

INFORME FINAL

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2015-2

Por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

MEDELLÍN

2015

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 da a conocer el resultado general de las quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y solicitud de información durante el año 2015, a su vez mediante gráficos se muestran mes a mes las causas más frecuentes por las cuales los usuarios realizan sus solicitudes. Se presenta además el reporte de calificadores de atención ubicados en las diferentes áreas de la Institución.

El proceso de Atención al Cliente maneja 4 medios de atención para la recepción de las solicitudes:

1. Atención directa
2. Buzones ubicados en diferentes puntos institucionales
3. Buzón página web
4. Correo electrónico
5. Línea PBX 4547000

Las más concurridas son:

Correo electrónico: 943

Buzón página web: 368

Buzón físico: 59

En el siguiente cuadro se muestra discriminadamente el número de solicitudes que ingresaron mes a mes.

*Fuente: Oficina de Atención al Cliente

TIPO DE SOLICITUD							
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL POR MES	RESPUESTA EN MENOS DE 15
ENERO		3	1		92	96	95
FEBRERO	1	11	1	1	60	74	74
MARZO			2		40	42	41
ABRIL	1	2	4		46	53	53
MAYO		11	5	4	39	59	59
JUNIO	2	24	1		48	75	74
JULIO	1	175	1		117	294	283
AGOSTO	2	53	6	2	57	120	120
SEPTIEMBRE	2	20	3		99	124	121
OCTUBRE	3	14	2	2	88	109	97
NOVIEMBRE	2	13			121	136	128
DICIEMBRE		94	1		93	188	164
TOTAL	14	420	27	9	900	1370	1309
			Q,R,S y F	470			
			Solicitud	900			
			TOTAL	1370			

Para el año 2015 se recibieron en total 1370 solicitudes de las cuales se les dio respuesta en menos de en menos de 15 días hábiles a 60. No obstante las solicitudes que no se le dieron respuesta oportuna dentro del tiempo estipulado de igual se realizó trámite. El mes que más se recibieron Q,R,S, F y Solicitud de información fue el mes de julio con un total de 294.

Razones más concurridas durante este mes.

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

Se obtiene en total de Quejas 14, Reclamos 420, Sugerencias 26, Felicitaciones 9, Solicitud de información 900.

Para el año 2014 se recibieron 778 solicitudes: Quejas 15, Reclamos 107, Sugerencias 55, solicitudes de información 588 y Felicitaciones 13. De las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles 771.

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.

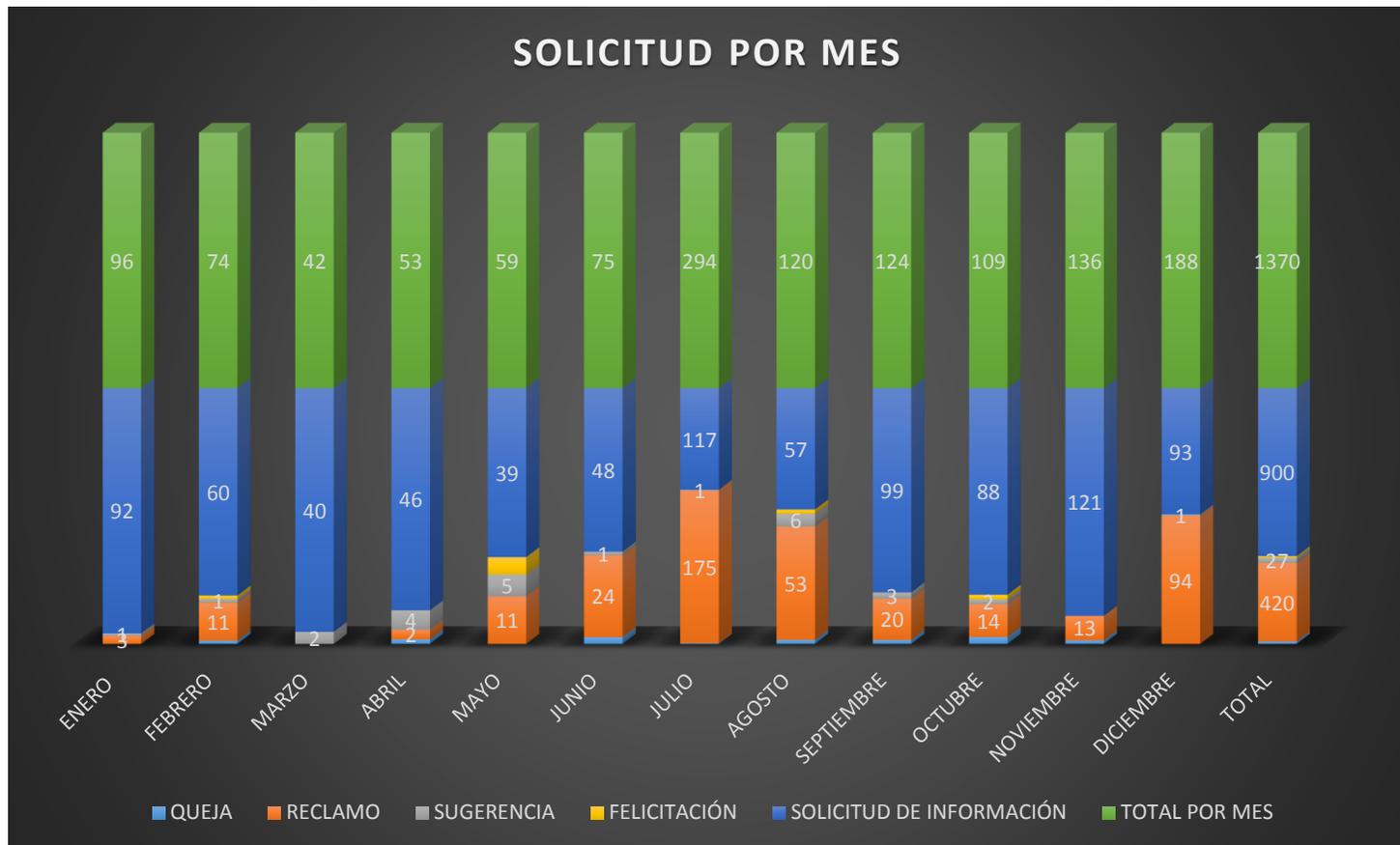
Causas más frecuentes reclamos 2014: Dificultad con las líneas telefónicas, Inconformidad con la expedición de certificados, Dificultad para ingresar a la plataforma, Atención no adecuada en Admisiones, Atención no adecuada en Biblioteca, Inconformidad con el préstamo de Equipos portátiles, Inconformidad 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

En la siguiente imagen damos a conocer gráficamente los resultados mes a mes 2015

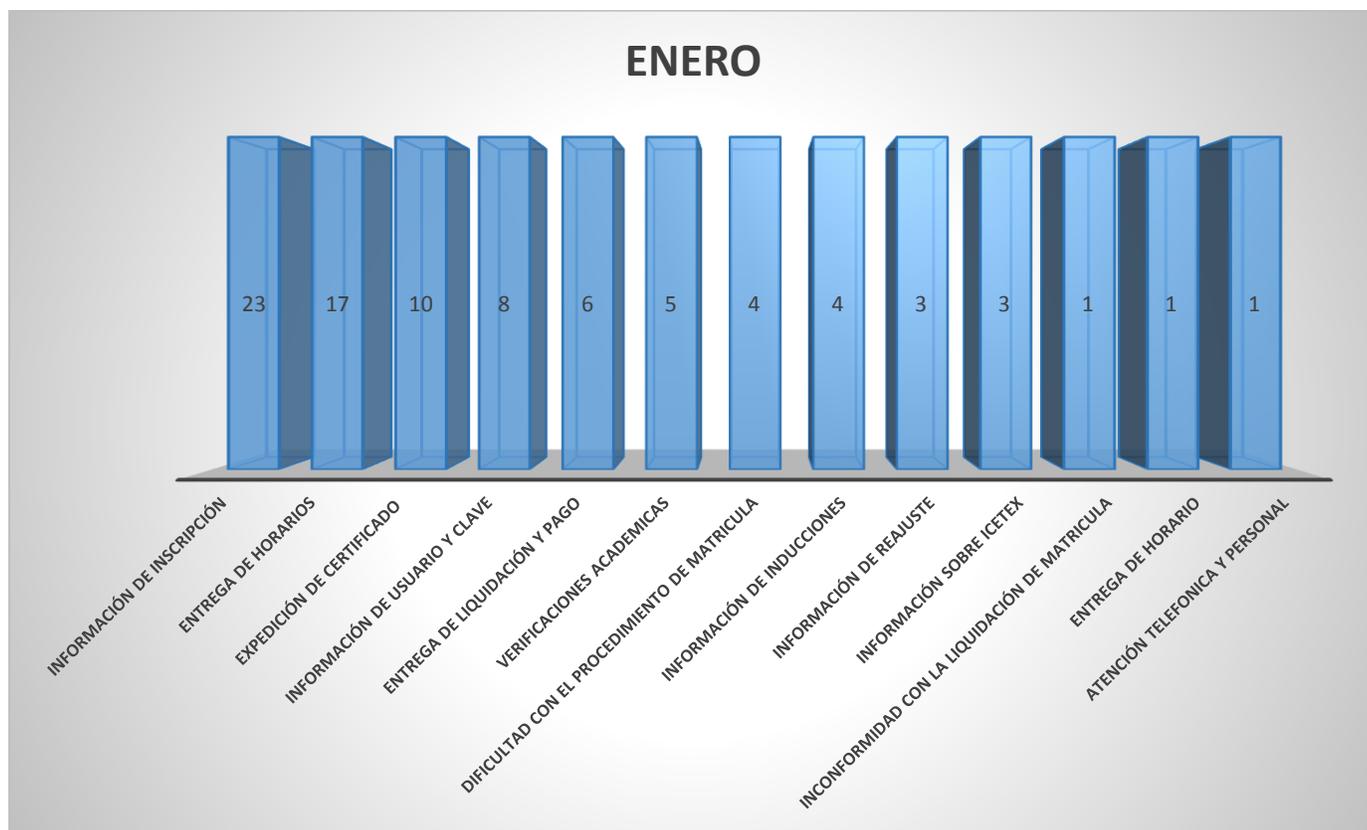
Tipo de Solicitud por mes *Fuente: Oficina de Atención al Cliente



En el mes de enero se recibieron 3 reclamos, 11 sugerencias, 92 solicitudes de información. Para un total de 96 solicitudes de las cuales 95 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

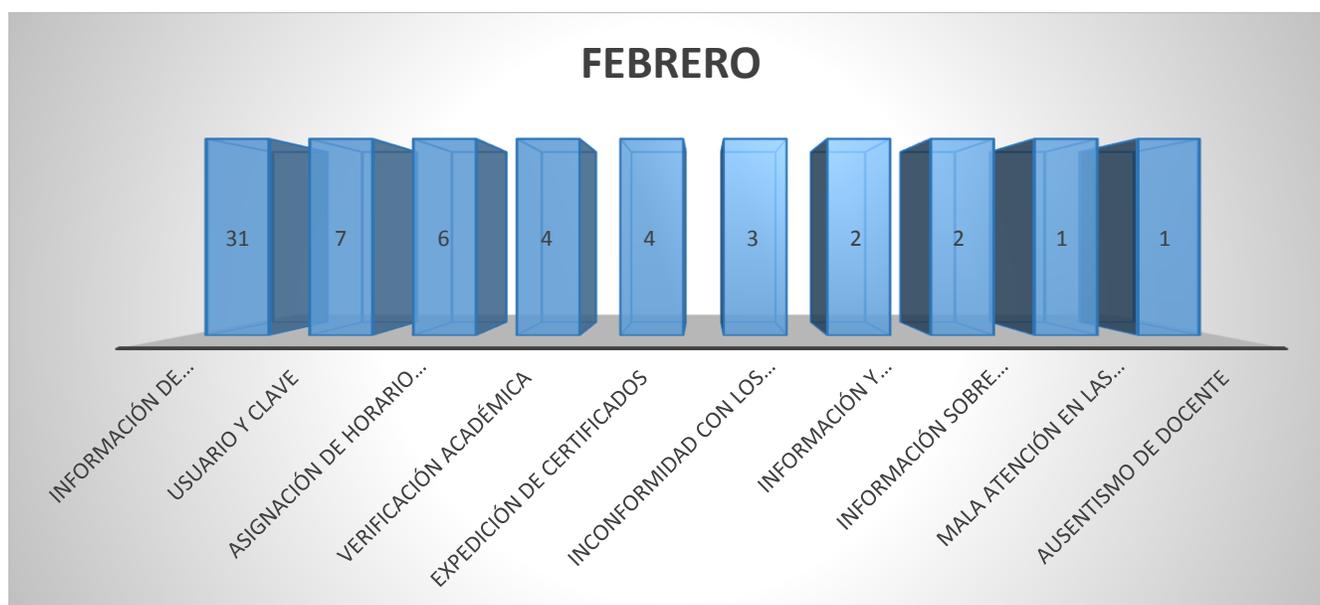
Causas más frecuentes:

