

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

SEGUNDO TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención al Usuario

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista Gobierno en línea

MEDELLÍN 30 de junio

2021



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el segundo trimestre del año en curso por dependencias o áreas involucradas; a su vez se presenta por motivo, asunto e indicador de oportunidad en la atención de las mismas. Durante el segundo trimestre del 2021 se recibieron en total 905 PQRSDF de las cuales se da respuesta oportuna e un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 664 obteniendo como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 73%. Comparado con el comportamiento del primer trimestre el indicador tuvo un incremento no muy significativo (resultado de indicador del primer trimestre 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 48% que representa (1048) sobre el total PQRSDF recibidas.

De acuerdo con el Decreto 491 del 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 mencionado en el presente decreto.



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

<p style="text-align: center;">ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015</p>	<p style="text-align: center;">AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)</p>
<p>Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>

Tabla 1. Consolidado por mes

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en		PQRSF con Respuesta en Oportuna	
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			% Oport	% Oport		
Abril	9	4	19	261	2	295	33%	281	95%	208	71%
Mayo	10	1	14	142	1	168	19%	163	97%	109	65%
Junio	11	11	24	395	1	442	49%	220	50%	194	44%
Total general	30	16	57	798	4	905	100%	664	73%	511	56%

Para el segundo trimestre del año 2021 se obtiene un acumulado de 905 PQRSDFD de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 664 que representa el (73%) el resultado del indicador es desfavorable. A su vez se obtiene el resultado de la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 56%

Comparado con el primer trimestre del presente año hubo una disminución significativa de solicitudes ya que para el primer trimestre se registraron en total 2.199 PQRSDFD donde en su gran mayoría estaban concentradas en el motivo solicitud de información.

En cuanto a las **Denuncias** para la vigencia se registraron 3, estas se encuentran en estado de trámite.

RECIBIDO	ASUNTO	ENVIADO A	REPETICIÓN
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA SALA SEGUNDA DE ORALIDAD	NULIDAD ELECTORAL	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN
TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLIN	CONSULTA DE SANCIÓN POR DESACATO	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN
JUZGADO VEINTIOCHO CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLIN	VIOLACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN

Para el mes abril se registró 295 PQRSDf se da respuesta oportuna a 281, de acuerdo a lo anterior el **indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (95%)** resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva. La oportunidad en la atención para este primer mes del año fue eficiente.

Para el mes mayo se registró 168 PQRSDf se da respuesta oportuna a 163, de acuerdo a lo anterior el **indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (97%)** resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva.

Para el mes de junio se registró 442 PQRSDf se da respuesta oportuna a 220, de acuerdo a lo anterior el **indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (50%)** resultado es desfavorable ya que el resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva.

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	Acumulado	Respuesta		Respuesta	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				Oportuna 20 días hábiles	% Oport	Oportuna 10 días hábiles	% Oport
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	13		14	388	1	416	46%	46%	205	49%	106	25%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		14	130		150	17%	63%	144	96%	135	90%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	4		10	53		67	7%	70%	63	94%	34	51%
FACULTAD DE INGENIERÍA	2		2	53		57	6%	76%	57	100%	55	96%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES			6	45	1	52	6%	82%	50	96%	50	96%
DIRECCION DE BIENESTAR				36		36	4%	86%	24	67%	22	61%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3	2	6	23	1	35	4%	90%	33	94%	32	91%
ATENCIÓN AL CLIENTE				27		27	3%	93%	27	100%	22	81%
OFICINA DE COMUNICACIONES		14	2	3		19	2%	95%	19	100%	19	100%
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS			2	11		13	1%	96%	13	100%	12	92%
COORDINACION DE TIC			1	9		10	1%	97%	9	90%	6	60%
COORDINACION DE EGRESADOS				6		6	1%	98%	6	100%	6	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES				6		6	1%	99%	6	100%	5	83%
TALENTO HUMANO	1			3		4	0%	99%	2	50%	1	25%
DIRECCION DE EXTENSION	1			2		3	0%	100%	3	100%	3	100%
BIBLIOTECA				2		2	0%	100%	2	100%	2	100%
DIRECCION DE PLANEACIÓN					1	1	0%	100%		0%		0%
SERVICIOS GENERALES				1		1	0%	100%	1	100%	1	100%
Total general	30	16	57	798	4	905	100%		664	73%	511	56%

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue la **Coordinación de Admisiones y Registro** con 416 registros que representa el (46%) sobre el total acumulado (905) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 205 PQRSDF, obteniendo como resultado del indicador el 49%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. Comparado con el primer trimestre del 2020 esta área obtuvo un resultado del 72%. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información.

