

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSF Y PERCEPCIÓN DE CLIENTE PERIODO 2019-2**

**CUARTO TRIMESTRE**

**Elaborado por**

**ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL**

**Atención a las PQRSF**

**Revisado por**

**JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ**

**Director de Planeación**

**VIVIANA PARRA GAVIRA**

**Gobierno en línea y transparencia**

**MEDELLÍN 30 de noviembre**

**2019**

**Tabla 1. Consolidado por mes**

MES	PQRSDF					%Total general	PQRSF con Respuesta Oportuna	%Oport	PQRSF con Respuesta oportuna 10 días	%Oport	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						Total general
octubre	7		6	91	2	106	38%	96	91%	90	85%
Noviembre	8	1	21	144		174	62%	170	98%	157	90%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>235</b>	<b>2</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>266</b>	<b>95%</b>	<b>247</b>	<b>88%</b>

Para el cuarto trimestre del año 2019 solo se tuvo en cuenta los meses de octubre y noviembre ya que el mes de diciembre no es posible realizar el cierre porque las PQRSDF en su gran mayoría se encuentran en estado en trámite. Para este periodo obtiene un acumulado de 280 PQRSDF de las cuales 235 pertenecen al motivo solicitud de información. En el mes de noviembre se registra el mayor número de Peticiones, Reclamos, Solicitud y Sugerencia con 174 solicitudes que presentan el 62% sobre el total de recibidas, de las cuales se da respuesta oportuna 170 en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. *El indicador para el mes de julio arroja un resultado en oportunidad en la atención del 98%* el mes de octubre se registra 106 PQRSDF que representan el 38% de las cuales se da respuesta oportuna a 96 solicitudes. *El indicador de oportunidad en la atención para el mes de octubre arroja un resultado del 91%. En total para este periodo se registran 280 PQRSDF de las cuales se da respuesta oportuna a 266 dando como resultado en el indicador oportunidad en la atención del 95%* comparado con el indicador del tercer trimestre en el cual se obtuvo un resultado del 93%. En general se evidencia una mejora en la oportunidad en la atención. Cabe resaltar que las solicitudes no se les dio trámite dentro de los 15 días hábiles de igual manera fueron atendidas.

Para este cuarto trimestre también se obtiene el indicador oportunidad en la atención de las PQRSDF que se atendieron en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles. Dando como resultado: de las 280 PQRSDF recibidas se da respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles a 247 solicitudes obteniendo como resultado un indicador del 88%

**Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta**

Dependencia	PQRSDF					% del total	% Acum	PQRSDF con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSDF con Respuesta oportuna 10	% Oport	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA							Total general
ADMISIONES Y REGISTRO	6		7	116	1	130	46%	46%	124	95%	114	92%
ATENCIÓN AL CLIENTE				39		39	14%	60%	39	100%	39	100%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1	20		22	8%	68%	22	100%	22	100%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1	1	6	11		19	7%	75%	18	95%	14	78%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1		4	10		15	5%	80%	15	100%	14	93%
TALENTO HUMANO	6			8		14	5%	85%	12	86%	11	92%
FACULTAD DE INGENIERÍA			1	11		12	4%	90%	12	100%	12	100%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			1	6		7	3%	92%	6	86%	6	100%
DIRECCION DE BIENESTAR				6		6	2%	94%	4	67%	4	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES			3	1		4	1%	96%	4	100%	1	25%
DIRECCION DE EXTENSION				3		3	1%	97%	2	67%	1	50%
DIRECCION DE REGIONALIZACION			2			2	1%	98%	2	100%	2	100%
SERVICIOS GENERALES			2			2	1%	98%	1	50%	2	200%
BIBLIOTECA				1		1	0%	99%	1	100%	1	100%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS				1		1	0%	99%	1	100%	1	100%
COORDINACION DE EGRESADOS				1		1	0%	99%	1	100%	1	100%
COORDINACION DE TICS					1	1	0%	100%	1	100%	1	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES					1	1	0%	100%	1	100%	1	100%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>235</b>	<b>2</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>		<b>266</b>	<b>95%</b>	<b>247</b>	<b>88%</b>

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue el área de **Admisiones y Registro** con 130 solicitudes que representa el 46% sobre el total. Esta área en el *indicador oportunidad en la atención de dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles obtuvo un resultado del 95%* a su vez esta área dio respuesta oportuna en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles a 114 PQRSDF obteniendo como resultado del indicador de un 92%. Felicitaciones a esta área por su compromiso ya que periodos atrás era una de las áreas con indicadores muy bajos. El área de **atención al cliente** recibe en total 39 solicitudes que representa el 14%; del total. *En cuanto a la oportunidad en la atención, indicador arroja un resultado del 100%*. Y la oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el indicador arroja un resultado del 100%. **Dirección Administrativas y Financiera** recibe en total 22 PQRSDF que representan el 8%. *El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del 100%* y la oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 100%. Seguido de la **Facultad Ciencias Administrativas y Económicas**, sé que registra en total 19 PQRSDF que representa el 7% *el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 95%* y la oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 78%. **Facultad de Educación y Ciencias Sociales**, se registra en total 15 PQRSDF el indicador oportunidad en la atención *en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del 100%* y la oportunidad en la atención en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 93%.

