

INFORME

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2016-2

POR

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Líder del proceso

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

2016-2

En el presente informe se da a conocer el estado del proceso de Atención al Cliente desde las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitud de información 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 desde el mes de julio al mes de diciembre de 2016 -2.

Medios de atención para la recepción de las solicitudes:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web: www.tdea.edu.co
4. Correo electrónico: atencionalcliente@tdea.edu.co
5. Línea PBX 4443700

Los medios más concurridos son:

Correo electrónico: 475

Buzón página web: 169

Buzón físico: 20

Telefónico: 9

En la siguiente tabla se obtiene información discriminada de las quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y solicitud de información desde el mes de julio al mes de diciembre del 2016-2.

Fuente (oficina de atención al cliente) tabla: 1

TIPO DE SOLICITUD POR MES								
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL POR MES	RETRASO	RESPUESTA EN MENOS DE 15 HABILES
JULIO	1	11	3		139	154	7	147
AGOSTO		20	16	1	87	124	6	118
SEPTIEMBRE	1	4			64	69	10	59
OCTUBRE		3	3	1	50	57	10	47
NOVIEMBRE	2	8	2	8	98	118	3	115
DICIEMBRE	1	2			148	151	19	132
TOTAL	5	48	24	10	586	673	55	618
			Q,R,S y F	87				
			SOLICITUD	586				
			TOTAL	673				
			15 DÍAS	618				

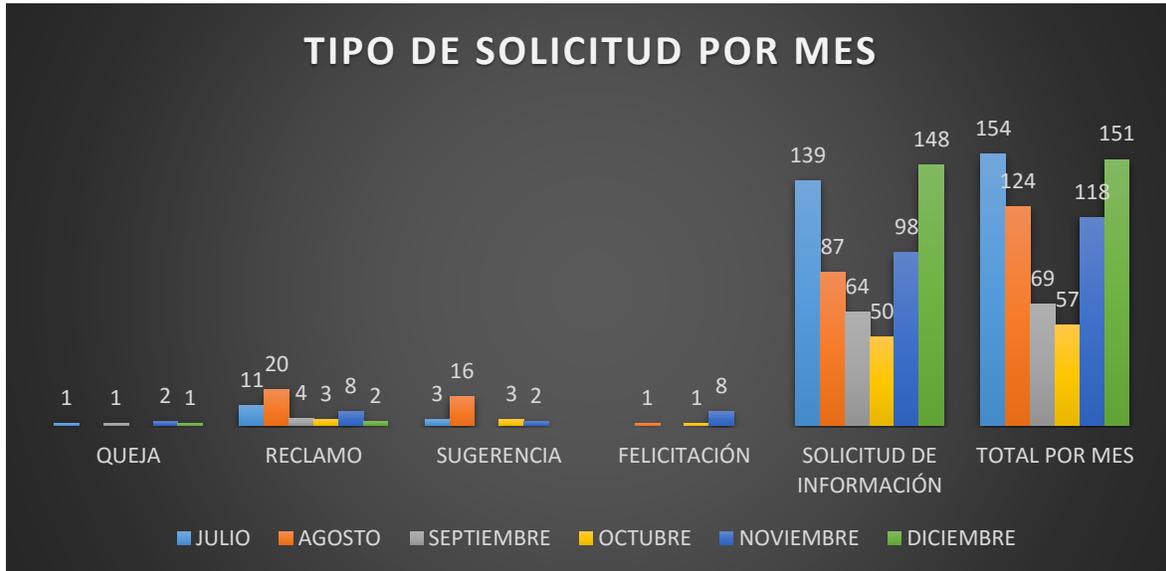
De acuerdo a la información registrada en la tabla anterior, para el segundo semestre se obtiene que:

Q, R, S y F se adquiere un acumulado de 87 solicitudes. En cuanto a las solicitudes de información se obtienen 586 para un total de 673 registros, de los cuales se da respuesta en menos de 15 días hábiles 618.

Las 55 solicitudes que no se les dio trámite en el tiempo estipulado fueron debido a compromiso por parte de las áreas involucradas, acumulación de correos electrónicos, falta de comunicación interna con sus respectivos coordinadores ya que en algunas ocasiones han dado respuesta en el tiempo pactado al usuario, pero no es notificado a Atención al Cliente o en su defecto a la respectiva facultad, esto implica que haya pérdida de la trazabilidad sobre la solicitud. En el mes de diciembre es donde se registra un mayor número de solicitudes sin respuesta oportuna debido al periodo vacacional colectivo.

Fuente (oficina de atención al cliente)

Gráfica: 1



Se observa que las barras que representan la solicitud de información para los meses de julio con 139, noviembre con 98 y diciembre con 148 registran un número significativo de solicitudes. En cuanto a los reclamos, se evidencia que el mes de julio con 20 y agosto con 11 registraron la mayor cantidad de inconformidades. En el mes de agosto se registra el mayor número de sugerencias con 16 solicitudes. En el mes de noviembre se registra 8 solicitudes de felicitaciones. Las quejas registradas no representan un número significativo, pero esto no quiere decir que no sea importante a la hora de tomar acciones correctivas y de mejora.

CAUSAS FRECUENTES DE LAS Q,R,S,F y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

A continuación, se relacionan las causas más frecuentes por los cuales los usuarios accedieron a los diferentes mecanismos de comunicación del proceso de Atención al Cliente.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Tablada: 2

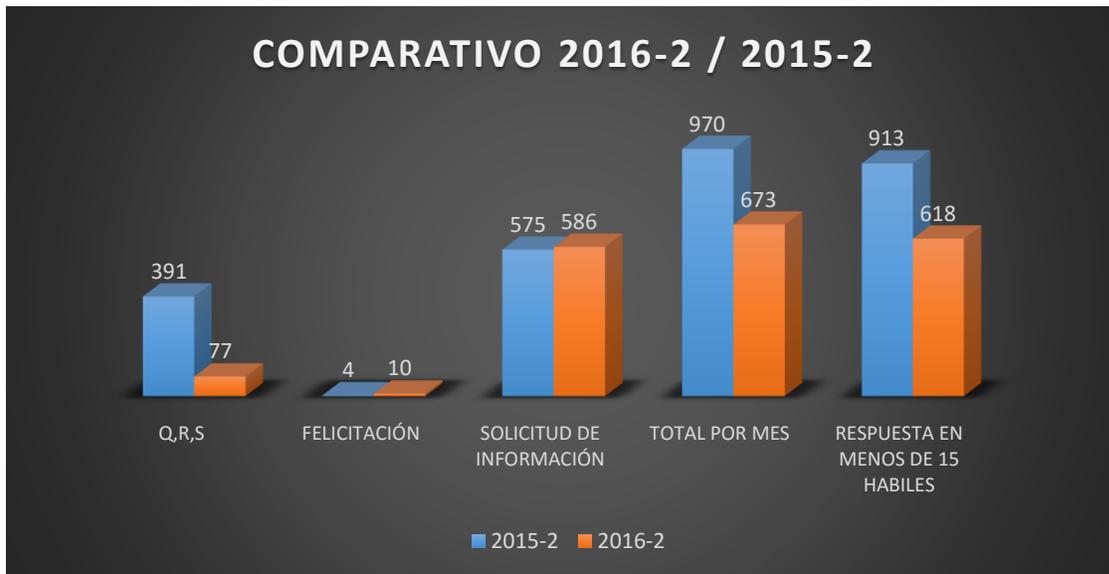
JULIO		AGOSTO	
Envío de horario	36	Información de inscripción	28
procedimiento matricula antiguos	26	Verificación académica	10
Información de inscripción	18	Certificados	7
Solicitud de certificados	14	Envío de horario	6
Información- procedimiento de matricula	14	Envío de usuario	3
Liquidación de matricula	8	Devolución de dinero	3
Forma de pago de matricula	6	Información de homologación	2
Pago por PSE	4		
Información de homologación	4		
Cancelación de semestre	4		
cancelación de asignatura	3		
SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
Información de homologación	20	Información académica	16
Información académica y financiera	8	Información de inscripción	11
Certificados	7	Solicitud de practicantes	3
Verificación académica	5	Información académica y financiera	19
Cancelación de asignatura	3		
Eliminar proceso de inscripción	3		
NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Información Académica	21	información inscripciones	34
información inscripciones	52	información académica	11
certificado electoral	3	solicitud de certificado	21
certificado estudio	2	información matricula	43
registro hoja de vida	3	Dificultad con el proceso de matricula	4
Informacion financiera	6	información financiera	6
		Información entrevistas	10
		Dificultad con el proceso de matricula	4

