

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSF**

**CUARTO TRIMESTRE**

**Elaborado por**

**MARISOL LEAL LUNA**

**PROFESIONAL ESTADÍSTICAS - PLANEACIÓN**

**Revisado por**

**JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ**

**Director de Planeación**

**MEDELLÍN**

**2020**



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas en los meses de octubre, noviembre y los 9 días de diciembre fecha de corte del informe, este se presenta por motivo, dependencias, facultad y demás áreas involucradas; a su vez el resultado del indicador oportunidad en la atención (atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles). En este trimestre la proporción de PQRSF recibidas en comparación al tercer trimestre disminuyó considerablemente en un 500% pasando de 2364 a 382 registros.

De acuerdo con 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 PQRSFD durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

<p style="text-align: center;"><b>ANTES:</b> <b>LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AHORA:</b> <b>DECRETO 491 / 2020</b> (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)</p>
<p>Término para para resolver derechos de petición: <b>quince (15) días</b> siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para para resolver derechos de petición: <b>treinta (30) días</b> siguientes a partir de su recepción.</p>
<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: <b>diez (10) días</b> siguientes a partir de su recepción.</p>	<p>Término para resolver peticiones de documentos y de información: <b>veinte (20) días</b> 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 <b>treinta (30) días</b> 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 <b>treinta y cinco (35) días</b> siguientes a su recepción.</p>

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020



**Tabla 1.** Consolidado por mes cuarto trimestre 2020

MES	PQRSF						Total general	% del total	PQRSF con Respuesta	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					
Octubre	8		16	8	139		171	44,76%	160	125	73,10%
Noviembre	9		12	3	114	4	142	37,17%	86	85	59,86%
Diciembre	5	1	8	4	49	2	69	18,06%	14	14	20,29%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>302</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente - Planeación

Para el cuarto trimestre analizado del año 2020 se obtiene un acumulado de 382 registros PQRSF de las cuales se da atención a 260 que representa el (68%) y con respuesta oportuna a 224 (58,64) , siendo octubre con un total de 171 PQRSF el mes que más registros recibió, representando un 44,76% sobre el total de registros, seguido por el mes de noviembre con 142 registros que representan el 37,17% y por último el mes de diciembre hasta el día 9 con 69 registros que porcentualmente equivalen al 18,06% . Se aclara que el mes de diciembre se hace el corte al día 9 para cumplir con la solicitud de control interno del informe de las PQRSF.

**Tabla 1.** Distribución porcentual por motivo cuarto trimestre

MES	PQRSF REGISTRADAS						Total general
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>302</b>	<b>6</b>	<b>382</b>
% del total registradas	<b>5,76%</b>	<b>0,26%</b>	<b>9,42%</b>	<b>3,93%</b>	<b>79,06%</b>	<b>1,57%</b>	<b>100%</b>

MES	PQRSF REGISTRADAS CON RESPUESTA OPORTUNA						Total general
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>205</b>	<b>5</b>	<b>260</b>
% del total registradas con rta	<b>4,23%</b>	<b>0,38%</b>	<b>10,00%</b>	<b>4,62%</b>	<b>78,85%</b>	<b>1,92%</b>	<b>100%</b>



PQRSF REGISTRADAS CON RESPUESTA OPORTUNA							
MES	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>179</b>	<b>5</b>	<b>224</b>
% del total registradas rta oport	<b>4,46%</b>	<b>0,45%</b>	<b>9,38%</b>	<b>3,57%</b>	<b>79,91%</b>	<b>2,23%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

En la tabla 2 se presenta el comportamiento por motivo tanto en el total registrado como en los registros con respuesta. El motivo que dentro de los tres meses regenero la mayor proporción en los requerimientos registrados fueron las solicitudes con un 79,06% representando 302 solicitudes, seguido por la queja con un 9,42% (36 registros), en tercer lugar, los derechos de petición con 5,76% (22 registros), el reclamo con un 3,94% (15 registros) en cuarto lugar seguido por las sugerencias con un 1,57%( 6 registros) y en último lugar felicitaciones con un 0,26% con 1 registro. En cuanto a los registros con respuesta oportuna en su mismo orden (registros totales) son liderado por solicitudes con 78,85%, queja 10%, derecho de perición 4,23 siendo estos tres motivos los más representativos.

