

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

PRIMER TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención al Usuario

Revisado por

JONATHAN BEAN MOSQUERA

Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista Gobierno en línea

MEDELLÍN 31 de marzo

2022



En el presente informe se da a conocer los resultados del primer trimestre 2022, el cual contiene el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por dependencias o áreas involucradas; a su vez se presenta por motivo, asunto e indicador de oportunidad de respuesta de las mismas. Para el primer trimestre del 2022 se recibieron un total de 1.304 PQRSDF, de las cuales se da respuesta oportuna a 1.217 (93% oportunidad en la atención) en comparación al primer trimestre del año anterior 2020 se registraron **2.199** PQRSDF de las cuales se les dio respuesta oportuna a 1.427 obteniendo como resultado en oportunidad en la atención el 65%

De acuerdo a Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción y Atención al Cliente”. De acuerdo al MIPG El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en unos de sus ítems (servicio al ciudadano) se solicita identificar cuantas PQRSDF se dio respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles, obteniendo como resultado que al 71% que representa (931) sobre el total PQRSDF recibidas (1.304).

Se continua adoptando el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho donde por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica como se evidencia en la imagen 1, el tiempo que se tuvo en cuenta para el análisis, es el mencionado en el presente decreto.

Imagen 1. Tiempos respuesta PQRSDFD durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiones 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 peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.
Peticiones 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.	Peticiones 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.

Tabla 1. Consolidado por mes

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días	% Oport	PQRSF con Respuesta en Oportuna 10 días	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						
Enero	20		2	571		593	45%	555	94%	308	52%
Febrero	24		8	453	1	486	37%	472	97%	438	90%
Marzo	7	4	5	208	1	225	17%	190	84%	185	82%
Total general	51	4	15	1232	2	1304	100%	1217	93%	931	71%

Para el primer trimestre del año 2022 se obtiene un acumulado de 1.304 PQRSDFD de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles que representa el (93%) el resultado es del indicador es desfavorable. A su vez se obtiene el resultado de atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles a 931 PQRSDFD que representa el (71%)

En cuanto a las **Denuncias** para la vigencia se registraron 0 denuncias

Para el mes enero se registraron 593 PQRSDFD que representan el 45% sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles arroja un resultado del (94%)*, el resultado es positivo. En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles es del 52%

Para el mes febrero se registraron 486 PQRSDf que representan el (37%) sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles arroja un resultado del (97%)* el resultado es positivo. En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles es del 90%.

Para el mes marzo se registraron 225 PQRSDf que representan el (17%) sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles arroja un resultado del (84%)*. En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 52%

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna 10 D	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA							
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	7	3	1	489		500	38,3%	38,3%	468	94%	295	59%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8		1	220		229	17,6%	55,9%	225	98%	209	91%
FACULTAD DE INGENIERÍA	24		3	142		169	13,0%	68,9%	167	99%	153	91%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	6		2	133		141	10,8%	79,7%	135	96%	113	80%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2		1	62		65	5,0%	84,7%	61	94%	26	40%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			2	51		53	4,1%	88,7%	47	89%	44	83%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR				51		51	3,9%	92,6%	48	94%	33	65%
ATENCIÓN AL CLIENTE				21		21	1,6%	94,2%	22	105%	20	95%
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS				21		21	1,6%	95,9%	18	86%	16	76%
COORDINACIÓN DE TIC			1	14		15	1,2%	97,0%		0%		0%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES			2	10		12	0,9%	97,9%	11	92%	10	83%
BIBLIOTECA		1	1	6		8	0,6%	98,5%	8	100%	8	100%
TALENTO HUMANO	3		1	1		5	0,4%	98,9%	3	60%	1	20%
SERVICIOS GENERALES				3	1	4	0,3%	99,2%	2	50%	1	25%
DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN				2		2	0,2%	99,4%	1	50%	1	50%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN				2		2	0,2%	99,5%		0%		0%
OFICINA DE COMUNICACIONES				2		2	0,2%	99,7%		0%		0%
ARCHIVO	1			1		1	0,1%	99,8%		0%		0%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN				1		1	0,1%	99,8%		0%		0%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN				1		1	0,1%	99,9%		0%		0%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN				1	1	1	0,1%	100,0%	1	100%	1	100%
Total general	51	4	15	1232	2	1304	100%		1217	93%	931	71%

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 500 registros que representa el (38,3%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 468 PQRSDf, obteniendo como resultado del indicador el 94%. Este resultado se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información.