*Fuente: Oficina de Atención al Cliente



En el mes de febrero se recibieron 1 queja, 11 reclamos, 1 sugerencias, 1 felicitaciones, 60 solicitudes de información. Para un total de 74 solicitudes de las cuales 74 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes:



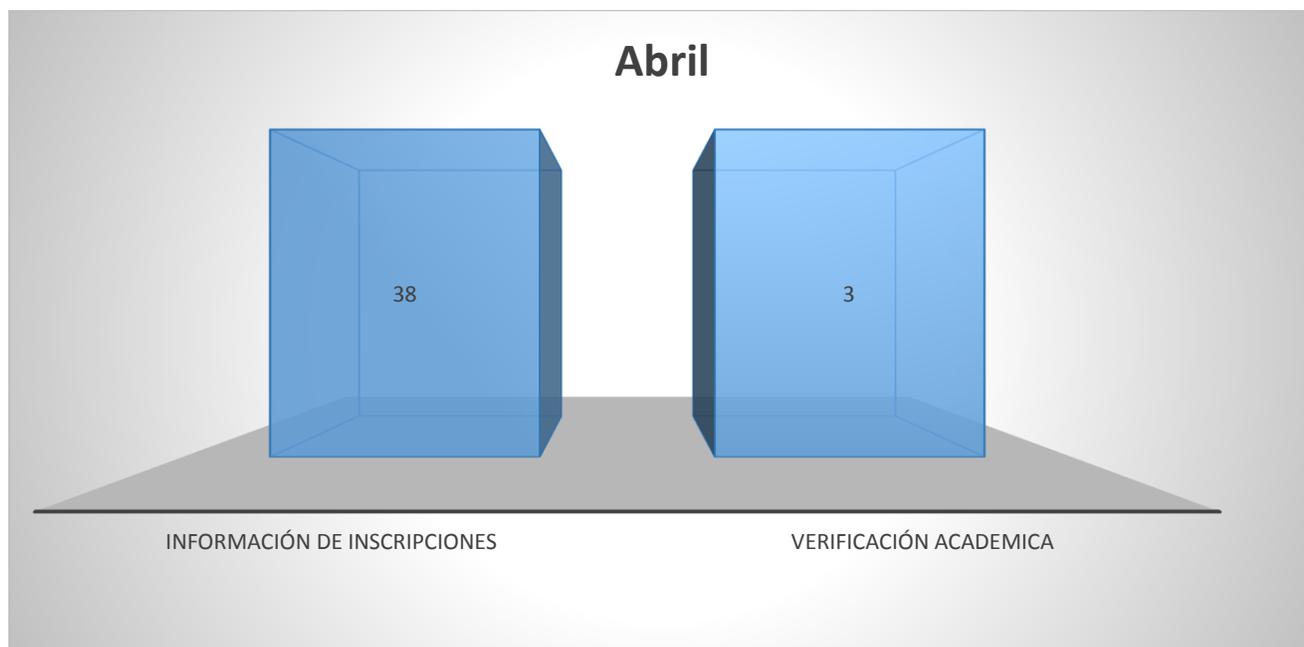
En el mes de marzo se recibieron 2 sugerencias, 40 solicitudes de información. Para un total de 42 solicitudes de las cuales 41 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes:



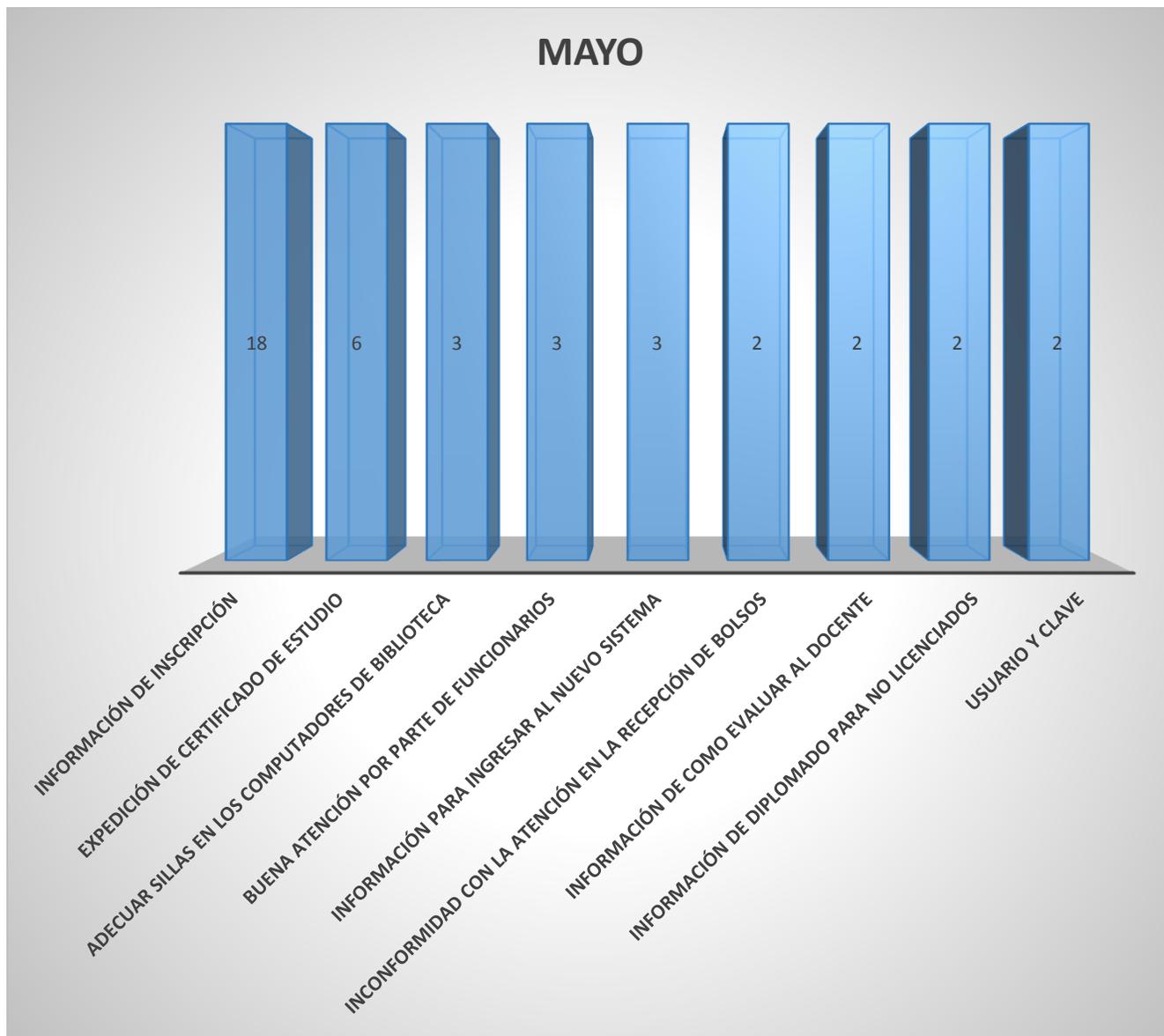
En el mes de abril se recibieron 1 queja, 2 reclamos, 4 sugerencias, 1 felicitaciones, 40 solicitudes de información. Para un total de 53 solicitudes de las cuales 53 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes



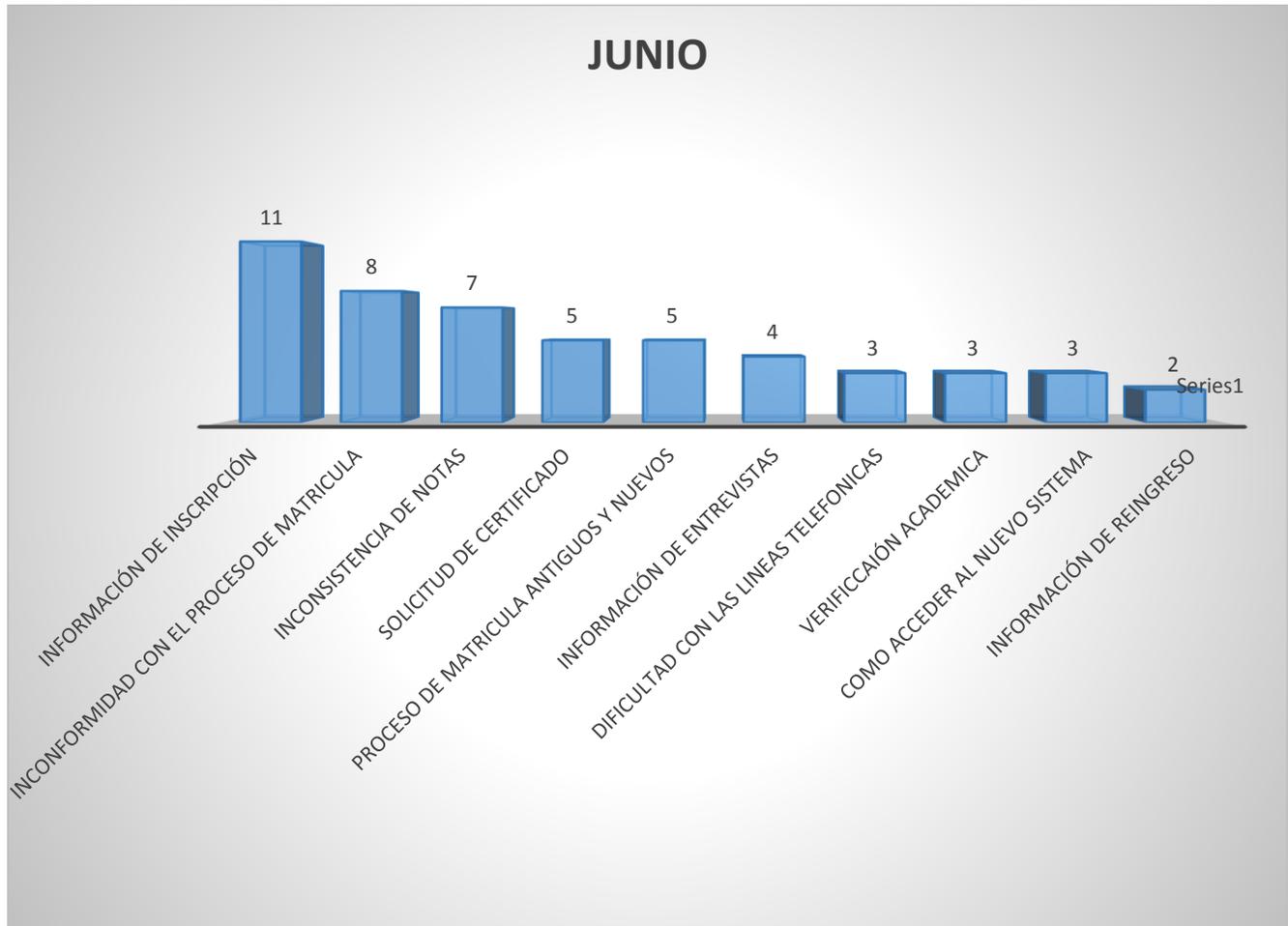
En el mes de mayo se recibieron 11 reclamos, 5 sugerencias, 4 felicitaciones, 39 solicitudes de información. Para un total de 59 solicitudes de las cuales 59 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes



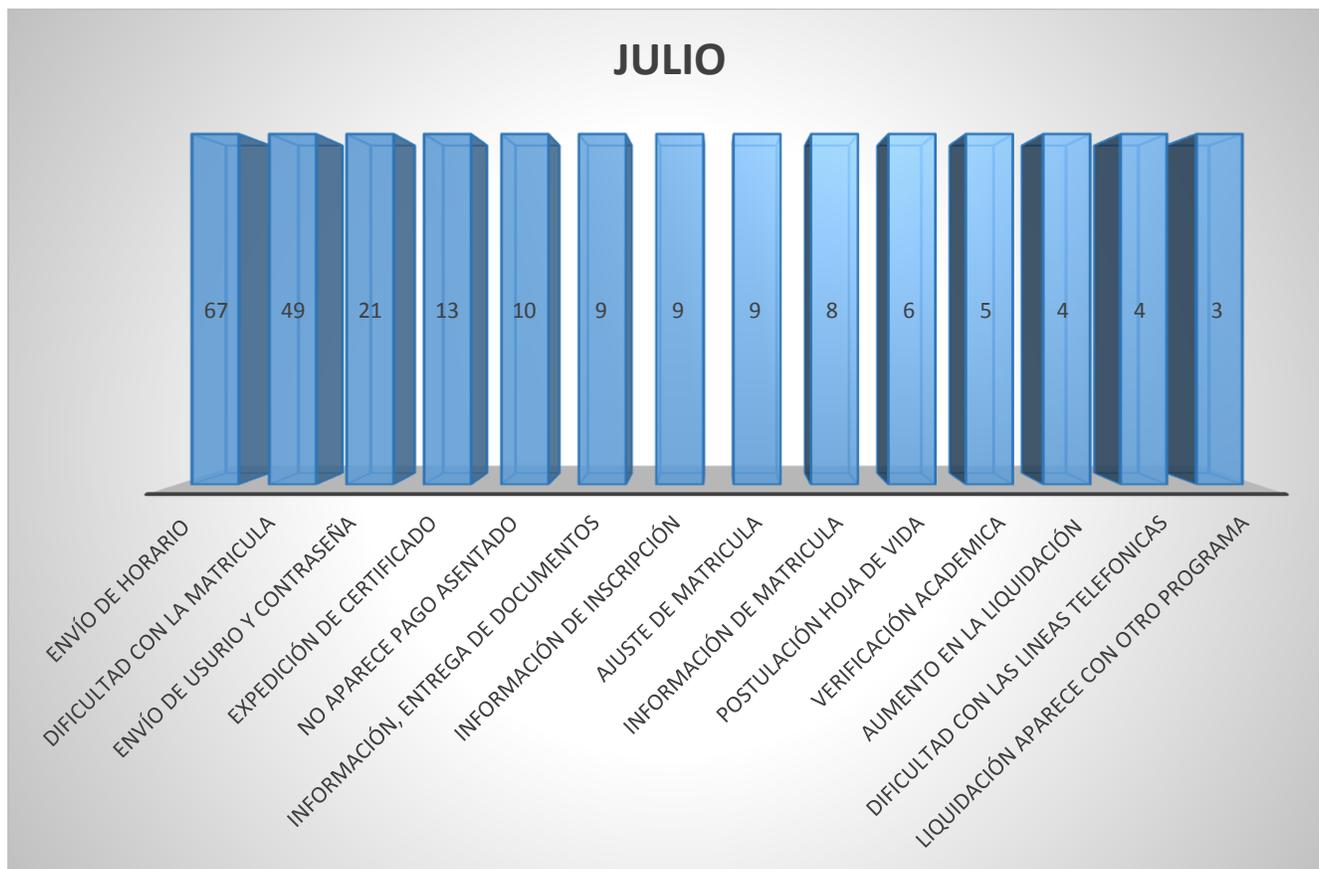
En el mes de junio se recibieron 2 queja, 24 reclamos, 1 sugerencias, 48 solicitudes de información. Para un total de 75 solicitudes de las cuales 74 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes:

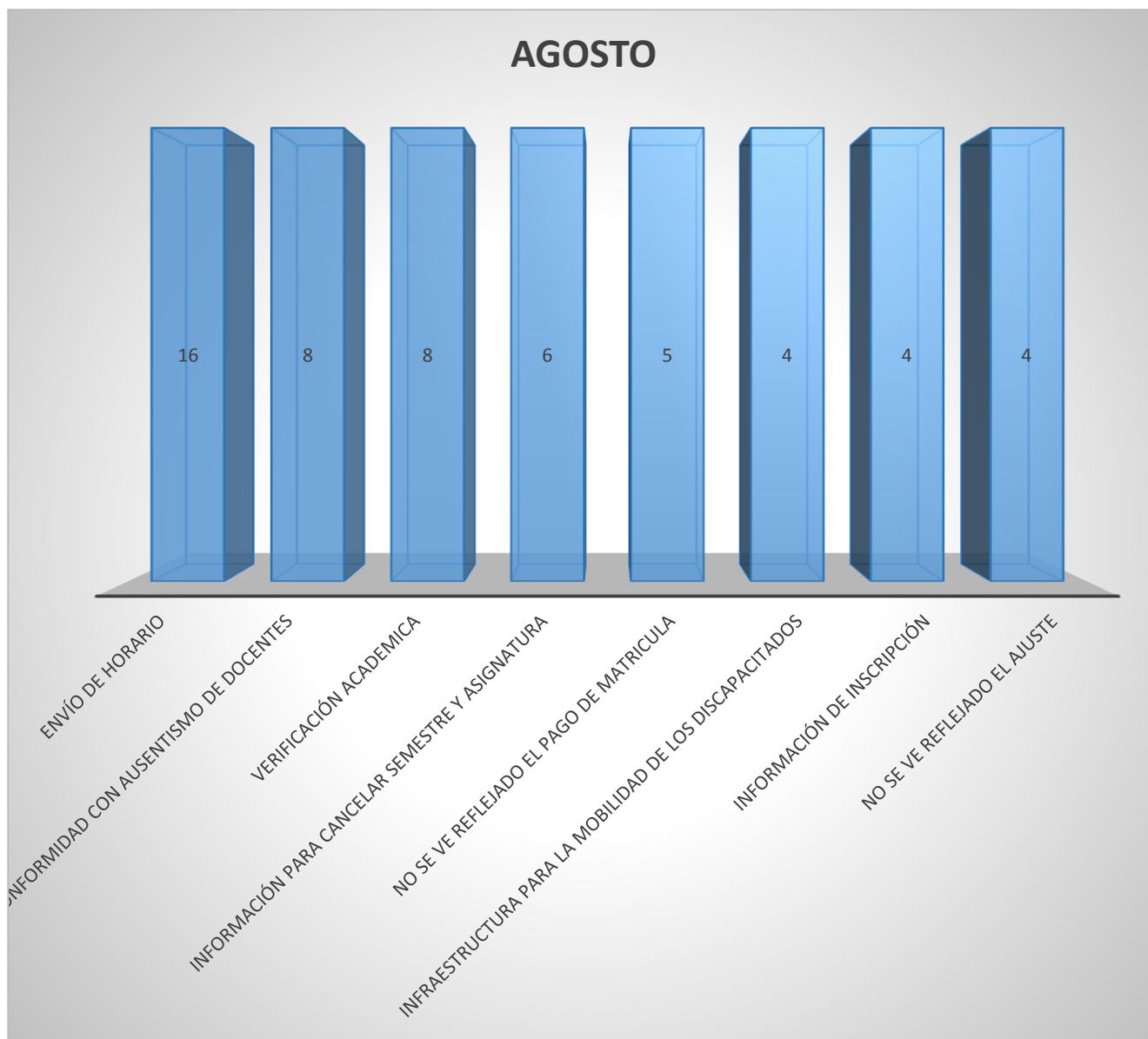


En el mes de julio se recibieron 1 queja, 175 reclamos, 1 sugerencias, 117 solicitudes de información. Para un total de 294 solicitudes de las cuales 283 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes:



En el mes de agosto se recibieron 2 queja, 53 reclamos, 6 sugerencias, 2 felicitaciones, 57 solicitudes de información. Para un total de 120 solicitudes de las cuales 120 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

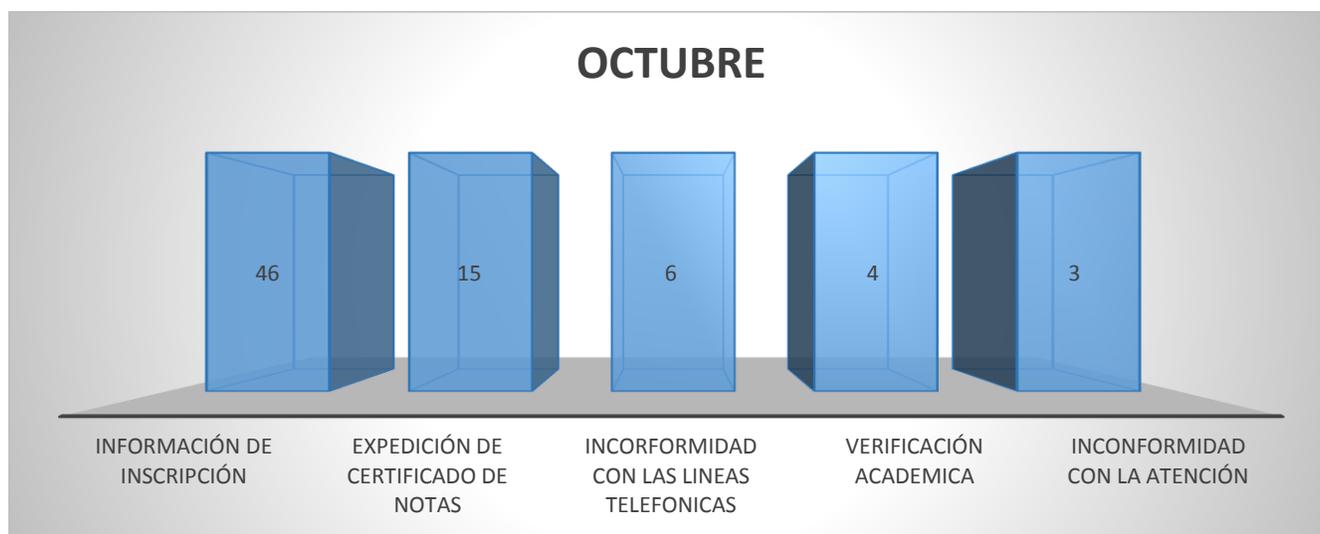


En el mes de septiembre se recibieron 2 queja, 20 reclamos, 3 sugerencias, 99 solicitudes de información. Para un total de 124 solicitudes de las cuales 121 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

