INFORME FINAL

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

2014

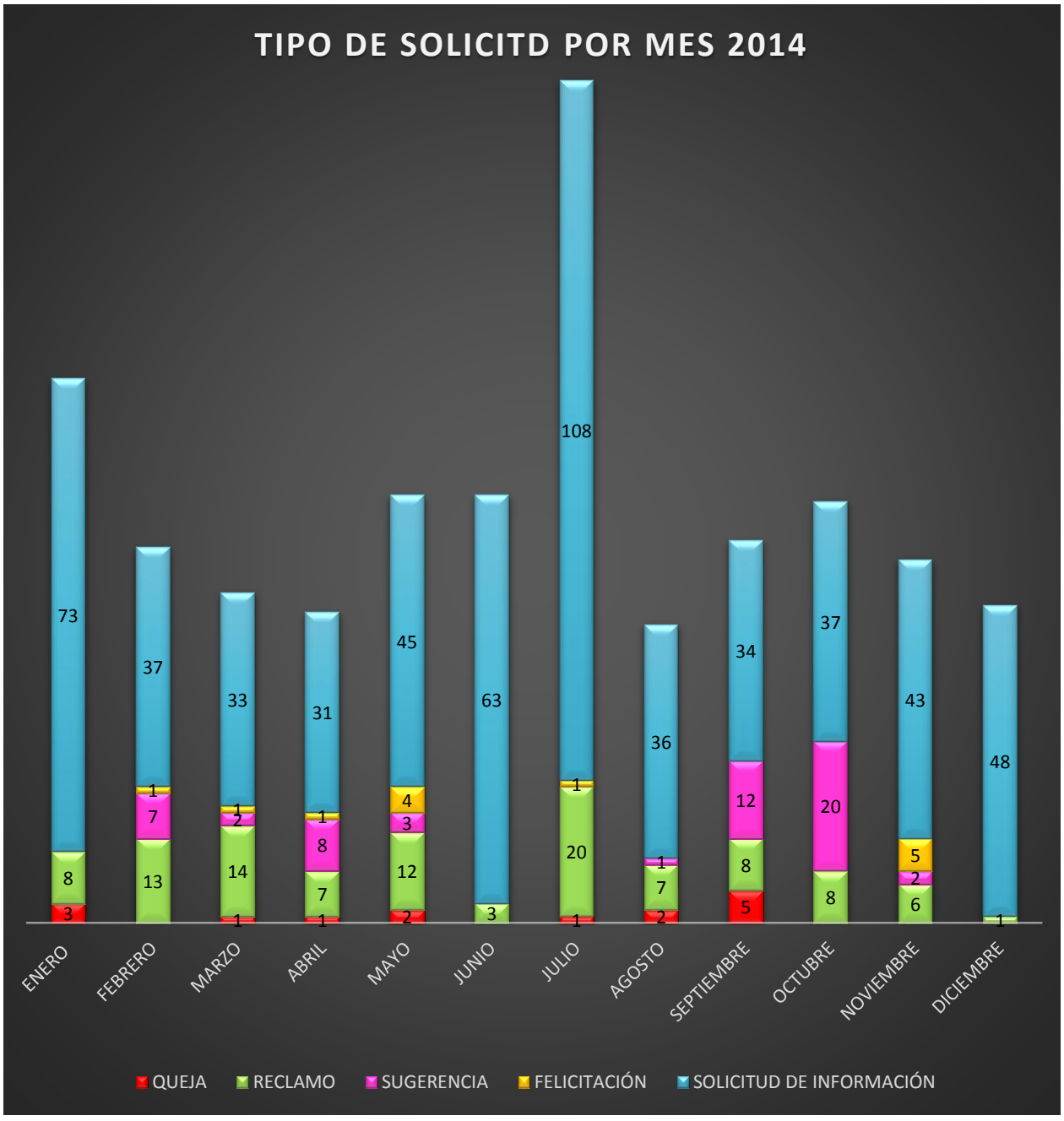
PRESENTACIÓN

El objetivo del proceso de Atención al Cliente es atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio. Para dar cumplimiento a dicho objetivo es importante el acompañamiento de las diferentes áreas involucradas mediante una buena disposición para brindar respuestas ágiles acordes a los requerimientos de usuario.

En este informe se presentan los resultados del proceso de Atención al Cliente correspondientes al 2014. De acuerdo al resultado por cada área se les recomienda tomar las medidas necesarias para el mejoramiento continuo.

En el gráfico 1 se pueden observar las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de información acumuladas hasta el mes de diciembre de 2014. Durante los dos semestres del presente años se recibieron en total 778 solicitudes separadas de la siguiente manera: solicitudes de información 588, Quejas 15, Reclamos 107, Sugerencias 55 y Felicitaciones 13. De las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 771, las 7 solicitudes de diferencia aun estando fuera del tiempo límite estipulado se les dio trámite.

Gráfico 1: Tipo de solicitud por mes *Fuente: Oficina de atención al cliente



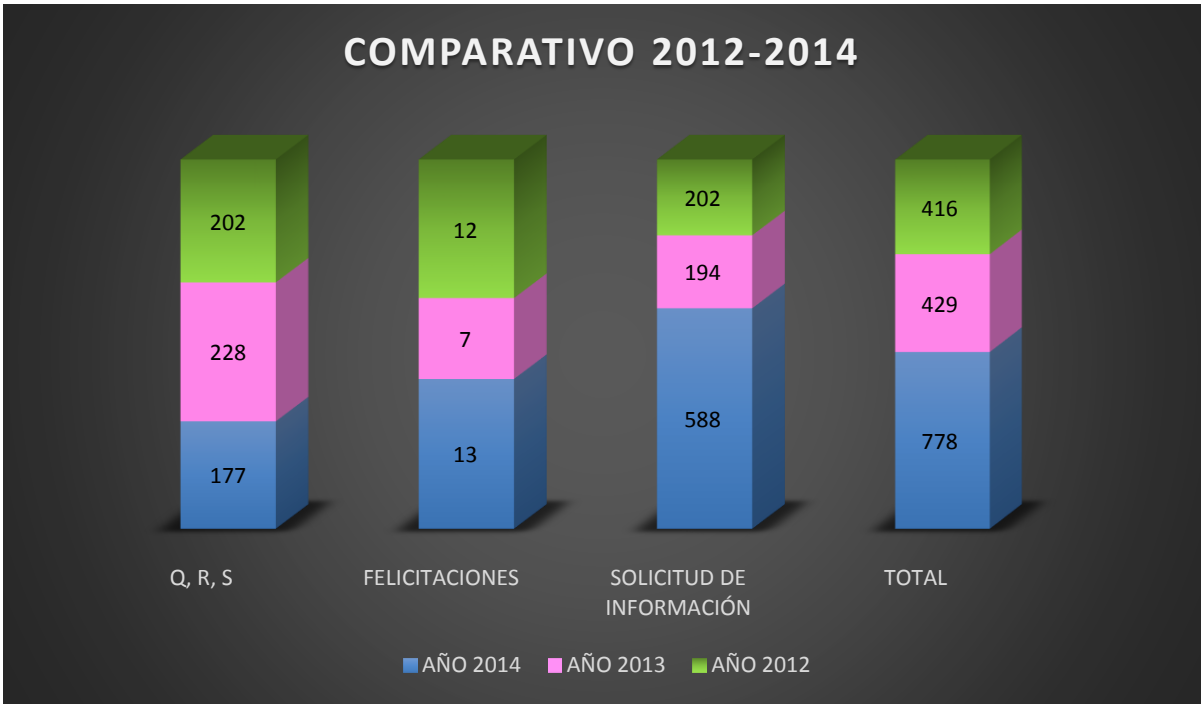
Causas más frecuente solicitud 2014: Información de inscripciones, selección de horario y pago de matrícula. En el mes que se presentó mayor número de solicitudes de información fue en el mes de julio con 108, esto debido a las inscripciones para el segundo periodo del 2014, el mes de enero 73 y junio 63.