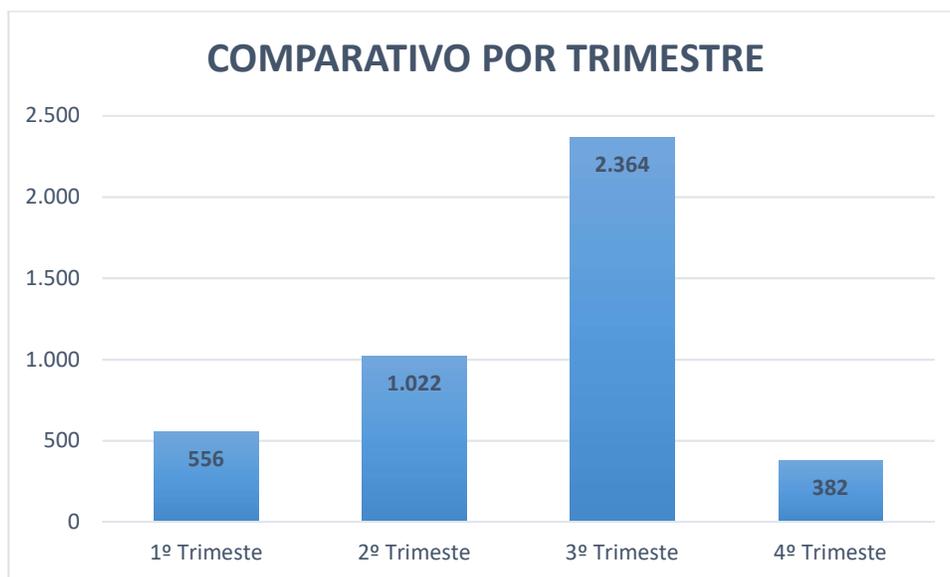
### Comparativo por trimestre

Para el primer trimestre del año 2020 se registra en total 556 PQRSF 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 valor del ultimo



trimestre 382 disminuye a razón que las actividades académicas ya estaban en curso donde la mayoría de solicitudes estaban relacionadas con expedición de certificados, información cursos de educación continua y restablecimiento de contraseñas de correo y campus.

Grafica 1. Comparativo resultado del primer trimestre vs segundo trimestre



Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

### Análisis por dependencia

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 octubre hasta el día 9 de diciembre 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 dependías de Admisiones con un 34,29% que representan 131 registros, seguido por la dirección de Extensión, 94 reportes que representa el (24,61%) en tercer lugar la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas con 33 registros que porcentualmente representan 8,64%. En este trimestre se resaltan las dependencias



de Extensión , Coordinación TICs y la Facultad de Ingeniería quienes dieron oportuna respuesta en los tiempos establecidos por la norma. En general la respuesta oportuna en los tiempos para la institución fue de 90% 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.

**Tabla 3.** Dependencia -motivo – oportunidad en la respuesta

DEPENDENCIA	PQRSF					SUGERENCIA	Tot al gen eral	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20	% Oport Res
	D. PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD							
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	9	1	2	6	100	3	131	34,29%	34,29%	53	31	23,66%
DIRECCION DE EXTENSION	1				93		94	24,61%	58,90%	82	82	87,23%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	5		1	1	26		33	8,64%	67,54%	28	23	69,70%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1		4	1	17		23	6,02%	73,56%	16	16	69,57%
COORDINACION DE TICS			6		15	1	22	5,76%	79,32%	20	12	54,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1			2	16		19	4,97%	84,29%	18	18	94,74%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			2	4	13		19	4,97%	89,27%	11	11	57,89%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	4		5		7	2	18	4,71%	93,98%	16	16	88,89%
DIRECCION DE BIENESTAR			1		6		7	1,83%	95,81%	6	6	85,71%
OFICINA DE COMUNICACIONES			2		2		4	1,05%	96,86%	4	4	100,00%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2		1		3	0,79%	97,64%	3	3	100,00%
JURIDICA					2		2	0,52%	98,17%			
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION					2		2	0,52%	98,69%	1	1	50,00%
ARCHIVO	1						1	0,26%	98,95%			
BIBLIOTECA					1		1	0,26%	99,21%	1	1	100,00%
SERVICIOS GENERALES					1		1	0,26%	99,48%			
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1			1	0,26%	99,74%	1		