Se pudo evidenciar que la gran mayoría de los usuarios aún presentan desconocimiento de los diferentes servicios que se prestan por cada área permitiendo que eleven sus consultas de diferentes temas e inquietudes a la coordinación de Admisiones y Registro. también se evidencio que se registró un elevado número de solicitudes de expedición de certificaciones académicas por motivo de la renovación de becas o inscripción.

Estos fueron algunos factores por el cual se generará un colapso en la atención oportuna de PQRSDF. De acuerdo a los resultados obtenidos la coordinación de Admisiones deberá evaluar los resultados y tomar las acciones que consideren necesarias para mejorar la oportuna atención y satisfacción de los usuarios.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 25%



Dirección Administrativa y financiera recibe en total 150 registros que representa el (17%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 144 obteniendo como resultado del indicador el 96%. Resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 90%

Facultad de Ingeniería recibe en total 57 PQRSDf que representa el (6%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 57 solicitudes, obteniendo como resultado del indicador el 100%. El resultado es favorable ya que se encuentra por encima de la meta objetiva.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 96%

Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 52 PQRSDf que representa el (6%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 50 solicitudes, obteniendo como resultado del indicador el 96%. El resultado es satisfactorio ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 96%

En general las diferentes áreas o dependencias obtuvieron un buen resultado en el indicador oportunidad en la atención y las que desafortunadamente no se logró un buen resultado, deben realizar una retroalimentación apoyándose de informes anteriores. Es de suma importancia que lo hagan ya que esto permite la búsqueda de una mejora continua, prestar un servicio oportuno y de calidad.

Tabla 3. **Motivo asunto – Derecho de petición y Felicitaciones**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
DERECHOS DE PETICIÓN			
	Cancelación de asignatura	5	17%
	Información financiera	4	13%
	Dificultad académica	3	10%
	Expedición de certificado	3	10%
	Aplicación de beneficio económico	2	7%
	Información académica	2	7%
	Información de inscripciones	2	7%
	Actualización de datos personales	1	3%
	Actualización - liquidación de matrícula	1	3%
	Cambio - documento de identificación	1	3%
	Cambio de programa	1	3%
	Cancelación de semestre	1	3%
	Información becas Generación E	1	3%
	Información homologación	1	3%
	Información proceso de matrícula	1	3%
	Recuperar usuario y contraseña	1	3%
Total		30	100%
FELICITACIÓN			
	Agradecimientos por la atención prestada	16	
Total		16	

El motivo **derecho de petición** se registraron 30 solicitudes, los asuntos más reiterativos fueron: cancelación de asignatura e información financiera.

El motivo **felicitaciones** se registraron 16 agradecimientos para el área de comunicaciones punto TdeA por la buena atención prestada.

Tabla 4. **Motivo asunto - Reclamo**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
RECLAMO	Inconformidad académica	18	32%
	Información académica	7	12%
	Información financiera	7	12%
	Dificultad con el proceso de matricula	4	7%
	Aplicación de beneficio económico	3	5%
	Dificultad académica	3	5%
	Recuperar usuario y contraseña	3	5%
	Información proceso de matricula	2	4%
	Actualización - liquidación de matricula	1	2%
	Cambio de jornada académica	1	2%
	Cancelación de semestre	1	2%
	Expedición de certificado	1	2%
	Inconformidad en el suministro de la informaci	1	2%
	Inconformidad en servicio	1	2%
	Información - Carnetización	1	2%
	Información beneficio económico	1	2%
Información de inscripciones	1	2%	
Información grados	1	2%	
Total		57	100%

El motivo **reclamo** se registraron 57 solicitudes, el asunto más reiterativo fue Inconformidad académica con 18 registros que representan el 32%.