Se pudo evidenciar que la gran mayoría de los usuarios por desconocimiento continúan elevado sus consultas de diferentes temas e inquietudes a esta dependencia; además de ello los usuarios siguen duplicaron sus solicitudes en varias oportunidades. Estos dos factores siguen generando un colapso en la atención oportuna de PQRSDf. De acuerdo a los resultados obtenidos. Como estrategia para mitigar la concurrencia en las

solicitudes a esta coordinación, se les propuso actualizar la guía de servicios que ya se tiene dispuesta en la página web y que sea compartida por el área de comunicaciones mediante correo masivo o colgarla en el tablero del sistema campus. A demás, se propuso actualizar el listado de los trámites y servicios. De esta manera les permitirá mejorar la atención oportuna y satisfacción de los usuarios.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 59%

La **Dirección Administrativa y financiera** recibe en total 229 solicitud de información que representa el (17,6%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 225 obteniendo como resultado del indicador el 98%. Resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 91%

Facultad de Ingeniería recibe en total 169 PQRSDf que representa el (13,0%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 167 obteniendo como resultado del indicador el 99%. El resultado es satisfactorio ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 91%

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas recibe en total 141 PQRSDf que representa el (10,8%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 135 obteniendo como resultado del indicador el 96%. El resultado es favorable, ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.



En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 80%

Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 65 PQRSDf que representa el (5%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 61 obteniendo como resultado del indicador el 94%. El resultado es satisfactorio ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 40%

Facultad de Derecho y Ciencias Forenses recibe en total 53 PQRSDf que representa el (4,1%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 44 obteniendo como resultado del indicador el 89%. El resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 40%

Dirección de Bienestar recibe en total 51 PQRSDf que representa el (3,9%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 48 obteniendo como resultado del indicador el 94%. El resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 65%

Tabla 3. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Expedición de certificado	18	35%	35%
	Ajuste de matrícula	10	20%	55%
	Cancelación de semestre	4	8%	63%
	Información académica	4	8%	71%
	Información financiera	4	8%	78%
	liquidación de matrícula	3	6%	84%
	Aplicación de beneficios financieros	3	6%	90%
	Información de grados	2	4%	94%
	Cancelación de asignatura	1	2%	96%
	Dificultad con el proceso de matrícula	1	2%	98%
	Información matrícula cero	1	2%	100%
Total		51	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	3	75%	75%
	Información académica	1	25%	100%
Total		4	100%	
RECLAMO				
	Ajuste de matrícula	4	27%	27%
	Dificultad académica	4	27%	53%
	Inconformidad con el docente	2	13%	67%
	Dificultad con la comunicación	1	7%	73%
	Expedición de certificado	1	7%	80%
	Información financiera	2	13%	93%
	Reajuste de matrícula	1	7%	100%
Total		15	100%	
SOLICITUD				
	Ajuste de matrícula	266	22%	22%
	Cancelación de semestre	149	12%	34%
	Expedición de certificado	145	12%	45%
	liquidación de matrícula	100	8%	54%
	Cancelación de asignatura	72	6%	59%
	Información de grados	71	6%	65%
	Información académica	67	5%	71%
	Usuario y Contraseña	52	4%	75%
	Información financiera	49	4%	79%
	Información matrícula cero	33	3%	81%
	Actualización de datos personales	26	2%	84%
	Información - Beneficios bienestar	26	2%	86%
	Dificultad con el proceso de matrícula	18	1%	87%
	Compra de créditos	15	1%	88%
	Reajuste de matrícula	15	1%	90%
	Dificultad académica	14	1%	91%
	Solicitud - Turno de matrícula	13	1%	92%
	Inicio de clases	12	1%	93%
	Carta de legalización - Becas	10	1%	94%
	Curso de acude	9	1%	94%
	Información - Prácticas	9	1%	95%
	Cambio de sede	8	1%	96%
	Aplicación de beneficios financieros	7	1%	96%
	Información - Homologación	7	1%	97%
	Información - Carnetización	6	0%	97%
	Cambio de jornada académica	5	0%	98%
	Información financiera	5	0%	98%
	Verificación académica	5	0%	99%
	Información de inscripciones	3	0%	99%
	Beneficio - Becas	2	0%	99%
	Cambio de programa	2	0%	99%
	Dificultad con el proceso de inscripción	2	0%	99%
	Inconformidad con el docente	2	0%	99%
	Solicitud de practicantes	2	0%	100%
	Dificultad con el proceso de matrícula	1	0%	100%
	Dificultad con la comunicación	1	0%	100%
	Dificultad financiera	1	0%	100%
	Información - Acude	1	0%	100%
	Información clasificada y reservada	1	0%	100%
Total		1232	100%	
SUGERENCIA				
	Baño para personal con discapacidad reducida	1	50%	50%
	Empresas varias	1	50%	100%
Total		2	100%	
Total general		1304		

