

INFORME ATENCIÓN DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2020
(Julio, agosto y septiembre).

Líder del proceso/ Dependencia

JULIO CÉSAR CONTRERAS VELASQUEZ
Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRA
Gobierno en línea y transparencia

MARISOL LEAL LUNA
Profesional estadísticas - Planeación
(E)Atención a las PQRSD

Octubre 2020

CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. Objetivo general	4
2. Objetivos específicos	4
3. Alcance Legal	4
4. Alcance de la Auditoria	4
5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (tercer trimestre 2020)	4
6. Total, solicitudes por Dependencia responsable tercer trimestre 2020)	6
7. Total, resultado por dependencia, respuestas oportunas y asuntos. (tercer trimestre 2020)	8
7.1 Tipo de solicitud/ Asunto tercer trimestre 2020.	10
8. Total, quejas, reclamos y denuncias (tercer trimestre 2020)	11
9. Total, calificación en la atención (tercer trimestre 2020)	12
10. ANOTACIONES	13
CONCLUSIÓN	13
RECOMENDACIONES	13

PRESENTACIÓN

Conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás, se presenta el informe del estado de las PQRSD del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, con el fin de realizar el monitoreo pertinente de las solicitudes.

El presente informe da a conocer el estado general de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y felicitaciones, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias durante el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre del año 2020.

Por lo cual, según la información presentada por la Dirección de Planeación, la Dirección de Control Interno, presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y los tiempos establecidos para dar atención clara, oportuna y de fondo; además verificar el nivel de satisfacción en la prestación del servicio de las PQRSD.

Contiene los valores discriminados por mes correspondientes al tercer trimestre del año 2020; con el fin de realizar acciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora y efectividad en la prestación del servicio.

Es importante tener en cuenta que debido a la situación actual que se ha presentando con la pandemia a nivel nacional se adopta el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho; por lo cual, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica se relaciona en la tabla 1, los tiempos de respuesta que se están teniendo en cuenta en el Tecnológico de Antioquia I.U para dar cumplimiento a la normatividad en los tiempos de las PQRSD.

Tabla 1. Tiempos respuesta PQRSD durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	DECRETO 491 / 2020 (Peticiónes en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)
Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.	Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.
Término para resolver peticiónes de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiónes de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.
Peticiónes mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	Peticiónes mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020

1. Objetivo general

Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente de las PQRSDf en el Tecnológico de Antioquia I.U

2. Objetivos específicos

- Realizar seguimiento y control a las PQRSDf del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, según los informes realizados por la Dirección de Planeación.
- Evidenciar la efectividad en la prestación del servicio para la atención de las solicitudes garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- Informar, evaluar y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias, que se presenten en el Tecnológico de Antioquia I.U.

3. Alcance Legal

- Constitución Nacional art 23 y 74.
- Ley 962 de 2005, art 6 inciso 3.
- Ley 1437 de 2011, art 7.
- Ley 1755 de 2015, art 13, 14,15 y 20
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 491 de 2020.