Tabla: 3

FELICITACIONES	
OCTUBRE	
Felicitaciones a docentes	2
NOVIEMBRE	
Felicitaciones a la docente Maria Isabel Guerrero	3
Felicitaciones por la atención del monitor de apolo 11	2
Felicitaciones por la labor a la F. Administracion	2
SUGERENCIAS	
JULIO	AGOSTO
Programación de horario	2
	Reparar o colocar aire acondicionado en el bloque 5 13
OCTUBRE	
Dejar computador en las aulas de clase	3
RECLAMOS	
JULIO	
Inconformidad con la atención en el area de financiera	2
Inconformidad con la devolución del dinero	2
AGOSTO	
Inconformidad con funcionamiento de aire	10
NOVIEMBRE	
Dejar los computadores en las aulas	3

Para el mismo periodo 2015-2 se obtiene los siguientes resultados

Gráfica: 2



De acuerdo a la anterior grafica para el año 2015-2 comparado con el año 2016-2, se observa que el 2015 tuvo un número mayor de solicitudes en la gran mayoría de los ítems.

El año 2015-2 se obtiene un total de 391 Q,R,S comparado con el año 2016-2 se observa un decrecimiento significativo ya que se recibieron 77 Q,R,S la diferencia para estos dos periodos es de 314.

Para el 2015-2 se registran 4 felicitaciones, para el 2016-2 obtenemos 11.

En el año 2015-2 y 2016-2 las solicitudes de información no muestran una diferencia significativa, estas tienen una diferencia de 24 solicitudes.

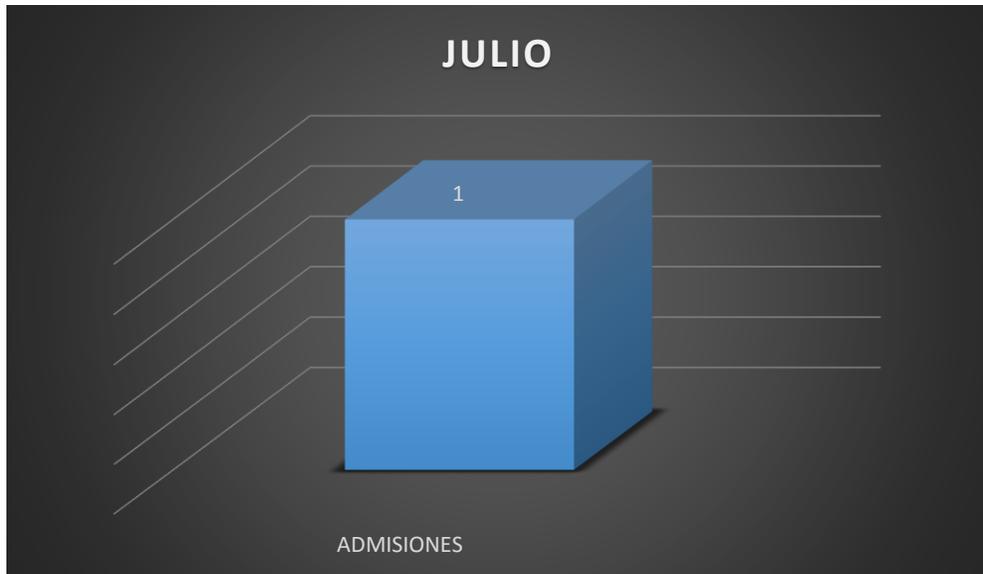
En el 2015-2 se registró una total 970 solicitudes de las cuales se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles a 913. Para el año 2016-2 se registró un total de 673. de las cuales se da respuesta en menos de 15 días hábiles a 618 solicitudes.

RESULTADOS POR MES Y ÁREA

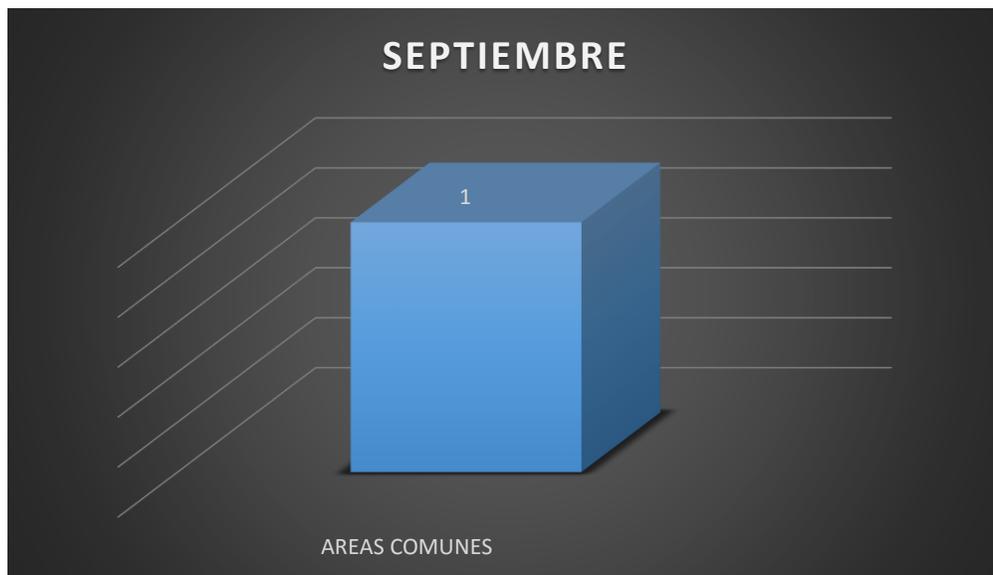
QUEJAS

Durante el segundo semestre 2016-2 se registraron el total 5 quejas. A continuación, se discrimina por área y mes.