Causas más frecuentes reclamos 2014: Dificultad con las líneas telefónicas, Inconformidad con la expedición de certificados, Dificultad para ingresar a la plataforma, Atención no adecuada en Admisiones, Atención no adecuada en Biblioteca, Inconformidad con el préstamo de Equipos portátiles, Inconformidad con el ingreso al parqueadero, no se aplicó el descuento electoral, Inconformidad con las actividades realizadas en afuera en Bibliotecas, Incumplimiento de horario extendido F. Ingeniería, Oficina fuera de servicio en horario establecido, Grupo muy numeroso e inconformidad con el servicio de carnetización

Causas más frecuentes Sugerencias 2014: Adecuar semáforo en las afueras de la Universidad, Acondicionar sistema de aire acondicionado en biblioteca, Acondicionar microondas en el bloque 9, Techar la cancha que está al lado de la piscina, Poner wi-fi en el bloque 9, Reinducción a los funcionarios y Extender horario de Atención en Biblioteca.

Causas más frecuentes Felicitaciones 2014: felicitaciones por la buena atención en el laboratorio de Química

Gráfico 2: comparativo *Fuente: Oficina de atención al cliente



En la gráfica anterior se evidencia un incremento en el año 2013 con 228 Q, R y Sugerencias, respecto al año 2012 con 202 Q, R y Sugerencias. A continuación se relaciona las causas más frecuentes que nos indican este aumento.

Causas más frecuentes reclamos 2013: Dificultad con las líneas telefónicas, asignación de usuario y contraseña, planeación de la circunvalar no fue la más adecuada, trato no adecuado por algunos funcionarios y Docentes, mala atención por parte de una funcionaria de la Biblioteca, mala atención en admisiones, mal servicio del wi-fi, demora en abrir los casilleros e inconformidad con el tamaño de los mismos, uso de la cancha deportiva, dificultad para imprimir liquidación y Los parciales de inglés deberían ser evaluados por los mismos docentes

Causas más frecuentes Sugerencias 2013: Mejorar los equipos de laboratorio, uso de la cancha deportiva, colocar más puntos de conexiones y que algunos funcionarios mejoren el servicio al cliente.

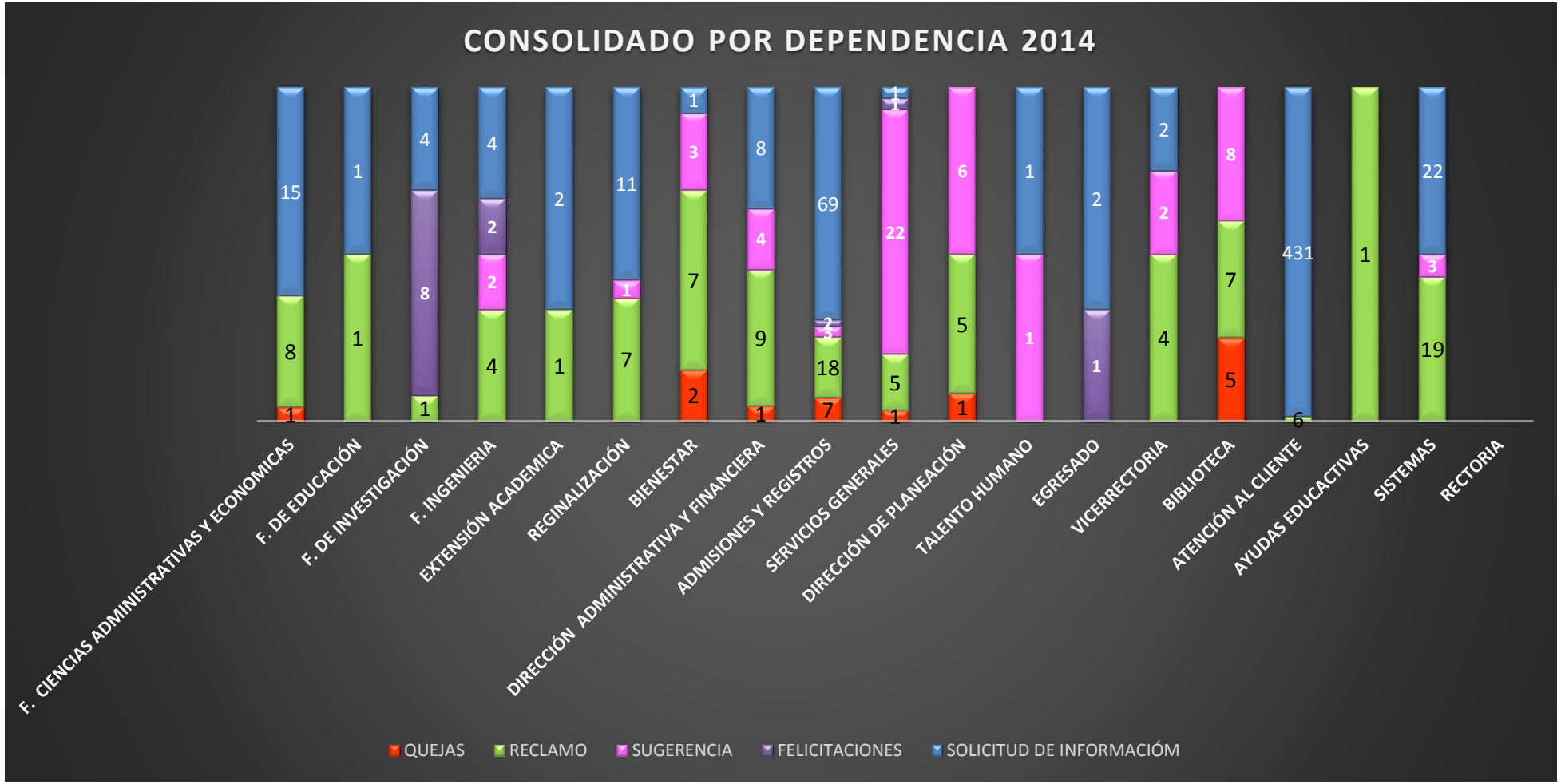
Para el año 2014 se obtiene una disminución significativa con respecto a los años anteriores dando como resultado 117 Q, R y Sugerencias.

En cuanto a las felicitaciones, en el año 2013 se observa una disminución con respecto al año 2012 y el 2014.

El año que mayor número de solicitudes de información se ha obtenido con respecto a los años anteriores, es el 2014 con 588 solicitudes. Cabe concluir que los usuarios están recurriendo a realizar sus consultas por este medio, ya que telefónicamente se les dificulta obtener respuesta.

