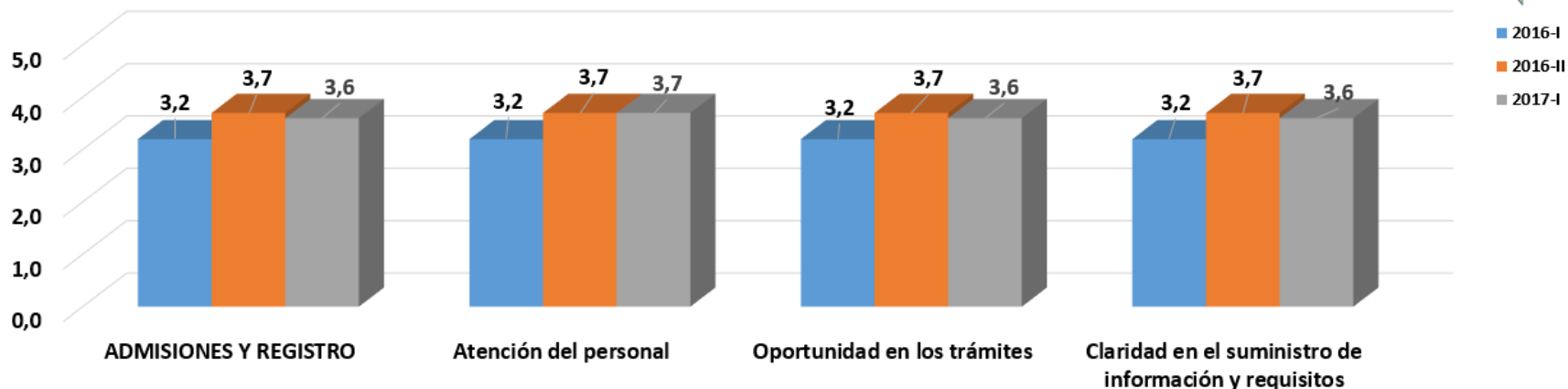
Robledo - Facultades (Valores Promedio)



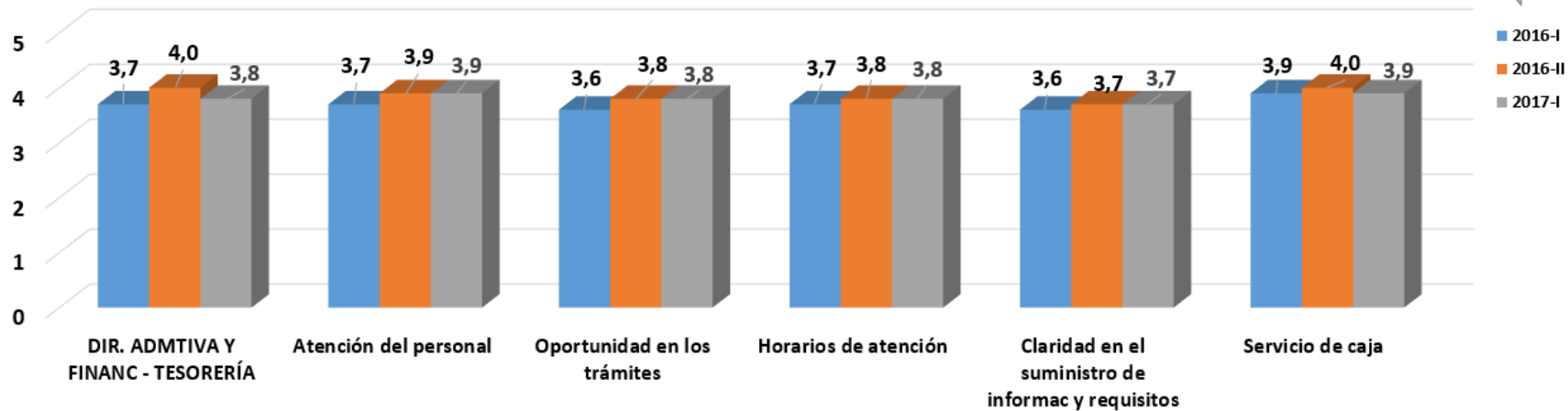
Robledo - Ciencias Básicas y Áreas Comunes (Valores Promedio)