ATENCIÓN AL CLIENTE			1			1	0,26%	100%			
	2		3	1							
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>302</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSF fue el área de **Admisiones y Registro** con 131 registros que representa el (34,29%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 31 PQRSF, obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna para esta dependencia de 23%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva, analizado el comportamiento los asuntos en gran medida los registros recibidos se asocian a información inscripción, matrícula, homologaciones, beneficios y certificados, 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 dar respuesta en los tiempos oportunos.

**La Dirección de Extensión** recibe en total 94 PQRSF que representa el (24,61%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 82 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna un 87% Este resultado fue positivos ya que superan la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información sobre cursos de educación continua.

**La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas** en tercer lugar recibe en total 33 PQRSF que representa el (8,64%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 23 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna del 70%. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de cancelación de asignatura seguida por información a grados y cancelación de semestre.

**Facultad de Educación y Ciencias Sociales** en tercer lugar con una frecuencia de 23 del total de registros de PQRSDF recibidos en los tres meses analizados, esta



dependencia representa el (6,02%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 16 obteniendo como resultado del indicador de respuesta oportuna del 70%. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información académica, expedición de certificado y cancelación de semestre.

La **Coordinación de TIC`s** en quinto lugar recibe en total 22 registros de PQRSDF que representa el (5,76%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 12 obteniendo como resultado del indicador el 55%. El resultado es positivo ya que superan la meta objetiva, El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información renovación o recuperación de contraseña para ingresar al campus, problemas con el campus y plataforma TEAMS.

El 21% restante se divide en áreas como Facultad de Ingeniería, Dirección Administrativa, Facultad de Derecho y Bienestar con porcentajes de representación ante el total de 2% a 4% las demás dependencias están por debajo de porcentaje de representación del 1%.



**Tabla 4.** Resultado por dependencia-motivo /total/total con respuesta y total con respuesta oportuna

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 OR	% oportuna RO	SOLICITUD	SOLICITUD R	SOLICITUD RO	% oportuna RO	SLUGERENCIA	Total general	Total R	Total RO	% oportuna RO General
COORDINACIÓN ADMISIONES Y RE	9	3	3	33,3%	1	12	6	2	16,67%	6	5	3	50%	100	35	19	19%	3	131	53	31	23,66%
DIRECCION DE EXTENSION	1			0%										93	82	82	88%		94	82	82	87,23%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTI	5	3	2	40%		1	1	1	100%	1	1		0%	26	23	20	77%		33	28	23	69,70%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENC	1					4	2	2	50%	1	1	1	100%	17	13	13	76%		23	16	16	69,57%
COORDINACION DE TICS						6	6	5	83,33%					15	13	6	40%	1	22	20	12	54,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA	1	1	1	100%						2	2	2	100%	16	15	15	94%		19	18	18	94,74%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						2	2	2	100%	4	2	2	50%	13	7	7	54%		19	11	11	57,89%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA	4	4	4	100%		5	4	4	80%					7	7	7	100%	2	18	16	16	88,89%
DIRECCION DE BIENESTAR						1	1	1	100%					6	5	5	83%		7	6	6	85,71%
OFICINA DE COMUNICACIONES						2	2	2	100%					2	2	2	100%		4	4	4	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES						2	2	2	100%					1	1	1	100%		3	3	3	100%
JURIDICA														2			0%		2			
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION														2	1	1	50%		2	1	1	50%
ARCHIVO	1																		1			
BIBLIOTECA														1	1	1	100%		1	1	1	100%
SERVICIOS GENERALES														1			0%		1			
DIRECCION DE PLANEACIÓN										1	1		0%						1	1		
ATENCIÓN AL CLIENTE						1													1			
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>90,91%</b>		<b>36</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>58,33%</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>53%</b>	<b>302</b>	<b>205</b>	<b>179</b>	<b>59%</b>	<b>6</b>	<b>382</b>	<b>260</b>	<b>224</b>	<b>58,64%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Nota R= motivo con respuesta