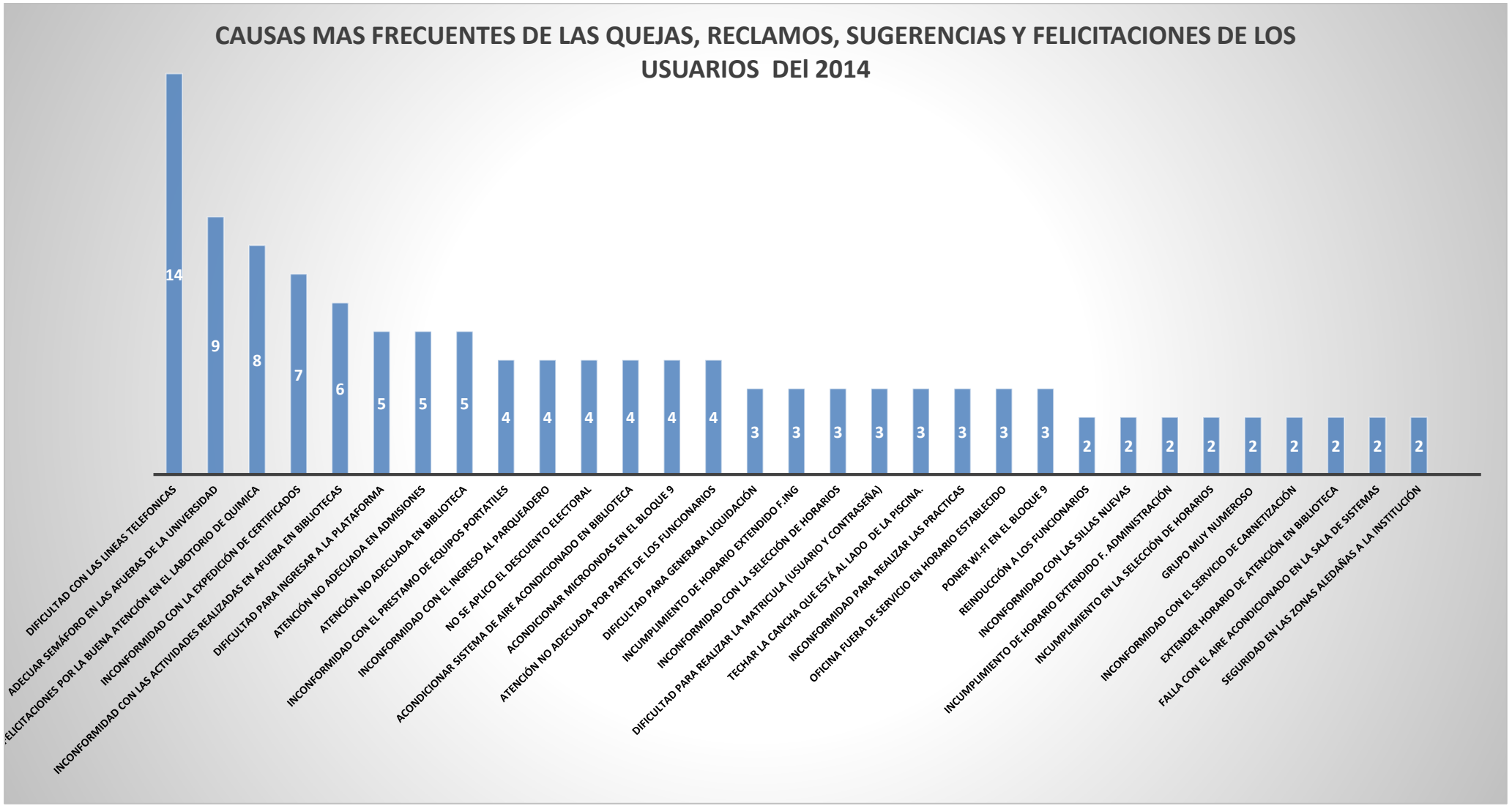
ACUMULADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR DEPENDENCIA DURANTE EL 2013.

Gráfico: 3 *Fuente: Oficina de atención al cliente. Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por dependencia 2014



La dependencia o áreas que obtuvieron mayor número de QUEJAS: Admisiones y Registro. RECLAMOS: Sistemas y Admisiones. SUGERENCIAS: Servicios Generales. FELICITACIONES: Facultad de Investigación (laboratorio de química) SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Atención al Cliente.

Gráfica 4: Causas más frecuentes registradas durante el año 2014, por las cuales los usuarios han presentaron mayores inconvenientes.

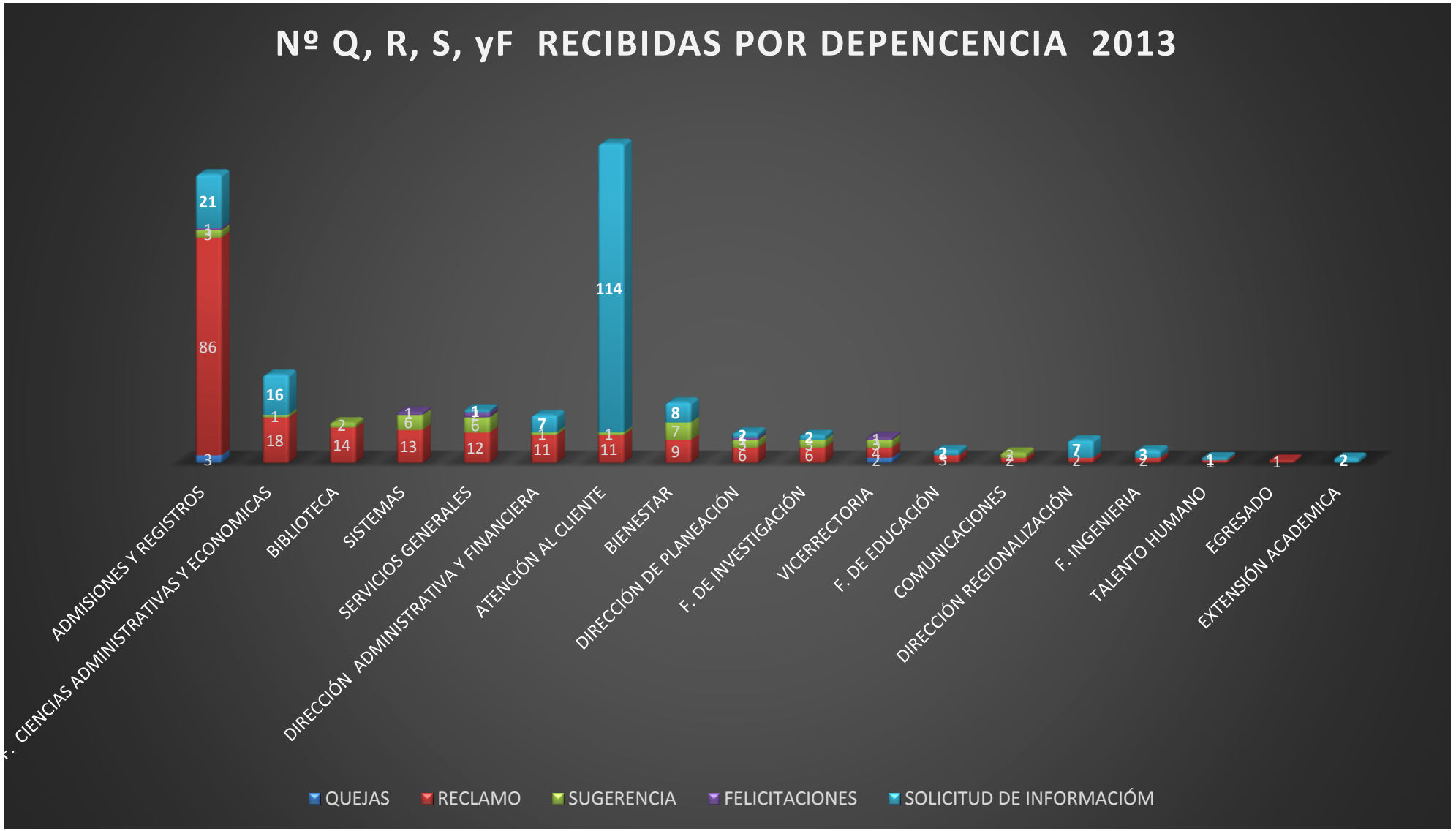


En la gráfica anterior se evidencia de manera descendiente las causas más frecuentes por las cuales los usuarios han manifestado inconformidad, por lo anterior, dificultad las líneas telefónicas, adecuación de semáforos en las afueras de la Universidad, felicitaciones por la buena atención por parte de funcionarios del laboratorio de química, inconformidad con la expedición de certificados e inconformidad con las actividades realizadas en afueras de la biblioteca.

De acuerdo con las inconformidades manifestadas, cada área involucrada dio respuesta y solución de manera inmediata al usuario.

En cuanto a la dificultad con las líneas telefónicas continúan siendo una debilidad a la hora de prestar el servicio, ya que por la época de inscripciones y matriculas estas se congestionan. Para mitigar la dificultad en la atención telefónica, se solicitó apoyo al área de comunicaciones para reforzar con dos funcionarias de esta área la comunicación interna y externa.

