

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2020
(abril, mayo y junio).
Resumen Primer Semestre 2020
Consolidado Primer Semestre

Líder del proceso/ Dependencia

JULIO CÉSAR CONTRERAS VELÁSQUEZ
Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRIA
Gobierno en Línea y Transparencia

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL
Atención a las PQRSDF

Julio 2020

CONTENIDO

PRESENTACION	¡Error! Marcador no definido.
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 (Segundo trimestre 2020)	4
6. Total, solicitudes por dependencia responsable segundo trimestre 2020	5
7. Total, relación de las solicitudes por asunto. (Segundo trimestre 2020) ...	6
8. Total, quejas, reclamos y denuncias (Segundo trimestre 2020)	7
9. Total, calificación en la atención (Segundo trimestre 2020)	8
10. Anotaciones	8
11. Resumen Gestión PQRSD Primer Semestre 2020	9
11.1 Herramientas de atención	9
11.2 Tipo de solicitud (primer semestre 2020)	10
11.3 Asuntos de PQRSD (Primer semestre 2020)	10
11.4 Calificación en la atención (Primer semestre 2020)	13
11.5 Histórico - nivel satisfacción en atención al servicio prestado (primer semestre año 2019, segundo semestre año 2019 y primer semestre 2020) ...	13
11.6 Histórico PQRSD primer semestre desde el año 2018 al 2020	14
CONCLUSIÓN	15
RECOMENDACIONES	15

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 PQRSDF 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 abril al 30 de junio 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 PQRSDF, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y los tiempos establecidos para dar atención clara, oportuna y de fondo; además de verificar el nivel de satisfacción en la prestación del servicio de las PQRSDF.

El informe contiene los valores discriminados por mes, correspondientes al segundo trimestre del año 2020; con el fin de realizar acciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora y efectividad en la prestación del servicio; además de analizar el resultado del primer semestre del año 2020 (01 enero al 30 de junio 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

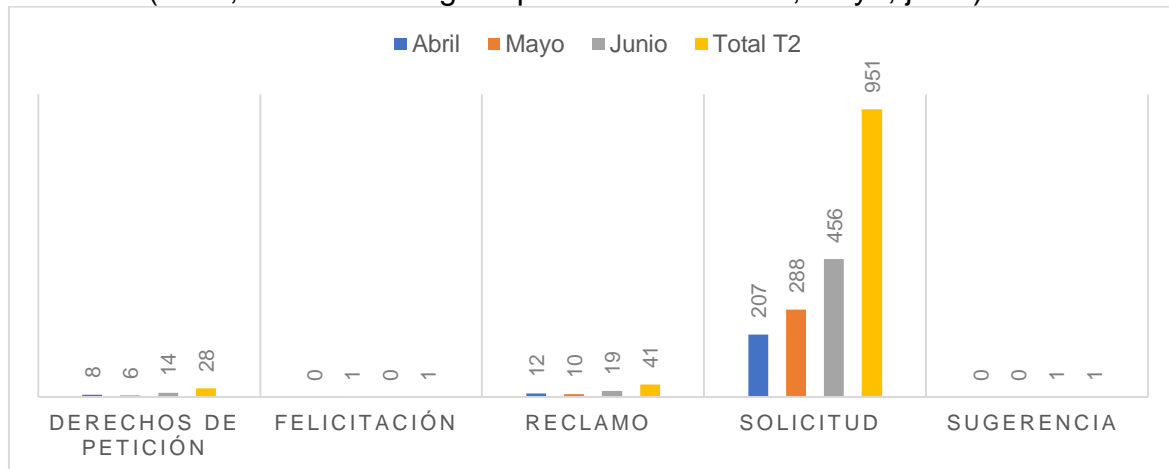
4. Alcance de la Auditoria

Se realizó seguimiento al informe de PQRSDf presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente al segundo trimestre del año 2020 (abril, mayo y junio); además de realizar el análisis correspondiente al comportamiento de las PQRSDf en el primer semestre del año 2020, con el fin de realizar recomendaciones y conclusiones que permitan la correcta gestión en el plan de mejoramiento que contribuyan a la correcta gestión 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 (Segundo trimestre 2020).