Tabla 5. **Motivo asunto - Solicitud**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
SOLICITUD			
	Expedición de certificado	159	20%
	Información financiera	99	12%
	Información académica	89	11%
	Información de inscripciones	45	6%
	Dificultad con el proceso de matricula	41	5%
	Información proceso de matricula	40	5%
	Aplicación de beneficio económico	34	4%
	Cancelación de asignatura	30	4%
	Cancelación de semestre	28	4%
	Cambio de jornada académica	25	3%
	Información proceso de inscripción	25	3%
	Dificultad académica	18	2%
	Recuperar usuario y contraseña	17	2%
	Cambio - documento de identificación	16	2%
	Actualización de datos personales	15	2%
	Dificultad con el proceso de inscripción	12	2%
	Información grados	12	2%
	Verificación académica	11	1%
	Información de becas	9	1%
	Información - Homologación	8	1%
	Cambio - Dirección de residencia	7	1%
	Información - proceso de matricula	7	1%
	Curso de acude	6	1%
	Información - Jovenes en acción	6	1%
	Cambio de programa	5	1%
	levantamiento de prerrequisitos	5	1%
	Inconformidad académica	4	1%
	Información becas Generación E	4	1%
	Envío de horario	3	0%
	Información beneficio económico	3	0%
	Información servicio psicológico	3	0%
	Educación continua	2	0%
	Actualización - liquidación de matricula	1	0%
	Agradecimientos por la atención prestada	1	0%
	Envío hoja de vida	1	0%
	Indormación grados	1	0%
	Información - Carnetización	1	0%
	Información - vacacional	1	0%
	Información de homologación	1	0%
	Información de prácticas	1	0%
	Prestamo de pc	1	0%
	Registro hoja de vida	1	0%
Total		798	100%
SUGERENCIA			
	Información académica	2	0,5
	Información de becas	1	0,25
	Sugerencia para la APP	1	0,25
Total SUGERENCIA		4	100%
Total general		905	

El motivo **solicitud** los asuntos más reiterativos fue: expedición de certificado con 159 registros que representa el 20%, información financiera con 99 registros que representa el 12% registros que representa el 12%, información académica con 89 registros que representa el 11%, información de inscripciones con 45 registros que representa el 6%, dificultad con el proceso de inscripción con 41 registros que representa el 5%, información proceso de matrícula con 40 registros que representa el 5%.

Grafica 1. Histórico trimestral del año 2020 al segundo trimestre de año 2021



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 1022 registros encontramos una disminución.

El pico del primer trimestre del 2021 obedece a solicitudes como: al aislamiento preventivo, el cual ha permitido que todos los usuarios utilicen con más frecuencia los medios de comunicación electrónicos. A la temporada de inscripciones y matriculas, dificultad para expedir certificado académico, actualización de liquidación de matrícula con los respectivos beneficios otorgados por el Gobierno Nacional para los estratos 1,2 y 3.

Tabla 6. Variación - Histórico PQRSDf segundo trimestre desde el año 2019 al 2021

HISTORICO SEGUNDO TRIMESTRE 2019					
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE					
Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021
Peticiones	33	-15%	28	7%	30
Reclamos	53	-23%	41	39%	57
Sugerencias	5	-80%	1	300%	4
Solicitud de información	430	121%	951	-16%	798
Felicitaciones	2	-50%	1	1500%	16
Total	523	95%	1022	-11%	905
Oportunidad	475	96%	932	-29%	664
Resultado de oportunidad	91%	0%	91%	-20%	73%

De acuerdo a la información registrada en la tabla 6, en el histórico de PQRSDf para segundo trimestre tuvo el siguiente comportamiento: para el segundo trimestre del 2021 el motivo **peticiones** registra un aumento del 7% comparado con el año anterior. Para el segundo trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 15%.

Para el segundo trimestre del 2021 el motivo **reclamo** registra un aumento del 39% respecto al año anterior. Para el segundo trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 23%.

Para el segundo trimestre del 2021 el motivo **sugerencia** registra un aumento del 300% respecto al año anterior. Para el segundo trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 80%.

Para el segundo trimestre del 2021 el motivo **solicitud de información** registra una disminución del 16% respecto al año anterior. Para el segundo trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 151%.

