

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

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

TERCER 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 SEPTIEMBRE

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
Julio	34		32	288	1	354	62%	333	94%	298	84%
Agosto	17		31	93		142	25%	126	89%	102	29%
Septiembre	13	2	4	54	5	78	14%	74	95%	67	19%
Total general	64	2	67	435	6	574	100%	533	93%	467	81%

Para el tercer trimestre del año 2019 se obtiene un acumulado de 574 PQRSDF de las cuales 435 pertenecen al motivo solicitud de información. En el mes de julio se registra el mayor número de Peticiones, Reclamos, Solicitud y Sugerencia con 354 solicitudes que presentan el 62% sobre el total de recibidas, de las cuales se da respuesta oportuna 333 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 94%* seguido del mes de agosto con 142 solicitudes que representan el 25% de las cuales se da respuesta oportuna a 126 solicitudes. *El indicador de oportunidad en la atención para el mes de agosto arroja un resultado del 89%*. Comparado con el mes anterior se evidencia una disminución en el indicador. Y para el mes de septiembre se registran 78 PQRSDF que representan el 14%. En cuanto al *indicador oportunidad en la atención, para el mes de septiembre arroja un resultado del 95%*. De acuerdo a los resultados obtenidos *Para este tercer trimestre se registra 574 PQRSDF de las cuales se da respuesta oportuna a 533 dando como resultado en el indicador oportunidad en la atención del 93%* comparado con el indicador del segundo en el cual se obtuvo un resultado del 91% 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 tercer 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 574 PQRSDF recibidas se da respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles a 467 solicitudes obteniendo como resultado un indicador del 81%

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSDF					Total general	% del total	% Acum	PQRSDF con		PQRSDF con	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				Respuesta Oportuna	% Oport	Respuesta oportuna 10 días	% Oport
ADMISIONES Y REGISTRO	12	1	41	150	1	205	36%	36%	202	99%	175	85%
ATENCIÓN AL CLIENTE			2	101		103	18%	54%	103	100%	92	89%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7		6	36		49	9%	62%	39	80%	32	65%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	5		4	28	1	38	7%	69%	37	97%	33	87%
FACULTAD DE INGENIERÍA	3		4	29		36	6%	75%	36	100%	36	100%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	8		4	21		33	6%	81%	27	82%	23	70%
TALENTO HUMANO	14			15		29	5%	86%	18	62%	14	48%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3		1	23	1	28	5%	91%	26	93%	25	89%
DIRECCION DE BIENESTAR	1		1	14		16	3%	94%	16	100%	15	94%
COORDINACION DE TICS			1	6	1	8	1%	95%	7	88%	6	75%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1		2	5		8	1%	96%	7	88%	5	63%
SECRETARIA GENERAL	8					8	1%	98%	7	88%	6	75%
DIRECCION DE EXTENSION	2			1		3	1%	98%	2	67%	2	67%
COORDINACION DE EGRESADOS		1		1		2	0%	99%	1	50%	1	50%
OFICINA DE COMUNICACIONES				2		2	0%	99%	1	50%	1	50%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS			1			1	0%	99%	0	0%		
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION				1		1	0%	99%	1	100%		
DIRECCION DE INVESTIGACION				1		1	0%	99%	1	100%		
DIRECCION DE PLANEACIÓN					1	1	0%	100%	1	100%		
DIRECCION DE REGIONALIZACION				1		1	0%	100%	0	0%		
SERVICIOS GENERALES					1	1	0%	100%	1	100%	1	100%
Total general	64	2	67	435	6	574	100%		533	93%	467	

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 205 solicitudes que representa el 36% 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 99%* a su vez esta área dio respuesta oportuna en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles a 175 PQRSDF obteniendo como resultado del indicador de un 85%. Es de resaltar la mejoría que ha venido obteniendo el área de Admisiones y Registro. Felicitaciones por su compromiso con ustedes mismos y con la Institución de mejorar cada día para así brindar un mejor servicio a nuestros usuarios. El área de **atención al cliente** recibe en total 103 PQRSDF que representa el 18%; *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 89%. **Dirección Administrativas y Financiera** recibe en total 49 PQRSDF que representan el 9%. *El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles es del 80%* y la oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 65%. Seguido de la **Facultad Ciencias Administrativas y Económicas**, sé que registra en total 38 PQRSDF que representa el 7% *el indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del 97%* y la oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo igual o menor a 10 días hábiles arroja un resultado del 87%. **Facultad de Ingeniería** se registra en total 36 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 no se obtuvieron resultados poco