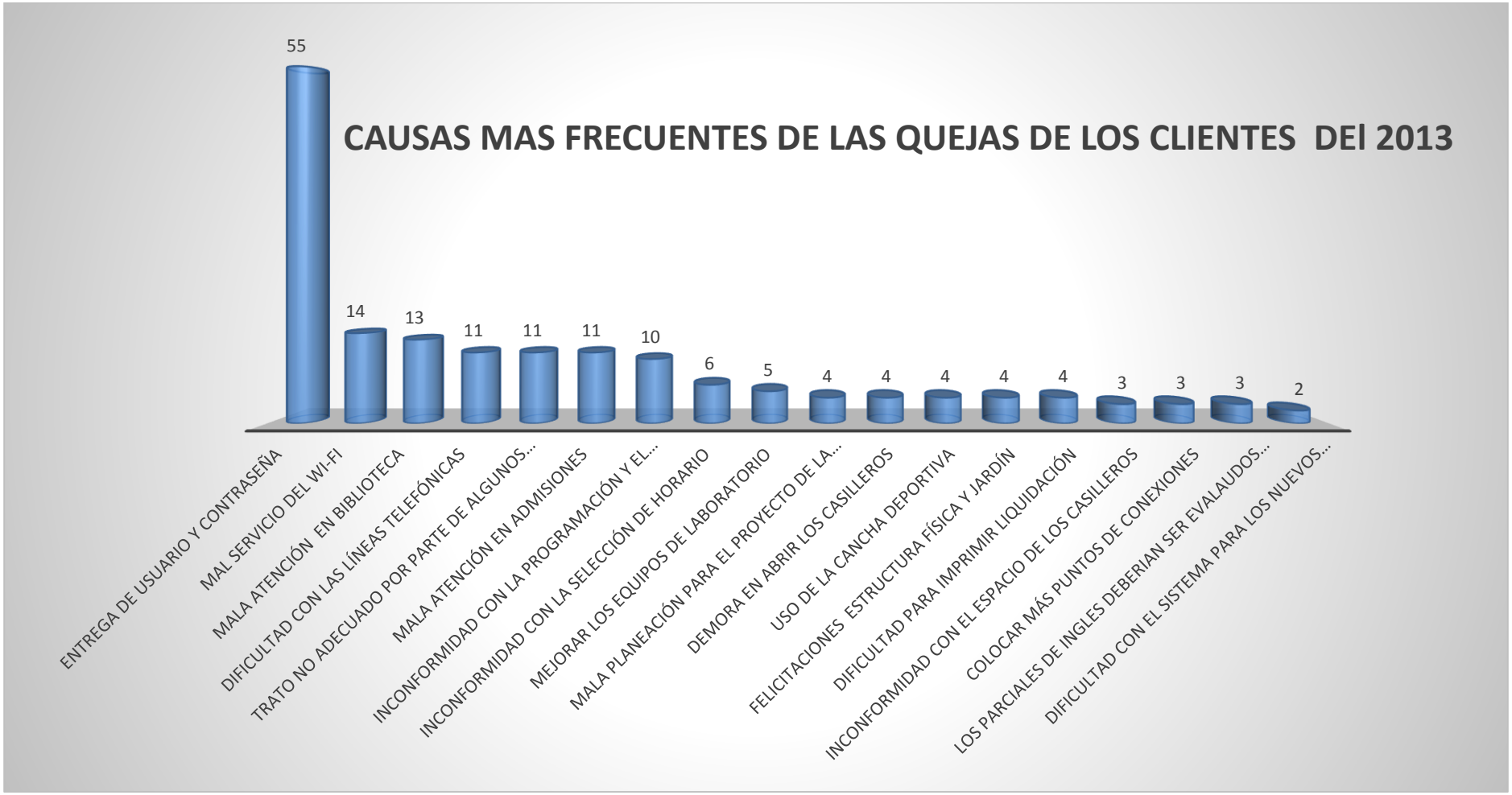
Gráfico 5: Nro. De Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por dependencia 2013.



Se observa que el área de Admisiones y Registro obtuvo el mayor número de Reclamos, seguida de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

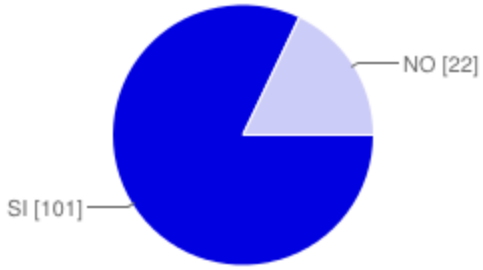
*Fuente: Oficina de atención al cliente

Gráfica 6: Causas más frecuentes registradas durante el año 2013, por las cuales los usuarios han presentaron mayores inconvenientes.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS Q, R, S y FELICITACIONES 2014

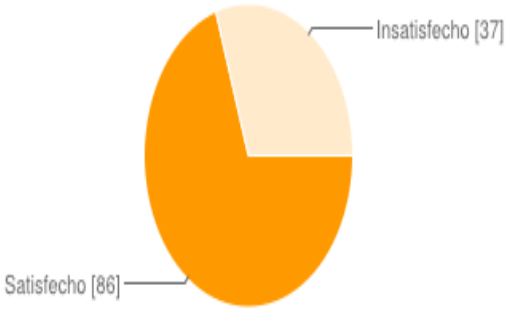
1. La queja, reclamo y/o sugerencia se atendió de manera oportuna



	N°	%
SI	101	82%
NO	22	18%

Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 82% consideran que la Queja, Reclamo o Sugerencia se atendió de manera oportuna y el 18% no se atendió de manera oportuna.

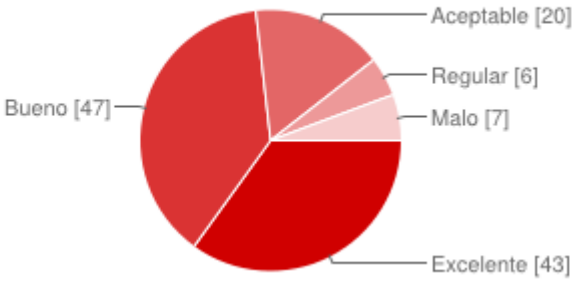
2. La manera como se dio tramite a la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información lo dejo?



	N°	%
Satisfecho	86	70%
Insatisfecho	37	30%

Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 86% consideran que la respuesta a la Queja, Reclamo o Sugerencia lo dejo satisfecho y el 37% satisfechas con el trámite que se le dio a la misma. Para mejorar el servicio sea ha enfatizado con las diferentes areas involucradas ir más allá de lo que el usuario busca, además suministrar respuestas justificadas.

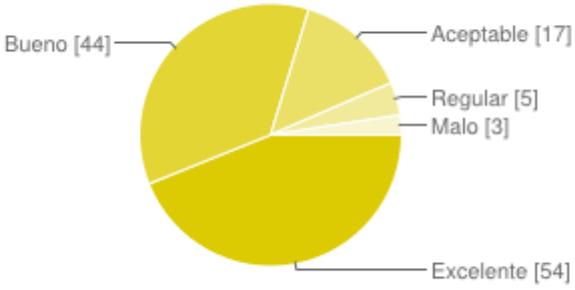
3. ¿La calidad en la atención fue?



	N°	%
Excelente	43	35%
Bueno	47	38%
Aceptable	20	16%
Regular	6	5%
Malo	7	6%

Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 38% consideran que la calidad de la atención fue Bueno, el 35% Excelente, Aceptable 16%, Regular 5% y el 6% Malo.

4. ¿Qué percepción (imagen) tiene usted del tecnológico de Antioquia?



	N°	%
Excelente	54	44%
Bueno	44	36%
Aceptable	17	14%
Regular	5	4%
Malo	3	2%

Los usuarios que han utilizado el servicio del proceso de Atención al Cliente el 44% consideran que la percepción (imagen) que tiene del tecnológico de Antioquia es Excelente, el 36% Bueno, Aceptable 14, Regular 4% y Malo 2%.