RO= motivo con respuesta en tiempo oportuno ;<=20



En la tabla 4 se puede observar que entre las dependencias que tuvieron mayor frecuencia en el registro de PQRSD en comparación con los registros con respuesta y aquellos que generaron oportunidad de respuesta oportuna. La dependencia con mejores resultados en oportunidad de respuesta fue la Facultad de Ingeniería ocupando el primer lugar con un 94,74% seguido por la facultad de Derecho y en tercer lugar la Dirección de Extensión, es de resaltar que esta última dependencia aunque está en tercer lugar en porcentaje de oportunidad de respuesta fue de las tres dependencias relacionada quien mayor registro reporto en el periodo analizado generando un impacto alto y resaltando el interés de esta dependencia por ofrecer al usuario una adecuada y oportuna respuesta.



## Análisis por motivo

Tabla 5. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
	Expedición de certificado	71	23,5%	36	27	38,0%
	Cursos de educación continua	52	17,2%	44	44	84,6%
	Información proceso de inscripción	26	8,6%	17	17	65,4%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula	21	7,0%	14	13	61,9%
	Información académica	20	6,6%	14	14	70,0%
	Cancelación de asignatura	16	5,3%	12	9	56,3%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	16	5,3%	16	12	75,0%
	Actualización de datos personales	12	4,0%	7	6	50,0%
	Cancelación de semestre	11	3,6%	8	7	63,6%
	Cambio de jornada	6	2,0%	4	3	50,0%
	Información matrícula	6	2,0%	4	2	33,3%
	Información notas académicas	6	2,0%	2	2	33,3%
	Problemas con Plataforma Teams	6	2,0%	6	3	50,0%
	Información Institucional	4	1,3%	2	2	50,0%
	información beneficio ((Matricula Cero,TdeA Solidario, Generación E,	3	1,0%	1	1	33,3%

SOLICITUD	Jovenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)					
	Información de grados	3	1,0%	1	1	33,3%
	Información homologación	3	1,0%	3	3	100,0%
	Información servicios de Bienestar	3	1,0%	3	3	100,0%
	Información liquidación y/o pago matrícula	2	0,7%	2	2	100,0%
	Información matricula	2	0,7%	1		0,0%
	Información proceso de homologación	2	0,7%	2	2	100,0%
	Cancelación de asignatura	1	0,3%	1	1	100,0%
	Acta de grado	1	0,3%			
	Ajuste de matricula	1	0,3%	1	1	100,0%
	Apoyo ayudas académica (PC)	1	0,3%	1	1	100,0%
	Evaluación docente	1	0,3%	1	1	100,0%
	Expedición de certificado-Acude	1	0,3%			
	Información Egresados	1	0,3%	1	1	100,0%
	información prácticas	1	0,3%			
	Información Reingreso y / Transferencia	1	0,3%	1	1	100,0%
	Solicitud cambio de programa	1	0,3%			
	Solicitud trabajo	1	0,3%			
		<b>302</b>	<b>100%</b>	<b>205</b>	<b>179</b>	<b>59,3%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo Solicitud de información con respuesta son: **Expedición de certificados** con un acumulado de 72 registros que representa el 23,5% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 38%, en segundo lugar,  **cursos de educación continua** con una frecuencia de 52 registros durante los tres meses analizados, este asunto genero un indicador de respuesta oportuna de 84,6%. Con una frecuencia de 26 registros **Información de proceso de inscripción** ocupa el tercer lugar, esta frecuencia según el análisis realizado se fundamentó en un mayor