satisfactorios en la oportunidad en la atención ya que la mayoría está por debajo de la meta objetiva. Se recomienda a las diferentes áreas involucradas apoyarse de la herramienta del Sistema Campus, fuera 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
DERECHOS DE PETICIÓN	Expedición de certificado	14	22%	22%
	Ajuste de matricula	11	17%	39%
	Información académica	9	14%	53%
	Información financiera	7	11%	64%
	Información Institucional	4	6%	70%
	Envío de horario	3	5%	75%
	Expedición de bono pensional	3	5%	80%
	Devolución de dinero	2	3%	83%
	Cancelación de asignatura	1	2%	84%
	Copia de contrantrato	1	2%	86%
	Decreto ley 19 del 2012	1	2%	88%
	Dificultad - proceso de matricula	1	2%	89%
	Inconformidad académica	1	2%	91%
	Información - beneficios	1	2%	92%
	Información de practicantes	1	2%	94%
	Información académica	1	2%	95%
	Liquidación de contrato	1	2%	97%
Proceso 20SA 2019	1	2%	98%	
Solicitud de historia clinica	1	2%	100%	
Total		64	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	2	100%	100%
Total		2		
RECLAMO	Envío de horario	22	33%	33%
	Dificultad con la comunicación	8	12%	45%
	Ajuste de matricula	6	9%	54%
	Inconformidad académica	6	9%	63%
	Información financiera	5	7%	70%
	Inconformidad financiera	3	4%	75%
	Cancelación de asignatura	2	3%	78%
	Información académica	2	3%	81%
	Ausentismo de docente	1	1%	82%
	Cambio de sede	1	1%	84%
	Cancelación de semestre	1	1%	85%
	Devolución de dinero	1	1%	87%
	Dificultad - proceso de matricula	1	1%	88%
	Envío de usuario y contraseña	1	1%	90%
	Envío liquidación de matricula	1	1%	91%
	Inconformidad académica	1	1%	93%
	Inconformidad - proceso de inscripción	1	1%	94%
	Inconformidad con docente	1	1%	96%
	Inconformidad con el horario de atención	1	1%	97%
	Información - beneficios	1	1%	99%
Mejorar la red WI-FI	1	1%	100%	
Total		67	100%	

De acuerdo a la tabla N°3 los motivos que fueron reiterativos para los **Derechos de Petición** son: Expedición de certificado, se recibe en total 14 solicitudes que representa el 22% de su total, seguido de ajuste de matrícula con 11 solicitudes que representan el 17% e Información académica con 11 solicitudes que representa el 14%. Motivo **Reclamo**, los asuntos más reiterativos son: envío de horario con 22 solicitudes que representan dentro de su totalidad el 33%, seguido del asunto dificultad con la comunicación telefónica con un registro de 8 solicitudes que representan el 12%. Inconformidad financiera e inconformidad académica.