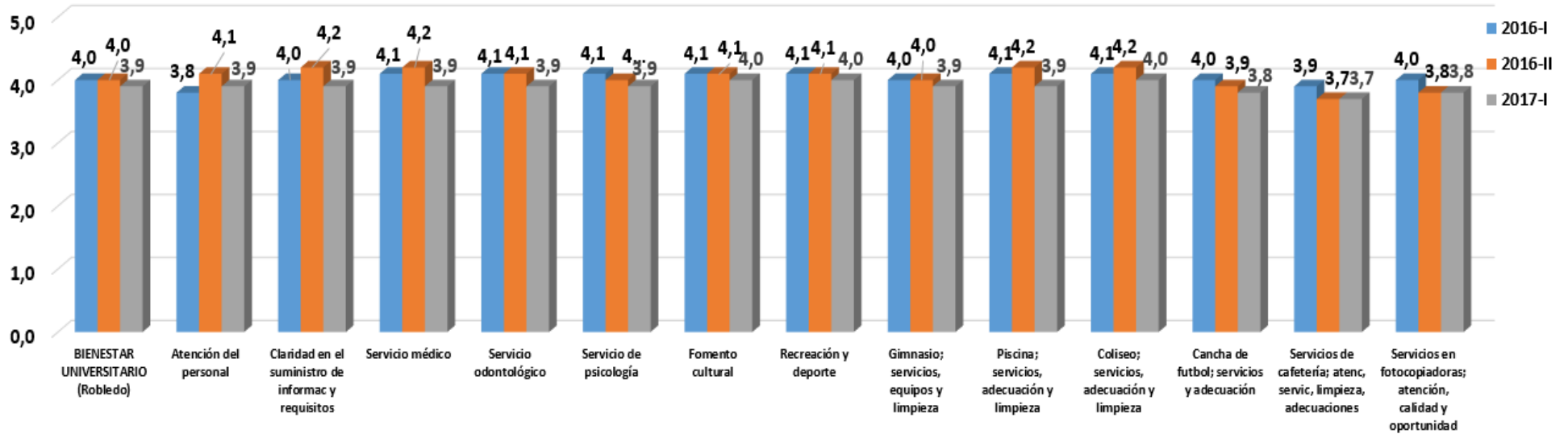
### Robledo - Admisiones y Registro (Valores Promedio)



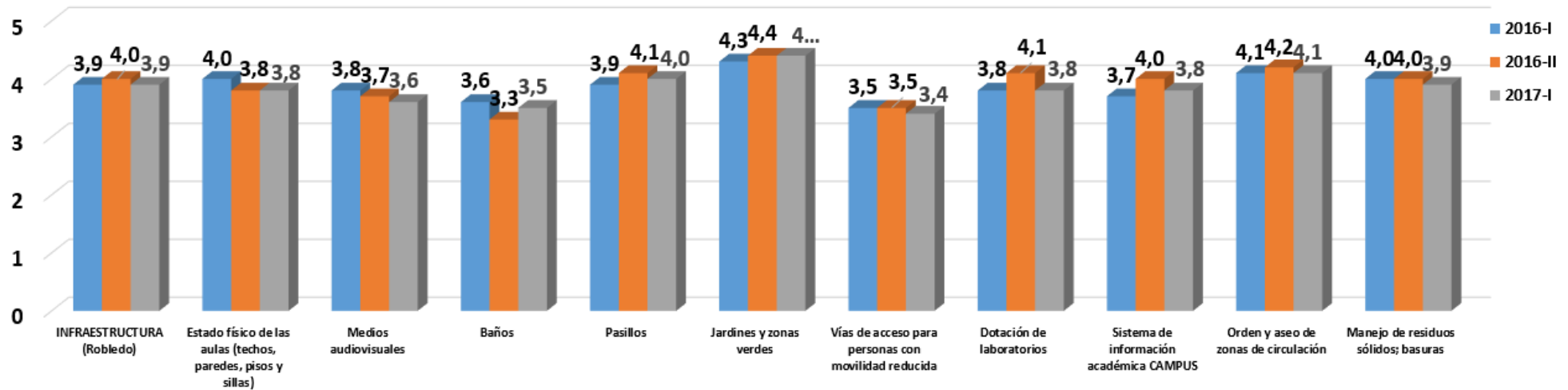
### Robledo - Gestión Financiera (Valores Promedio)