media por los procesos de becas Sapiencia, en cuarto lugar Información financiera, liquidación y/o pago matrícula con 152 registros y un porcentaje de respuesta oportuna de 94,74% estas solicitudes en gran medida se fundamentaron en los ajustes que se hicieron en el pago de matrícula financiera por los beneficios otorgados en su diferentes porcentajes, los estudiantes no veían reflejado los nuevos valores y esto llevo a la generación de solicitudes. Estos cuatro asuntos representan más del 70% de los registros en motivo solicitud.

**Tabla 6.** Motivo Queja

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
	Inconformidad con el docente	4	11,1%	3	3	75,0%
	Información de grados	4	11,1%	4	2	50,0%
	Restablecimiento de clave para correo institucional	4	11,1%	4	3	75,0%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula	3	8,3%	1	1	33,3%
	Información notas académicas	3	8,3%	1		0,0%
	Revisión de notas	3	8,3%	2	2	66,7%
	Ajuste de matrícula	2	5,6%	2	2	100,0%
	Expedición de certificado	2	5,6%	2	2	100,0%
	información beneficio ((Matricula Cero,TdeA Solidario, Generación E, Jovenes en Acción, Becas Epm, Sapiencia)	2	5,6%	1	1	50,0%

<b>QUEJA</b>	Información proceso de inscripción	2	5,6%			0,0%
	Actualización académica	1	2,8%	1	1	100,0%
	Actualización de datos personales	1	2,8%	1		0,0%
	Cancelación de asignatura	1	2,8%	1	1	100,0%
	Incoformidad académica	1	2,8%	1	1	100,0%
	Información académica	1	2,8%			0,0%
	Información ICETEX	1	2,8%	1	1	100,0%
	Problemas con Plataforma Teams	1	2,8%	1	1	100,0%
		<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>58,3%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo quejan fueron Incoformidad con el docente, Información de grados, Restablecimiento de clave para correo institucional estos tres asuntos con la misma proporción de registros 11,1% generando una oportunidad de respuesta en el mismo orden de 75%, 50% y 75%. Información financiera, liquidación y/o pago matrícula ocupan los siguientes asuntos en proporción con los mismos valores 8.3%

**Tabla 7.** Motivo Derecho de Petición

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	Expedición de certificado	6	27,3%	3	3	50,0%
	Cancelación de semestre	4	18,2%	2	2	50,0%
	Cancelación de asignatura	3	13,6%	3	3	100,0%
	Incoformidad con el docente	1	4,5%	1		0,0%



Información académica	1	4,5%			0,0%
Información convenios	1	4,5%			0,0%
Información de grados	1	4,5%			0,0%
Información ICETEX	1	4,5%	1	1	100,0%
Información matricula	1	4,5%			0,0%
Información matricula-acude	1	4,5%			0,0%
Información proceso de inscripción	1	4,5%			0,0%
Información registro calificado vigente	1	4,5%	1	1	100,0%
	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>45,5%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo Derecho de Petición con respuesta fueron: **Expedición de certificados con** un acumulado de 6 registros que representa el 27,3% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 50%, seguido por **cancelación de semestre con** una frecuencia de 4 registros este asunto genero un indicador de respuesta oportuna de 50%. Con una frecuencia de 3 registros **cancelación de asignatura** ocupa el tercer lugar y un indicador de oportunidad de respuesta de 100. Estos tres asuntos representan de los derechos de petición un 59% de los registros recibidos en el periodo analizado.