**Talento Humano**, se registra en total 14 PQRSDf el indicador oportunidad en la atención *en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del 86%* y la oportunidad en la atención *en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 92%*. **Facultad de Ingeniería**, se registra en total 12 PQRSDf el indicador oportunidad en la atención *en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del 100%* y la oportunidad en la atención *en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 100%*.

De acuerdo a los resultados obtenidos que hacen referencia a la tabla N°2 se puede evidenciar que se obtuvieron resultados satisfactorios en la oportunidad en la atención con respecto al periodo anterior. Cabe resaltar que se continua con la recomendación a las diferentes áreas involucradas apoyarse de la herramienta del Sistema Campus y a su equipo de apoyo asignados para atender de manera oportuna los diferentes requerimientos por nuestros usuarios, además de ello buscar mecanismos que permitan asegurar la oportuna atención en las respuestas de acuerdo a los tiempos estipulados como lo indica la Ley 1577 de 2015.

Tabla 3. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>				
	Información académica	5	33%	33%
	Información financiera	5	33%	67%
	Aplicar descuento electoral	1	7%	73%
	Bono pensional	1	7%	80%
	Expedición de certificado	1	7%	87%
	Información Institucional	1	7%	93%
	Información proceso de matricula	1	7%	100%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>	
<b>FELICITACIÓN</b>				
	Felicitaciones a la Institución por sus docentes	1	1	100%
<b>Total</b>		<b>1</b>		
<b>RECLAMO</b>				
	Inconformidad académica	13	48%	48%
	Dificultad con la comunicación	3	11%	59%
	Inconformidad con docente	2	7%	67%
	Información académica	2	7%	74%
	Aplicar descuento electoral	1	4%	78%
	Envío de usuario y contraseña	1	4%	81%
	Envío liquidación de matricula	1	4%	85%
	Expedición de certificado	1	4%	89%
	Inconformidad financiera	1	4%	93%
	Realizar mantenimiento a las puertas de los baños	1	4%	96%
	Violación derecho al descanso - comunidad Altamira	1	4%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>	
<b>SOLICITUD</b>				
	Información proceso de inscripción	60	26%	26%
	Dificultad para continuar el proceso de inscripción	36	15%	41%
	Información académica	28	12%	53%
	Información financiera	23	10%	63%
	Verificación académica	17	7%	70%
	Información - Becas Sapiencia	14	6%	76%
	Expedición de certificado	7	3%	79%
	Registro hoja de vida	7	3%	82%
	Información - beneficios	6	3%	84%
	Información - Homologación	6	3%	87%
	Aplicar descuento electoral	4	2%	89%
	Cancelación de asignatura	4	2%	90%
	Envío de usuario y contraseña	4	2%	92%
	Información proceso de matricula	4	2%	94%
	Envío liquidación de matricula	3	1%	95%
	Invitación elección Contralor Municipal	2	1%	96%
	Solicitud de practicantes	2	1%	97%
	Bolsa de empleo	1	0%	97%
	Dificultad para ingresar al campus	1	0%	97%
	Diplomado en pedagogia para profesionales no Licenciados	1	0%	98%
	Inconformidad académica	1	0%	98%
	Información - prestamo de espacios	1	0%	99%
	Información - Servicios Bienstar Institucional	1	0%	99%
	Información - TdeA Solidario	1	0%	100%
	Información Institucional	1	0%	100%
<b>Total</b>		<b>235</b>	<b>100%</b>	
<b>SUGERENCIA</b>				
	Aplicar descuento electoral	1	50%	50%
	Visualización de materias aplicación TdeA	1	50%	100%
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	
<b>Total general</b>		<b>280</b>		

De acuerdo a la tabla N°3 los motivos que fueron reiterativos para los **Derechos de Petición** son: inconformidad académica, se recibe en total 5 solicitudes que representa el 33%, seguido Información financiera con la misma cantidad y su representación porcentual 33% sobre su total. **Reclamo**, los asuntos más reiterativos son: Inconformidad académica con 13 solicitudes que representan dentro de su totalidad el 48% sobre su total.