Mes	Derechos de petición	Felicitación	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total, general	Porcentaje
Abril	8	0	12	207	0	227	22,21%
Mayo	6	1	10	288	0	305	29,84%
Junio	14	0	19	456	1	490	47,95%
Total General	28	1	41	951	1	1022	100%

Grafica 1 (Total, solicitudes según tipo de solicitud abril, mayo, junio)



Para el segundo trimestre se recibieron un total de 1022 PQRSDf, de los cuales el **89% (912)** presentan respuesta entre 10 y 15 días, por lo cual, se finalizaron en el sistema; donde se garantizó que las respuestas actuaran conforme a los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.

En el mes de junio se presentaron 490 PQRSDf, donde 456 corresponden a solicitudes, 19 reclamos y 14 derechos de petición.

El segundo trimestre presentó en “solicitudes” el mayor porcentaje, entre el total de PQRSDf ingresadas en el sistema, correspondiente al 93,05% (total del ítem solicitudes /total de PQRSDf segundo trimestre).

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

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acumulado
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			
ADMISIONES Y REGISTRO	17		5	394		416	40,7%	41%
DIRECCION DE EXTENSION				177		177	17,3%	58%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2	1	13	77		93	9,1%	67%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		2	74		82	8,0%	75%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2		5	42		49	4,8%	80%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			4	41		45	4,4%	84%
ATENCIÓN AL CLIENTE			1	37		38	3,7%	88%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1		4	31		36	3,5%	92%
DIRECCION DE BIENESTAR			4	25		29	2,8%	94%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	21		23	2,3%	97%
COORDINACION DE TICS				19		19	1,9%	99%
BIBLIOTECA			1	7		8	0,8%	99%
TALENTO HUMANO				3		3	0,3%	100%
COORDINACION DE EGRESADOS				1		1	0,1%	100%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1		1	0,1%	100%
DIRECCION DE PLANEACIÓN					1	1	0,1%	100%
DIRECCION DE REGIONALIZACION				1		1	0,1%	100%
Total general	28	1	41	951	1	1022	100%	

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 416 registros que representa el (40,7%), sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles.

La **Dirección de Extensión** recibe en total 177 solicitud de información que representa el (17,3%), de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 175 obteniendo como resultado del indicador el 98,87%.

7. Total, relación de las solicitudes por asunto. (Segundo trimestre 2020)

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Información proceso de matricula	5	17,9%	18%
	Información financiera	4	14,3%	32%
	Expedición de certificado	3	10,7%	43%
	Cancelación de asignatura	2	7,1%	50%
	Cancelación de semestre	2	7,1%	57%
	Dificultad académica	2	7,1%	64%
	Proceso de matricula - Sapiencia	2	7,1%	71%
	Actualización de datos personales	1	3,6%	75%
	Cambio de jornada	1	3,6%	79%
	Cambio de programa	1	3,6%	82%
	Envío de liquidación de matricula	1	3,6%	86%
	Envío de usuario y contraseña	1	3,6%	89%
	Inconformidad académica	1	3,6%	93%
	Información académica	1	3,6%	96%
	Información de grados	1	3,6%	100%
Total		28	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	1	100%	100%
Total		1		
RECLAMO				
	Inconformidad académica	18	44%	44%
	Dificultad académica	9	22,0%	66%
	Cancelación de asignatura	6	14,6%	80%
	Información académica - Acude	5	12,2%	93%
	Información financiera	3	7,3%	100%
Total		41	100%	