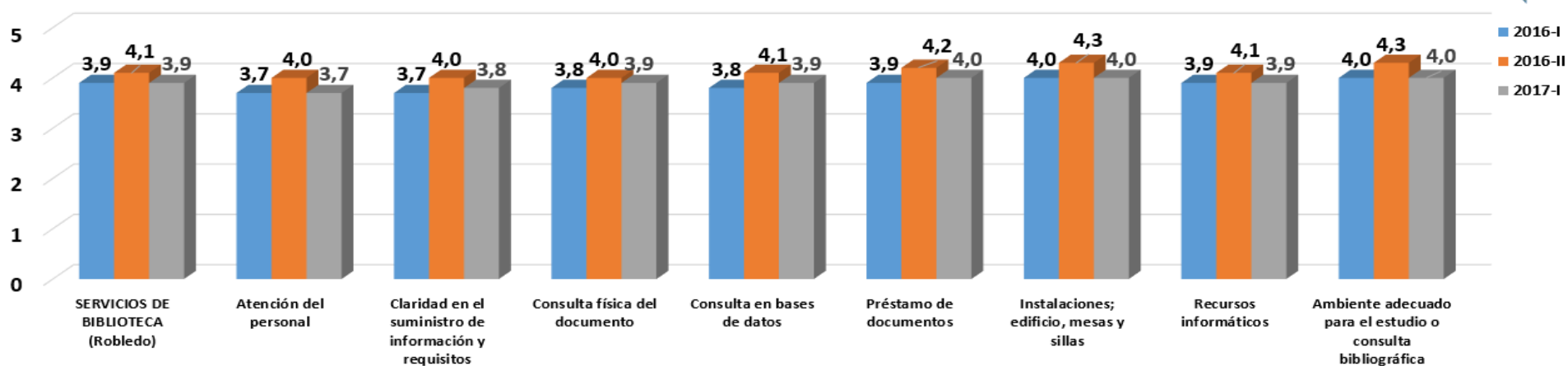
## Robledo - Bienestar Universitario (Valores Promedio)