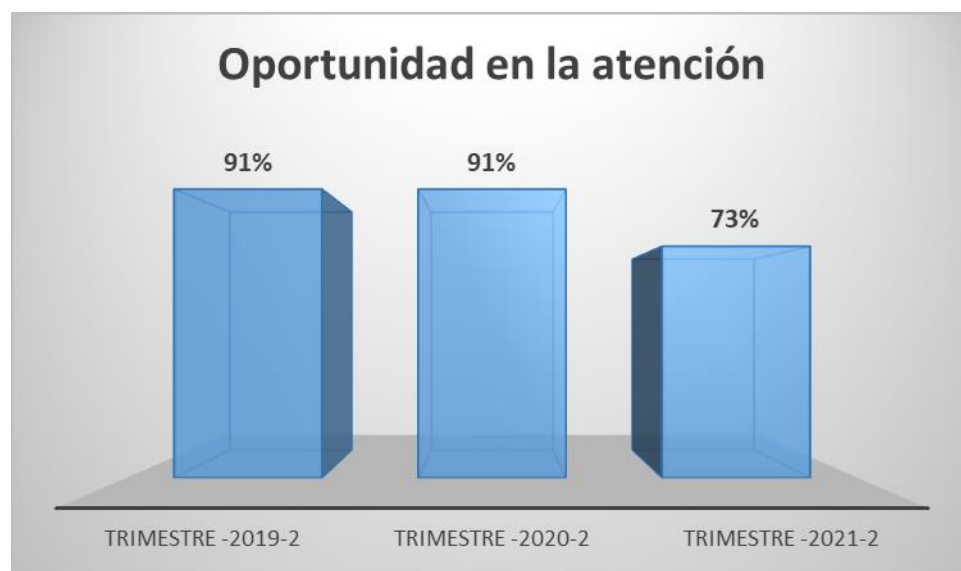
Para el segundo trimestre del 2021 el motivo **felicitaciones se** registra un aumento del 1500% respecto al año anterior. Para el segundo trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 50%.

Consolidado total de PQRSDf presento el siguiente comportamiento: para el segundo trimestre del 2021 se presentó una disminución del 11% comparado con el segundo trimestre del año 2020.

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.

Resultado del indicador oportunidad presento el siguiente comportamiento: para el año 2021 se obtiene una disminución del 29% comparado con el año anterior.

Grafica 2. Comportamiento de indicador oportunidad en la atención



En la grafica anterior observamos el comportamiento del indicador oportunidad en la atención Segundo trimestre para los años 2019-2, 2020-2 y 2021-2 donde se evidencia que el indicador se mantiene con un resultado positivo del 91% para los años 2019-2 y 2020-2. Pero para el 2021-2 el resultado bajo de manera significativa.

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 7. **Calificación en el servicio prestado**

Califique el servicio prestado	
Buena	22
ninguna	883
Total general	905

Como se puede observar no hay buena participación en la calificación del servicio prestado.

CONCLUSIONES

Para el segundo trimestre del año 2021 se presenta una disminución significativa en las PQRSDf. Para este trimestre se pudo identificar algunas causas por las cuales se vio afectado la atención de las PQRSDf en la oportuna atención. Uno de las causas principales es:

- El sistema aún genera certificados de estudio con inconsistencias.
- El represamiento de solicitudes para los responsables en la atención a las PQRSDf tanto vía correo electrónico como por el sistema campus.
- La duplicidad de solicitudes del usuario por los diferentes centros de contacto
- Dificultad de los estudiantes nuevos y antiguos para realizar la matricula

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 al Área de Admisiones fortalecer con una personal adicional a la persona encargada de las PQRSDf.

Se recomienda que orientemos y eduquemos a la comunidad Institucional en especial a los estudiantes en utilizar el sistema campus para realizar sus solicitudes, esto permitirá que todas las solicitudes estén concentradas en una sola plataforma a su vez facilitará el trabajo y se evitará que haya pérdida de la información.

Desde atención al cliente se ha venido compartiendo a los estudiantes cuales son los servicios que ofrece cada área para que así tengan más precisión a la hora de elevar una solicitud.

Desde Atención al cliente en conjunto con los responsables y jefe inmediato de las áreas donde se evidencia más afluencia de solicitudes se realizó un ajuste de los suplentes para que internamente pudiesen escalarse los requerimientos y de esta manera dar respuesta rápida y oportuna.

Se recomiendo realizar un estudio de métodos y tiempos del personal responsable

Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSDf más 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.