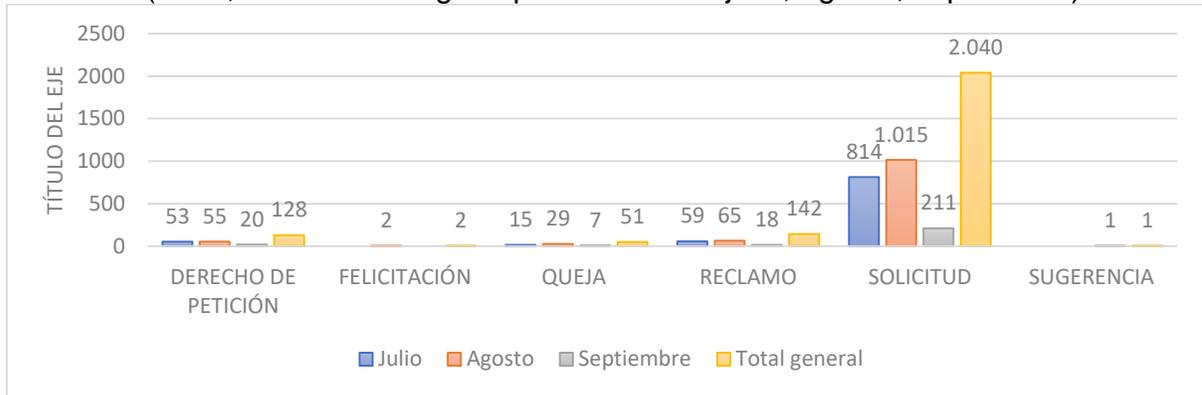
4. Alcance de la Auditoria

Se realizó seguimiento al informe de PQRSDf presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente al tercer trimestre del año 2020 (julio, agosto y septiembre); con el fin de realizar recomendaciones y conclusiones que permitan la correcta gestión en el plan de mejoramiento que contribuyan al correcto monitoreo y toma de decisiones en los diferentes actores que se involucran en el mapa de procesos del Tecnológico de Antioquia I.U.

5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (tercer trimestre 2020).

MES	PQRSF						Total, general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna en 10 días	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						
Julio	53		15	59	814		941	40%	565	60%	521	55%
Agosto	55	2	29	65	1.015		1.166	49%	1.035	89%	826	71%
Septiembre	20		7	18	211	1	257	11%	235	91%	230	89%
Total general	128	2	51	142	2.040	1	2.364	100%	1.835	78%	1.577	67%

Grafica 1 (Total, solicitudes según tipo de solicitud julio, agosto, septiembre)



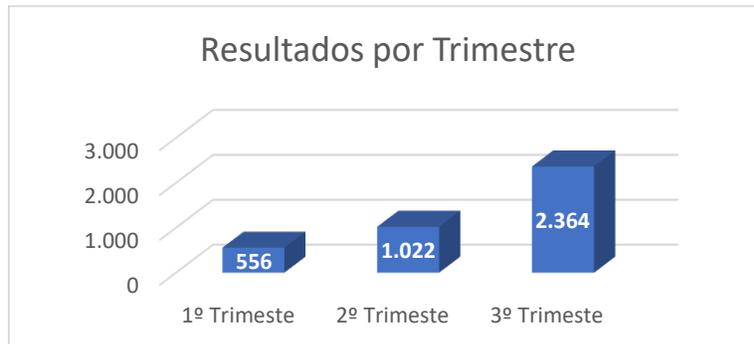
Para el tercer trimestre se recibieron un total de 2.364 PQRSDf, de los cuales el **78% (1.835)** tienen respuesta oportuna de 20 días hábiles, actuando conforme a la normatividad legal vigente ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás.

Se evidencia que están pendiente por respuesta 529 solicitudes.

En el mes de agosto se presentaron 1.166 PQRSDf, donde corresponden a 1.015 solicitudes, 65 reclamos, 55 derechos de petición y 29 quejas.

En el tercer trimestre se presentaron 2040 solicitudes.

Para el primer trimestre del año 2020 se registra en total 556 PQRSDf y para el segundo trimestre se evidencia un crecimiento significativo con 1.022 registros, el incremento se ve reflejado en el mes de junio – motivo solicitud de información. Este incremento obedece a la temporada de inscripciones y al aislamiento preventivo, esto conlleva a los usuarios y estudiante a que utilice con más frecuencia los medios de comunicación electrónicos. En el tercer trimestre el registro subió a 2,364 en mayor proporción por solicitud de información de los beneficios financieros y reliquidación.



El análisis por dependencias que se evidencia en la tabla 3, expresa el comportamiento y la frecuencia de los registros de cada una de las dependencias involucradas en los meses de julio a septiembre por motivo y a su vez con su porcentaje de respuestas oportunas. Del total de PQRSDf registrados más del 50% de los registros de ubican en las dependencias de Admisiones con un 28,85% que representan 682 registros, seguido por la dirección Administrativa y Financiera con 319 reportes (13,19%) en tercer lugar la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con 272 registros que porcentualmente representan 11,55%. En este trimestre se resaltan las dependencias de Extensión, Talento Humano, Biblioteca y el área de Atención al Cliente quienes dieron oportuna respuesta en los tiempos establecidos por la norma. En general la respuesta oportuna en los tiempos para la institución fue de 91,14% de este cálculo se excluyeron las dependencias con los porcentajes más bajo y de cero con el fin de calcular este promedio con dependencias con resultados más homogéneos y no tan dispersos o alejados de la media.