## Robledo - Infraestructura (Valores Promedio)

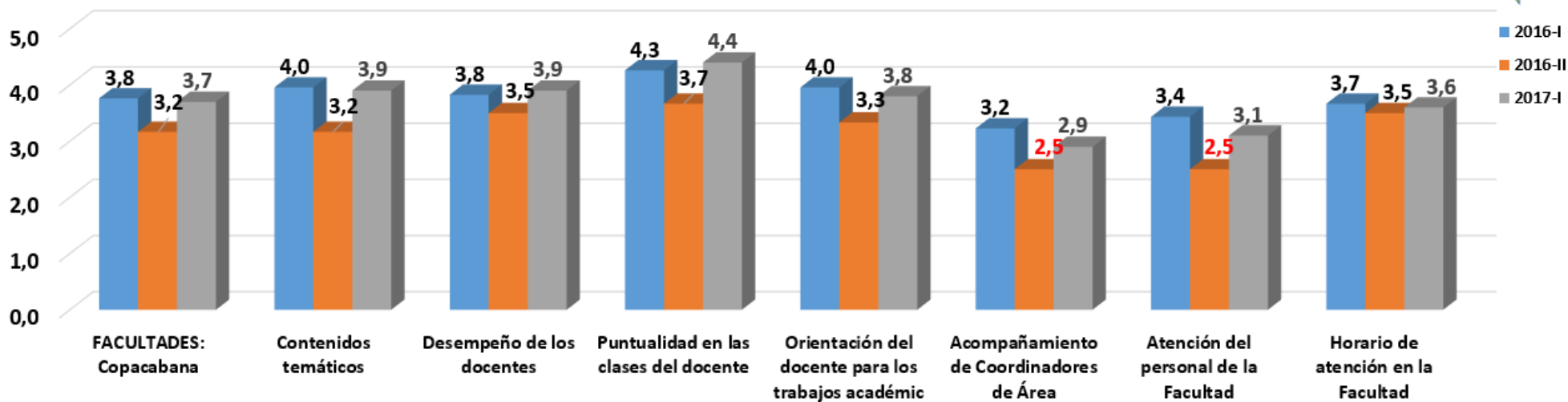


### Robledo - Servicios de Biblioteca (Valores Promedio)



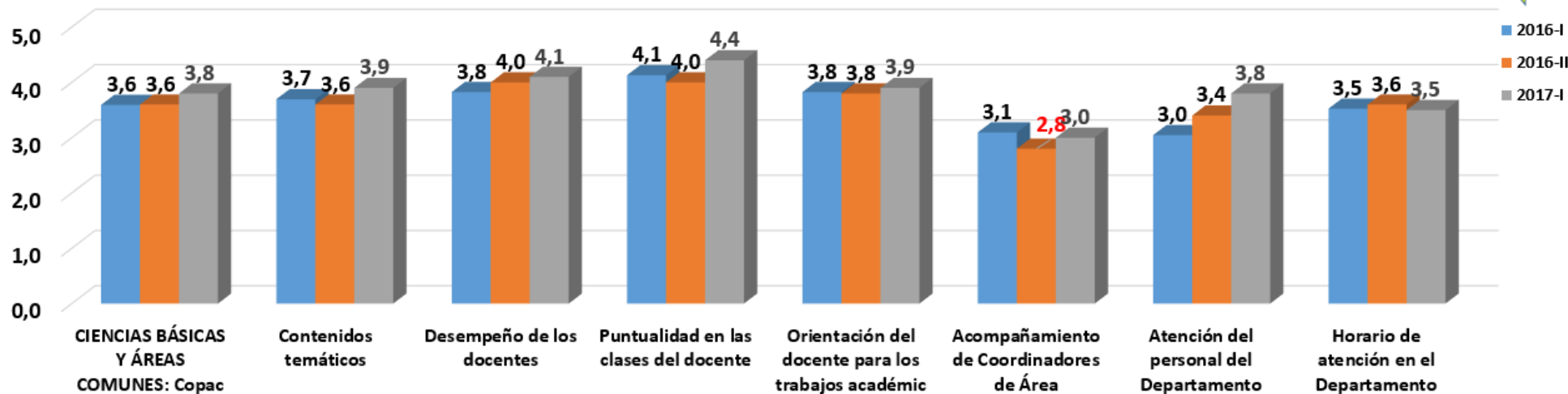
### CAMPUS COPACABANA

#### Copacabana- Facultades (Valores Promedio)



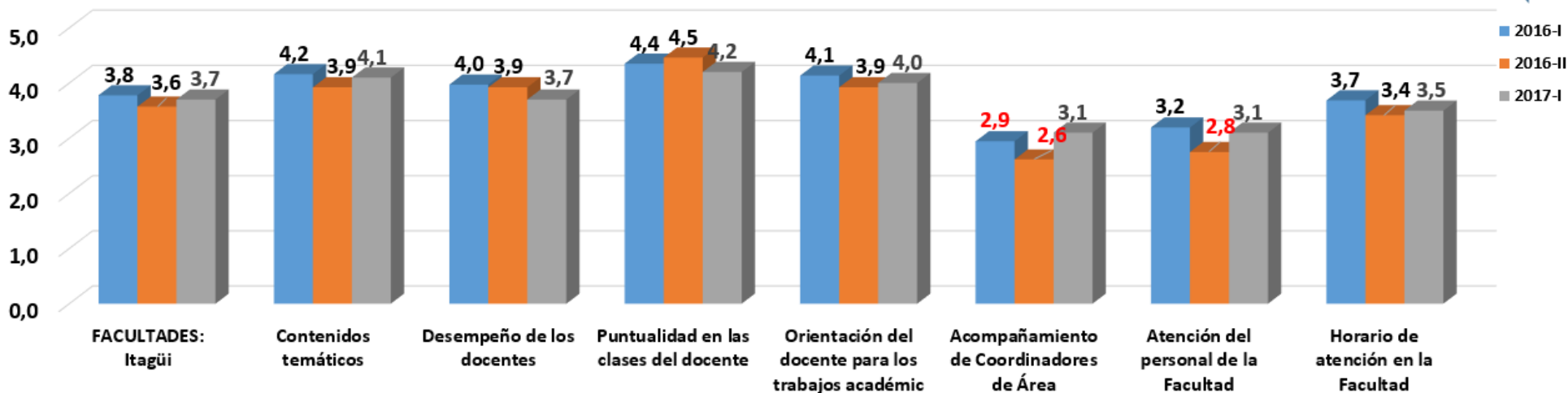


### Copacabana- Ciencias Básicas y Áreas Comunes (Valores Promedio)

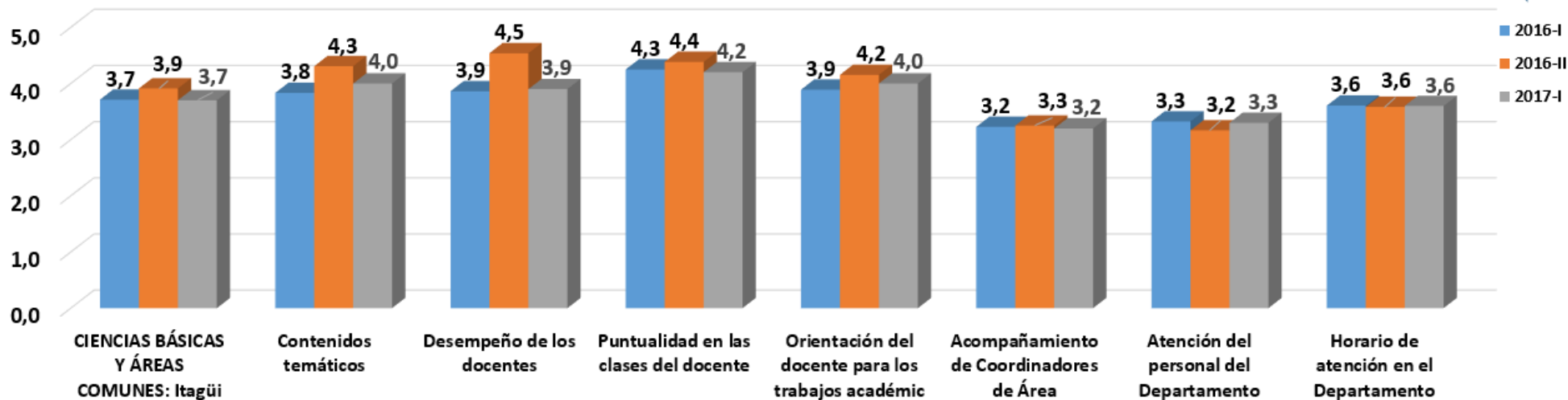