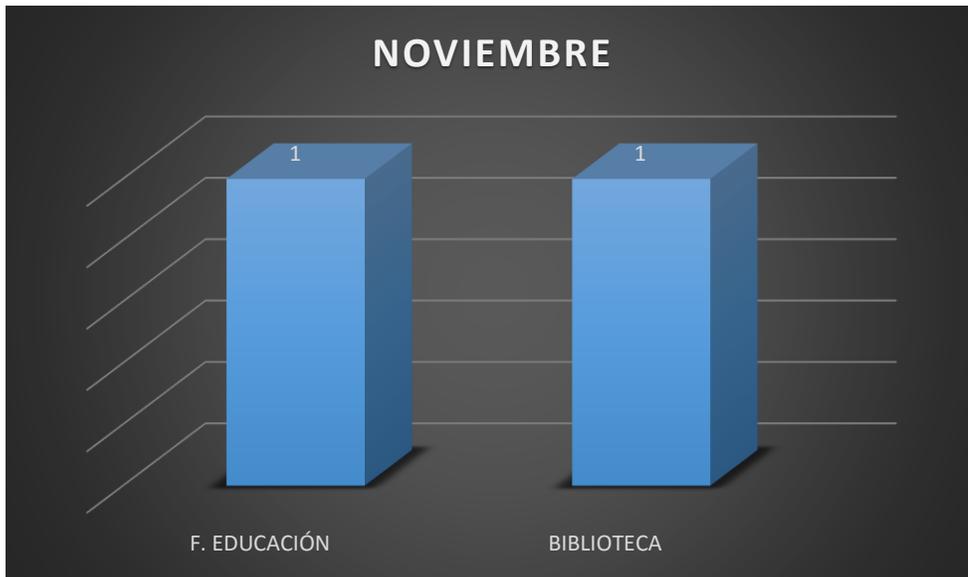
Gráfica:3



Gráfica:4



Gráfica:5



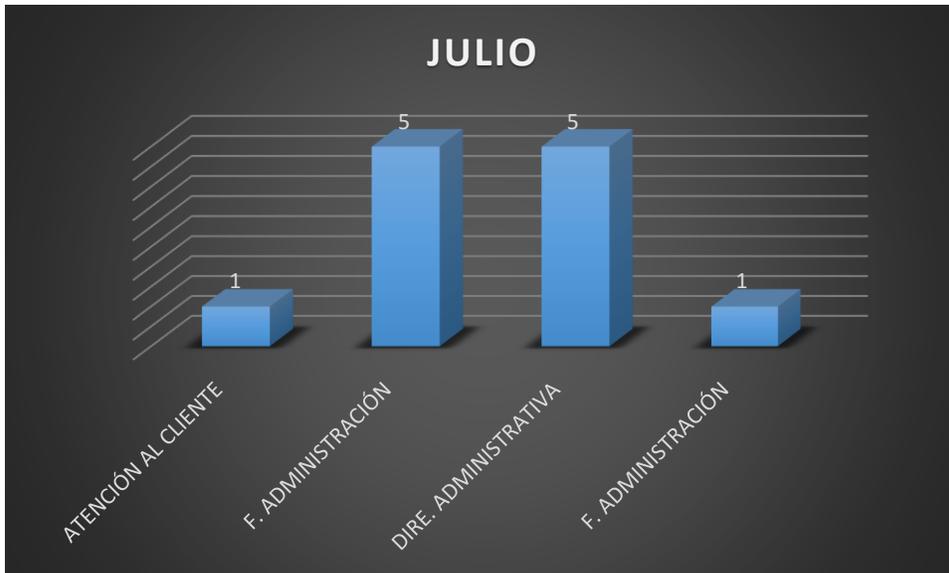
Gráfica:6



RECLAMOS

Durante el segundo semestre 2016-2 se registró en total 48 reclamos.

Gráfica:7



La Facultad de Administración y la Dirección Administrativa y Financiera son los que registran mayor número de solicitudes.

Gráfica: 8

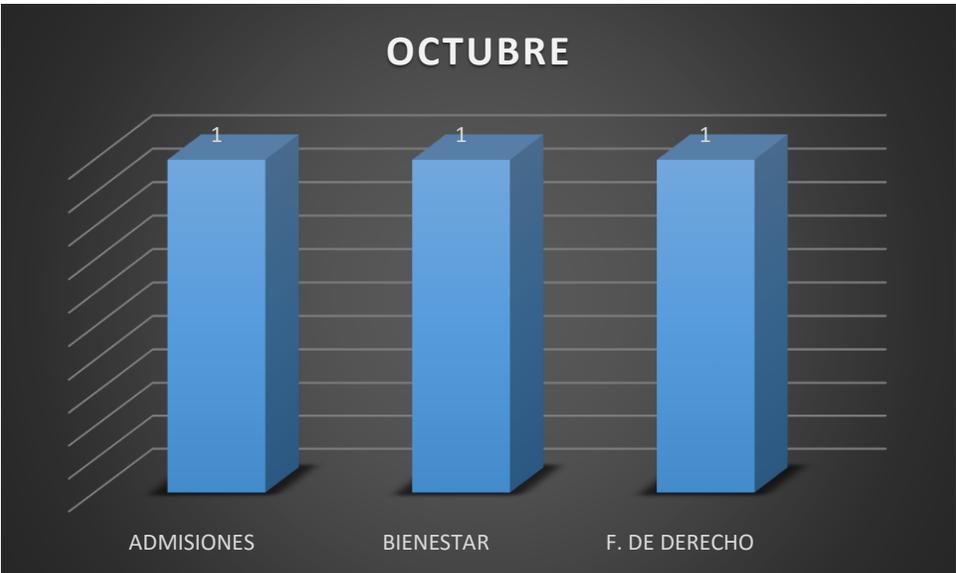


El área de planeación registra un mayor número de reclamos por motivos a la inconformidad con el funcionamiento del aire acondicionado del bloque 5.

Gráfica: 9



Gráfica: 10

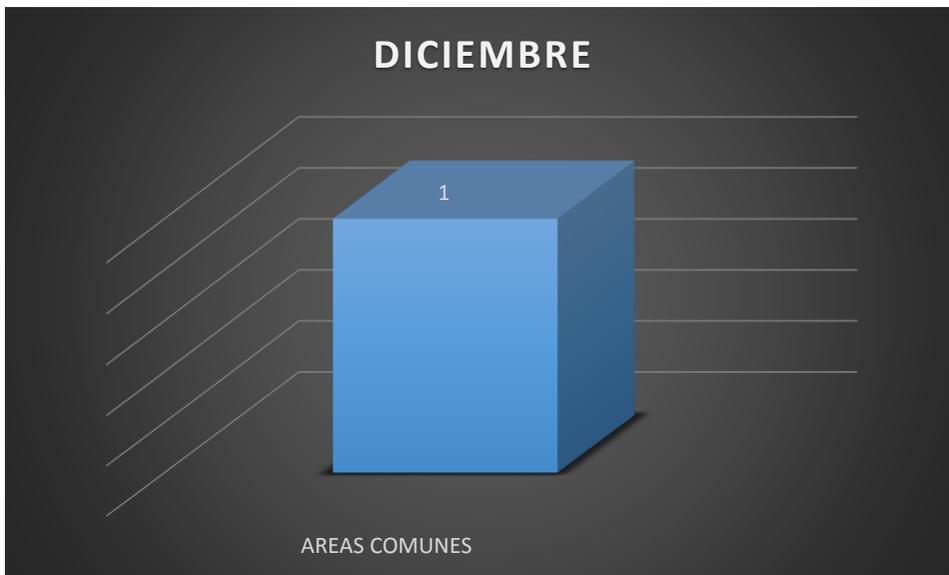


Gráfica: 11



El área de ayudas educativas registra 3 reclamos por motivos a que los estudiantes manifiestan inconformidad al no dejar el computador portátil en las aulas.

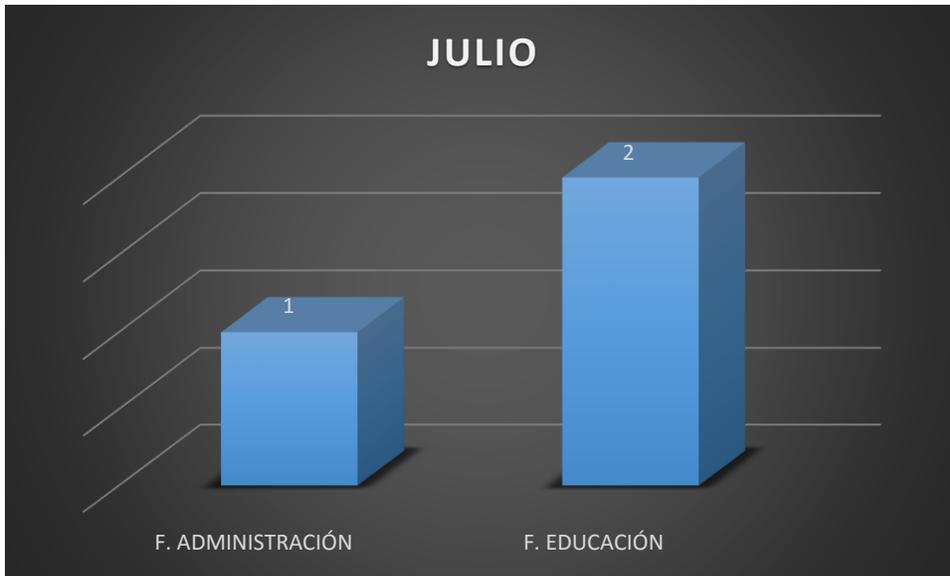
Gráfica: 12



SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre 2016-2 se registró en total 24 sugerencias.