Causas más frecuentes

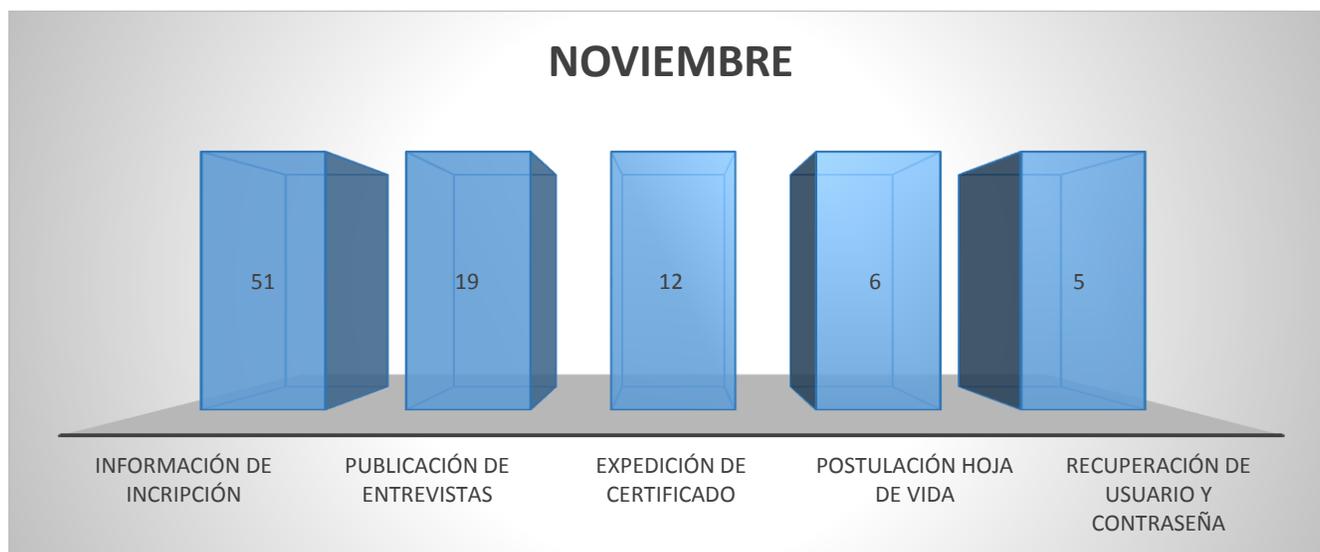


En el mes de octubre se recibieron 3 queja, 14 reclamos, 2 sugerencias, 2 felicitaciones, 88 solicitudes de información. Para un total de 109 solicitudes de las cuales 97 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.



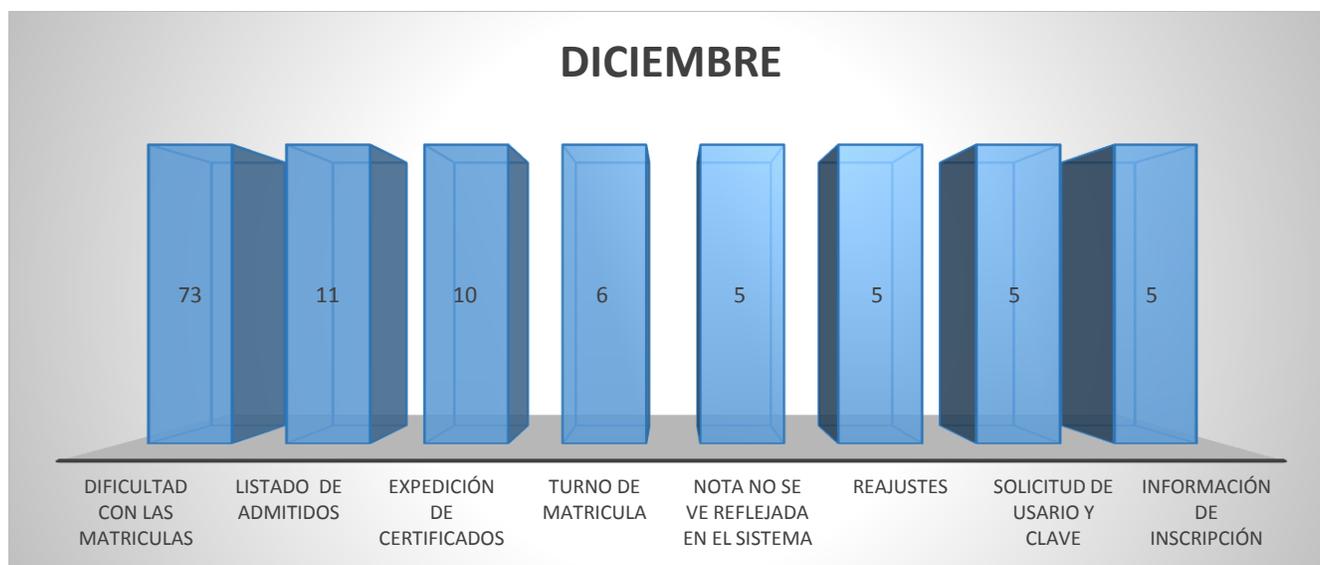
En el mes de noviembre se recibieron 2 queja, 13 reclamos, 121 solicitudes de información. Para un total de 136 solicitudes de las cuales 128 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles.

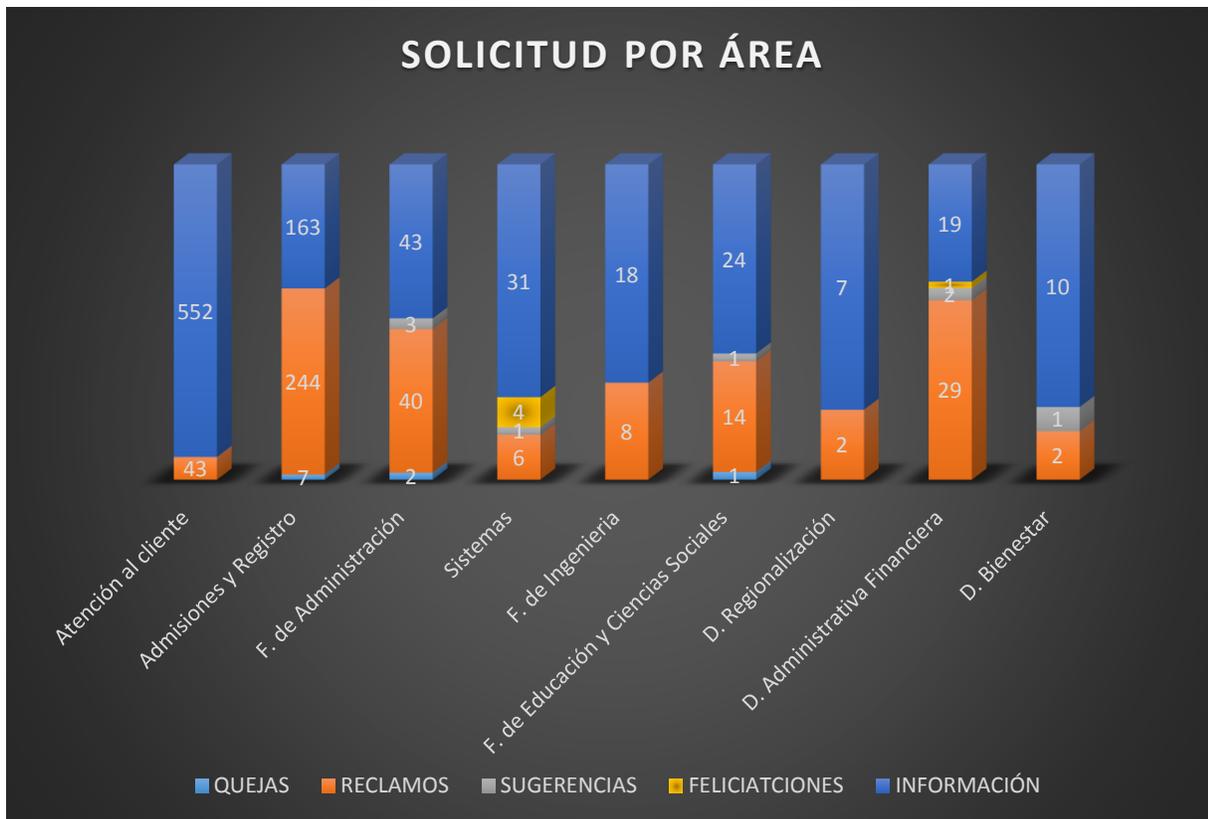
Causas más frecuentes



En el mes de diciembre se recibieron. 94 reclamos, 1 sugerencia, 93 solicitudes de información. Para un total de 188 solicitudes de las cuales 164 se les dio respuesta en menos de 15 días hábiles