**Tabla 8.** Motivo Reclamo.

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
RECLAMO	Información matrícula	5	33,3%	5	3	60,0%
	Expedición de certificado	3	20,0%	3	3	100,0%
	Información financiera, liquidación y/o pago matrícula Campus	2	13,3%	1	1	50,0%
	Aburrá Sur	1	6,7%	1		0,0%
	Información - Carnetización	1	6,7%			0,0%
	Información académica	1	6,7%	1	1	100,0%
	Información de grados	1	6,7%	1		0,0%
	Información notas académicas	1	6,7%			0,0%
		15	100%	12	8	53,3%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Los asuntos más reiterativos para el motivo reclamo fueron: **información de matrícula** con un acumulado de 5 registros que representa el 33,3% del total registrado, con un indicador de respuesta oportuna de 60%, seguido por **Expedición de Certificado** con una frecuencia de 3 registros y un indicador de oportunidad de respuesta oportuna de 100, en el tercer lugar **Información financiera, liquidación y/o pago matrícula con** un total de 2 registros e indicador oportuno de respuesta de 50%, los demás asuntos en el motivo reclamo reflejan la misma proporción porcentual con 6,7% equivalentes a un registro.



**Tabla 9.** Motivo Sugerencia

Motivo	Asunto	Total registros	% total	total reg con rta	total reg con rta oportuna	% Oportuno de Rta
<b>SUGERENCIA</b>	Expedición de certificado Información	3	50,0%	3	3	100,0%
	-					
	Carnetización Información académica	1	16,7%	1	1	100,0%
	Problema con la App	1	16,7%	1	1	0,0%
		1	16,7%	1	1	100,0%
		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>83,3%</b>

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 2.** Calificación en la atención prestada

Registros con Rta			Registros con Rta Oportuna		
Calificación	# Registros	% Total	Calificación	# Registros	% Total
Buena	166	63,85%	Buena	152	67,86%
Mala	4	1,54%	Mala	3	1,34%
ninguna	87	33,46%	ninguna	67	29,91%
Regular	3	1,15%	Regular	2	0,89%
<b>Total general</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total general</b>	<b>224</b>	<b>100,00%</b>



Se puede evidenciar el usuario en los tres meses analizados califico la atención recibida tanto para los registro con respuesta y los registros con respuesta oportuna con una valoración de buena en un rango de porcentaje en el primer caso de 63,85% y en segundo con 67,86%.



## Resultados

Se evidencia una disminución relevante de registros de PQRSDf en el cuarto periodo analizado, disminuyendo de 2.364 del tercer trimestre a 382 en el cuarto esto como posible resultado del inicio de las clases donde el estudiante no presento dudas sobre su liquidación pagos o contraseña problemas evidentes en los meses de julio, agosto y septiembre.

El impacto negativo de la pandemia generó que los estudiantes presentaran pqr sdf con asuntos reiterativos como cancelación de semestre, cancelación de asignatura generando ausentismo en y aumento en los índices de deserción de la población estudiantil.

Aun persiste muchas dudas en los estudiantes en cuanto a información financiera de Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades, la liquidación o mala liquidación de matrícula es una constante en las pqr sf así como la necesidad de los estudiantes por los certificados de calificaciones.

Problemas al ingresar la campus y restablecimiento de contraseñas fue otra de los registros con alto porcentaje de entrada, así mismo se presentan dudas con el proceso de inscripción de los usuarios favorecidos dos Spincia..

En general de los 382 reportes de PQRSDf, 260 registros tuvieron respuesta, este guarismo en porcentaje representa un 68% de registros atendidos, de este total la oportunidad de respuesta asertiva en el tiempo que la normativa estableció en periodo de contingencia fue de 222 registros que equivalen a un 58% de efectividad en respuesta este resultado es debido a que aún muchos de los registros están en los tiempos hábiles y oportunos para dar respuesta y el cierre del informe no se hizo a final de mes sino en los primeros días del mismo. La calificación de los registros con respuesta fue de 67% en una escala de respuesta aceptable.



## Conclusiones

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 si para el 2021 se continúa con la virtualidad adicional un apoyo a la persona encargada de las PQRSDF en esta área.

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 PQRSF 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 PQRSF 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 – PQRSF.