6. Total, solicitudes por Dependencia responsable tercer trimestre 2020)

Dependencia	PQRSF						Total, general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
ADMISIONES Y REGISTRO	46		18	40	578		682	28,85%	28,85%	231	33,87%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25		6	32	256		319	13,49%	42,34%	299	93,73%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	13	1	5	16	238		273	11,55%	53,89%	264	96,70%
COORDINACION DE TICS			1	5	257		263	11,13%	65,02%	250	95,06%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	15		9	17	195		236	9,98%	75,00%	221	93,64%
FACULTAD DE INGENIERÍA	7		5	15	151		178	7,53%	82,53%	175	98,31%
DIRECCION DE EXTENSION	1	1			164		166	7,02%	89,55%	166	100%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6		6	12	116		140	5,92%	95,47%	138	98,57%
DIRECCION DE BIENESTAR			1	4	30		35	1,48%	96,95%	33	94,29%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS B. AC					30	1	31	1,31%	98,27%	30	96,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE					13		13	0,55%	98,82%	13	100%
ARCHIVO	13						13	0,55%	99,37%	4	30,77%
TALENTO HUMANO	1				4		5	0,21%	99,58%	5	100%
BIBLIOTECA				1	2		3	0,13%	99,70%	3	100%
COORDINACION DE EGRESADOS					2		2	0,08%	99,79%	1	50,00%
OFICINA DE COMUNICACIONES					2		2	0,08%	99,87%	1	50,00%
SERVICIOS GENERALES	1						1	0,04%	99,92%	1	100%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS					1		1	0,04%	99,96%	0	0%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES					1		1	0,04%	100,00%	0	0%
Total, general	128	2	51	142	2.040	1	2.364	100%	100%	1.835	77,6%

Se evidencia que la dependencia que recibió un mayor número de PQRSF fue el área de Admisiones y Registro con 682 solicitudes representando un porcentaje del (28,85%), sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a los días hábiles establecidos; adicionalmente el total de PQRSDf que presentan un porcentaje de oportunidad en atención a las solicitudes en un tiempo oportuno de 20 días es de 231 PQRSDf, representando un 33,87%.

Se evidencia que algunas dependencias no presentan porcentajes de ingreso de solicitudes de PQRSDf, dichas dependencias son Coordinación de Ayudas Educativas y Dirección de Investigación.



Se evidencia como tienen porcentaje de oportunidad Admisiones y Registro en el 33,87%, Archivo Central en el 30,77%.

Admisiones y Registro con 682 registros que representa el (28,85%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 231 PQRSDf, obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna para esta dependencia de 33,87%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva, analizado el comportamiento de esta dependencia por desconocimiento de los clientes y al pensar que todas las respuestas a sus dudas se responden desde esta dependencia los usuarios asignaron diferentes asuntos a esta dependencia que no son del quehacer de la misma, todos los procesos de inscripción, matrícula, prematricula, ingresos, homologaciones, beneficios y certificados genero un colapso en la respuesta a estas PQRSDf, esta respuesta también se obtuvo por comunicaciones directas con la Dirección de esta dependencia y responsables del proceso. De acuerdo a los resultados obtenidos el área de Admisiones deberá tomar las acciones que consideren necesarias para mejorar los resultados que conllevan a una mejora continua.

7. Total, resultado por dependencia, respuestas oportunas y asuntos. (tercer trimestre 2020)

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN R	DERECHOS DE PETICIÓN RO	% oportuna RO	FELICITACIÓN	QUEJA	QUEJA R	QUEJA RO	% oportuna RO	RECLAMO	RECLAMO R	RECLAMO RO	% oportuna RO	SOLICITUD	SOLICITUD R	SOLICITUD RO	% oportuna RO	SUGERENCIA	Total, general	Total, RO	Total, R	% o po RO General
ADMISIONES Y REGISTRO	46	46	22	47,83%	0	18	17	3	17,65%	40	40	13	32,5%	578	343	193	56%	0	682	446	231	51,79%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	24	24	100%	0	6	5	5	100%	32	31	31	100%	256	246	239	97%	0	319	306	299	97,71%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	13	13	12	92,31%	1	5	5	5	100%	16	16	16	100%	238	236	230	97%	0	273	271	264	97,42%
COORDINACION DE TICS	0	0	0	0	0	1	1	1	100%	5	5	4	80%	257	257	245	95%	0	263	263	250	95,06%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	15	14	14	100%	0	9	9	9	100%	17	16	16	100%	195	191	182	95%	0	236	230	221	96,09%
FACULTAD DE INGENIERÍA	7	7	7	100%	0	5	5	5	100%	15	15	15	100%	151	151	148	98%	0	178	178	175	98,31%
DIRECCION DE EXTENSION	1	1	1	100%	1	0	0	0	0	0	0	0	0	164	164	164	100%	0	166	166	166	100 %
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6	6	6	100%	0	6	5	5	100%	12	12	12	100%	116	116	115	99%	0	140	139	138	99,28%
DIRECCION DE BIENESTAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	100 %	30	29	29	100 %	0	35	33	33	100 %
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y ÁREAS COMUNES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	30	29	97%	1	31	31	30	96,77%
ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	13	100 %	0	13	13	13	100 %
ARCHIVO	13	5	4	80%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	5	4	80%
TALENTO HUMANO	1	1	1	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	100%	0	5	5	5	100%