Tabla 4. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD				
	Ajuste de matricula	68	16%	16%
	Información proceso de inscripción	49	11%	27%
	Envío de horario	46	11%	37%
	Información financiera	39	9%	46%
	Información de inscripción	38	9%	55%
	Expedición de certificado	31	7%	62%
	Información académica	28	6%	69%
	Envío liquidación de matricula	16	4%	72%
	Envío de usuario y contraseña	13	3%	75%
	Dificultad - proceso de matricula	12	3%	78%
	Verificación académica	12	3%	81%
	Información - Homologación	10	2%	83%
	Cancelación de asignatura	9	2%	85%
	Información - beneficios	8	2%	87%
	Registro hoja de vida	7	2%	89%
	Información - proceso de matricula	7	2%	90%
	Cancelación de semestre	5	1%	91%
	Dificultad para continuar con la inscripción	5	1%	93%
	Información de grados	4	1%	94%
	Información - beneficios	3	1%	94%
	Información de practicantes	3	1%	95%
	Cambio de programa	2	0%	95%
	Información - Carnetización	2	0%	96%
	Notificación (429- Comición nacional del servicio civil)	2	0%	96%
	Aplicación APP TdeA	1	0%	97%
	Bolsa de empleo	1	0%	97%
	Cambio de sede	1	0%	97%
	Concurso por merito Convenio 429	1	0%	97%
	Consulta - bienestar	1	0%	97%
	Devolución de dinero	1	0%	98%
	Dificultad con la comunicación	1	0%	98%
	Diplomado en pedagogia para profesionales no Licenci:	1	0%	98%
	Inconformidad - metodología de docente	1	0%	98%
	Información - Prueba saber Pro	1	0%	99%
	Información becas generación E	1	0%	99%
	Información de movilidad académica	1	0%	99%
	Invitación feria universitaria	1	0%	99%
	Mejorar la red WI-FI	1	0%	100%
	Solicitud de practicantes	1	0%	100%
	Verificación laboral	1	0%	100%
Total SOLICITUD		435	100%	
SUGERENCIA				
	Acondicionar ventiladores en las aulas.	1	17%	17%
	Aplicación APP TdeA	1	17%	33%
	Cancelación de semestre	1	17%	50%
	Disponer de sala de cómputo para estudio	1	17%	67%
	Información académica	1	17%	83%
	Solicitud - ver camaras de seguridad	1	17%	100%
Total SUGERENCIA		6	100%	
Total general		574		

Motivo **Solicitud de información**, los asuntos más reiterativos son: Ajuste de matrícula con 68 registros que representan el 16% sobre su total. Información proceso de inscripción con un registro de 49 registros que representa el 11%. Envío de horario con 46 registros que representan 11%. Información financiera con 39 registros que representan el 9% e información de inscripción con 38 registros que representan el 9% sobre su total.

Tabla 5. **Calificación en la Atención**

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN		%
Buena	478	83%
ninguna	89	16%
Mala	4	1%
Regular	3	1%
Total general	574	100%

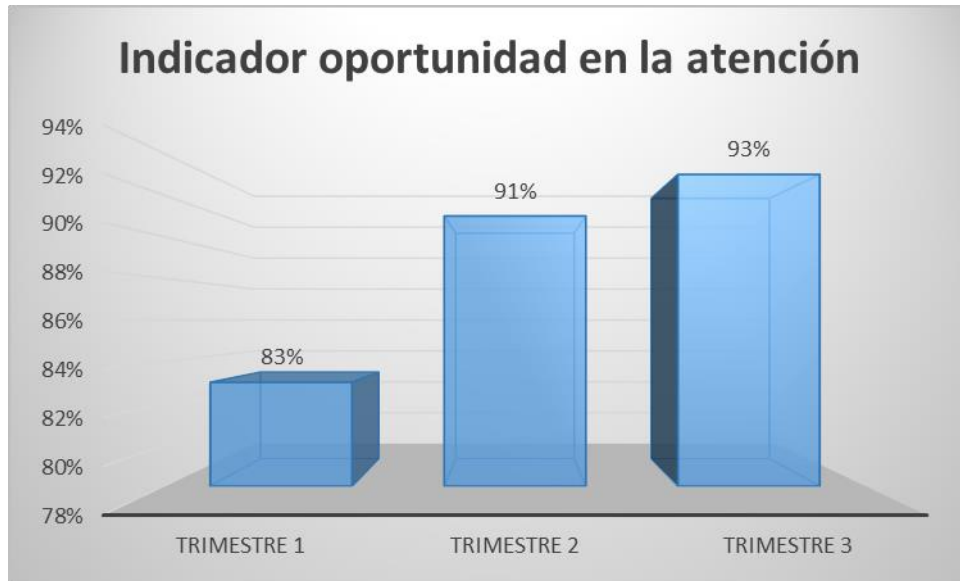
Al finalizar la PQRSF se solicita al usuario calificar la atención en el servicio prestado. Obteniendo como resultado que el 83% califica como buena la atención, el 16% no responde, el 1% regular y 1% mala. La satisfacción del servicio se encuentra en un 98,6%

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 y 4 registro en la recepción de PQRSDF. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para atendidas.

COMPORTAMIENTO DE INDICADOR POR TRIMESTRE



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

RECOMENDACIÓN GENERAL

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 misma.

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.