

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSF Y PERCEPCIÓN DE CLIENTE PERIODO
2019-1**

PRIMER 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 marzo

2019

En la tabla 1 se presenta el consolidado de solicitudes recibidas en la institución en las diferenciadas dependencias para los meses de enero febrero y marzo, es esta tabla de agrupan las peticiones recibidas de maneja general por tipo de requerimientos; petición, queja, solicitudes, denuncias y felicitaciones por mes donde para este primer trimestre se recibieron un total de requerimientos de 470 de los cuales el 83% (391) fueron cerrados y con respuesta oportuna plazo máximo 15 días hábiles según lo expuesto por la normalita legal vigente colombiana, Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo” y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”.

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDf periodo Enero –Marzo

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport
	PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				
Enero	22		27	205		254	54%	201	79%
Febrero	13	2	8	81		104	22%	93	89%
Marzo	16		11	77	8	112	24%	97	87%
Total general	51	2	46	363	8	470	100%	391	83%

Fuente; Elaboración propia.

En la tabla del con Consolidado Solicitudes de PQRSDf periodo Enero –Marzo se observa que el mes que más reporto requerimientos fue el mes de enero con un 54 del total de los tres meses, mes donde la institución procesa todas las solicitudes de matrículas ya sean financieras o académicas siendo este el pico más alto por la cantidad de requerimientos recibidos muchos de estos por desconocimiento de los procedimientos por mal ejecución de los mismos en gran medida por parte de los estudiantes quienes son los que mayor reporte hacen de pqr sdf. De acuerdo a los resultados obtenidos se continuará trabajando en conjunto con las áreas involucradas para mejorar la calidad en la atención y oportunidad en la respuesta. El indicador para este segundo trimestre nos arroja un resultado del 83%

Tabla 2. Relación de PQRSDf por dependencia

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport
	PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
ATENCIÓN AL CLIENTE			1	152		153	33%	33%	150	98%
ADMISIONES Y REGISTRO	2	1	11	82	1	97	21%	53%	71	73%
FACULTAD DE INGENIERÍA	12		9	24		45	10%	63%	44	98%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	9		10	17		36	8%	70%	20	56%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			3	27		30	6%	77%	23	77%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	6		7	14		27	6%	83%	22	81%
TALENTO HUMANO	14			7		21	4%	87%	15	71%
DIRECCION DE BIENESTAR			1	14		15	3%	90%	13	87%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2	1	1	6		10	2%	92%	6	60%
SERVICIOS GENERALES				2	7	9	2%	94%	9	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	6		8	2%	96%	6	75%
DIRECCION DE EXTENSION	1			3		4	1%	97%	3	75%
SECRETARIA GENERAL	4					4	1%	98%	1	25%
COORDINACION DE TICS			1	2		3	1%	98%	3	100%
ARCHIVO	1			1		2	0%	99%	1	50%
COORDINACION DE EGRESADOS				2		2	0%	99%	1	50%
DIRECCION DE INVESTIGACION				2		2	0%	100%	2	100%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION				1		1	0%	100%		0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1		1	0%	100%	1	100%
Total general	51	2	46	363	8	470	100%		391	83%

Fuente; Elaboración propia

En la tabla numero dos se relaciona por cada una de las dependencias que en los tres meses enero febrero y marzo según el modulo de PQRSDf tuvieron algun tipo de requerimiento, en estos tres meses la dependencia que mas requerimientos recibio fue el area de Admisiones y registro con un total 97 requerimientos y un porcentaje de respuesta oportuna de 73%. Aunque la dependencia de atencion al cliente aunque en la tabla relaciona 153 requerimientos estos no son propios para esta area sino por ser quien lidera el proceso es quien redirecciona o sin son de su incumbencia respondera). Seguida a admisioneses la Facultad de Ingeniería es la dependencia que recibio una cantidad elevada de requerimientos con un porcentaje de 21% y oportunidad de respuesta de 98% las demas dependencias acumlan el 50% de las solicitudes recibidas en estos meses.