Gráfica: 13

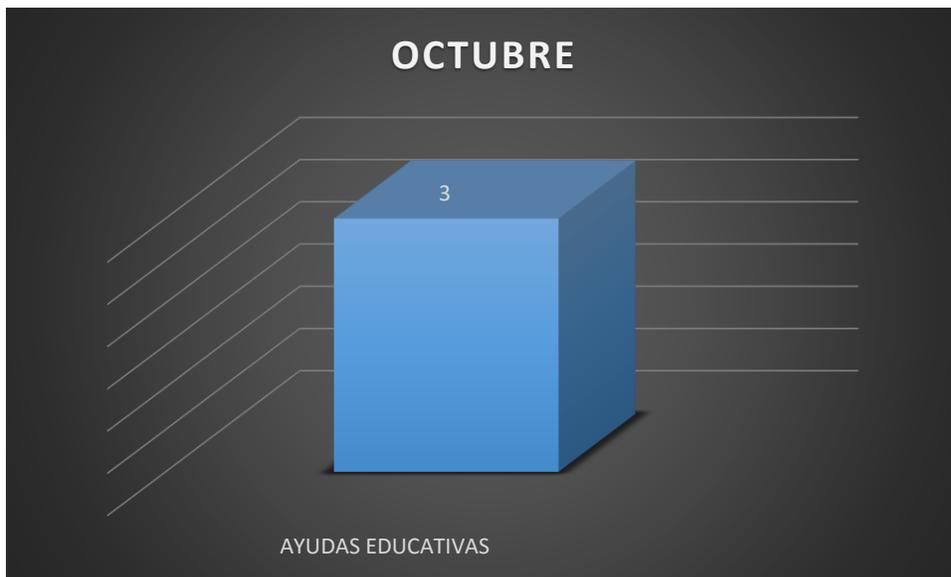


Gráfica: 14



El área de planeación en el mes de agosto registra 13 sugerencias por motivo de reparar el aire acondicionado.

Gráfica: 15



Ayudas Educativas registra 3 sugerencias por motivos de dejar en las aulas de clase el computador portátil.

Gráfica: 16



FELICITACIONES

Durante el segundo semestre 2016-2 se registró en total 10 felicitaciones.

Gráfica: 17



Gráfica: 18



Gráfica: 19

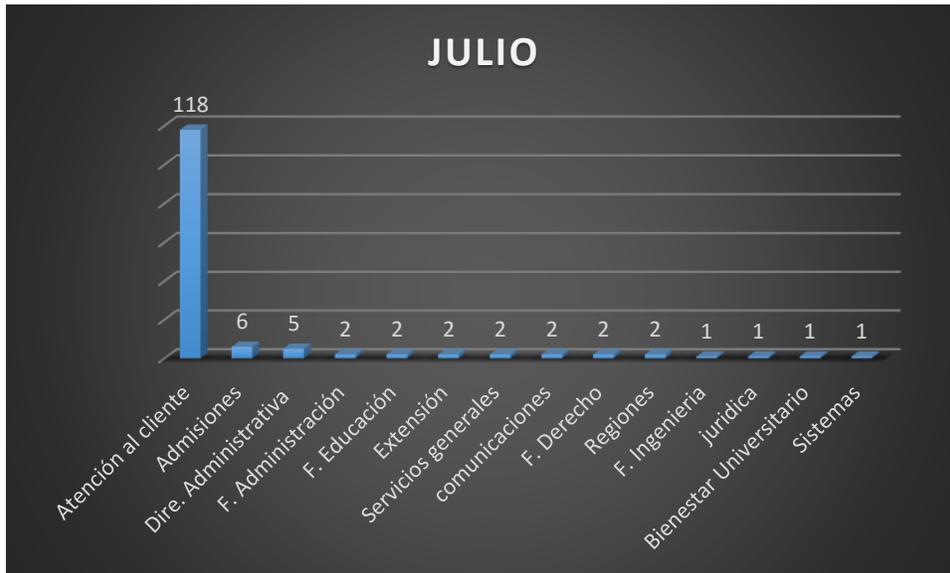


La Facultad de Administración registra 5 felicitaciones para algunos docentes por motivos de buena atención y gestión durante el semestre.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Durante el segundo semestre 2016-2 se registró en total 586 solicitud de información.

Gráfica: 20



El área de Atención al cliente registra el mayor número de solicitudes por motivo de información de inscripciones, matriculas, horarios, entre otros los cuales se discriminan en la tabla N° 1

Gráfica: 21



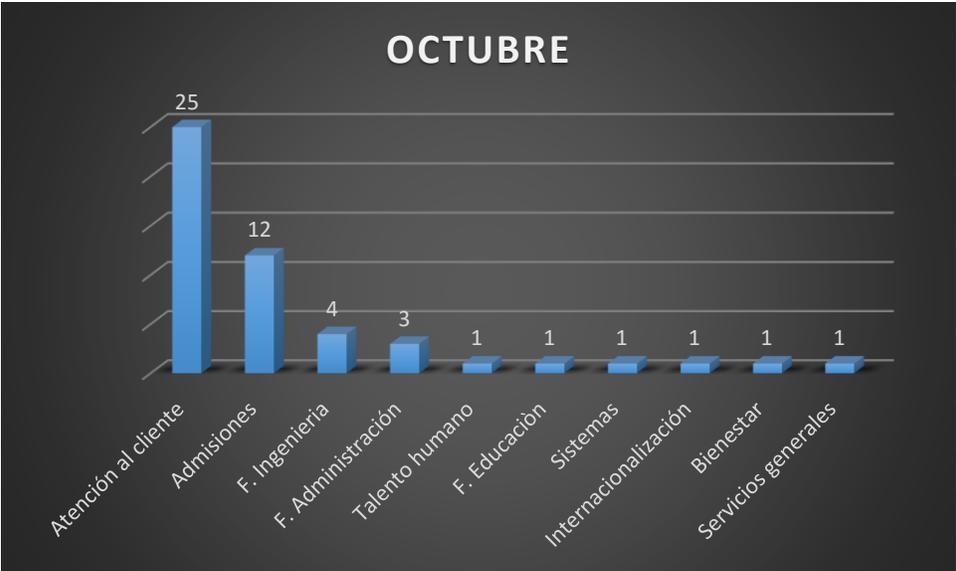
El área de Atención al cliente registra el mayor número de solicitudes por motivo de información de inscripciones, verificaciones académicas, certificados, entre otros.

Gráfica: 22



El área de Atención al Cliente registra 32 solicitudes, seguido del área de Admisiones con 14 por motivo de homologación, información académica y financiera, certificados, entre otros.

Gráfica: 23



El área de Atención al cliente registra el mayor número de solicitudes por motivo de información de inscripciones, información académica, información académica y financiera, entre otros.

Gráfica: 24



El área de Admisiones y registro, seguido de atención al cliente son las dos áreas que mayor registran solicitudes por motivos de información de inscripciones, información académica, certificados, información académica y financiera entre otros.

Gráfica: 25



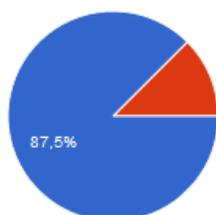
El Atención al cliente, seguido de Admisiones y registros son las dos areas que mayor registran solicitudes por motivos de información de inscripciones, información académica, verificaciones de títulos, información proceso de matrícula, información financiera.

RESULTADO DE ENCUESTA

2016-2

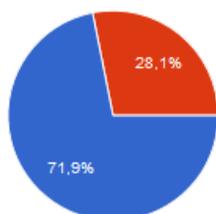
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CUANTO AI TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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