7.1 Tipo de solicitud/ Asunto tercer trimestre 2020.

Motivo	Asunto	Total, recibidas	% total	total, con respuesta	% con respuesta	% acumulado o rest	respuesta oportuna	% oport
Solicitud	Restablecimiento de clave para correo institucional	332	16,27%	331	18,52%	18,52%	315	95,17%
	Ajuste de matrícula	313	15,34%	274	15,33%	33,86%	240	87,59%
	Expedición de certificado	268	13,14%	197	11,02%	44,88%	132	67,01%
	Información liquidación y/o pago matrícula	186	9,12%	152	8,51%	53,39%	144	94,74%
	Información académica	180	8,82%	172	9,63%	63,01%	157	91,28%
	Información financiera	173	8,48%	149	8,34%	71,35%	142	95,30%
	Información matrícula	168	8,24%	140	7,83%	79,18%	123	87,86%
	información beneficio ((Matrícula Cero TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	82	4,02%	70	3,92%	83,10%	62	88,57%
	Cursos de educación continua	71	3,48%	71	3,97%	87,07%	71	100,00%
	Cancelación de semestre	47	2,30%	41	2,29%	89,37%	40	97,56%
	Actualización de datos personales	30	1,47%	23	1,29%	90,65%	19	82,61%
	Información de grados	26	1,27%	21	1,18%	91,83%	17	80,95%
	Información proceso de inscripción	23	1,13%	14	0,78%	92,61%	9	64,29%
	Cancelación de asignatura	20	0,98%	19	1,06%	93,68%	19	100,00%
	Problemas con Plataforma Teams	16	0,78%	16	0,90%	94,57%	16	100,00%
	Información proceso de homologación	15	0,74%	13	0,73%	95,30%	13	100,00%
	Problemas Sistema Campus	14	0,69%	14	0,78%	96,08%	13	92,86%
	Solicitud de descuento	13	0,64%	13	0,73%	96,81%	12	92,31%
	Información académica - Acude	11	0,54%	10	0,56%	97,37%	9	90,00%
	Apoyo ayudas académica (PC)	8	0,39%	7	0,39%	97,76%	7	100,00%
	Información servicios de Bienestar	7	0,34%	7	0,39%	98,15%	7	100,00%
	Información práctica	7	0,34%	7	0,39%	98,55%	7	100,00%
	Solicitud cambio de programa	4	0,20%	4	0,22%	98,77%	2	50,00%
	Cambio de jornada	4	0,20%	2	0,11%	98,88%	2	100,00%
	Información Reingreso y / Transferencia	3	0,15%	2	0,11%	98,99%	1	50,00%
	Información - Biblioteca	3	0,15%	3	0,17%	99,16%	3	100,00%
	Solicitud de Información Institucional y/o normativa	3	0,15%	3	0,17%	99,33%	3	100,00%
	Información ICETEX	2	0,10%	1	0,06%	99,38%	1	100,00%
	Problema con la App	2	0,10%	2	0,11%	99,50%	2	100,00%
	Plataforma para contratación	2	0,10%	2	0,11%	99,61%	2	100,00%
	Entrega de diploma	1	0,05%	1	0,06%	99,66%	0	0,00%
Cambio de sede	1	0,05%	1	0,06%	99,72%	1	100,00%	
Certificado Laboral	1	0,05%	1	0,06%	99,78%	1	100,00%	
Información de semilleros	1	0,05%	1	0,06%	99,83%	0	0,00%	
Información - Carnetización	1	0,05%	1	0,06%	99,89%	1	100,00%	
Convocatoria Egresados y/u Oferta Laboral	1	0,05%	1	0,06%	99,94%	1	100,00%	
Entrega Instrumento	1	0,05%	1	0,06%	100,00%	1	100,00%	
		2.040		1.787	1		1.595	89,26%