El motivo **derecho de petición**: los asuntos más reiterativos; expedición de certificado y ajuste de matrícula.

El motivo **solicitud**: los asuntos más reiterativos; ajuste de matrícula con 281 registros que representa el 23%, del total recibidas del motivo solicitud. Cancelación del semestre con 149 registros que representa el 12%, expedición de certificado con 145 registros que representa el 12%, liquidación de matrícula 100 registros que representa el 8%,cancelación de asignatura 72 registros que representa el 6%, información de grados 71 registros que representa el 6%, información académica 67 registros que representa el 5%, usuario y contraseña con 52 registros que representa el 4,%, información financiera con 49 registros que representa el 4%, información matricula cero con 33 registros que representan el 3%

Grafica 1. Histórico trimestral del año 2020 al primer trimestre de año 2022



Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

En la gráfica anterior se encuentra el comportamiento por trimestre para los años 2020 y 2021. Se evidencia un aumento significativo en el primer trimestre del 2021 con 2.199 PQRSDF, respecto al primer trimestre del año 2020 con 556 registros. Para el segundo

trimestre del 2021 se registraron 905 PQRSDf comparado con el 2do trimestre del año 2020 con 1.022 registros encontramos una disminución. Para el tercer trimestre del año 2021 se registraron en total 1.352 PQRSDf, comparado con el tercer trimestre del año 2020 se obtuvo un registro de 2.364, presentando un aumento significativo y para el último trimestre del 2021 se registraron 1.010 solicitudes, comparado con el año 2020 se registra 382 solicitudes. presentando un incremento significativo, esto obedece a la temporada de matrículas para estudiantes nuevos y antiguos. Cabe resaltar que en este último cuatrimestre del 2021 se realiza el respectivo ajuste ya que en el último informe se presentó las estadísticas hasta el 30 de noviembre, hasta esta fecha hubo un registro de 474 pqr sdf. Para finalizar el comparativo, para el primer trimestre del 2022 se registraron 1.304 pqr sdf.

Tabla 4. **Histórico PQRSDf primer trimestre desde el año 2019 al 2022**

HISTORICO PRIMER TRIMISTRE 2019 AL 2022							
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN							
Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021	Vari%	2022
Peticiones	51	-20%	41	134%	96	-47%	51
Reclamos	46	-22%	36	219%	115	-87%	15
Sugerencias	8	350%	36	-100%	0	0%	2
Solicitud de información	363	21%	441	350%	1985	-38%	1232
Felicitaciones	2	0%	2	50%	3	33%	4
Total	470	18%	556	296%	2199	-41%	1304
Oportunidad	391	23%	482	196%	1427	-15%	1217
Resultado de oportunidad	83%	4%	87%	-25%	65%	44%	93%