Motivo **Solicitud de información**, los asuntos más reiterativos son: Información proceso de inscripción 60 registros que representan el 26% sobre su total. Dificultad para continuar el proceso de inscripción con un registro de 36 registros que representa el 15%. Información académica con 28 registros que representan 12%. Información financiera con 23 registros que representan el 10% y Verificación académica con 17 registros que representan el 7% sobre su total.

Tabla 4. **Calificación en la Atención**

<b>CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN</b>		<b>%</b>
Buena	170	61%
Regular	1	0%
ninguna	109	39%
<b>Total general</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

Al finalizar la PQRSF se solicita al usuario calificar la atención en el servicio prestado. Obteniendo como resultado que el 61% califica como buena la atención, el 1% regular, el 39% no responde. La satisfacción del servicio se encuentra en un 99%

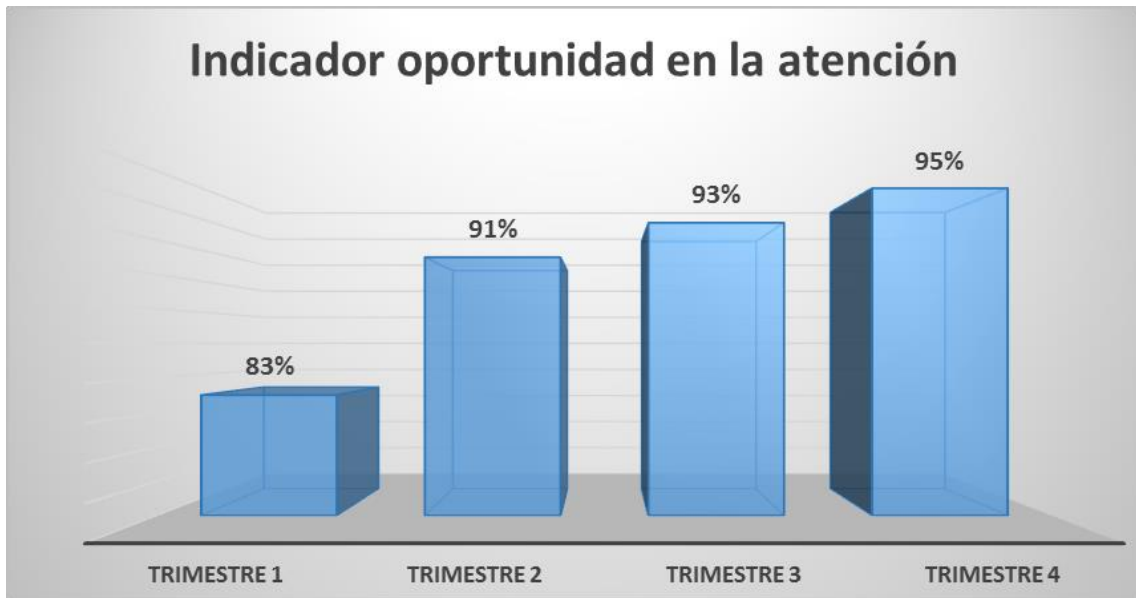
#### **INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA**

De acuerdo a la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para atendidas.

## COMPORTAMIENTO DE INDICADOR POR TRIMESTRE

Grafica 1. Indicador oportunidad en la atención



Para el primer semestre se evidencia un resultado del indicador desfavorable del 83% por motivo del periodo vacacional de los funcionarios y contratistas el cual conlleva al represamiento de las solicitudes de información; adicional a ello en las diferentes áreas involucradas hay rotación del personal responsable asignado de atender las PQRSDF lo que permite que no halla certeza y oportunidad en la respuesta. De acuerdo a lo anterior se procedió a realizar los respectivos cambios de los responsables o suplentes asegurando que estos sean de planta con el fin de asegurar una atención oportuna.

Para el segundo, tercer y cuarto trimestre se evidencia que en el indicador de oportunidad en la atención se obtuvo un resultado positivo.

### RECOMENDACIÓN GENERAL

Se mantienen las sugerencias de los reportes anteriores: Se sugiere que cada área o dependencia continúe con la evaluación del personal a cargo para la atención a las PQRSDF con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las mismas.

Se recomienda apoyarse en su grupo de responsables y suplentes de cada área en la atención a las PQRSDF junto con la herramienta del sistema Campus, esto nos permite asegurar una mejor trazabilidad y oportunidad en la respuesta.

Aún falta mucha responsabilidad y concientización en los tiempos de respuesta.