Motivo	Asunto	Total, recibidas	% total	total, con respuesta	% con respuesta	% acumulado rest	R/oportuna <= 20 días	% oport
Reclamo	Información liquidación y/o pago matrícula	25	17,61%	24	17,14%	17,14%	23	95,83%
	Ajuste de matrícula	22	15,49%	22	15,71%	32,86%	18	81,82%
	Información financiera	21	14,79%	21	15,00%	47,86%	15	71,43%
	Información matrícula	20	14,08%	20	14,29%	62,14%	15	75,00%
	Información académica	17	11,97%	16	11,43%	73,57%	12	75,00%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	8	5,63%	8	5,71%	79,29%	5	62,50%
	información beneficio ((Matrícula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	8	5,63%	8	5,71%	85,00%	8	100,00%
	Expedición de certificado	5	3,52%	5	3,57%	88,57%	3	60,00%
	Información de grados	3	2,11%	3	2,14%	90,71%	2	66,67%
	Cancelación de asignatura	3	2,11%	3	2,14%	92,86%	2	66,67%
	Apoyo ayudas académica (PC)	2	1,41%	2	1,43%	94,29%	2	100,00%
	Solicitud de descuento	2	1,41%	2	1,43%	95,71%	2	100%

Información proceso de homologación	2	1,41%	2	1,43%	97,14%	2	100%
Actualización de datos personales	1	0,70%	1	0,71%	97,86%	0	0%
Información - Biblioteca	1	0,70%	1	0,71%	98,57%	1	100%
Cambio de jornada	1	0,70%	1	0,71%	99,29%	1	100%
Problemas Sistema Campus	1	0,70%	1	0,71%	100%	1	100%
Total	142	1	140	1		112	80%

Motivo	Asunto	Total, recibidas	% total	total, con respuesta	% con respuesta	% acumulad o rest	R/loporta <= 20 dias	% oport
D. Petición	Información liquidación y/o pago matrícula	20	15,63%	16	13,56%	13,56%	16	100%
	Ajuste de matrícula	19	14,84%	19	16,10%	29,66%	14	73,68%
	Expedición de certificado	17	13,28%	17	14,41%	44,07%	12	70,59%
	información beneficio ((Matricula Cero, TdeA Solidario, Generación E, Jóvenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	14	10,94%	13	11,02%	55,08%	12	92,31%
	Información académica	10	7,81%	9	7,63%	62,71%	4	44,44%
	Información matrícula	10	7,81%	10	8,47%	71,19%	8	80%
	Información financiera	9	7,03%	8	6,78%	77,97%	6	75%
	Información de grados	6	4,69%	5	4,24%	82,20%	3	60%
	Solicitud de descuento	5	3,91%	5	4,24%	86,44%	4	80%
	Actualización de datos personales	3	2,34%	3	2,54%	88,98%	2	66,67%
	Cancelación de asignatura	3	2,34%	2	1,69%	90,68%	2	100%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	2	1,56%	2	1,69%	92,37%	2	100%
	Entrega de Documentos	2	1,56%	2	1,69%	94,07%	2	100%
	Información proceso de inscripción	1	0,78%	1	0,85%	94,92%	0	0%
	Convocatoria Egresados y/u Oferta Laboral	1	0,78%	0	0,00%	94,92%	0	0%
	Problemas con Plataforma Teams	1	0,78%	1	0,85%	95,76%	1	100%
	Cursos de educación continua	1	0,78%	1	0,85%	96,61%	0	0%
	Solicitud de Información Institucional y/o normativa	1	0,78%	1	0,85%	97,46%	1	100%
	Información académica (joven grosero)	1	0,78%	1	0,85%	98,31%	1	100%
	informaciones prácticas	1	0,78%	1	0,85%	99,15%	1	100%
Cancelación de semestre	1	0,78%	1	0,85%	100,00%	1	100%	
Total		128		118			92	77,97%