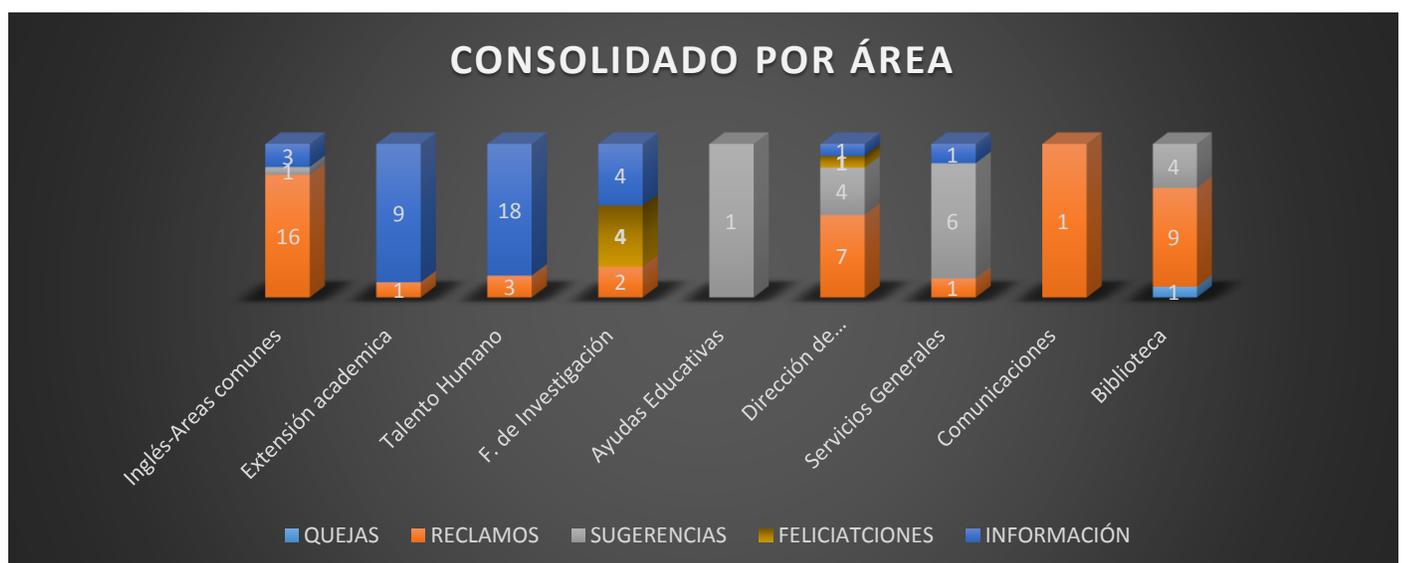
Causas más frecuentes



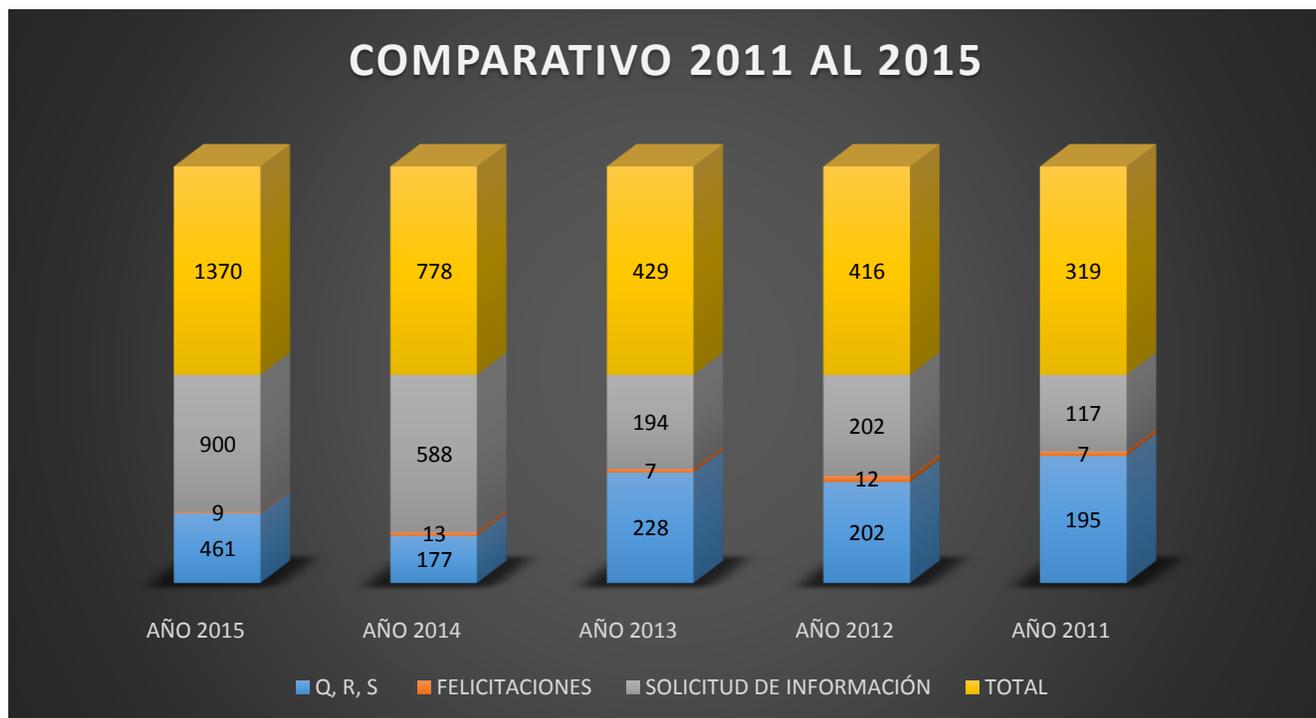


De acuerdo a la gráfica anterior el área de Atención al Cliente registra el mayor número de solicitudes de información con un total de 552. Seguido de Admisiones y Registro con 163 solicitudes.

Admisiones y Registro es el área que reporta mayor número de reclamos con 244 solicitudes, seguido de la Facultad de Administración con 40.



El área de inglés registra 16 reclamos, seguido de Biblioteca con 9.



Desde el año 2011 al 2015 se evidencia un incremento significativo en la participación de la comunidad ante el servicio de la oficina de Atención al cliente. Se ha obtenido más aceptación y credibilidad a este medio de comunicación ante la comunidad institucional y otros.

REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME EN LOS PROCESOS MISIONALES DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

El producto o servicio no conforme son los productos y/o servicios que no cumplen con los requisitos de calidad fijados por la institución, por tanto se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Dado que el producto no conforme se origina en la prestación del servicio, su identificación, tratamiento y registro tiene lugar en los procesos misionales, que en el caso del Tecnológico de Antioquia responden a los procesos de Docencia, Investigación y Extensión, los cuales constituyen la razón de ser de la Institución y son los que prestan el servicio a los usuarios.

La identificación y el tratamiento de los productos no conformes representan una oportunidad de mejora fundamental, ya que permiten conocer en qué está fallando la Institución, y las acciones a implementar para optimizar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de los clientes (Estudiantes, egresados, empleados, comunidad en general).

Nota: para el semestre I y II no las áreas responsables de los procesos misionales no han reportado significativamente el registro de los productos no conformes presentados en este periodo.

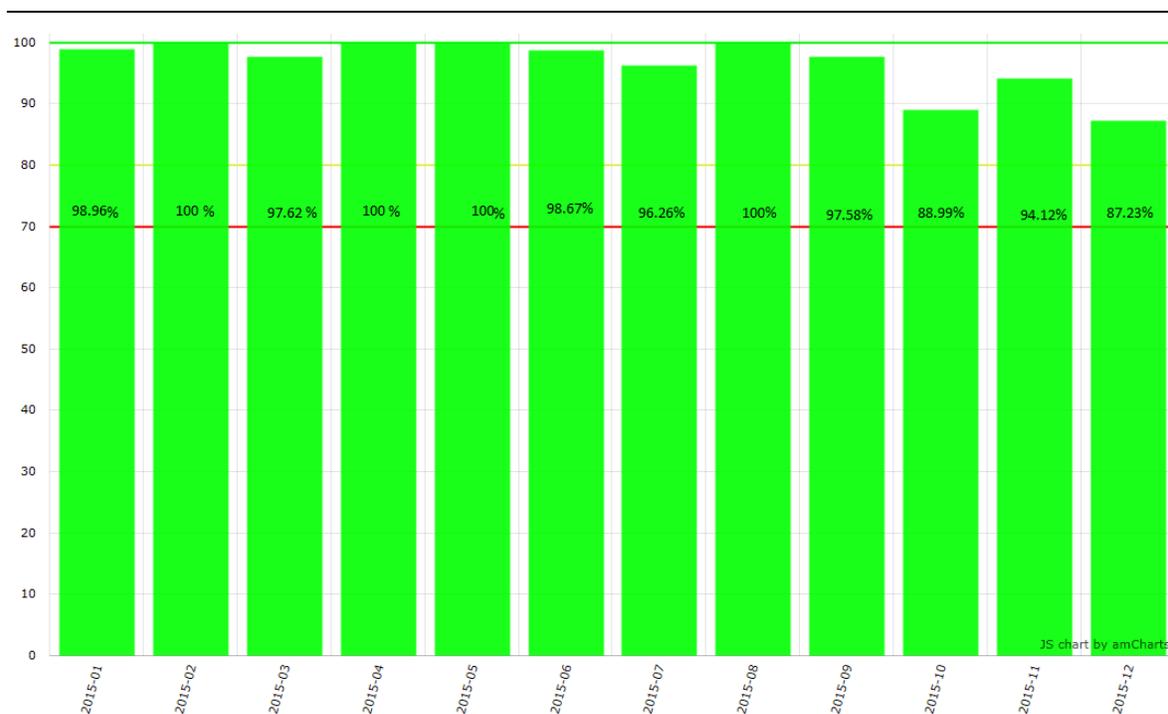
INFORME INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

OBSERVACIONES GENERALES:

Se evidencia que el primer semestre se obtiene un resultado satisfactorio pasando por la meta la meta objetiva. Esto obedece al acompañamiento y responsabilidad de cada área involucrada.

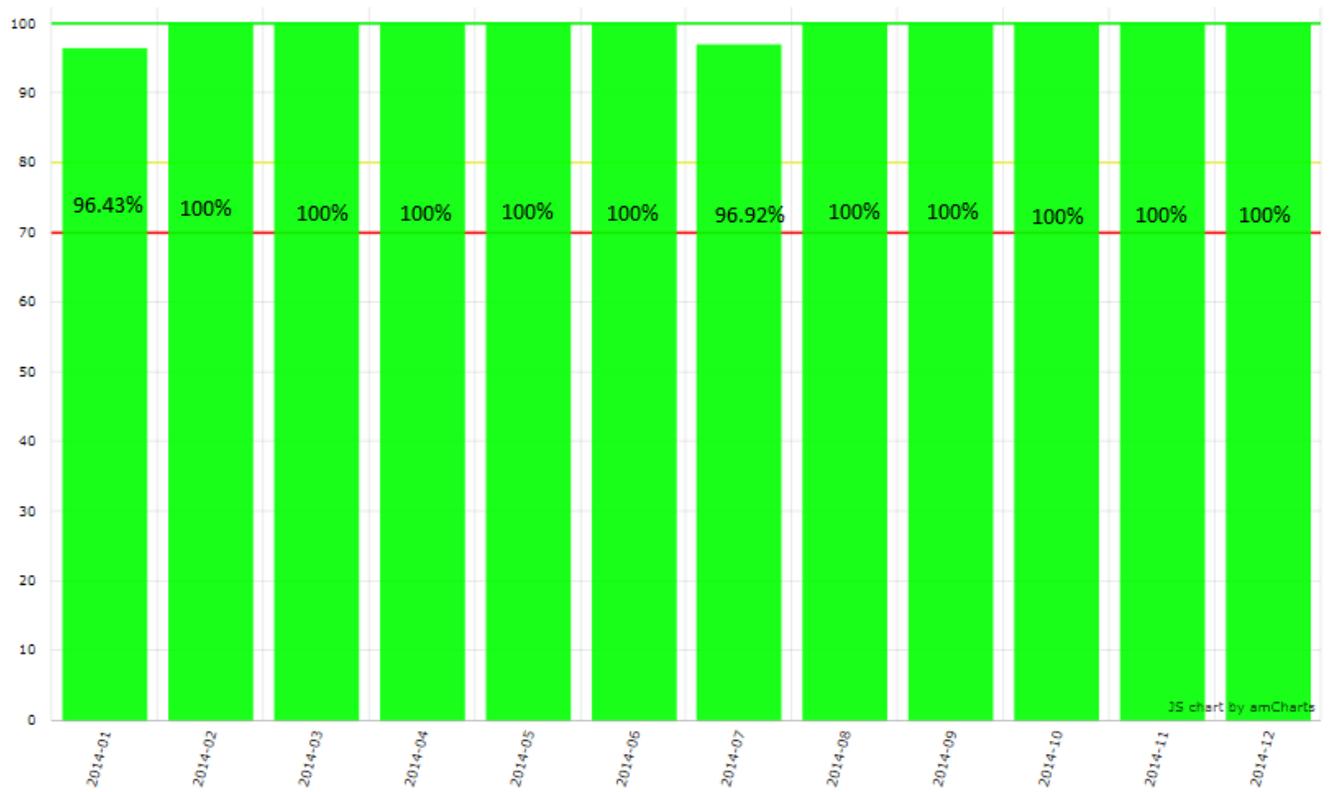
1. Oportunidad en la atención 2015

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



Durante los 2 semestres del año se evidencia un resultado satisfactorio, ya que estos alcanzaron la meta objetiva. No obstante se observa una disminución en el mes de octubre con un porcentaje de 88.99% y el mes de diciembre con un porcentaje de 87.23% comparado con el año 2014. Esto obedece a que no se dio cumplimiento al tiempo estipulado de respuesta. Para el 2016 se tiene contemplado como propuesta reducir el tiempo máximo de respuesta a las solicitudes a 10 días hábiles.