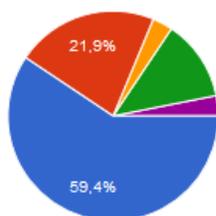
SI	28	87.5%
NO	4	12.5%

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



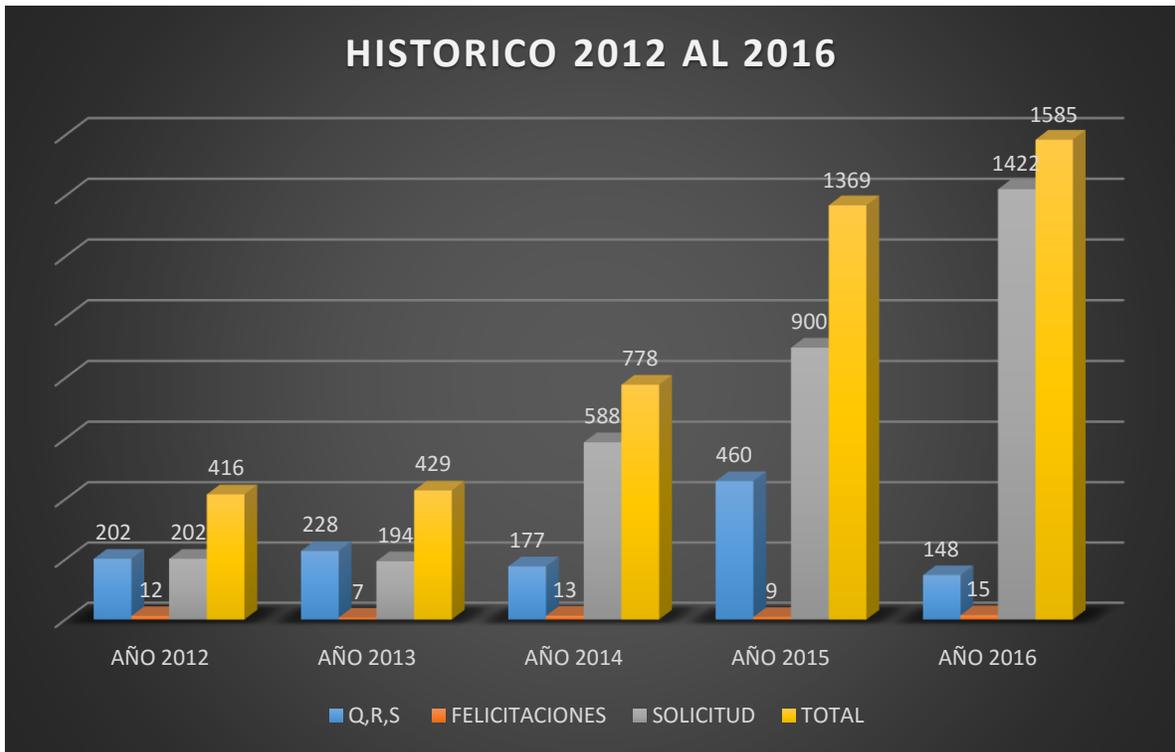
Satisfecho	23	71.9%
Insatisfecho	9	28.1%

3. ¿La calidad en la atención fue?



Excelente	19	59.4%
Bueno	7	21.9%
Aceptable	1	3.1%
Regular	4	12.5%
Malo	1	3.1%

Gráfica: 26



De acuerdo al histórico que se presenta desde el 2012 al 2016 se evidencia que el año que más registros en total obtuvo fue el 2016 con 1585, seguido del año 2015 con 1369. Estas fueron las causas para el año 2015.

ENERO

Información de inscripción
Entrega de horarios
Expedición de certificado
Información de Usuario y clave
Entrega de liquidación y pago
Verificaciones académicas
Dificultad con el procedimiento de matrícula
Información de inducciones
Información de reajuste
Información sobre ICETEX
Inconformidad con la liquidación de matrícula
Entrega de horario
Atención telefónica y personal

MARZO

Información de inscripciones
Verificación Académica
Expedición de Certificados
Solicitud de practicantes

MAYO

Información de Inscripción
Expedición de certificado de estudio
Adecuar sillas en los computadores de biblioteca
Buena atención por parte de funcionarios
Información para ingresar al nuevo sistema
Inconformidad con la atención en la recepción de bolsos
Información de cómo evaluar al docente
Información de diplomado para no licenciados
Usuario y clave

FEBRERO

Información de inscripciones
Usuario y Clave
Asignación de horario no ha llegado
Verificación académica
Expedición de certificados
Inconformidad con los grupos de inglés
Información y resultados de reajuste
Información sobre asignatura de inglés
Mala atención en las líneas
Ausentismo de Docente

ABRIL

Información de inscripciones
Verificación académica

JUNIO

Información de inscripción
inconformidad con el proceso de matrícula
Inconsistencia de notas
Solicitud de certificado
Proceso de matrícula antiguos y nuevos
información de entrevistas
Dificultad con las líneas telefónicas
Verificación académica
cómo acceder al nuevo sistema
Información de reingreso

JULIO

Envío de horario
Dificultad con la matricula
Envío de usuario y contraseña
Expedición de certificado
No aparece pago asentado
Información, entrega de documentos
Información de inscripción
Ajuste de matricula
Información de matricula
Postulación hoja de vida
verificación academica
Aumento en la liquidación
Dificultad con las lineas telefonicas
Liquidación aparece con otro programa

SEPTIEMBRE

Información de inscripción
Expedición de certificado
Inconformidad con las lineas telefonicas
Inconformidad con ausentismo de docentes

NOVIEMBRE

Información de inscripción
publicación de entrevistas
Expedición de certificado
postulación hoja de vida
Recuperación de usuario y contraseña

AGOSTO

Envío de horario
Inconformidad con ausentismo de docentes
Verificación academica
Información para cancelar semestre y asignatura
No se ve reflejado el pago de matricula
Infraestructura para la movilidad de los discapacitados
Información de inscripción
No se ve reflejado el ajuste

OCTUBRE

Información de inscripción
Expedición de certificado de notas
Inconformidad con las lineas telefonicas
Verificación academica
Inconformidad con la atención

DICIEMBRE

Dificultad con las matriculas
Listado de admitidos
Expedición de certificados
Turno de matricula
nota no se ve reflejada en el sistema
Reajustes
Solicitud de usuario y clave
Información de inscripción

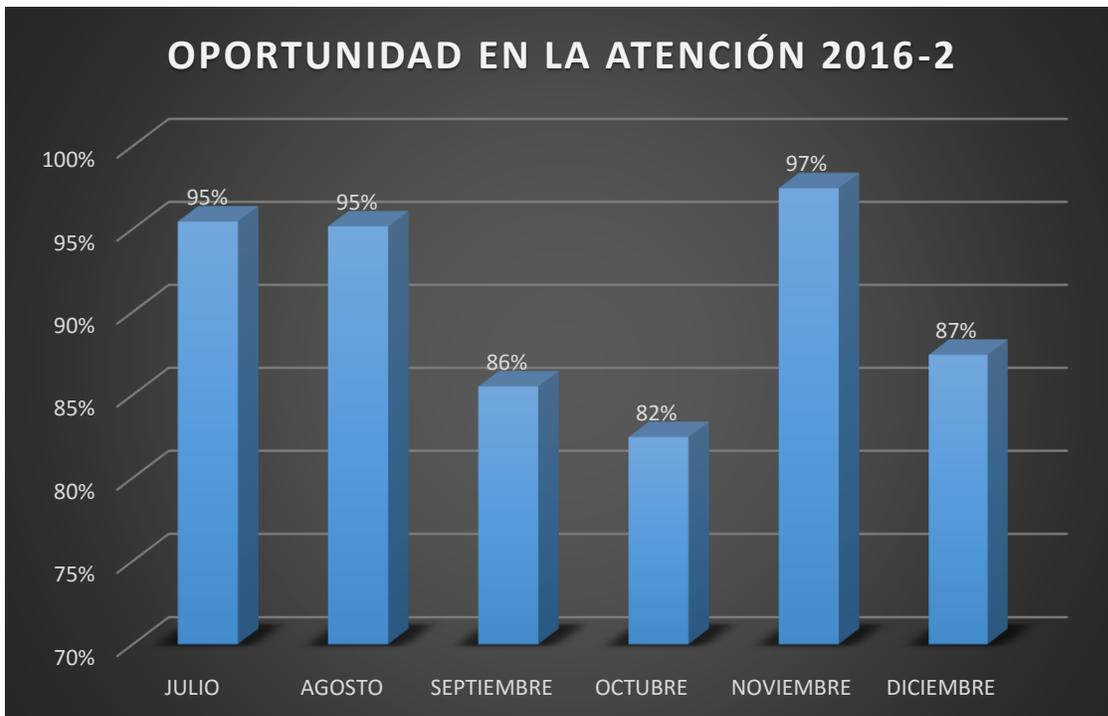
INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

OBSERVACIONES GENERALES:

Se evidencia que los meses de septiembre, octubre y diciembre presentaron una variación significativa comparada con los resultados del 2015-2. El resultado obedece al no dar cumplimiento oportuno en los tiempos estipulados por algunas areas.