Tabla 3. Relación de asuntos por cada motivo de PQRSDf

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN	Información académica	17	33,3%	33,3%
	Ajuste de matricula	10	19,6%	52,9%
	Expedición de certificado	7	13,7%	66,7%
	Información financiera	5	9,8%	76,5%
	Bono pensional	3	5,9%	82,4%
	Información prueba saber Pro	3	5,9%	88,2%
	Información - Homologación	2	3,9%	92,2%
	Cancelación de asignatura	1	2,0%	94,1%
	Encuesta-proyecto de investigación	1	2,0%	96,1%
	Envío de horario	1	2,0%	98,0%
	Información local comercial	1	2,0%	100%
Total		51	100%	
FELICITACIÓN	Felicitación por la atención prestada	2	100%	
Total		2		
RECLAMO	Ajuste de matricula	10	21,7%	21,7%
	Envío de horario	8	17,4%	39,1%
	Inconformidad académica	6	13,0%	52,2%
	Inconformidad con docente	6	13,0%	65,2%
	Información financiera	4	8,7%	73,9%
	Expedición de certificado	2	4,3%	78,3%
	Inconformidad con la atención prestada	2	4,3%	82,6%
	Ausentismo de docente	1	2,2%	84,8%
	Cancelación de asignatura	1	2,2%	87,0%
	Envío de usuario y contraseña	1	2,2%	89,1%
	Inconformidad con la comunicación	1	2,2%	91,3%
	Información - Homologación	1	2,2%	93,5%
	Información proceso de inscripción	1	2,2%	95,7%
	Información prueba saber Pro	1	2,2%	97,8%
	Plagio - Trabajo de grado	1	2,2%	100%
Total		46	100%	

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD	Información proceso de inscripción	73	20,1 %	20,1%
	Información académica	56	15,4 %	35,5%
	Envío de horario	47	12,9 %	48,5%
	Ajuste de matricula	35	9,6%	58,1%
	Información financiera	34	9,4%	67,5%
	Expedición de certificado	24	6,6%	74,1%
	Verificación académica	18	5,0%	79,1%
	Envío de usuario y contraseña	11	3,0%	82,1%
	Solicitud de practicantes	9	2,5%	84,6%
	Cancelación de asignatura	7	1,9%	86,5%
	Información - Homologación	7	1,9%	88,4%
	Información inducción	7	1,9%	90,4%
	Cancelación de semestre	6	1,7%	92,0%
	Información - beneficios	6	1,7%	93,7%
	Registro hoja de vida	6	1,7%	95,3%
	Información de grados	4	1,1%	96,4%
	Información - Carnetización	2	0,6%	97,0%
	Información pico y placa	2	0,6%	97,5%
	Apoyo para movilidad reducida	1	0,3%	97,8%
	Bolsa de empleo	1	0,3%	98,1%
	Información horario de atención	1	0,3%	98,3%
	Información proceso de matricula	1	0,3%	98,6%
	Información-Infraestructura	1	0,3%	98,9%
	Información-Proveedor	1	0,3%	99,2%
	Invitación elección Contralor Municipal	1	0,3%	99,4%
Nombrar representante de la institución ante el comité de formación	1	0,3%	99,7%	
Soporte - Sistemas	1	0,3%	100%	
Total		363	100%	
SUGERENCIA	Información académica	1	13%	13%
	Reparar aire acondicionado sala de sistemas 5-209	7	88%	100%
Total		8	100%	
SUGERENCIA				
Total general		470		

Fuente; Elaboración propia

La tabla tres presenta por cada uno de los motivos que petición, queja, solicitudes, denuncias y felicitaciones el desglose de los requerimientos asociando y agrupando los asuntos que encajan en cada categoría de PQRSDf, se puede observar que sin importar el motivo la mayor cantidad se requerimientos recibidos con de carácter académico seguido por el carácter financiero y el restante inquietudes en los diferentes procesos siendo estos dos asuntos quienes acumulan más del 55% de los requerimientos . Se aclara que los asuntos pueden repetirse en cada uno de las categorías ya es el usuario es quien según sus necesidades expresa lo que necesita y el personal que lidera atención al ciudadano con su experticia quien lo clasifica en diferentes asuntos manualmente, acción de mejora que se hace necesario aplicar al módulo para realizar y generar informes más claros de PQRSDf donde al usuario también se le dé una orientación en el asunto adicional a la orientación de la categoría.

Tabla 4. Clasificación de la atención

Calificación en la atención		
Buena	364	77%
Mala	1	0%
ninguna	100	21%
Regular	5	1%
Total general	470	100%

Fuente; Elaboración propia

En la tabla cuatro se observa que el 77% de las oportunidades de respuesta en las diferentes categorías de PQRSDf han sido buenas en los meses de enero, febrero y marzo según los usuarios atendidos menos del 2 % de la población respondió que la repuesta a las solicitudes fue mala regular el 22% restante no respondió como fue la atención recibida.