RESULTADO 2014

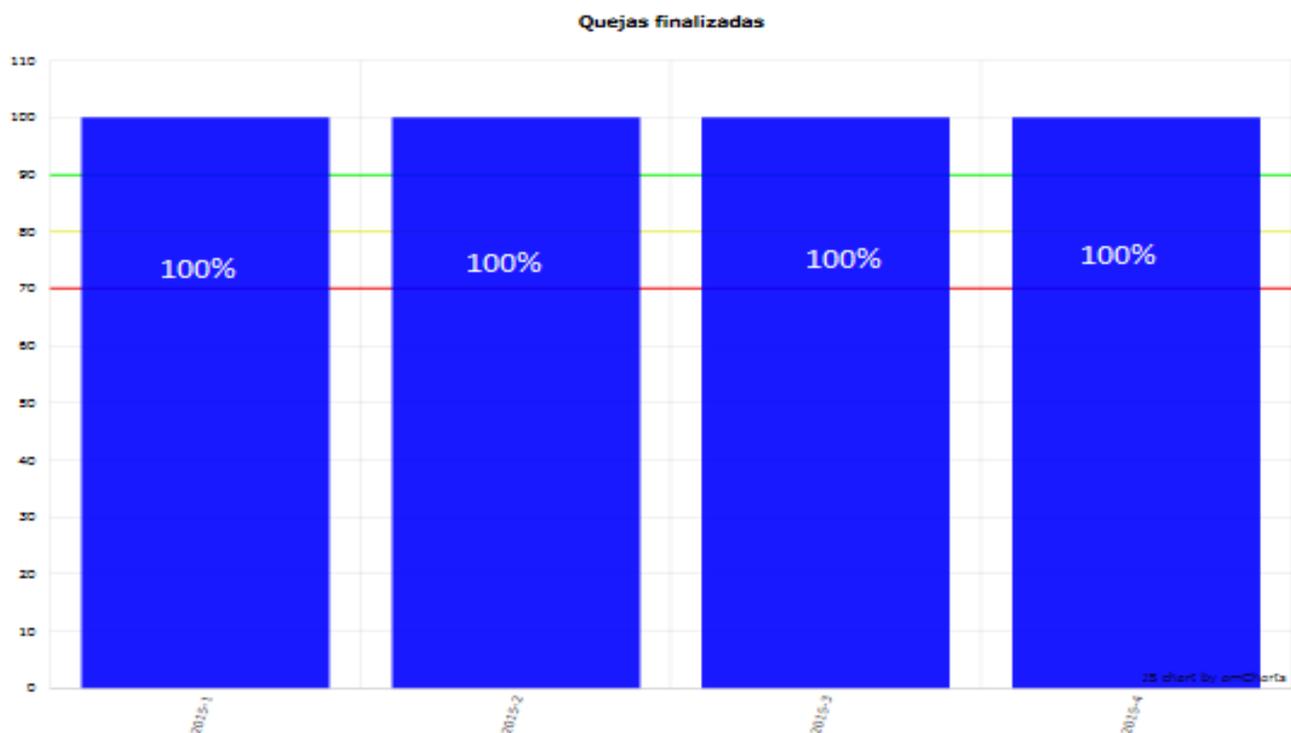


2. **Quejas finalizadas 2015** Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.

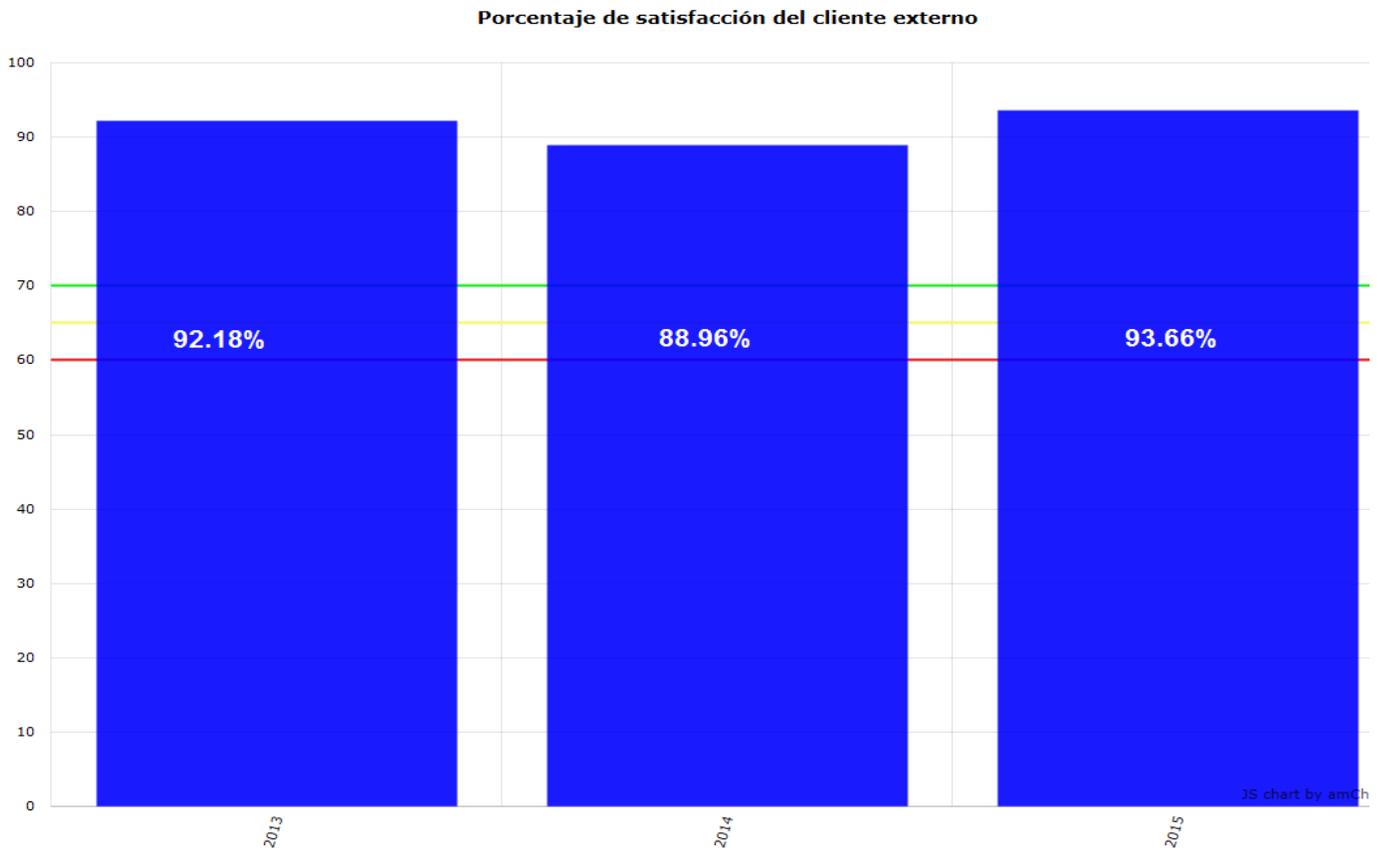
OBSERVACIONES GENERALES:

El indicador quejas finalizadas, el cual se mide trimestralmente, obtiene un resultado del 100% alcanzando el máximo resultado objetivo. Resultado es satisfactorio y que obedece al compromiso por parte de la comunidad Institucional. No obstante, no todas las solicitudes quedaron en un estado satisfactorio, debido a que los últimos meses las áreas tuvieron un alto flujo de correos y peticiones por parte de los usuarios los cuales no permitieron dar respuesta oportuna; sin embargo se les dio trámite.

Para el primer trimestre se consolidaron 212, para el segundo trimestre 187, para el tercer trimestre 538 y para el cuarto trimestre 433.



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



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.

Para el año 2015 se encuetaron 1183 estudiantes. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 93.66% de la comunidad estudiantil responde entre excelente, buena y aceptable tener una percepción e imagen del Tecnológico de Antioquia.



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

Medios de aplicación: link en Campus Universitario

Universo: Estudiantes del Tecnológico de Antioquia semestre 2015

Tamaño de la muestra: estudiantes

Muestreo: Aleatorio simple

Nivel de confianza: 95%

Error: 5%

Periodicidad: Anual

Periodo de recolección de la información: Octubre - Diciembre 2015

Tipo de encuesta: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas

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

Diseño de la muestra: Una vez obtenida la población estudiantil, se sacó la muestra por programa académico, según la siguiente fórmula: $n = Npq / ((N-1)e^2/4 + pq)$

Población: 6837 estudiantes

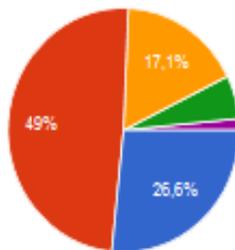
Tamaño de la muestra según la fórmula: 378 estudiantes

Se realiza la publicación de la encuesta en la plataforma Campus Universitario para que el estudiante de manera voluntaria acceda a dar respuesta a la misma. Con esta metodología se presente tener más participación de la comunidad estudiantil.

Durante el mes de Octubre a Noviembre se obtuvo una participación de 1183 estudiantes.

PARTICIPACIÓN POR PROGRAMA		
	N°	%
Negocios Internacionales	70	6%
Tecnología en Gestión Comercio Exterior y Logística	38	3%
Técnica en Gestión de Comercio Exterior y Logística	1	0%
Administración Financiera	87	7%
Tecnología en Administración Financiera	57	5%
Gestión Comercial	37	3%
Contaduría Pública	100	9%
Licenciatura en Educación Preescolar	177	15%
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades y Lengua Castellana	66	6%
Maestría en Educación	2	0%
Tecnología en Gerontología	5	0%
Tecnología en Promoción del Desarrollo Humano	10	1%
Ingeniería Ambiental	103	9%
Ingeniería en Software	65	6%
Técnica en Sistemas	6	1%
Tecnología en Sistemas	34	0%
Tecnología en Agroambiental	49	4%
Tecnología en Diseño y Desarrollo Web	4	0%
Tecnología en Gestión Informática	5	0%
Profesional en Criminalística	92	8%
Técnica en Tanatopraxia	11	1%
Tecnología en Investigación Judicial	18	2%
Tecnología en Histocitotecnología	15	1%
Técnico Profesional en Procesos Financieros	2	0%
Profesional en Trabajo Social	37	3%
Profesional en Psicología	66	6%

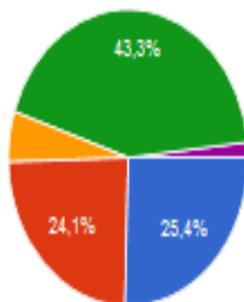
1. ¿Como considera usted la calidad del programa Académico que cursa actualmente?



Excelente	315	26.6%
Bueno	580	49%
Aceptable	202	17.1%
Regular	68	5.7%
Malo	18	1.5%

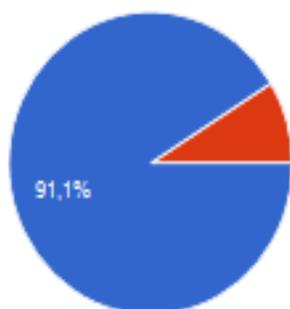
De 1183 estudiantes encuestados el 26.6% que corresponde a 315 estudiantes responden que la calidad del programa que cursan actualmente es excelente, 49% que corresponde a 580 estudiantes responde bueno, el 17.1% que corresponde 202 estudiantes responde regular y el 1.5% que representa a 18 estudiantes responde malo. De acuerdo a lo anterior el 92.7% del estudiante del Tecnológico de Antioquia, se encuentran satisfechos con la calidad de programa que cursan actualmente.

por qué?



Contenidos temáticos	301	25.4%
Docentes	285	24.1%
Recursos físicos (instalaciones)	65	5.5%
Todos los anteriores	512	43.3%
Otros	20	1.7%

2. ¿El programa Académico le aporta beneficios?

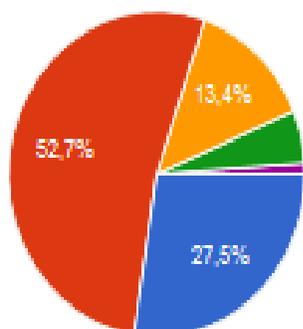


Si	1078	91.1%
No	105	8.9%

El

91.1% de los estudiantes responden que el programa académico que cursan actualmente les si les aporta beneficios entre económicos, sociales y laborales.

3. Que percepción (Imagen) tiene usted del Tecnológico de Antioquia?



Excelente	325	27.5%
Buena	624	52.7%
Aceptable	159	13.4%
Regular	62	5.2%
Mala	13	1.1%

De acuerdo a la gráfica anterior el 93.6% del estudiante del Tecnológico de Antioquia, tienen una buena percepción e imagen de la Institución, el 6.3% responde entre regular y malo

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



De 1183 estudiantes encuestados, el 57.5% que representa a 680 persona, responden que el área de Admisiones y Registros que sus servicios prestados son oportunos. El 42.5% responden negativamente, entre las razones: mala atención, dificultad con las líneas telefónicas, mala comunicación interna para suministrar a los usuarios.