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD				
	Expedición de certificado	192	20,2%	20%
	Cursos de educación continua	177	18,6%	39%
	Información académica	116	12,2%	51%
	Información financiera	79	8,3%	59%
	Información proceso de inscripción	69	7,3%	67%
	Envío de usuario y contraseña	53	5,6%	72%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripci	41	4,3%	76%
	Dificultad académica	37	3,9%	80%
	Cancelación de asignatura	33	3,5%	84%
	Proceso de matricula - Sapiencia	27	2,8%	87%
	Información académica - Acude	15	1,6%	88%
	Actualización de datos personales	14	1,5%	90%
	Cancelación de semestre	13	1,4%	91%
	Información proceso de matricula	12	1,3%	92%
	Envío de liquidación de matricula	8	0,8%	93%
	Información - Evaluación docente	8	0,8%	94%
	Verificación académica	8	0,8%	95%
	Información - TdeA solidario	7	0,7%	96%
	Información - Beneficios	7	0,7%	96%
	Información de practicantes	6	0,6%	97%
	Información Generación E	6	0,6%	98%
	Cambio de jornada	4	0,4%	98%
	Información - Jovenes en acción	4	0,4%	98%
	Aplicar descuento electoral	3	0,3%	99%
	Cambio de programa	3	0,3%	99%
	Información proceso de homologación	3	0,3%	99%
	Información de grados	2	0,2%	100%
	cambio de Campus	1	0,1%	100%
	Información Institucional	1	0,1%	100%
	Oferta laboral - Egresados	1	0,1%	100%
	Propuesta convenio educativo	1	0,1%	100%
Total		951	100%	
SUGERENCIA				
	Inconformidad académica	1	100%	
Total		1		
Total general		1022		

Los asuntos más reiterativos para el motivo Solicitud de información son: expedición de certificado con un acumulado de 122 registros que representa el 20,2%, Cursos de educación continua con una frecuencia de 177 registros que representan el 18,6%, Información académica con una frecuencia 116 que representan el 12,2%, Información financiera con una frecuencia 79 que representan el 8,3%, Información proceso de inscripción con una frecuencia 69 registros que representan el 7,3%, Envío de usuario y contraseña con una frecuencia 53 registros que representan el 5,6%, dificultad para continuar con el proceso de inscripción.

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

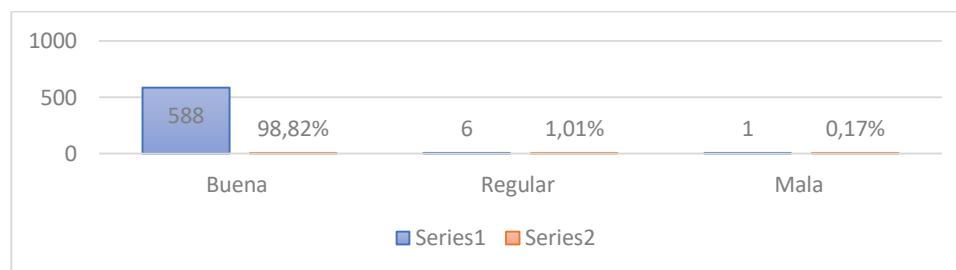
En la tabla 1, 3 y 4; se evidencia que no se presentaron quejas y denuncias.

Se evidencia un total de 41 reclamos, los cuales, tienen temáticas tales como, inconformidad académica, dificultad académica, cancelación de asignaturas, información académica e información financiera.

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

Calificación atención		
Buena	588	98,82%
Regular	6	1,01%
Mala	1	0,17%
Total	595	100,00%

Se evidencia que de las 1022 PQRSDf recibidas, 595 calificaron la presentación del servicio entre buena, mala. Por lo cual, para el segundo trimestre del año 2020, se obtiene un nivel de satisfacción del **99,83% (98,82+1,01)**.



10. Anotaciones

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, 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 de la 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.

11. Resumen Gestión PQRSDF Primer Semestre 2020

A continuación, se relaciona el resumen de la gestión que se realizó en el primer semestre del año 2020 en todo lo relacionado con las PQRSDF, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente; dicho resumen contiene información de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año en curso.



Se evidencia que el total de PQRSDF, presentadas en el primer semestre del año 2020, corresponden a 1.578, evidenciándose un crecimiento en el segundo trimestre del 54,40% con relación al primer trimestre. Es de anotar que el segundo trimestre representa el 66,88% entre el total de PQRSDF.