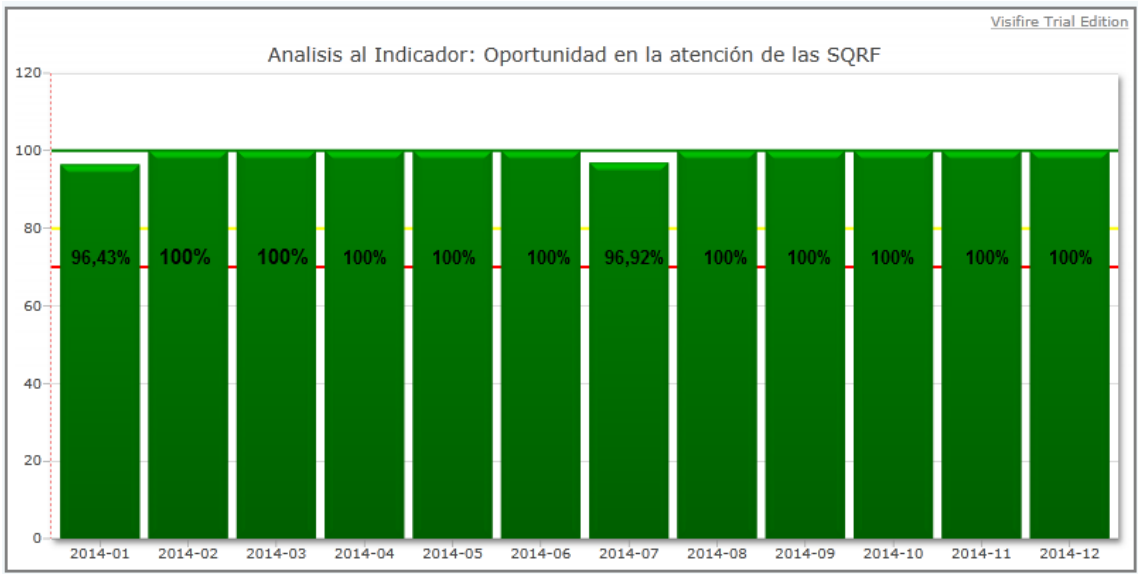
COMENTARIOS RECIBIDOS POR MEDIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- Los empleados del tecnológico de Antioquia deben practicar la metodología de una carta a Garcia.
- Excelente servicio, la solicitud de Información realizada fue atendida de manera inmediata.
- Excelente grupo de trabajo, son personas muy profesionales en su trabajo, y sobre todo con una excelente calidad humana valor o virtud que se ha perdido mucho en nuestra sociedad o lugares de trabajo; Más que una sugerencia es una Felicitación a su excelente labor.
- Trabaje durante los primeros meses dando clases en salones con problemas de luz se demoró mucho.
- Muy ágil y oportuna su atención, en cuanto al correo electrónico, es un poco difícil la comunicación telefónica.
- Hasta el momento la atención telefónica es mala.
- Sugerencia: Mejorar o Cambiar el personal de Admisiones.
- Muchas gracias, de las hojas de vida que me enviaron fue elegida una persona para llenar la vacante. Muchas gracias.
- Mi sugerencia es que se organizaran más en la parte de atención al cliente, además el servicio está muy desorganizado en cuanto a los horarios muchos de los que allí trabajan, sobre todo los de monitorias, son muy poco corteses y bastante irresolutos, nunca dan una solución en primera instancia y siempre hay que recurrir a otros medios, deben mejorar muchísimo en la parte de atención al cliente.
- El personal a la atención al Público es muy malo. No solo presencial si no telefónicamente. Son como funcionarios públicos, se pasan la pelota y nadie resuelve nada.
- Creo que en admisiones y registros deberían contestar las líneas telefónicas ya que aparte de ser groseros no nos prestan una buena atención y nunca contestan el teléfono. Los estudiantes a veces perdemos oportunidades por no tener una buena asesoría.
- Es muy buena la atención siempre están al pendiente de todo.
- Ser concretos y claros en las respuestas y por parte del tecnológico más responsables con las fechas fijas para las inscripciones.
- Mis sugerencias serian dos: 1. Mejor atención telefónica ya que tienen muchas líneas disponibles pero no contestan. 2. Publicar también, en la página web cuando fuera el caso, el horario de atención para cada proceso, ejemplo, para la entrega de los documentos y

INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

1. Oportunidad en la atención 2014

Variable: No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos/N° de solicitudes recibidas * 100

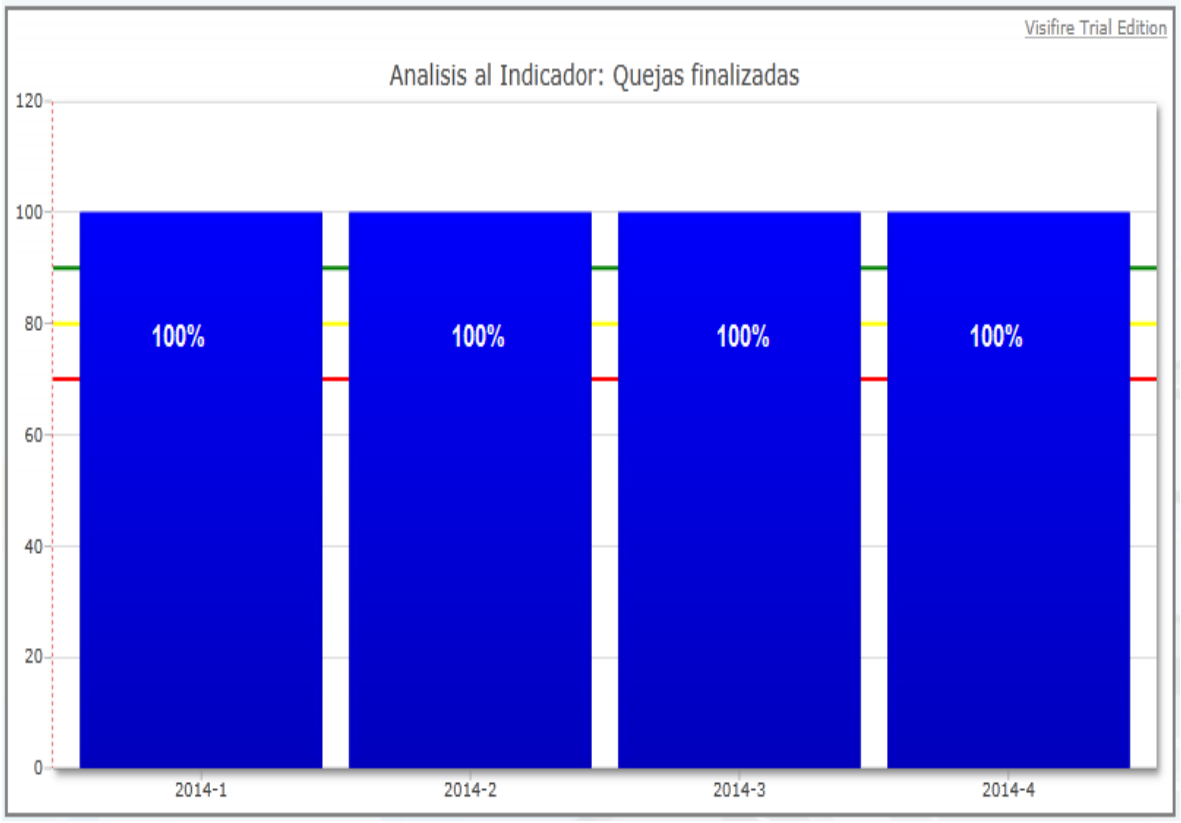


El resultado del indicador oportunidad en la atención, el cual se mide mes a mes muestra un resultado por encima de la meta objetiva. Cabe resaltar que el proceso de Atención al Cliente ha mejorado gracias al compromiso de la comunidad Institucional.

2. Oportunidad en la atención 2013

Durante todo el año 2013 se evidencio un desempeño sobresaliente en ya que se obtuvo un resultado por encima de la meta. No obstante, cabe resaltar que en el mes de enero tuvo un resultado positivo, ya que en años anteriores este mes obtenía un resultado deficiente por motivo vacacional.