De acuerdo a la información registrada en la tabla 4, el histórico de PQRSDf primer trimestre tuvo el siguiente comportamiento: para el primer trimestre del 2020 el motivo **peticiones** registra una disminución del 20% comparado con el primer trimestre del 2019. En el 2021 se presenta un aumento significativo del 134% comparado con el año 2020. Para el año 2022 se presenta una disminución del 47% comparado con el 2021. Motivo **quejas** no hay reporte. Motivo **reclamos**, para el año 2020 se registra una disminución del 22% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento significativo del 219% comparado con el año 2020. Para el 2022 se presenta una disminución del 87% comparado con el 2021, El Motivo **sugerencias** para el 2020 presenta un aumento significativo del 350% comparado con el año 2019; para el año 2021 este presenta una disminución del 100%. Motivo **solicitud de información** para el

año 2020 presenta un aumento del 21% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento significativo del 350% comparado con el primer trimestre del 2020. Para el año 2022 se presenta una disminución del 38% comparado con el año 2021. El motivo **felicitaciones** para el año 2020 no se presenta variación comparado con el primer trimestre del 2019; para el primer trimestre del 2021 se presenta un aumento del 50% comparado con el año 2020. Para el año 2022 se presenta un aumento del 33% comparado con el año 2021.

Consolidado total de PQRSDf presento el siguiente comportamiento: para el primer trimestre del 2020 se presentó un incremento del 18% comparado con el primer trimestre del año 2019, para el año 2021 se obtiene un incremento significativo del 296% comparado con el año 2020. Para el 2022 se presenta una disminución del 41% comparado con el año 2021.

Oportunidad en la atención presento el siguiente comportamiento: para el año 2020 se obtiene un incremento del 23% en oportunidad en la atención comparado con el año 2019. Para el año 2021 se presenta un incremento del 196% comparado con el año 2020. Para el año 2022 se presenta una disminución del 15%.

Resultado del indicador oportunidad presento el siguiente comportamiento: para el año 2020 se obtiene un aumento del 4% en la oportunidad en la atención, comparado con el año 2019. Para el año 2021 se presenta una disminución comparado con el año 2020 del 25%. Para el año 2022 presenta un incremento del 44% comparado con el año 2021.

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los stakeholders y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención a su solicitud atendida seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo

Tabla 5. **Calificación en el servicio prestado**

CALIFICACIÓN EN EL SERVICIO PRESTADO		%
Buena	1099	84%
Mala	10	1%
Regular	7	1%
Ninguna	188	14%
Total general	1304	100%

En la tabla 5 se muestra la participación general

Tabla 6. **Resultado de satisfacción por el servicio prestado**

CALIFICACIÓN EN EL SERVICIO PRESTADO		%
Buena	1099	98%
Mala	10	1%
Regular	7	1%
Total general	1116	100%

Para hallar el grado de satisfacción, se toma las calificación entre buena, mala y regular y se divide por la sumatoria de estas; obteniendo como resultado un 98% en satisfacción por el servicio prestado.

Tabla 7. **Respuestas positivas y negativas**

RESPUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS	N°
Positiva	904
Ninguna	288
Negativa	112
Total general	1304

De acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) pide dentro de la política de atención al ciudadano, medir cuales respuestas fueron positivas y negativas ante los requerimientos de los usuarios. Obteniendo como resultado 904 respuestas positivas, es decir que al usuario se le brindo la respuesta y/o requerimiento requerido



con exactitud; 112 respuestas negativas, es decir que la respuesta o requerimiento no pudo ser satisfactorio a lo solicitado y 288 solicitudes que encuentran por fuera de esta clasificación ya que hasta hace poco se comenzó con este ítem.

CONCLUSIONES

Para el primer trimestre del año 2022 se obtiene en general un buen resultado en el indicador oportunidad en la atención.

Es importante que las áreas involucradas y el personal que está a cargo de atender los diferentes requerimientos, se concienticen de la importancia que tiene el sistema de PQRSDF; ya que esto nos permite conocer las debilidades y fortalezas que tiene la Institución, permitiendo mejorar y fortalecer un mejor servicio a toda la comunidad Institucional.

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 a la coordinación del punto TdeA con apoyo de la coordinación de comunicaciones actualizar la guía de servicios por facultades y área involucradas, a su vez el listado de trámites y servicios. Para luego ser compartida y publicada en la página web, sistema campus, correos electrónicos a toda la comunidad estudiantil y partes interesadas. Esto permitirá que el estudiante tenga claridad donde puede dirigir sus consultas con más exactitud y que servicios este puede generar con su usuario y contraseña ingresando por su sistema campus.

Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSDF el compromiso en la atención a las PQRSDF que llegan a sus respectivas áreas, a su vez 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.