11.1 Herramientas de atención

CANALES DE ATENCIÓN	Nº REGISTROS
APP	143
BUZONES	440
FORMULARIOS	995
Total general	1578

La herramienta que representa el mayor porcentaje corresponde a los formularios, seguido de los buzones los cuales se encuentran en el link

<https://www.tdea.edu.co/index.php/conoce/institucional/atencion-al-usuario>

11.2 Tipo de solicitud (primer semestre 2020)

Mes	Derechos de petición	Felicitación	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total, general	Porcentaje
Enero	24	0	17	213	4	258	46,40%
Febrero	8	2	12	124	2	148	26,62%
Marzo	9	0	7	104	30	150	26,98%
Total, T1	41	2	36	441	36	556	100,00%
Abril	8	0	12	207	0	227	22,21%
Mayo	6	1	10	288	0	305	29,84%
Junio	14	0	19	456	1	490	47,95%
Total, T2	28	1	41	951	1	1022	100%
Total, General	69	3	77	1392	37	1578	100%

Se evidencia que el ítem “solicitud” presenta el mayor porcentaje en un 88,21%, seguido de “reclamo” en un 48,79%.

11.3 Asuntos de PQRSD (Primer semestre 2020)

A continuación, se relacionan los temas de cada uno de los tipos de solicitud que registra el sistema, donde se logra evidenciar que sus asuntos en algunos tipos de solicitud son reiterativos, sin garantizar la clasificación correcta.

Se evidencia que las temáticas desarrolladas requieren que se realice una reclasificación según el asunto para proporcionar una respuesta clara, oportuna y de fondo y que dichos criterios correspondan a los establecidos por la normatividad legal vigente y herramientas adoptadas de la entidad.

Nota: Se relacionan tablas por cada uno de los tipos de solicitud que tiene definido la Entidad.

Tabla 4 (Derechos de petición, felicitación y reclamo)

Tabla 5 (Solicitud)

Tabla 6 (Sugerencia)

No se evidenciaron quejas y denuncias en el primer semestre del año 2020.

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Información financiera	11	15,9%	16%
	Expedición de certificado	9	13,0%	29%
	Información académica	9	13,0%	42%
	Ajuste de matrícula	8	11,6%	54%
	Información proceso de matrícula	6	8,7%	62%
	Información - TdeA solidario	4	5,8%	68%
	Cancelación de asignatura	2	2,9%	71%
	Cancelación de semestre	2	2,9%	74%
	Dificultad académica	2	2,9%	77%
	Inconformidad académica	2	2,9%	80%
	Información - Carnetización	2	2,9%	83%
	Proceso de matrícula - Sapiencia	2	2,9%	86%
	Actualización de datos personales	1	1,4%	87%
	Cambio de jornada	1	1,4%	88%
	Cambio de programa	1	1,4%	90%
	Cursos de educación continua	1	1,4%	91%
	Dificultad con el proceso de matrícula	1	1,4%	93%
	Envío de horario	1	1,4%	94%
	Envío de liquidación de matrícula	1	1,4%	96%
	Envío de usuario y contraseña	1	1,4%	97%
	Información de grados	1	1,4%	99%
	Información proceso de inscripción	1	1,4%	100%
Total		69	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	3	100%	
Total		3		
RECLAMO				
	Inconformidad académica	24	30,4%	30%
	Dificultad académica	9	11,4%	42%
	Ajuste de matrícula	8	10,1%	52%
	Información financiera	8	10,1%	62%
	Cancelación de asignatura	7	8,9%	71%
	Envío de horario	6	7,6%	78%
	Información académica - Acude	5	6,3%	85%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	5,1%	90%
	Información proceso de homologación	2	2,5%	92%
	Aplicar descuento electoral	1	1,3%	94%
	Ausentismo de docente	1	1,3%	95%
	Dificultad con la comunicación	1	1,3%	96%
	Envío de liquidación de matrícula	1	1,3%	97%
	Información de practicantes	1	1,3%	99%
	Sistema Campus	1	1,3%	100%
Total		79	100%	

