

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

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

**SEGUNDO 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 junio**

**2019**

**Tabla 1. Consolidado por mes**

MES	PQRSF					Total general	% Total general	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				
Abril	11	1	9	74		95	18%	82	86%
Mayo	10	1	15	95	1	122	23%	108	89%
Junio	12		29	261	4	306	59%	285	93%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>430</b>	<b>5</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>	<b>475</b>	<b>91%</b>

Para el segundo trimestre del 2019-2 se obtiene un acumulado de 523 PQRSDF de las cuales 430 pertenecen al motivo solicitud de información. En el mes de junio se registra el mayor número de Peticiones, Reclamos, Solicitud y Sugerencia con 306 solicitudes que presentan el 59% sobre el total de recibidas; seguido del mes de mayo con 122 solicitudes que representan el 23%. En cuanto al indicador oportunidad en la atención, para el mes de junio se obtiene un resultado del 93%; resultado positivo ya que se encuentra por encima de la meta objetiva, para el mes de abril 86% y el mes mayo 89%. 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 91%

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

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
ADMISIONES Y REGISTRO	10		19	177	1	207	39,6%	39,6%	191	92,3%
ATENCIÓN AL CLIENTE			2	104	1	107	20,5%	60,0%	107	100,0%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	3		8	33		44	8,4%	68,5%	43	97,7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		3	27		31	5,9%	74,4%	28	90,3%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	6		6	14		26	5,0%	79,3%	21	80,8%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		1	3	20	1	25	4,8%	84,1%	22	88,0%
FACULTAD DE INGENIERÍA	3	1	6	14		24	4,6%	88,7%	22	91,7%
TALENTO HUMANO	8			10		18	3,4%	92,2%	11	61,1%
DIRECCION DE BIENESTAR			3	12	1	16	3,1%	95,2%	11	68,8%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			3	6		9	1,7%	96,9%	6	66,7%
COORDINACION DE TICS				5	1	6	1,1%	98,1%	4	66,7%
DIRECCION DE EXTENSION				4		4	0,8%	98,9%	3	75,0%
COORDINACION DE EGRESADOS				2		2	0,4%	99,2%		0,0%
SECRETARIA GENERAL	2					2	0,4%	99,6%	1	50,0%
BIBLIOTECA				1		1	0,2%	99,8%	1	100,0%
SERVICIOS GENERALES				1		1	0,2%	100,0%	1	100,0%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>430</b>	<b>5</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>		<b>472</b>	<b>90,2%</b>

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSF fue el área de Admisiones y Registro con 207 solicitudes que representa el 39,6% sobre el total. Esta área en la oportunidad en la respuesta, obtuvo el 92,3% sobre sus PQRSF recibidas, resultado muy positivo, esto indica que el área de admisiones está tomando acciones para mejorar la calidad de sus servicios. el área de atención al cliente recibe 107 PQRSF que representa el 20,5%; en cuanto a la oportunidad en la respuesta, indicador arroja un resultado del 100%. La Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas recibe 44 PQRSF que representan el 8,4% en la oportunidad en la respuesta el indicador arroja un resultado del 97,7% seguido de la dirección Administrativa y Financiera que registra 31 PQRSF que representa el 5,9% en la oportunidad en la respuesta obtiene en el indicador un resultado del 90,3%. Cabe resaltar que las áreas o dependencias antes mencionadas obtuvieron buenos resultados se debe buscar estrategias para asegurar el resultado en

un 100% Cabe anotar que las demás áreas o dependencias han obtenido resultados poco satisfactorios en cuanto a la oportunidad en la respuesta y en consecuencia deben realizar planes de mejora.

Tabla 3. **Motivo asunto**

<b>Motivo</b>	<b>Asunto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% del motivo</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	Expedición de certificado	3	9,1%	9,1%
	Información académica	3	9,1%	18,2%
	Información financiera	3	9,1%	27,3%
	Información proceso de inscripción	3	9,1%	36,4%
	Ajuste de matrícula	2	6,1%	42,4%
	Bono pensional	2	6,1%	48,5%
	Dificultad - proceso de matrícula	2	6,1%	54,5%
	Información proceso de matrícula	2	6,1%	60,6%
	Reconocimiento - bono pensional	2	6,1%	66,7%
	Ausentismo de docente	1	3,0%	69,7%
	Cambio de jornada	1	3,0%	72,7%
	Cambio de programa	1	3,0%	75,8%
	Cancelación de asignatura	1	3,0%	78,8%
	Devolución de dinero	1	3,0%	81,8%
	Dificultad - proceso de matrícula	1	3,0%	84,8%
	Inconformidad académica	1	3,0%	87,9%
	Información - Homologación	1	3,0%	90,9%
	Información - proceso de matrícula	1	3,0%	93,9%
	Proceso disciplinario	1	3,0%	97,0%
	Solicitud de acta	1	3,0%	100,0%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>	
<b>FELICITACIÓN</b>	Felicitación por la atención prestada	1	50%	50%
	Felicitaciones a la Institución por sus docentes	1	50%	100%
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	
<b>RECLAMO</b>	Inconformidad académica	13	24,5%	24,5%
	Dificultad con la comunicación	6	11,3%	35,8%
	Información financiera	5	9,4%	45,3%
	Ajuste de matrícula	4	7,5%	52,8%
	Cancelación de asignatura	4	7,5%	60,4%
	Dificultad - proceso de matrícula	3	5,7%	66,0%
	Inconformidad con docente	3	5,7%	71,7%
	Asignación turno de matrícula	2	3,8%	75,5%
	Inconformidad con la comunicación	2	3,8%	79,2%
	Ausentismo de docente	1	1,9%	81,1%
	Botiquín - Primeros auxilios	1	1,9%	83,0%
	Cambio de programa	1	1,9%	84,9%
	Cambio de sede	1	1,9%	86,8%
	Cancelación de semestre	1	1,9%	88,7%
	Envío liquidación de matrícula	1	1,9%	90,6%
	Expedición de certificado	1	1,9%	92,5%
	Información - beneficios	1	1,9%	94,3%
	Información - Carnetización	1	1,9%	96,2%
	Información bienestar Institucional	1	1,9%	98,1%
	Mala atención por parte de funcionario	1	1,9%	
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100,0%</b>	