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



De 1183 estudiantes encuestados, el 76.4% % que representa a 904 persona, responden que la sus respectivas facultades prestan servicios son oportunos. El 23.6% responden negativamente, entre las razones: mala atención, dificultad con las líneas telefónicas, mala comunicación interna para suministrar a los usuarios.

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

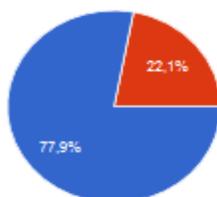


De 1183 estudiantes encuestados, el 90.1% % que representa a 1066 persona, responden que el área de Biblioteca sus servicios prestados son oportunos. El 9.9% responden negativamente,

Resultado de encuesta de satisfacción a las diferentes solicitudes

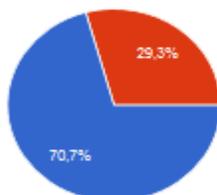
Finalizada la solicitud, se le envía al usuario la encuesta de satisfacción. De 1370 solicitudes, se obtuvo una participación de 222 dieron respuesta a esta, obteniendo como resultado lo siguiente:

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



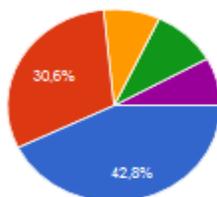
SI	173	77.9%
NO	49	22.1%

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



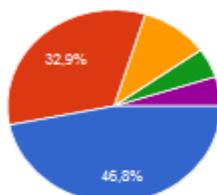
Satisfecho	157	70.7%
Insatisfecho	65	29.3%

3. ¿La calidad en la atención fue?



Excelente	95	42.8%
Bueno	68	30.6%
Aceptable	19	8.6%
Regular	22	9.9%
Malo	18	8.1%

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



Excelente	104	46.8%
Bueno	73	32.9%
Aceptable	23	10.4%
Regular	11	5%
Malo	11	5%

El 77.9% de las personas encuestadas responde satisfactoriamente que la que queja, reclamo o sugerencia se atendió de manera oportuna. El 22.1% responde no estar satisfecho

El 70.7% de las personas encuestadas responden que han quedado satisfechos con la información suministrada. El 29.3% insatisfecho

El 42.8% de las personas encuestadas responde excelente a la calidad de la atención y el 30.6% responde bueno.

El 46.8% de las personas encuestadas responden tener una excelente imagen o percepción del Tecnológico de Antioquia, el 32.9% responde bueno.

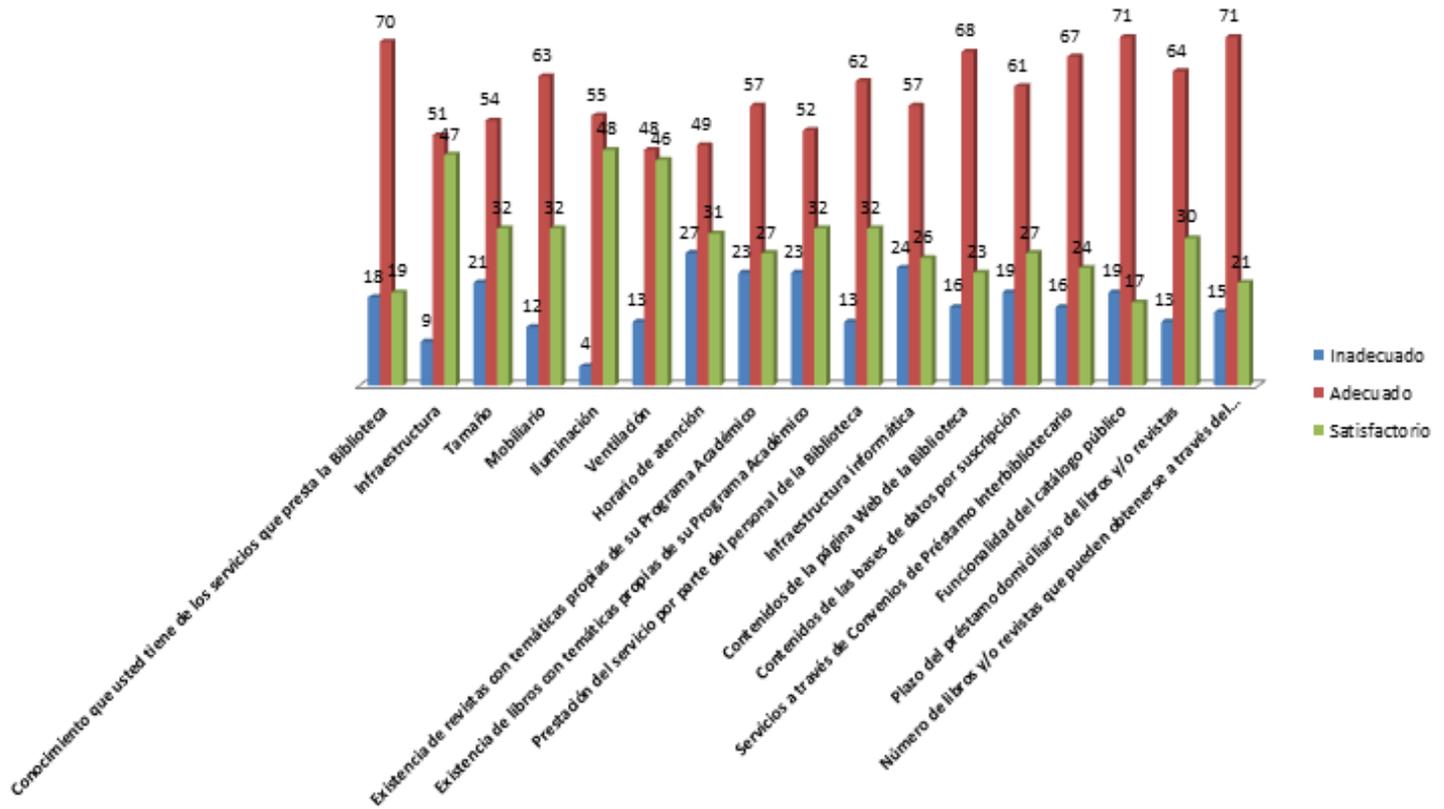
Algunos comentarios que aportan los usuarios al diligenciar las encuestas:

- Me podrían informar oportunamente cuando son las inscripciones para el próximo semestre ya que estoy interesada es presentarme con ustedes.
- Como sugerencias muchas ya que la atención de varios de sus funcionarios de diversas áreas es realmente pésima, tienen una mala actitud, poco espíritu de servicio y a eso se le puede sumar el poco sentido de pertenencia por la institución para la cual trabajan y por ende la falta de respeto para con los estudiantes a la hora de dar respuesta a nuestras solicitudes, me parece que es importante que evalúen el personal el cual labora porque no es el mejor en cuanto aptitud y actitud.
- Las verificaciones han sido oportunas.
- Buenas tardes la verdad aun no estoy conforme ya que no tenemos aún profesor de matemáticas y hemos perdido ya 4 clases esperamos q para mañana q nos toca matemáticas tengamos ya el profesor.
- La sugerencia seria que si fuera posible, colaborar con la verificación académica vía telefónica ya que esto permitiría agilizar el estudio de confiabilidad que se realiza, esto con el fin de que los candidatos que aspiran a los diferentes cargos tengan más pronta una respuesta.

- Mi solicitud fue realizada el 05 de Febrero del año en curso, la respuesta fue que en 15 días hábiles se da respuesta, considero que el tiempo de respuesta es demasiado demorado, solo hasta ahora el jueves 26 de febrero me dan respuesta a mi inquietud.
- En el punto 4 colocho aceptable, ya que me parece que en el sistema de admisiones y registros son desordenados por lo siguiente: 1. Por la generación de horarios, 2. por falta de información para con el estudiante, 3. por el tema de horario, ya que somos personas que trabajamos y se nos dificulta mucho los horarios
- La niña que me atendió fue muy oportuna y amable, e hizo lo que estuvo a su alcance no me cabe duda, pero realmente la solución que pedí no pudo ser resuelta, ya que el tecnológico de Antioquia tiene otras prioridades más que sus estudiantes (entre unas; política) realmente es muy tarde para cambiarme de universidad pero no estoy muy a gusto ni satisfecha estudiando allí, le falta mucha organización y mejor atención en la administración, se contradicen en lo que dicen, finalmente me queda muy en claro que esta universidad le falta mucho para ser de calidad y mas que está en un proceso de acreditación con todo respeto es momento que se pellizquen y tomen decisiones para ser mejores. Lizeth Parra, estudiante de negocios.
- bueno me parece que son muy respetuosos y su forma de atender muy amble. lo único que sugiero es que si me pueden mandar cuando son las nuevas inscripciones para este segundo semestre.
- El Tecnológico de Antioquia es una institución de gran importancia para nosotros los estudiantes de municipios, gracias a ustedes hoy puedo contar con un buen empleo y me
- considero muy competente en el campo laboral. he tenido muchas ganas de continuar la ingeniería pero lamentablemente me entere que con ustedes es un poco
- Complicado en las noches o fines de semana. Quiero agradecerles y felicitarlos por esa importante labor que hacen por nosotros, los municipios un abrazo

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION UNIVERSITARIA
BIBLIOTECA HUMBERTO SALDARRIAGA CARMONA
SONDEO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2015-1

EVALUACIÓN GENERAL BIBLIOTECA 2015-1



El sondeo se publicó en el subportal de Biblioteca ubicado en la página Web de la Institución de forma permanente y con fecha de corte mayo 31 de 2015. El cuestionario fue diligenciado por 107 usuarios en total y con los siguientes resultados:

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

Frecuencia de utilización del servicio: El 53% de los usuarios encuestados afirma utilizar el servicio ocasionalmente. El 34% de los usuarios encuestados afirma utilizar la biblioteca semanalmente y en menor proporción todos los días y cada 15 días. Esta situación puede entenderse en el sentido que el usuario afirma utilizar los servicios de la biblioteca solo cuando los requieren.

Necesidad de información satisfecha: Los usuarios encuestados afirman mayoritariamente en un 61% encontrar su necesidad de información satisfecha o cubierta adecuadamente. Un 29% lo encuentra satisfactorio y un 17% inadecuado. Es un porcentaje importante de satisfacción que debe ser aumentada para disminuir el porcentaje de usuarios insatisfechos.

Evaluación general de los servicios: En términos generales nuestros usuarios encuentran los servicios de la biblioteca adecuados. Los niveles más altos de satisfacción se encuentran en la infraestructura, iluminación y ventilación. Los niveles más altos de insatisfacción se encuentran en el horario de atención, infraestructura informática y en igual proporción la dotación de libros y revistas del respectivo programa académico.

A continuación se presenta el reporte de calificadores de atención ubicado en 13 áreas estratégicas de la institución donde se tiene mayor afluencia de usuarios.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

DESDE: enero 1, 2015

HASTA: enero 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	1	4,00
TdeA	L3. Archivo	27	3,852
TdeA	L5. Talento Humano	13	4,00

El área de Archivo es el que presenta una mayor calificación.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

ENERO

DESDE: febrero 1, 2014

HASTA: febrero 28, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	5	3,80
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	1	4,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	1	4,00
TdeA	L12. Biblioteca	6	4,00
TdeA	L13. Admisiones P1	3	3,667
TdeA	L2. Atención al Cliente	12	3,583
TdeA	L3. Archivo	69	3,667
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	5	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	25	3,96
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00
TdeA	L7. Admisiones P3	1	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	2	2,50
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	5	4,00

Las siguientes áreas son las que registran una mayor calificación: Archivo y Talento Humano.

DESDE: marzo 1, 2015

HASTA: marzo 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	5	3,60
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	101	3,96
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	0	0,00
TdeA	L12. Biblioteca	5	3,80
TdeA	L13. Admisiones P1	2	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	21	3,762
TdeA	L3. Archivo	16	3,75
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	13	3,846
TdeA	L5. Talento Humano	27	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	4	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	4	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	12	3,917
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	1	4,00

Las áreas que reporta mayor calificación son: Facultad de Investigación Judicial, seguido de Atención al Cliente y Talento Humano.