Tabla 5. Consolidado por motivo – Asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD	Cursos de educación continua	236	16,9%	16,9%
	Expedición de certificado	213	15,3%	32,2%
	Información académica	174	12,5%	44,6%
	Información financiera	162	11,6%	56,2%
	Información proceso de inscripción	107	7,7%	63,9%
	Envío de usuario y contraseña	56	4,0%	67,9%
	Ajuste de matrícula	55	3,9%	71,8%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripción	42	3,0%	74,9%
	Cancelación de asignatura	41	2,9%	77,8%
	Dificultad académica	37	2,7%	80,4%
	Información proceso de matrícula	34	2,4%	82,9%
	Envío de horario	27	1,9%	84,8%
	Proceso de matrícula - Sapiencia	27	1,9%	86,7%
	Verificación académica	17	1,2%	88,0%
	Cancelación de semestre	15	1,1%	89,0%
	Información académica - Acude	15	1,1%	90,1%
	Actualización de datos personales	14	1,0%	91,1%
	Información proceso de homologación	14	1,0%	92,1%
	Envío de liquidación de matrícula	13	0,9%	93,1%
	Información - Beneficios	13	0,9%	94,0%
	Información - Jovenes en acción	11	0,8%	94,8%
	Aplicar descuento electoral	10	0,7%	95,5%
	Información de practicantes	10	0,7%	96,2%
	Información - TdeA solidario	8	0,6%	96,8%
	Información - Evaluación docente	8	0,6%	97,3%
	Información Generación E	6	0,4%	97,8%
	Cambio de jornada	4	0,3%	98,1%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	0,3%	98,4%
	Información - Carnetización	4	0,3%	98,6%
	Sistema Campus	4	0,3%	98,9%
	Cambio de programa	3	0,2%	99,1%
	Ingreso al Tdea Virtual	3	0,2%	99,4%
Información - Biblioteca	2	0,1%	99,5%	
Información de grados	2	0,1%	99,6%	
cambio de Campus	1	0,1%	99,7%	
Información Institucional	1	0,1%	99,8%	
Oferta laboral - Egresados	1	0,1%	99,9%	
Propuesta convenio educativo	1	0,1%	99,9%	
Registro hoja de vida	1	0,1%	100,0%	
Total		1396	100%	

Tabla 6. Consolidado por motivo – Asunto

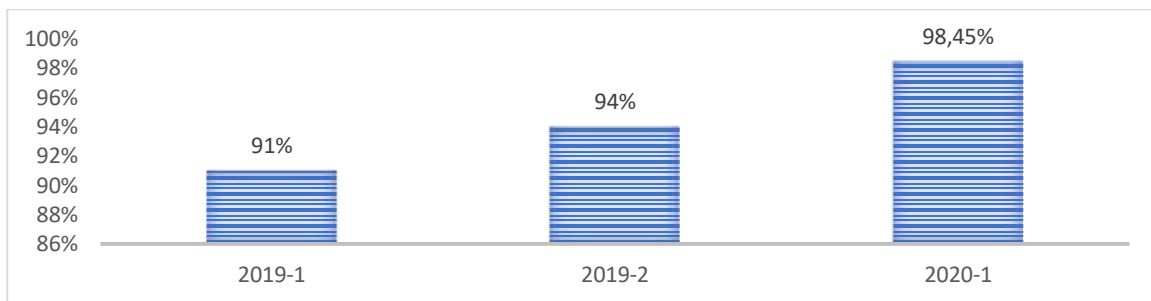
Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SUGERENCIA	Aire acondicionado aula 5-210	28	90,3%	90,3%
	Inconformidad académica	1	3,2%	93,5%
	Mejorar la red WI-FI	1	3,2%	96,8%
	Sillas del aula 5-210 en mal estado	1	3,2%	100,0%
Total		31	100%	
Total general		1578		

11.4 Calificación en la atención (Primer semestre 2020)

Calificación atención T1			Calificación atención T2		Total, Semestre 1
Buena	588	98,82%	408	98,08%	98,45%
Regular	6	1,01%	3	0,72%	0,87%
Mala	1	0,17%	5	1,20%	0,69%
Total	595	100,00%	416	100,00%	100,00%

Se evidencia que, para el primer semestre del año 2020, se obtuvo un nivel satisfactorio en la atención de un 98,45%, superando el indicador establecido por la entidad del 90%; es importante resaltar que el total de encuestas presento una muestra de 1.011.