1. Oportunidad en la atención 2016-2

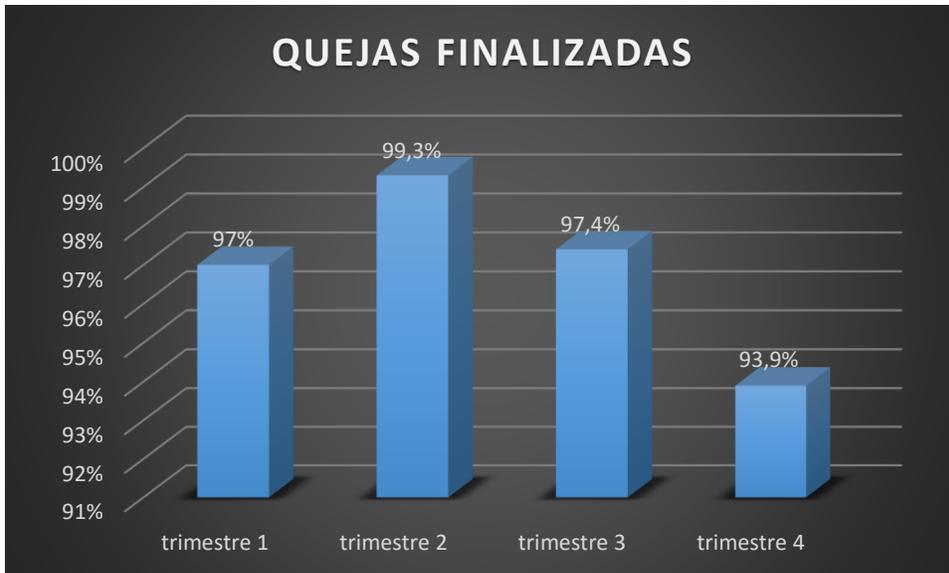
Variable: No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos/N° de solicitudes recibidas * 100





Las dos graficas anteriores proyectan el indicador oportunidad en la atención se mide de manera mensual. Teniendo como variables las solicitudes que se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles sobre el total recibidas. Como se puede evidenciar el resultado parcial del indicador para el 2016-2 está entre 80% y 97% para los meses de septiembre, octubre y diciembre el indicador arroja los presentes resultados teniendo en cuenta que es el periodo de inscripciones y matriculas, esto atribuye a que las facultades atiendan un número significativo de estudiantes, alto contenido de correos el cual afecta la visibilidad de los pendientes con el área Atención al cliente, falta de comunicación interna con los coordinadores para remitir las respuestas, no obstante se les reenvía las veces que sea necesario hasta obtener resultado. Cabe resaltar que la gran mayoría de los funcionarios terminan su periodo laboral, esto permite que haya una disminución en la oportunidad de la atención afectando el indicador. De acuerdo a lo anterior para los meses de abril, mayo y junio el tecnológico de Antioquia también se encuentra en proceso de admisión y matrícula.

Quejas finalizadas 2016-2 Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.

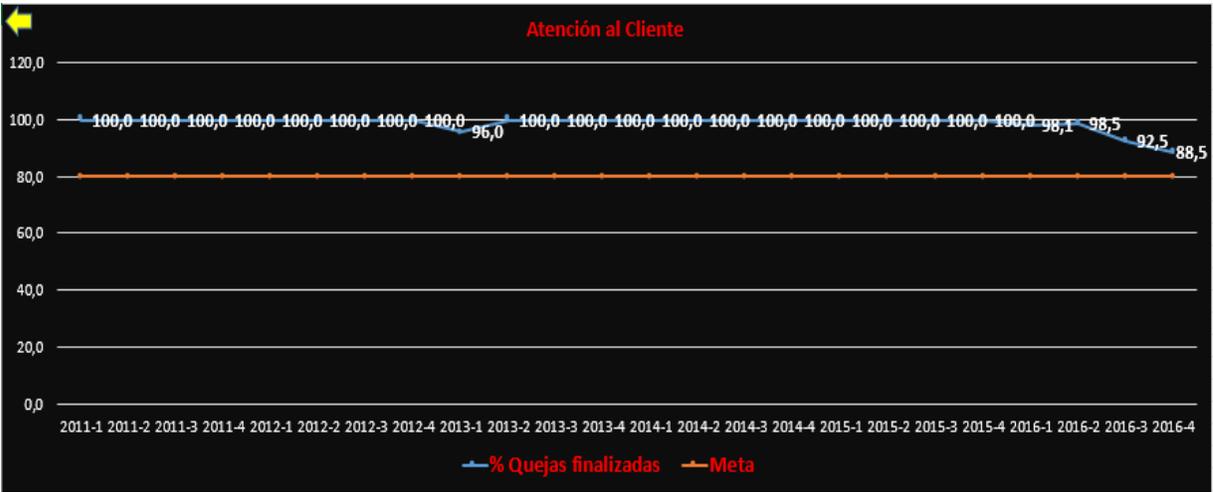


El indicador quejas finalizadas para los cuatro trimestres del año presenta una calificación por encima de 90% por motivo de que en los periodos anteriores se encuentran pendientes por dar respuesta.

Posibles causas: comunicación interna facultad vs coordinadores, represamiento de correos, carga laboral, desvío de la información.

Para mitigar el impacto, en varias oportunidades se les da a conocer a las areas responsables el estado de las solicitudes que tienen pendientes.

En general el resultado es satisfactorio, no obstante, se retomarán las socializaciones del proceso de Atención al cliente y capacitar personal en el proceso para así afianzar el compromiso y el buen servicio con nuestros usuarios.



TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION UNIVERSITARIA
BIBLIOTECA HUMBERTO SALDARRIAGA CARMONA
SONDEO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2016-1

ENCUESTA

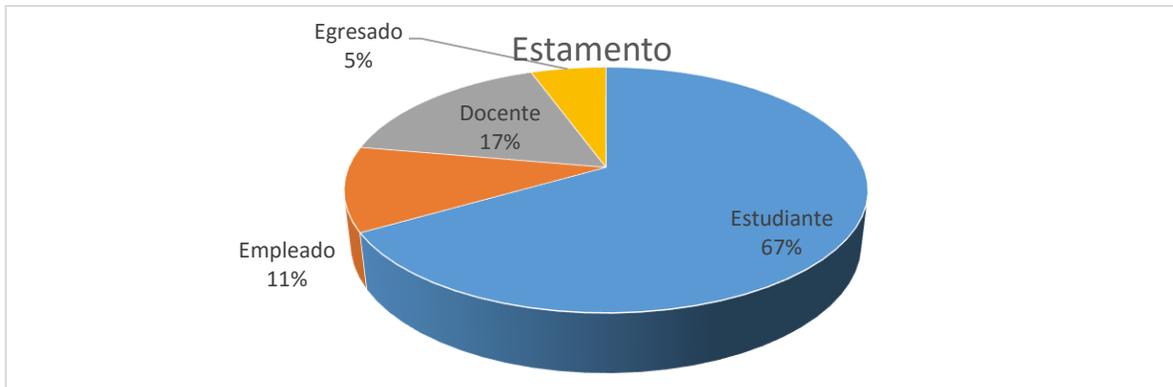
El sondeo se publicó en el subportal de Biblioteca ubicado en la página Web de la Institución de forma permanente. La encuesta recupero 18 usuarios encuestados, lo que en realidad es poco representativo. Sin embargo, se solicitó promoción de la encuesta a través Comunicación Institucional. Se hace el análisis en porcentajes:

Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2016-01

1. Indique su estamento:

- Estudiante
- Docente
- Empleado
- Egresado
-

Estamento	Total
Estudiante	12
Empleado	2
Docente	3
Egresado	1
Total	18

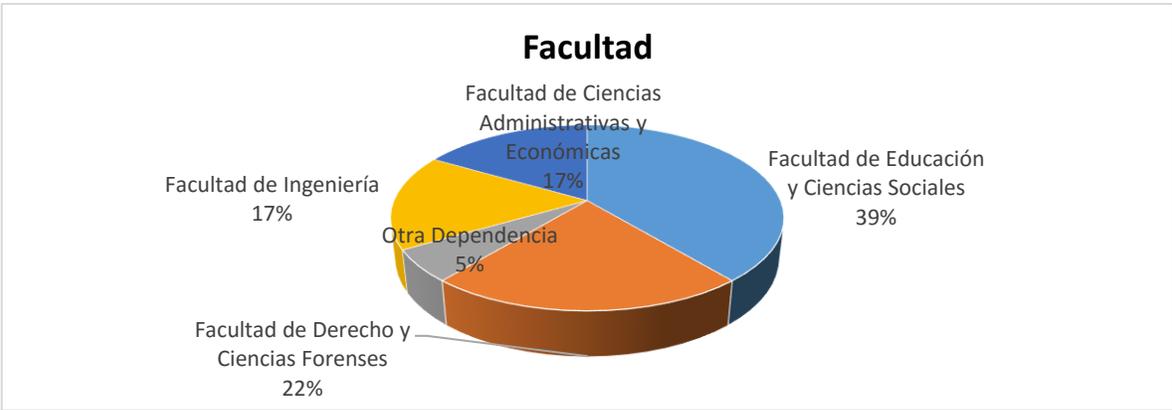


El estamento que mayoritariamente respondió la encuesta corresponde a estudiantes, 67%. Aunque esta tendencia también puede responder al hecho que la mayor cantidad de usuarios de la biblioteca corresponde a estudiantes.