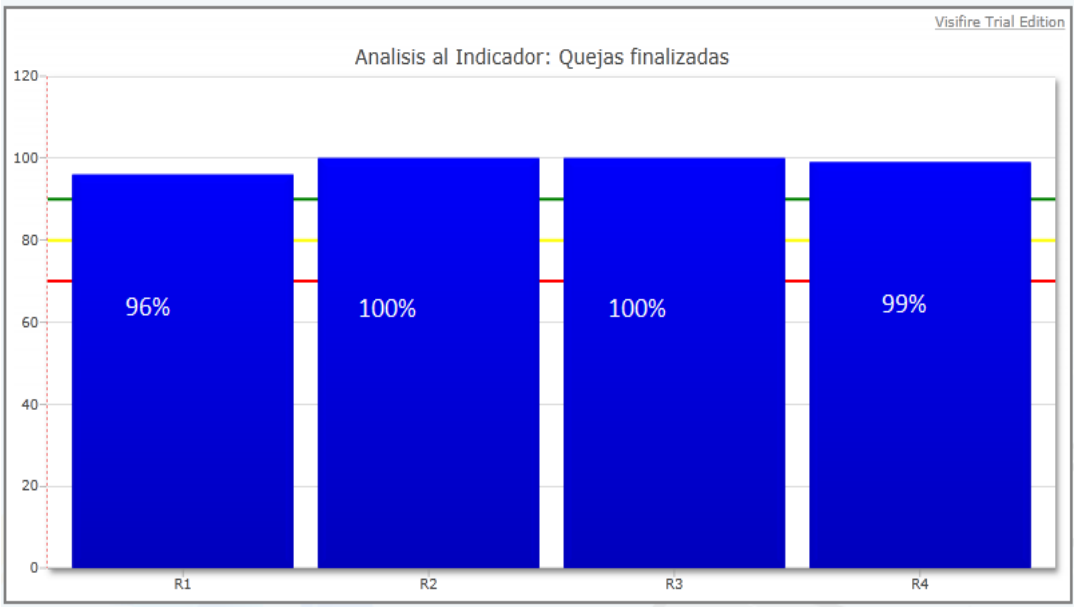
3. **Quejas finalizadas 2014** Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.



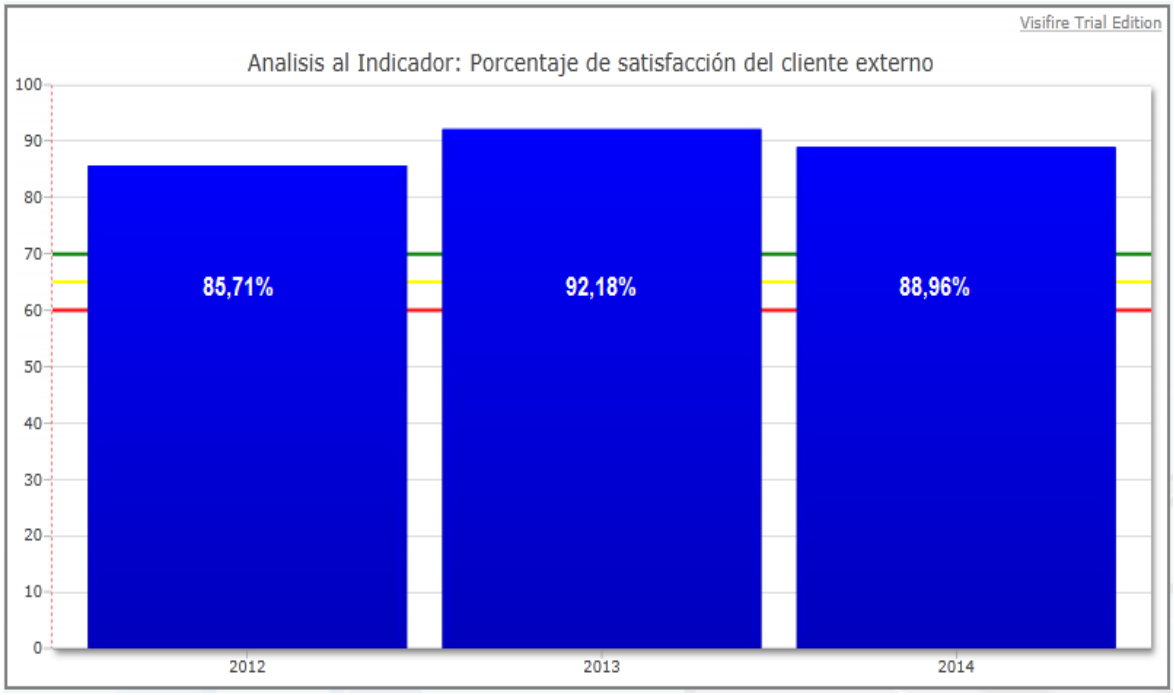
Se observa el compromiso de todas áreas involucradas para dar respuesta dentro del tiempo estipulado. Por ello, el indicador alcanza el resultado de la meta objetiva.

4. **Quejas finalizadas 2013**

Variable: Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.



Variable: N° de personas con percepción aceptable, bueno, y excelente en cuanto a imagen, beneficio y oportunidad



En el año 2012, Se encuestaron 1155 personas entre estudiantes, clientes en tránsito y egresados. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 86%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos

Para el año 2013 se encuestaron 857 personas entre estudiantes y clientes en tránsito. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 92%. Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos.

Para el año 2014 se encuestaron 661 personas entre estudiantes y clientes en tránsito. Según el análisis de la información se registra que la comunidad encuestada se encuentra satisfecha en un 88,96%. La disminución en el porcentaje de satisfacción obedece a que se redujo considerablemente la muestra en cliente en tránsito.

Entre las razones más concurrentes se identifican: programas académicos de alta calidad, posicionamiento en el medio y contenidos temáticos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los comentarios mencionados anteriormente se ha venido realizando retroalimentación en la atención al usuario en las diferentes áreas donde se presenta la mayor afluencia de usuarios como: Admisiones y registro, Biblioteca y Facultades.

No obstante se recomienda reforzar de manera permanente el compromiso con la buena atención en términos de oportunidad amabilidad y eficiencia.

Es importante resaltar que el proceso de atención al cliente es relevante para evaluarnos y poder identificar aspectos por mejorar.

RESULTADO DE ENCUESTAS

FICHA TÉCNICA ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Objetivo de la encuesta:

Medir la satisfacción de los estudiantes e identificar debilidades y fortalezas que nos permitan tomar acciones para mejorar la prestación de nuestros servicios en aspectos como: calidad, beneficio, imagen y oportunidad.

Realizada por: Atención al Usuario Tecnológico de Antioquia

Universo: Estudiantes del Tecnológico de Antioquia semestre 2014-1 2014-2

Tamaño de la muestra: 450 estudiantes

Muestreo: Aleatorio simple

Nivel de confianza: 95%

Error: 5%

Periodicidad: Anual

Periodo de recolección de la información: Abril- Octubre 2014

Tipo de encuesta: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas

Supervisión, análisis de datos y presentación de resultados: Atención al usuario del TdeA

Diseño de la muestra: Una vez obtenida la población estudiantil, se sacó la muestra por programa académico, según la siguiente fórmula:

$n=Npq/(N-1)e2/4+pq$

Para los programas que arrojaba una muestra muy pequeña, se encuestaron más estudiantes que el número sugerido por la fórmula estadística.

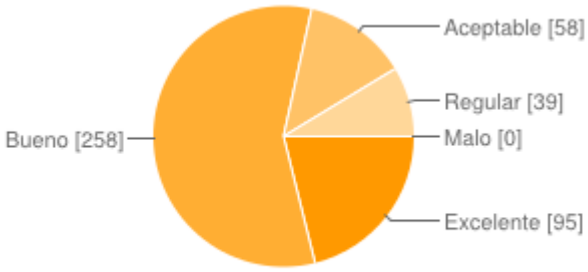
Programas académicos con el total de matriculados y la muestra aplicada