Los motivos que fueron reiterativos fue: reclamo con el asunto inconformidad académica seguida de la dificultad en la comunicación. En cuanto a esta dificultad, el área de comunicación, el área de mercadeo y las Tic's están buscando estrategias de mejora mediante el sistema campus y otros canales de comunicación.

**Tabla 4. Motivo asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
<b>SOLICITUD</b>	Información proceso de inscripción	140	32,6%	32,6%
	Expedición de certificado	46	10,7%	43,3%
	Ajuste de matrícula	25	5,8%	49,1%
	Información financiera	23	5,3%	54,4%
	Información académica	22	5,1%	59,5%
	Verificación académica	18	4,2%	63,7%
	Información - beneficios	16	3,7%	67,4%
	Información proceso de matrícula	16	3,7%	71,2%
	Dificultad - proceso de matrícula	15	3,5%	74,7%
	Dificultad para continuar con la inscripción	15	3,5%	78,1%
	Envío de horario	12	2,8%	80,9%
	Envío liquidación de matrícula	12	2,8%	83,7%
	Información de grados	10	2,3%	86,0%
	Registro hoja de vida	7	1,6%	87,7%
	Asignación turno de matrícula	6	1,4%	89,1%
	Asignación de horario	5	1,2%	90,2%
	Envío de usuario y contraseña	5	1,2%	91,4%
	Información - Homologación	5	1,2%	92,6%
	Cancelación de semestre	4	0,9%	93,5%
	Información de Reingreso	3	0,7%	94,2%
	Cambio de programa	2	0,5%	94,7%
	Cancelación de asignatura	2	0,5%	95,1%
	Cursos de actualización	2	0,5%	95,6%
	Información - proceso de matrícula	2	0,5%	96,0%
	Invitación elección Contralor Municipal	2	0,5%	96,5%
	Usuario y contraseña	2	0,5%	97,0%
	Actualización de datos	1	0,2%	97,2%
	Cambio de jornada	1	0,2%	97,4%
	Devolución de dinero	1	0,2%	97,7%
	Dificultad con la comunicación	1	0,2%	97,9%
	Dificultad para ingresar al campus	1	0,2%	98,1%
	Entrega certificado electoral	1	0,2%	98,4%
	Envío liquidación de matrícula	1	0,2%	98,6%
Información - Carnetización	1	0,2%	98,8%	
Información de practicantes	1	0,2%	99,1%	
Información Institucional	1	0,2%	99,3%	
Información-Proveedor	1	0,2%	99,5%	
Invitación feria universitaria	1	0,2%	99,8%	
Solicitud de practicantes	1	0,2%	100,0%	
<b>Total</b>		<b>430</b>	<b>100,0%</b>	
<b>SUGERENCIA</b>	Cursos de actualización	1	20%	20%
	Dificultad para ingresar al campus	1	20%	40%
	Inconformidad con docente	1	20%	60%
	Información proceso de inscripción	1	20%	80%
	Información proceso de matrícula	1	20%	100%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	
<b>Total general</b>		<b>523</b>		

Motivo solicitud: Solicitud de información con 140 que representa el 32,6%, expedición de certificado con 46 que representa el 10,7 ajuste de matrícula e información financiera en igual representación con 5,3%

Tabla 5. Calificación en la atención

<b>Calificación en la atención</b>		<b>%</b>
Buena	466	89%
Mala	1	0%
ninguna	48	9%
Regular	8	2%
<b>Total general</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>

Al finalizar la PQRSF se solicita al usuario calificar la atención en el servicio prestado. Obteniendo como resultado que el 89% responde como buena, el 9% no responde y el 2% regular.

#### **RECOMENDACIÓN GENERAL**

Se sugiere que cada área o dependencia evalúe el personal a cargo para la atención a las PQRSDF con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las misma.

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