2. Indique su Facultad:

- Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
- Facultad de Educación y Ciencias Sociales
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Derecho y Ciencias Forenses

Facultas	Total
Facultad de Educación y Ciencias Sociales	7
Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	4
Otra Dependencia	1
Facultad de Ingeniería	3
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	3
Total	18

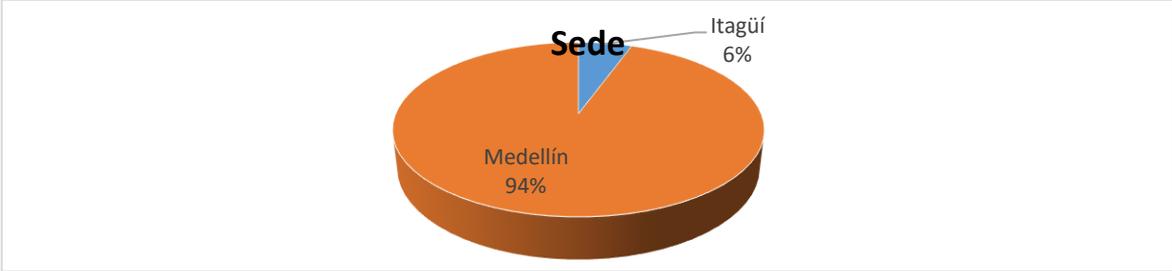


La Facultad de Educación y Ciencias Sociales corresponde al 39% de los encuestados, 22% a la Facultad de Derecho y Ciencias Forenses, el 17% a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a la Facultad de Ingeniería y finalmente el 5% a otras dependencias.

3. Indique su sede:

- Medellín
- Itagüí
- Regiones

Sede	Total
Itagüí	1
Medellín	17
Total	18



El mayor porcentaje de usuarios encuestados corresponde al usuario de la sede Medellín con un 94%, lo que se corresponde con la mayor presencia de usuarios, el 6% a Itagüí. No hubo encuestados de otras regiones.

4. Considera usted que los materiales bibliográficos de la Biblioteca están actualizados y son fácilmente accesibles

- Si
- No

MB A y A	Total
No	1
Si	17
Total	18

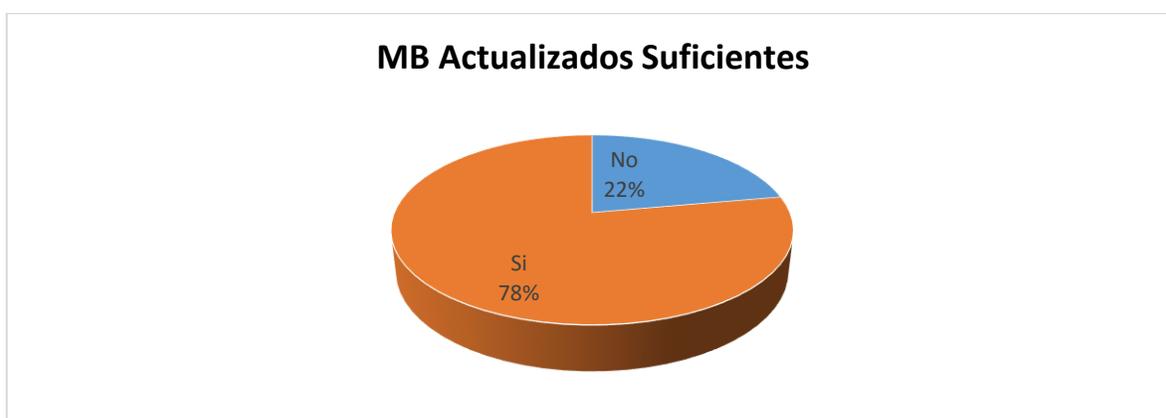


En este ítem el 94% de los usuarios encuestados consideran que los materiales bibliográficos de la biblioteca están actualizados y son accesibles al público. Solo el 6% de los encuestados considera que no lo son.

5. Considera usted que la dotación de recursos bibliográficos de la Biblioteca es actual y suficiente, en su respectiva área del conocimiento

- Si
- No

MB A y S	Total
No	4
Si	14
Total	18

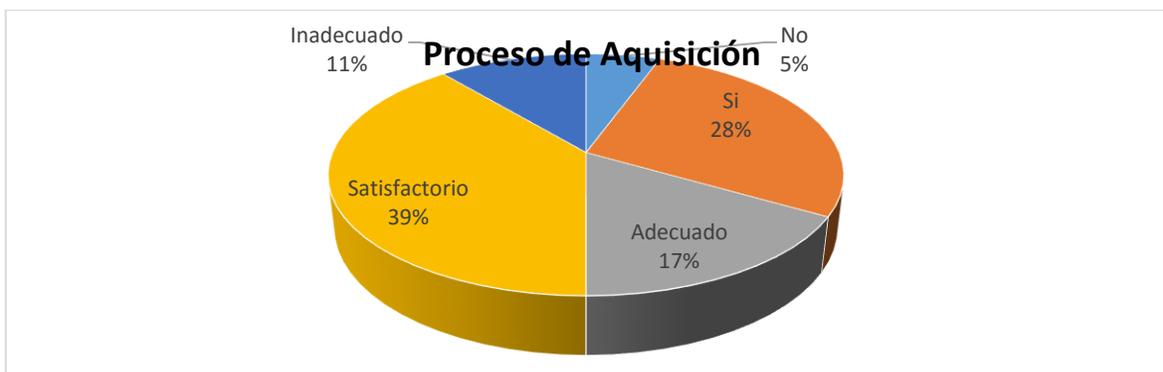


El 78% de los usuarios considera que la dotación de materiales bibliográficos es suficiente y el 22% considera que no.

6. Apreciado usuario considera que su participación en el proceso de adquisición de materiales bibliográficos para la Biblioteca es:

- Inadecuado
- Adecuado
- Satisfactorio

Proceso Adquisición	Total
No	1
Si	5
Adecuado	3
Satisfactorio	7
Inadecuado	2
Total	18

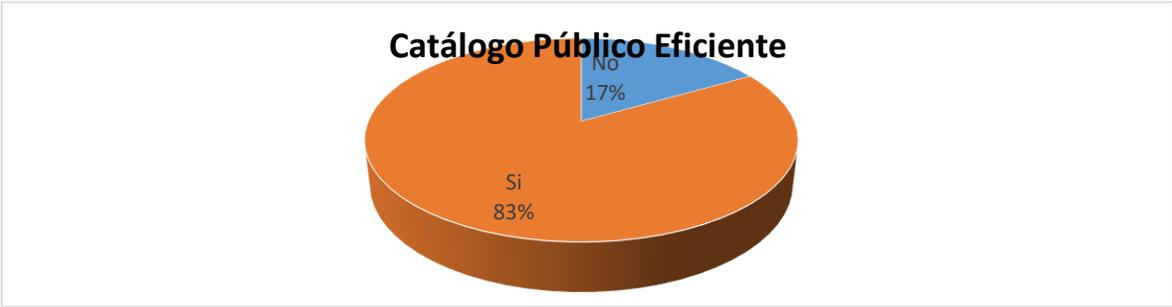


El 39% de los usuarios considera que es satisfactorio, el 17% considera que es adecuado, el 11% considera que es inadecuado, el 28% considera que si es bueno y el 5% considera que el proceso no es bueno. Esto quiere decir que el 84% de los usuarios considera que el proceso es satisfactorio, adecuado o que si es bueno. El 16% considera que es inadecuado o que el proceso no es bueno.