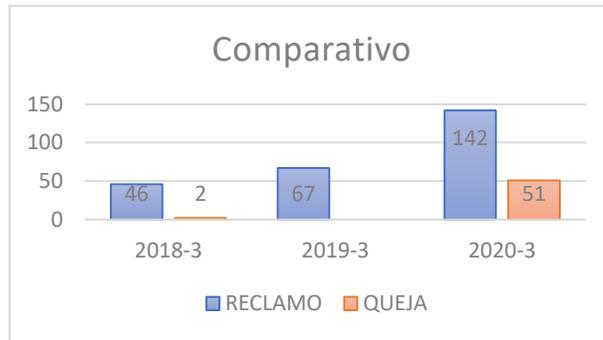
Tabla: Solicitud, reclamo y derecho de petición tercer trimestre 2020, por temática. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información financiera como lo es reliquidaciones, pagos, beneficios, solicitud de información académica, información del proceso de matrícula, ajustes de horario seguido del motivo reclamo y derechos de petición en estos mismos temas, solicitud de información renovación o recuperación de contraseña para ingresar al campus, problemas con el campus y plataforma TEAMS, información académica, información del proceso de matrícula, ajustes de horario y demás,

8. Total, quejas, reclamos y denuncias (tercer trimestre 2020)

Se evidencia que se presentaron un total de 142 reclamos y 51 Quejas en el tercer trimestre del año 2020.

Motivo	2018-3	2019-3	2020-3
RECLAMO	46	67	142
QUEJA	2		51

Tabla. Comparativo 2019vs 2018 y 2020 vs 2019

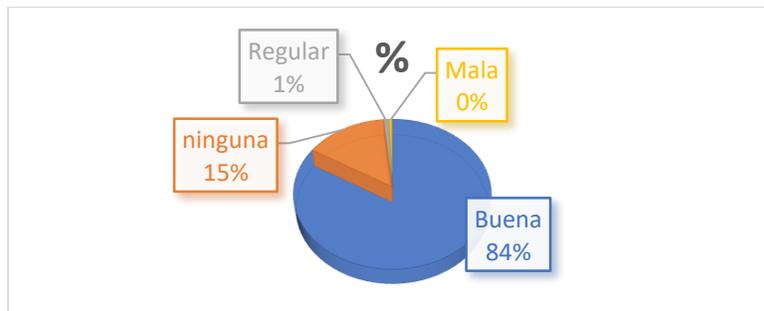


Es importante analizar porque en el mes de agosto se incrementaron las quejas, donde finalizando el trimestre se tenían 51 quejas; es importante dar seguimiento y evidenciar si es necesario reclasificar algunas de las solicitudes.

9. Total, calificación en la atención (tercer trimestre 2020).

Calificación	Frecuencia	%
Buena	1.753	83,79%
Regular	19	0,91%
Mala	14	0,67%
ninguna	309	14,74%
Total, general	2.095	

Tabla Calificación en la atención prestada



Se evidencia que de las 2,364 PQRSDf recibidas, 2.095 realizaron evaluación de satisfacción de las PQRSDf, se evidencia que dicha cifra a incrementado por la migración de evaluación físicas a virtualidad.

El 84% califico buena la atención en los temas relacionados con las PQRSDf

10. ANOTACIONES

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.

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 5 registros en la recepción de PQRSDf.

Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

CONCLUSIÓN

- Se evidencia un incremento en más del 300% de registros de PQRSDf en el tercer periodo analizado, el cual se vio afectado por la situación de pandemia que ha generado el virus Covid -19, llevado a una cuarentena y a que las condiciones normales de las actividades académicas y administrativas dentro de la institución no se puedan realizar presencialmente, la no presencialidad y no poder tener acceso a las diferentes dependencias para resolver en gran medida las dudas y/o requerimientos de información directamente de la fuente de respuesta género en los clientes que son más de un 90% estudiantes un incremento de registros.
- En general de los 2.364 reportes de PQRSDf, 2.095 registros tuvieron respuesta, este guarismo en porcentaje representa un 88,62% de registros atendidos, de este total la oportunidad de respuesta asertiva en el tiempo que la normativa estableció en periodo de contingencia fue de 1.835 registros que equivalen a un 87,59% de efectividad en respuesta. La calificación de los registros con respuesta fue de 83,79% en una escala de respuesta buena.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que cada área involucrada evalúe sus resultados obtenidos y tomé las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.
- Se recomienda el uso de más herramientas multimedia para brindar una suficiente y completa difusión del quehacer de las dependencias y de los

procesos en especial de matrícula y liquidación, certificados y contraseña de correos y usuario de campus.

- Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSDf que sus respuestas u orientaciones sean de calidad, que sean tan claras, precisas y concisas que el usuario no se vea en la necesidad de replicar la solicitud.
- Al bajar el reporte de las PQRSDf del sistema campus se evidenció que los usuarios no tienen claridad en la diferencia entre que es una petición, solicitud, queja, reclamo, sugerencia; por lo tanto, se realizó la respectiva modificación de visualización de las definiciones de las mismas en la página web opción Atención al cliente – PQRSDf.
- Se evidencia que se siguen presentando 2040 solicitudes, por lo cual, es importante realizar reclasificación y que actúen conforme a los términos que se tienen establecidos para la normatividad legal vigente.
- Es importante analizar el por qué en el mes de agosto se incrementaron las quejas, donde finalizando el trimestre se tenían 51 quejas; es importante dar seguimiento y evidenciar si es necesario reclasificar algunas de las solicitudes.
- Cada área involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo a ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. Para mejorar la oportuna respuesta a las diferentes solicitudes. Se reitera apoyarse del sistema campus y su equipo asignado de apoyo para la atención a las PQRSDf.
- Es importante que los canales de atención dispuestos para la recepción de las PQRSDf, actúen conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Es importante realizar actividades de socialización y divulgación de las PQRSDf, tanto para el personal Interno como externo.
- Se requiere verificar que el módulo de PQRSDf, está funcionando de forma correcta, conforme a las definiciones establecidas en la ley 1755 de 2015.
- Se deben de realizar actividades de formación, actualización de procesos o formatos, implementar herramientas, metodologías; tal como lo establece el DNP, MIPG, entre otros.
- Los reclamos presentan temáticas que se pueden documentar en trámites que maneja la Institución, por lo cual, se hace necesario que al momento de realizar los análisis de las temáticas, se hable con la Líder de Gobierno Digital, para evaluar estrategias y así, disminuir el total de reclamos, quejas y denuncias, que se presentan en la Entidad.
- Recomendar a los Directivos y responsables de dar trámite a las diversas solicitudes, la importancia de verificar se proyecte una respuesta clara, oportuna y de fondo, que actúen conforme a los términos establecidos.
- Es necesario se realizar la reclasificación de las solicitudes, debido a que se presentan la misma relación de asuntos en la tabla 3 y 4.

- Es importante que los funcionarios den respuesta a las solicitudes según los términos establecidos, por lo cual, se requiere el compromiso para garantizar la efectividad en las PQRSDF.
- Según el requisito de MIPG se requiere relacionar si las respuestas fueron afirmativas o negativas; por lo cual, se sugiere tener el dato para el próximo informe que reporte la Dirección de Planeación.
- Es importante que el Área que realiza monitoreo y control a temas de atención, trámites y servicios, tenga en cuenta algunas herramientas útiles que proporcionan las entidades del orden nacional para el mejoramiento continuo en la gestión efectiva.
Fuentes de información útiles que se recomiendan
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0>
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico> .
- Se recomienda tomar las acciones correspondientes para mejorar los canales de atención.
- Es importante que, en el momento de realizar el monitoreo de las PQRSDF, se garantice el cumplimiento de la normatividad legal vigente) Ley 1755 de 2015)
- Se recomienda implementar trámites/ servicios documentados en el sistema SUIT, para disminuir el número de PQRSDF que ingresan a la Entidad y así garantizar la efectividad institucional.
- Se recomienda que el sistema de gestión documental, cumpla con los criterios necesarios que garanticen el monitoreo efectivo de las PQRSDF de la Entidad; el cual es importante que contenga criterios para: Presentar cifras de las PQRSDF que tienen repuesta según los términos establecidos por la normatividad legal vigente, reclasificación de solicitudes, garantizar la consulta del estado de su PQRSDF de forma virtual e inmediata; además de la obtención de su PQRSDF inicial y respuesta y la implementación de un formulario completo que permita la optimización de formatos y formularios que no son necesarios en la página web.

Revisó y aprobó:



HÉCTOR GALEANO ORTIZ
Director de Control Interno

Proyectó y elaboró: Jessica Londoño Montoya
Profesional Universitario Control Interno