### CAMPUS ITAGUI

#### Itagüi - Facultades (Valores Promedio)

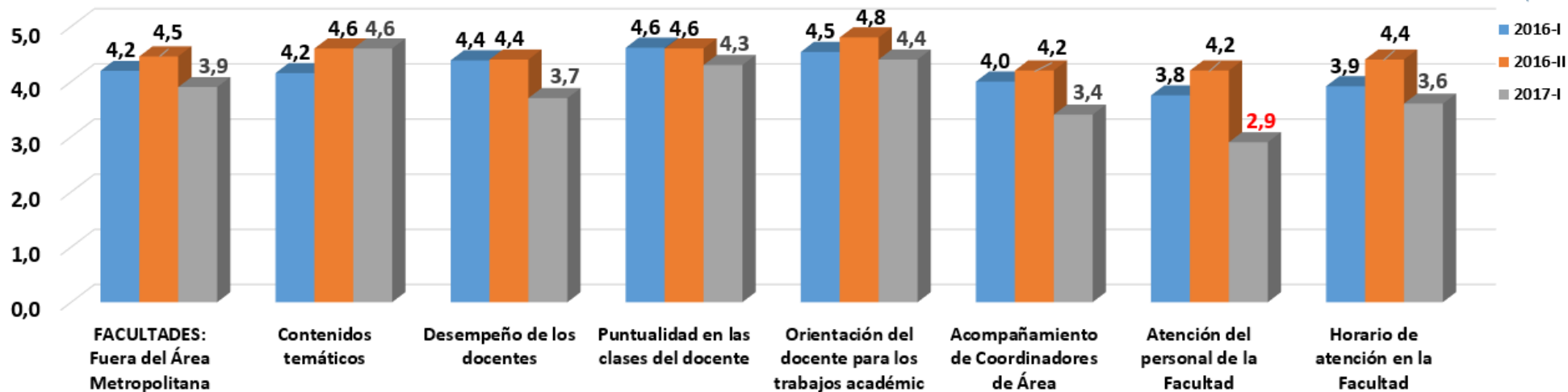


### Itagüi - Ciencias Básicas y Áreas Comunes (Valores Promedio)

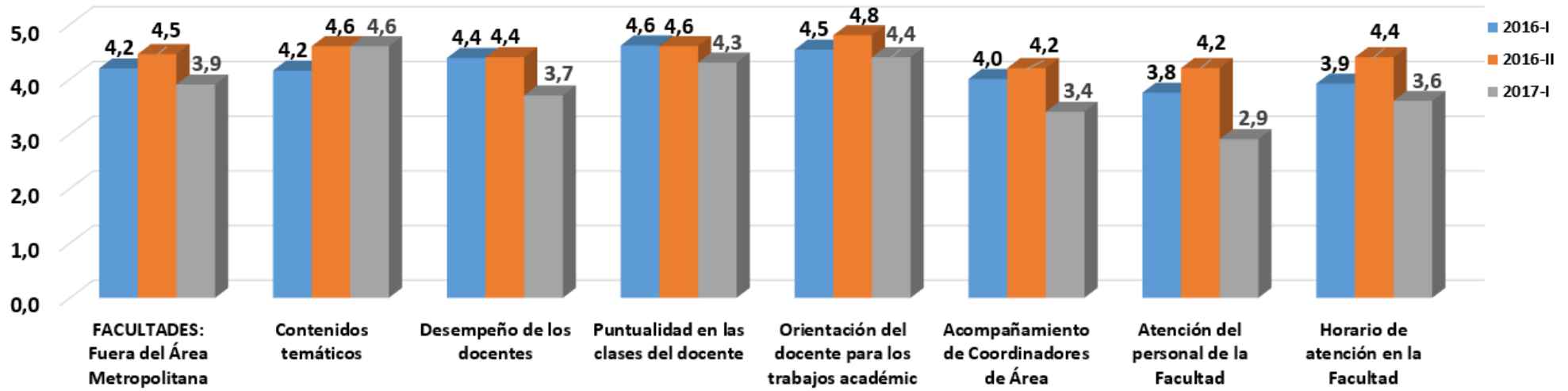


### REGIONALIZACIÓN

#### Fuera del Área Metropolitana - Facultades (Valores Promedio)



### Fuera del Área Metropolitana - Ciencias Básicas y Áreas Comunes (Valores Promedio)



## **COMENTARIOS GENERALES**

De acuerdo a los resultados anteriores se evidencia que durante los tres semestres evaluados 2016-1 al 2017-1 no se presenta cambio significativo de mejora en cuanto a el acompañamiento de coordinadores de área, atención personal de la facultad, horarios de atención al público.

Los campus Copacabana e Itagüí solicitan acompañamiento de manera planificada y personal capacitado para suplir con sus requerimientos.

Mejorar la calidad de la conexión red inalámbrica e infraestructura en los campus Copacabana e Itagüí.

Mejorar la atención presencial y telefónica.