DESDE: abril 1, 2015

HASTA: abril 30, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	3	3,333
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	11	4,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	2	4,00
TdeA	L12. Biblioteca	3	3,667
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	5	3,80
TdeA	L3. Archivo	20	3,75
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	6	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	15	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	2	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	5	4,00
TdeA	L8. Admisiones P4	16	3,813
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	5	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Archivo, seguido del área de Admisiones, Talento Humano y facultad de Investigación Judicial.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

CALIFICACIONES SOLO EN CAJA

DESDE: mayo 1, 2015

HASTA: mayo 24, 2015

DESDE: mayo 25, 2015

HASTA: mayo 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	1	4,00		
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00		
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	8	3,50		
TdeA	L12. Biblioteca	0	0,00		
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00		
TdeA	L2. Atención al Cliente	7	3,571		
TdeA	L3. Archivo	21	3,952		
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	6	4,00		
TdeA	L5. Talento Humano	14	4,00		
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00		
TdeA	L7. Admisiones P3	9	4,00		
TdeA	L8. Admisiones P4	2	4,00	37	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	0	0,00		

Las áreas que reportan mayor calificación son: Archivo y Talento Humano.

REPORTE CALIFICACIONES POR PERIODO

DESDE: junio 1, 2015

HASTA: junio 22, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	0	0,00
TdeA	L12. Biblioteca	1	4,00
TdeA	L13. Admisiones P1	1	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	0	0,00
TdeA	L3. Archivo	11	4,00
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	1	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	12	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	4	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	2	4,00
TdeA	L8. Caja	50	3,94
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	2	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Caja, Talento Humano y Archivo.

DESDE: julio 1, 2015

HASTA: julio 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	0,00
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	2	2,50
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	2	3,00
TdeA	L12. Biblioteca	0	0,00
TdeA	L13. Admisiones P1	0	0,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	54	3,982
TdeA	L3. Archivo	13	4,00
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	1	4,00
TdeA	L5. Talento Humano	19	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	4	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	0	0,00
TdeA	L8. Caja	23	3,913
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	1	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Atención al Cliente y Caja

DESDE: agosto 1, 2015

HASTA: agosto 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	0,00
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	2	4,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	6	3,50
TdeA	L12. Biblioteca	2	4,00
TdeA	L13. Admisiones P1	0	0,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	70	3,786
TdeA	L3. Archivo	11	3,909
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	0	0,00
TdeA	L5. Talento Humano	9	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00
TdeA	L7. Admisiones P3	0	0,00
TdeA	L8. Caja	5	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	0	0,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Atención al Cliente y Archivo

DESDE: septiembre 1, 2015

HASTA: septiembre 30, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	0,00
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	3	3,333
TdeA	L12. Biblioteca	2	3,50
TdeA	L13. Admisiones P1	0	0,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	6	4,00
TdeA	L3. Archivo	8	4,00
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	0	0,00
TdeA	L5. Talento Humano	5	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	1	4,00
TdeA	L7. Admisiones P3	4	4,00
TdeA	L8. Caja	4	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	0	0,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Archivo, Atención al Cliente y Talento Humano

DESDE: octubre 1, 2015

HASTA: octubre 31, 2015

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	0,00
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	0	0,00
TdeA	L12. Biblioteca	0	0,00
TdeA	L13. Admisiones P1	2	4,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	38	3,947
TdeA	L3. Archivo	25	3,60
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	0	0,00
TdeA	L5. Talento Humano	5	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00
TdeA	L7. Admisiones P3	1	4,00
TdeA	L8. Caja	12	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	0	0,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Atención al Cliente , Archivo y Talento Humano

Calificación de la Atención

GRUPO SUJETO	SUJETO	CANTIDAD DE CALIFICACIONES	PROMEDIO DE CALIFICACIONES
TdeA	L1. Dirección Administrativa y Financiera	0	0,00
TdeA	L10. Facultad de Investigación Judicial	0	0,00
TdeA	L11. Facultad de Ingeniería	2	3,00
TdeA	L12. Biblioteca	0	0,00
TdeA	L13. Admisiones P1	0	0,00
TdeA	L2. Atención al Cliente	28	3,964
TdeA	L3. Archivo	16	3,688
TdeA	L4. Facultad de Ciencias Administrativas	0	0,00
TdeA	L5. Talento Humano	2	4,00
TdeA	L6. Admisiones P2	0	0,00
TdeA	L7. Admisiones P3	4	4,00
TdeA	L8. Caja	6	4,00
TdeA	L9. Facultad de Educación y Ciencias	1	4,00

Las áreas que reportan mayor calificación son: Atención al Cliente y Archivo

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que en algunas áreas de atención no se registra calificación alguna. Esto puede obedecer a algunos factores como:

- No ubicar el calificador en el punto adecuado donde este sea visible al público
- Temor a la mala calificación
- Desconocimiento por parte del usuario para realizar la operación
- El funcionario no solicita al usuario la calificación por el servicio prestado
- El usuario no desea hacerlo o por falta de tiempo ya que el software tarda mucho en activarse.

Para los factores mencionados anteriormente se ha realizado visita por parte del área de Control Interno y Atención al Cliente a las diferentes áreas involucradas. De dicha visita se derivaron las siguientes acciones:

1. Mecanismos para que los calificadores estén a la vista de los usuarios
2. Reunión con los funcionarios para concientizar sobre el uso de los calificadores y mitigar el temor a una mala calificación, ya que estos nos permiten realizar un plan de mejoramiento.
3. Modificación de aviso en tamaño visible a cada calificador para motivar al usuario a solicitar su calificación.
4. Se solicitó al proveedor del software que el tiempo de activación sea más rápido ya que estos tardan mucho en procesar la información, de igual manera se solicitó que el informe sea más minucioso ya que solo arroja resultados muy generales, el cual no permite tener un análisis detallado del calificador.

RIEGOS DEL PROCESO

		NOMBRE DE LA ENTIDAD:	Tecnológico De Antioquia											
		NOMBRE DEL PROCESO:	Atención al cliente.											
OBJETIVO DEL PROCESO: Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes y darles trámite oportuno con el fin de mejorar la prestación del servicio														
LIDER DEL PROCESO: Elizabeth Piedrahita														
ACTIVIDAD CRITICA	RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN (Zona de Riesgo)	ANALISIS DE CONTROLES		NUEVA EVALUACION DE RIESGOS (Zona de riesgo)	TRATAMIENTO	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	
								ESTAD O	CONTROLES					
Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Desvió de la información: Que la solicitud no llega donde la persona responsable de atender la queja.	Cientes, empleados, metodología, hardware y software.	Falta de conocimiento, problemas técnicos, falta de claridad en el proceso de atención al cliente.	Insatisfacción del cliente. Demandas.	Raro	Menor	BAJA	Raro	menor	Colocar el consecutivo a cada solicitud. Llevar la trazabilidad de todo el proceso por cliente. Comunicación y difusión del proceso.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Hacer campañas vía correo electrónico informando todo lo referente a PQRSF-	Líder del proceso.

Gestión de tramites (riesgos de corrupción)	Falta de celeridad en la gestión de trámites.	Entorno institucional. Servidor del TdeA responsable de adelantar el respectivo tramite	Deficiente infraestructura. Falta de diligencia de TdeA.	Deterioro de la imagen de la institución. Insatisfacción usuarios.	Improbable	Mayor	ALTA	Improbable	Menor	Mejoramiento permanente de los procedimientos y procesos. Seguimiento a los requerimientos de los distintos usuarios para procurar el cumplimiento de los plazos establecidos.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Delimitación de los tiempos establecidos para llevar a cabo cada uno de los trámites. Capacitación y actualización de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Incentivar uso de TIC"s así como su actualización permanente.	Líder del proceso.
Gestión de tramites (riesgos de corrupción)	Desconocimiento del curso regular para adelantar el respectivo tramite por parte del servidor encargado.	Servidor del TdeA responsable de adelantar el respectivo tramite.	Falta de compromiso.	Prestación de un mal servicio. Demoras en la gestión de trámites. Insatisfacción del usuario.	Probable	Mayor	EXTREMA	Probable	Menor	Hacerle seguimiento a las solicitudes de trámites recibidas y verificar que se responda oportunamente y de acuerdo a las necesidades del cliente.	ALTA	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR O TRANSFERIR	Capacitación del recurso humano. Difusión en la página web del portafolio de tramites del TdeA (Resolución 714 de septiembre 21 de 2011)	Líder del proceso.
Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	Conductas y/o actitudes inapropiadas de los servidores del TdeA hacia los usuarios.	Servidor del TdeA de cara al cliente externo.	Falta de conciencia sobre la importancia de tener una orientación al cliente.	Deterioro de la imagen institucional.	Posible	Moderado	ALTA	Raro	Moderado	Recepción de quejas y reclamos, y adopción de medidas pertinentes. Adelantar proceso disciplinario en caso de ser necesario. Retroalimentación del grado de satisfacción del cliente, e implementación de las medidas necesarias para mejorar el servicio.	MODERADA	ASUMIR, REDUCIR	Establecimiento de una cultura del respeto, amabilidad y el buen trato.	Líder del proceso.

Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	No difundir informacion institucional que resulta de interés para la ciudadanía.	Servidor del TdeA de cara al cliente externo. Servidores encargados del proceso de comunicación pública.	Mala organización y/o gestión de la comunicación	Perdida de la credibilidad en la transparencia de la gestión.	Improbable	Mayor	ALTA	Improbable	Menor	Realización de proceso de rendición de cuentas Publicación en la página web de informacion relacionada con planes, programas y resultados de gestión.	BAJA	ASUMIR EL RIESGO	Gestión de la informacion institucional desde la oficina de comunicaciones.	Líder del proceso.
Riesgos de corrupción-Atencion al ciudadano.	Suministrar informacion errada a los ciudadanos	Servidor del TdeA de cara al cliente externo.	Fallas en el flujo de informacion entre las distintas dependencias. .Informacion manejada de forma aislada e inconexa.	Insatisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la institución.	Probable	Mayor	EXTREMA	Probable	Menor	Validación de la informacion a brindar a los usuarios del TdeA, en caso de presentarse ambigüedades y/o contradicciones.	ALTA	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR O TRANSFERIR	Actualización permanente del líder del proceso de atención al cliente con respecto a los cambios que se producen en las distintas áreas de gestión, para así poder brindar informacion precisa e idónea al ciudadano.	Líder del proceso.

CONCLUSIÓN

Se retomaran las campañas de socialización del proceso de Atención al cliente con la comunidad institucional para mitigar el riesgo que se tiene identificado dentro del proceso como la falta de celeridad en la gestión de riesgos.

Campaña de SERVUXIN incentivando a los funcionarios y estudiantes que el buen servicio es responsabilidad de todos.

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 matrícula estas se congestionan. Para mitigar la dificultad en la atención telefónica y fortalecer la comunicación interna en las diferentes áreas involucradas, en especial el área de Admisiones y Registro, se propone como plan de mejoramiento, un correo electrónico de atención al cliente exclusivamente para cada facultad, el área de Admisiones y Registro y Dirección Administrativa y Financiera; con el fin de que los correos que se remiten desde el área de Atención al Lleguen directamente a estas cuentas, esto nos permitirá mitigar la acumulación y el retraso en la respuesta a la solicitudes ocasionado por el represamiento de los constantes correos que llegan a las áreas mencionadas.

Cambiar el tiempo estipulado de respuestas a 10 días hábiles. Para el área de Admisiones y Registro, las verificaciones académicas 3 días hábiles; ya que estas representan un grado alto de responsabilidad de la Institución para la vinculación laboral de nuestros estudiantes y egresados.