PROGRAMA	FACULTAD	MEDELLÍN	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE ESTUDIANTES	MUESTRA POR PROGRAMA	TOTAL APLICADAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONOMICA					
3 CICLO PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIO	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	263	4,16%	16	15
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	393	6,22%	23	22
CONTADURIA PUBLICA	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	157	2,49%	9	9
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS FINANCIER	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	328	5,19%	20	20
TÉCNICA PROFESIONAL EN PROCESOS DE COMERC	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	198	3,14%	12	18
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	431	6,83%	26	24
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	350	5,54%	21	20
TECNOLOGIA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	34	0,54%	2	19
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN			0,00%	0	**147**
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFAS	FACULTAD EDUCACION Y CIENCIAS SOC	419	6,63%	25	25
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR	FACULTAD EDUCACION Y CIENCIAS SOC	1.050	16,63%	63	57
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	FACULTAD EDUCACION Y CIENCIAS SOC	21	0,33%	1	11
TECNOLOGIA EN GERONTOLOGIA	FACULTAD EDUCACION Y CIENCIAS SOC	88	1,39%	5	15
TECNOLOGIA EN PROMOCION DEL DESARROLLO H	FACULTAD EDUCACION Y CIENCIAS SOC	129	2,04%	8	7
FACULTAD INGENIERIA			0,00%	0	**115**
INGENIERÍA AMBIENTAL	FACULTAD INGENIERIA	434	6,87%	26	32
INGENIERIA EN SOFTWARE	FACULTAD INGENIERIA	279	4,42%	17	17
TECNICO PROFESIONAL EN SISTEMAS	FACULTAD INGENIERIA	93	1,47%	6	10
TECNOLOGÍA AGROAMBIENTAL	FACULTAD INGENIERIA	207	3,28%	12	12
TECNOLOGÍA EN DISEÑO Y DESARROLLO WEB	FACULTAD INGENIERIA	25	0,40%	1	6
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA	FACULTAD INGENIERIA	34	0,54%	2	8
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	FACULTAD INGENIERIA	302	4,78%	18	19
FACULTAD INVESTIGACION JUDICIAL Y FORENSES			0,00%	0	**104**
PROFESIONAL EN CRIMINALISTICA	FACULTAD INVESTIGACION JUDICIAL Y	463	7,33%	28	41
TECNICA PROFESIONAL EN TANATOPRAXIA	FACULTAD INVESTIGACION JUDICIAL Y	37	0,59%	2	8
TECNOLOGIA EN HISTOCITOTECNOLOGIA	FACULTAD INVESTIGACION JUDICIAL Y	266	4,21%	16	16
TECNOLOGIA EN INVESTIGACION JUDICIAL	FACULTAD INVESTIGACION JUDICIAL Y	314	4,97%	19	19
Total general		**6.315**	100,00%	376	**84**

TOTAL	450

En las siguientes graficas se dará a conocer el resultado de las encuestas por pregunta.

CALIDAD DEL PROGRAMA ACADÉMICO

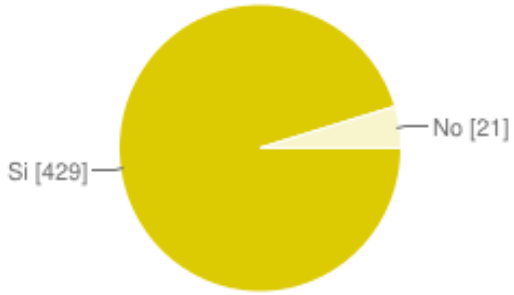


	N°	%
Excelente	95	21%
Bueno	258	57%
Aceptable	58	13%
Regular	39	9%
Malo	0	0%

De 450 personas encuestadas en el 2014 el 57 % consideran que la calidad del programa académico que cursan actualmente es bueno, el 21 % excelente, 13 % aceptable y 9 % regular. Para el año 2013 se obtuvo de 459 personas encuestadas el 61% consideran que la calidad del programa académico que cursan actualmente es bueno, el 12% excelente, 12 % aceptable y 5% regular.

Como considera la calidad del programa	por qué?	Porcentaje
Aceptable		13,33%
	Contenidos temáticos	2,44%
	Docentes	4,44%
	Otros	2,89%
	Recursos físicos (instalaciones)	1,56%
	Todos los anteriosres	2,00%
Bueno		57,33%
	Contenidos temáticos	24,89%
	Docentes	14,67%
	Otros	3,33%
	Recursos físicos (instalaciones)	6,44%
	Todos los anteriosres	8,00%
Excelente		20,89%
	Contenidos temáticos	9,78%
	Docentes	2,44%
	Otros	1,11%
	Recursos físicos (instalaciones)	1,78%
	Todos los anteriosres	5,78%
Regular		8,44%
	Contenidos temáticos	1,78%
	Docentes	2,89%
	Otros	2,00%
	Recursos físicos (instalaciones)	0,44%
	Todos los anteriosres	1,33%
Total general		100,00%

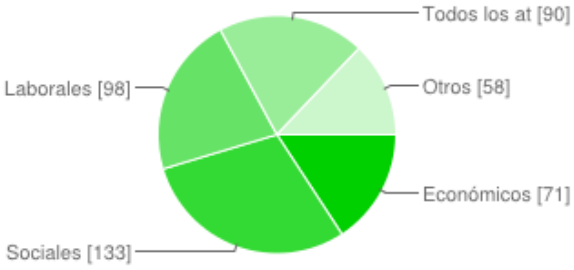
¿EL PROGRAMA ACADÉMICO LE APORTA BENEFICIOS?



	N°	%
Si	429	95%
No	21	5%

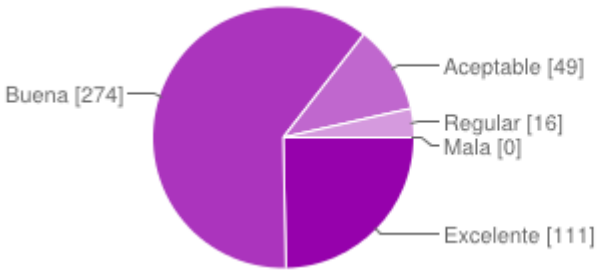
De 450 personas encuestadas El 95% consideran que el programa académico que cursan actualmente si les aporta beneficios en cuanto a lo social, laboral y económico, el 5% responde que no les aporta beneficios. En el año anterior se obtuvo un resultado del 90% respondiendo positivamente, el 10% restante responde negativamente.

Cuales beneficios



Económicos	71	16%
Sociales	133	30%
Laborales	98	22%
Todos los ateriores	90	20%
Otros	58	13%

¿QUE PERCEPCIÓN O (IMAGEN) TIENE USTED DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA?

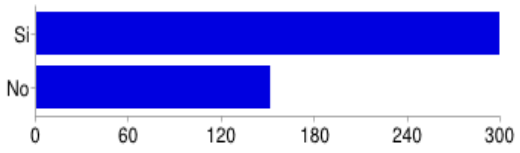


Excelente	111	25%
Buena	274	61%
Aceptable	49	11%
Regular	16	4%
Mala	0	0%

274 estudiantes encuestados que representan el 61% sobre la muestra obtenida, tienen una percepción (imagen) buena del Tecnológico de Antioquia. 111 estudiantes que representan el 25% consideran que es excelente, 49 estudiantes que representan el 11% consideran que es aceptable y 16 estudiantes que representan en 4% consideran que es regular.

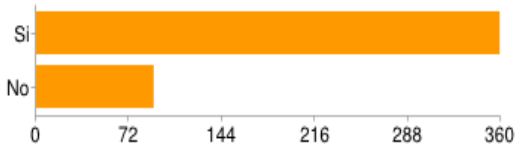
Para el 2013 se obtuvo que el 61% de los estudiantes encuestados tienen una percepción (imagen) buena del Tecnológico de Antioquia y el 21% considera que es excelente y un 12% Aceptable. Se evidencia que para el año 2014 con respecto al 2013 se observa que no hubo diferencia alguna en la cuanto a la buena percepción (imagen) de la institución por parte de la comunidad estudiantil, pero al mismo tiempo se evidencia un incremento en cuanto a la percepción excelente.

Admisiones [4. Los servicios que presta la Institución en las siguientes dependencias, son oportunos?]



Si	**299**	66%
No	**151**	34%

Facultad [4. Los servicios que presta la Institución en las siguientes dependencias, son oportunos?]