7. Considera usted que el catalogo público y la consulta a través de validación de clave y usuario de la Biblioteca es eficiente

- Si
- No

Catalogo Eficiente	Total
No	3
Si	15
Total	18

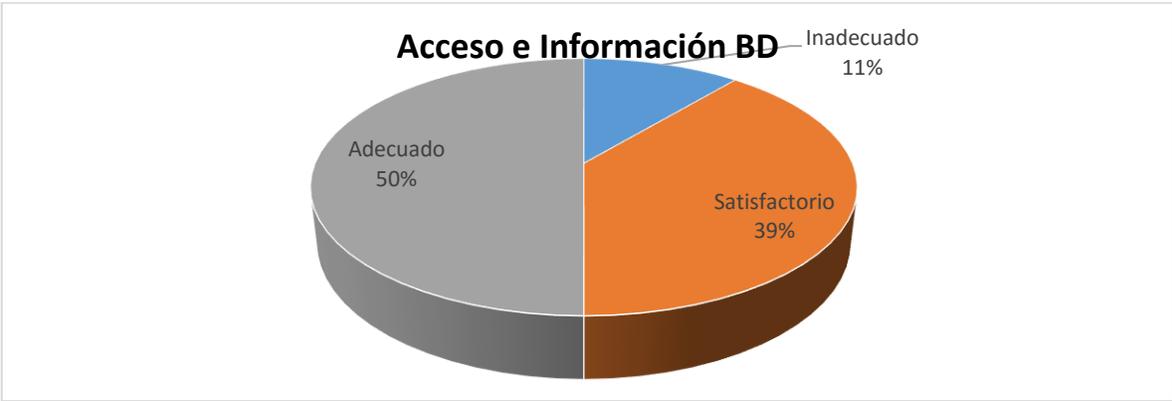


El 83% de los usuarios encuestados considera que la consulta en el catálogo si es eficiente y adecuado y el 17% considera que no lo es.

8. Considera usted que el contenido y acceso a la información de las Bases de Datos en suscripción y Libros Electrónicos es

- Inadecuado
- Adecuado
- Satisfactorio

Acceso Información BD	Total
Inadecuado	2
Satisfactorio	7
Adecuado	9
Total	18

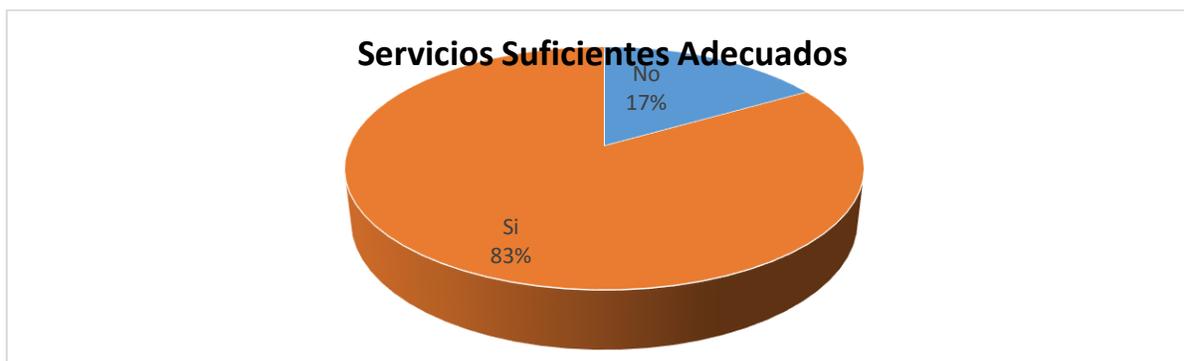


El 50% de los usuarios considera que la consulta e información en las bases de datos es adecuada, el 39% considera que es satisfactoria y el 11% considera que es inadecuada.

9. Considera usted que los servicios que ofrece la Biblioteca son suficientes y adecuados

- Si
- No

SSA	Total
No	3
Si	15
Total	18

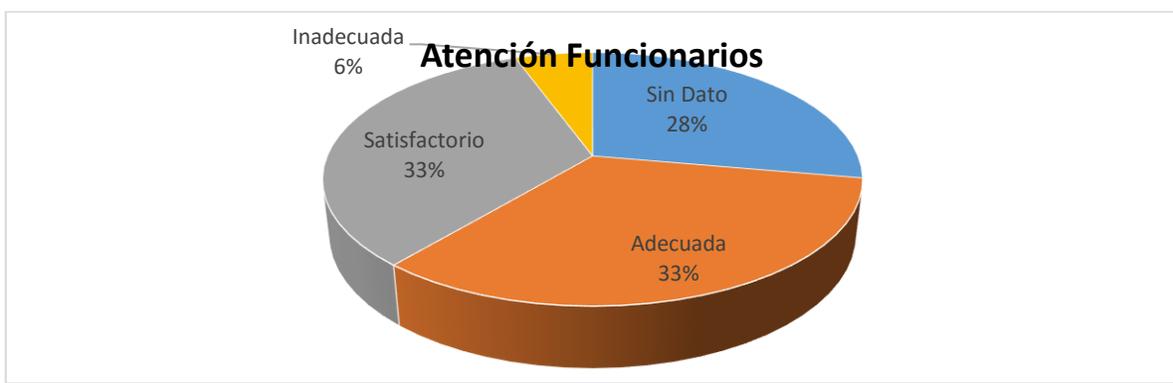


El 83% de los usuarios encuestados considera que los servicios que ofrece la biblioteca son adecuados y suficientes y el 17% considera que no.

10. Evalué la atención de los funcionarios de la Biblioteca

- Satisfactorio
- Adecuado
- Inadecuado

Atención Funcionarios	Total
Sin Dato	5
Adecuada	6
Satisfactorio	6
Inadecuada	1
Total	18



El 33% de los encuestados considera que la atención de los funcionarios de la biblioteca es satisfactoria y adecuada, el 28% no opina o no hay datos para evaluar y finalmente el 6% considera que la atención es inadecuada.

11. Sugerencias para mejorar el servicio

Sugerencias	Total
Sin Dato	13
Bases de Datos "capacitar a los estudiantes y hacer de este servicio de fácil acceso.	1
NO es un lugar adecuado para estudiar, pues es un sitio donde las personas hacen muchísima bulla	1
Ampliar el horario en las noches y los fines de semana.	2
La implementación de una mejor ventilación en la biblioteca, ya que hace mucho calor es malo tanto para concentrarse allí como también para el funcionamiento de los computadores.	1
Total	18



El 72% de los usuarios no tiene sugerencias o no hay datos. El 11% de los usuarios sugiere ampliar los horarios de la biblioteca en la noche y los fines de semana. El 11% considera que la biblioteca debe tener un mejor sistema de ventilación que proteja del calor y en otro sentido consideran que hay demasiado ruido que impide el adecuado estudio. El 5% considera que se debe capacitar a los usuarios en el acceso a las bases de datos. Para las dos primeras sugerencias la biblioteca ya ha hecho las respectivas solicitudes a las directivas institucionales. Para la última sugerencia, la biblioteca ya tiene un programa de capacitación de usuarios, al parecer la situación obedece a la difusión de este servicio. Finalmente es importante anotar se debe establecer si los canales de comunicación utilizados por la entidad no son adecuados para comunicarse eficazmente con los usuarios o si los usuarios no sienten que sean importante contribuir con su opinión al mejoramiento de los servicios de la biblioteca.

CONCLUSIONES

- La Atención en las líneas telefónicas sigue siendo objeto de insatisfacción de los usuarios.
- Fortalecer la comunicación interna para brindar un mejor servicio a los usuarios.
- Se debe buscar mecanismos para la obtención de la muestra para las encuestas de satisfacción Q,R,S ya que la participación de los usuarios es muy baja.
- Retomar la socialización del proceso de Atención al Cliente para el fortalecimiento de la oportunidad en la atención.
- 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.