11.5 Histórico - nivel satisfacción en atención al servicio prestado (primer semestre año 2019, segundo semestre año 2019 y primer semestre 2020)



En el grafico 1, obtenemos los resultados del nivel de satisfacción por semestre en cuanto a la oportunidad en la atención. Estos resultados son satisfactorios ya que se mantienen por encima de la meta objetiva, la cual es del 90%.

11.6 Histórico PQRSDF primer semestre desde el año 2018 al 2020

HISTORICO PRIMER SEMESTRE 2018 AL 2020					
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN					
Motivo	2018	Vari%	2019	Vari%	2020
Peticiones	62	35%	84	-18%	69
Quejas	3	-100%	0		0
Reclamos	73	36%	99	-20%	79
Sugerencias	7	86%	13	138%	31
Solicitud de información	820	-3%	793	76%	1396
Felicitaciones	4	0%	4	-25%	3
Total	969	2%	993	59%	1578
Oportunidad	798	13%	901	58%	1421
Resultado de oportunidad	82%	10%	91%	-1%	90%

CONCLUSIÓN

- Es importante resaltar que, en el segundo trimestre del año 2020, se presentaron 951 solicitudes, representando el 93,05% de total del PQRSDf ingresadas a la entidad, por lo cual, se debe analizar los asuntos relaciones en la definición “Solicitud”
- Las temáticas desarrolladas en el ítem de solicitud son: Expedición de certificados, cursos de educación continua, información académica, información financiera, información procesos de inscripción, envío de usuario y contraseña, dificultad para continuar con el proceso de inscripción, dificultad académica, actualización de datos personales, entre otros temas.
- La dependencia con más solicitudes es admisiones y registro con 416 PQRSDf.
- El nivel de satisfacción en la atención de las PQRSDf en el Tecnológico de Antioquia I.U, para el segundo trimestre del año 2020 es del 99,83%
- Los derechos de petición, actúan conforme a lo dispuesto por la ley 1755 de 2015, donde se tiene un término de 15 días hábiles para dar respuesta; por lo cual, los mismos términos se aplicarán para (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones); las peticiones relacionadas con solicitud de información son 10 días hábiles y es válido aclarar que las solicitudes de consulta tiene un término para dar respuesta de hasta 30 días hábiles; por lo cual, en el caso que se requiera por parte de la dependencia ampliar los términos se debe de informar al ciudadano, conforme a lo estipulado en la norma antes citada.
- No se evidenciaron quejas o denuncias en el segundo trimestre del año 2020.

RECOMENDACIONES

- 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 recomienda apoyarse en el 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.
- Se requiere verificar que el módulo de PQRSDf, está funcionando de forma correcta, conforme a las definiciones establecidas en la ley 1755 de 2015.

- Es necesario realizar actividades de formación, actualización de procesos o formatos, implementar herramientas, metodologías; tal como lo establece el DNP, MIPG, así como actividades de socialización y divulgación de las PQRSDF, tanto para el personal interno como externo.
- 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 coordine con la líder de Gobierno Digital para evaluar estrategias y así disminuir el total de PQRSDF que le presentan a la Entidad.
- Recomendar a los Directivos y responsables de dar trámite a las diversas solicitudes la importancia de verificar que se proyecte una respuesta clara, oportuna y de fondo, que actúen conforme a los términos establecidos por la jurisprudencia constitucional, además de dar respuesta en los plazos establecidos por la ley.
- Es trascendental que se realice reclasificación de las solicitudes, debido a que se presentan la misma relación de asuntos en la tabla 3 y 4.
- Según el requisito de MIPG se requiere relacionar si las respuestas fueron afirmativas o negativas; por lo cual, se sugiere anexar esta información para los próximos informes 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 a las entidades para el mejoramiento continuo y 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 una mayor 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