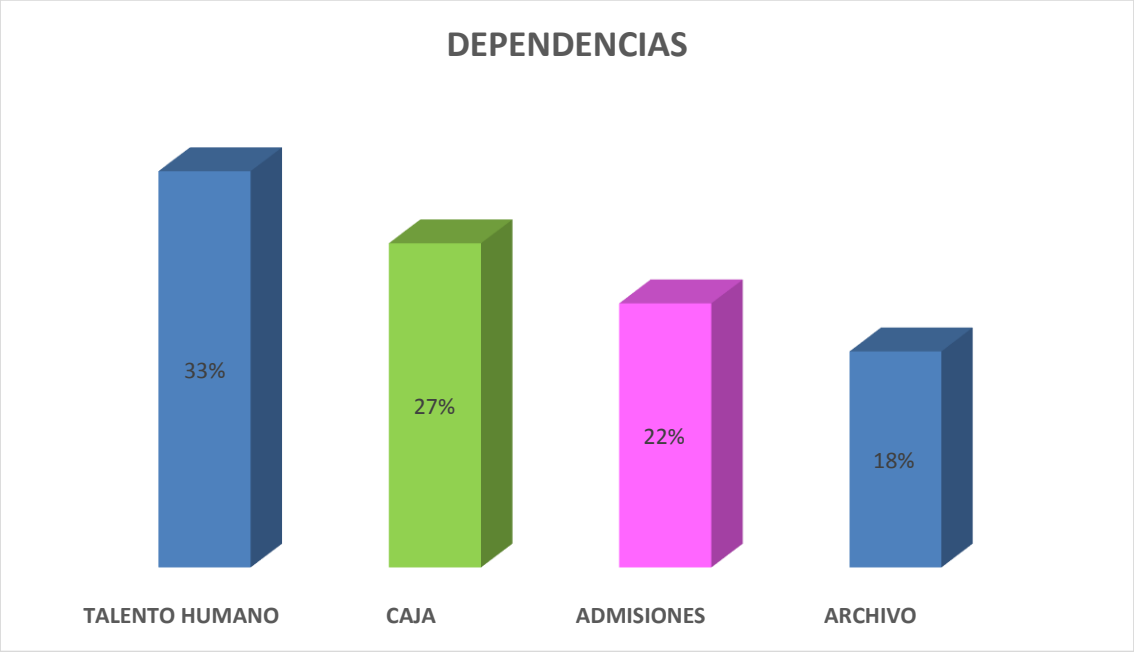
Si	**359**	80%
No	**91**	20%

Se observa que de 450 estudiantes encuestados, 359 que representan el 80% sobre la muestra, responden positivamente en cuanto a los servicios oportunos que presta las diferentes facultades. El 20% restante responden negativamente

299 estudiantes encuestados que representan el 66% sobre la muestra obtenida según la población, califican la oportunidad en la prestación del servicio en el área de Admisiones y Registro responde positivamente en la oportunidad en la atención, el 34% restante responden negativamente.

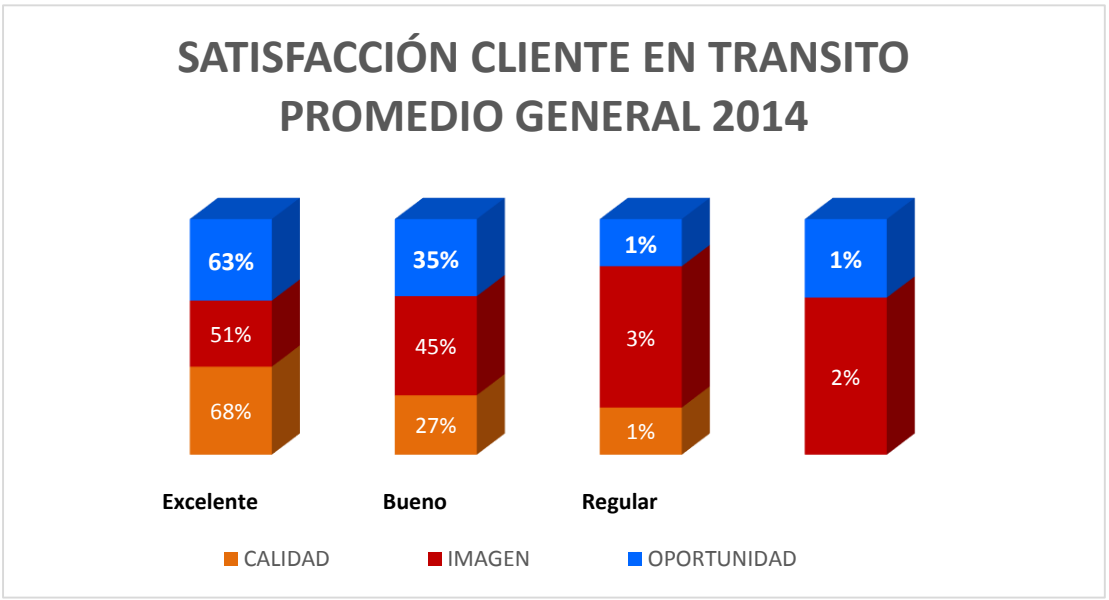
CLIENTE EN TRANSITO

Grafico 7.



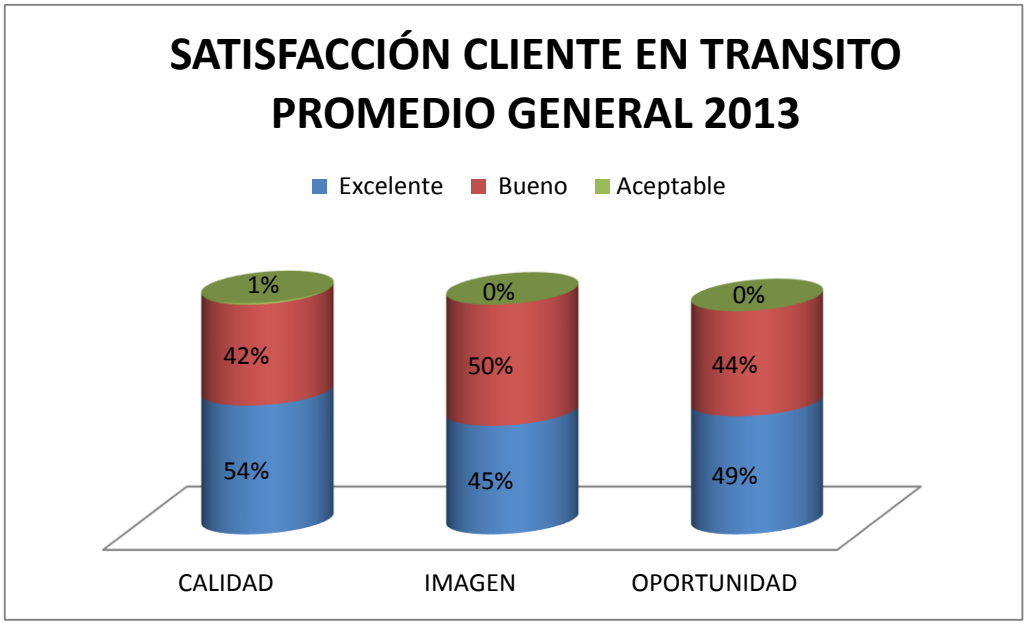
Para el 2014 se obtuvo una participación de 211 personas en tránsito encuestadas discriminadas de la siguiente manera: Talento Humano, 69 personas que equivalen a 33% según la muestra. Archivo, 37 personas que equivalen a 18%. Caja, 58 personas que equivalen a 27% Admisiones y Registro 47 personas que equivalen a 22%.

Grafico 8. Satisfacción cliente en transito



De acuerdo a la población encuestada se obtiene como resultado que el 68% de las personas consideran que la calidad de la atención es excelente, percepción o imagen que tiene del Tecnológico de Antioquia el 51% considera que es excelente y como considera la oportunidad en la atención el 63% considera excelente.

Grafico 9.



El 54% de los clientes en tránsito consideran que el servicio que presta el Tecnológico de Antioquia en cuanto a la calidad del servicio es excelente en Admisiones, Caja, Talento Humano y Centro Documentos. El 49% excelente en oportunidad. El 50% consideran que tienen una buena imagen.

COMENTARIOS GENERALES

- Mejorar la atención en el área de Admisiones y Registro.
- La Institución es un buen sitio, agradable para permanecer y estudiar, pero falta detalles
- Mejorar la comunicación interna para garantizar una mejor información
- Tanto su estructura física como académica, es excelente hay muchos programas y oportunidades.
- Son atentos, diligentes a los reclamos y quejas que suscitan a los estudiantes, a lo largo del semestre recibiendo respuesta oportuna
- Admisiones no tiene un registro ordenado objetivo y eficiente
- Es una institución muy bonita, organizada con muchos beneficios y buena para una formación profesional
- El programa Licenciatura en Preescolar al cual asisto está acreditado como el mejor del tdea y los egresados son muy apetecidos a nivel labora
- Mejorar el servicio telefónico
- Falta docentes idóneos para cada materia del pensum y mejorar metodologías