

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

AÑO 2022-1

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista - Atención al cliente

Revisado por

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista – Gobierno en línea

JONATHAN BEAN MOSQUERA

Director de Planeación

MEDELLÍN

2022

INFORME

En el presente informe se da a conocer el consolidado semestral de las PQRSDF durante el tiempo comprendido del 1 de enero al 30 junio del 2022.

la atención a las PQRSDF es una herramienta que permite identificar las necesidades de nuestros estudiantes y público de interés permitiéndonos mejorar continuamente los procesos internos para así brindar un servicio de calidad a la comunidad académica y usuarios externos.

Por tal razón el Tecnológico de Antioquia IU presenta el informe de PQRSF obtenido por los diferentes canales de comunicación disponibles, que servirá de insumo para la gestión y proceso de mejoramiento continuo.

Medios de atención y recepción de PQRSDF:

1. Buzón página web: www.tdea.edu.co
2. Sistema Campus
3. APP
4. Correo electrónico: atencionalcliente@tdea.edu.co
5. Línea 4443700 ext 1070

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 mencionado en el presente decreto.

Cabe resalta que esta medida fue modificada el 17 de mayo del 2022 por la ley 2207, teniendo en cuenta lo anterior, los tiempos respuesta comenzaron aplicarse a partir a partir del 18 de mayo del presente año.

tabla 1. Tiempo de respuesta de acuerdo al decreto 491 del 2020

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.

A continuación, se discrimina el número de registros acumulados por medio de los canales de atención que se tienen dispuesto para la atención a los usuarios. El canal de atención más concurrido es **buzones** el cual se encuentra dispuesto en el sistema campus; seguido del canal de atención **formularios** se encuentren en la página principal de TdeA:

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

NOTA: Los canales como APP y Buzones están disponibles en el sistema campus como acceso único a los estudiantes con su respectivo usuario y contraseña.

Tabla 2. Canales de atención

Medios de Contacto	Registros
BUZONES	1.599
FORMULARIOS	212
APP	59
CALL CENTER	5
Total general	1.875

De acuerdo con la información registrada durante este primer semestre 2022 se obtiene en total 1.875 PQRSDF registradas por los diferentes canales de atención, donde el canal más concurrido es **buzones**.

Tabla 3. Relación de PQRSDf por mes y oportunidad en la atención

MES	PQRSDf					% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 20 días	% Oport	PQRSF con Respuesta en Oportuna en 10 días	% Oport
	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general					
Enero		2	591		593	32%	550	93%	304	51%
Febrero		8	477	1	486	26%	472	97%	438	90%
Marzo	3	5	216	1	225	12%	207	92%	198	88%
Abril		6	111		117	6%	108	92%	91	78%
Mayo	2	9	147		158	8%	148	94%	142	90%
Junio	1	14	281		296	16%	289	98%	272	92%
Total general	6	44	1823	2	1875	100%	1.774	95%	1.445	77%

En la tabla 3 se presenta de manera discriminada los registros obtenidos por mes y el comportamiento de estas con su respectivo indicador de oportunidad en la atención. En este primer semestre se recibe en total 1.875 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 15 y 20 días hábiles 15 según la apreciación que se dio al inicio a 1.774 PQRSDf obteniendo como resultado del indicador oportunidad en la atención el 95%. De acuerdo con 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 del indicador el indicador oportunidad en la atención el 77% sobre el total PQRSF recibidas.

Tabla 4. Dependencia y motivo con sus respectivo acumulado y resultado del indicador oportunidad en la atención

Dependencia	MOTIVOS					% del total	Acumulado	Respuesta Oportuna 20 días H	% Oport	Respuesta Oportuna 10 días H	% Oport
	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general						
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	3	4	804		811	43%	43%	776	96%	582	72%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		5	289		294	16%	59%	289	98%	270	92%
FACULTAD DE INGENIERÍA		6	206		212	11%	70%	210	99%	192	91%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1	11	183		195	10%	81%	192	98%	165	85%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		2	84		86	4,6%	85%	79	92%	43	50%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		2	68		70	3,7%	89%	66	94%	62	89%
DIRECCION DE BIENESTAR			58		58	3,1%	92%	51	88%	34	59%
ATENCIÓN AL CLIENTE	1		31		32	1,7%	94%	29	91%	24	75%
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS			22		22	1,2%	95%	20	91%	18	82%
COORDINACIÓN DE TIC		1	21		22	1,2%	96%	5	23%	4	18%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES		6	15		21	1,1%	97%	19	90%	18	86%
BIBLIOTECA		3	11		14	0,7%	98%	14	100%	14	100%
SERVICIOS GENERALES			7	1	8	0,4%	98%	6	75%	4	50%
TALENTO HUMANO		2	6		8	0,4%	99%	5	63%	3	38%
OFICINA DE COMUNICACIONES		2	5		7	0,4%	99%	6	86%	5	71%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN			5		5	0,3%	99%	3	60%	3	60%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION			3		3	0,2%	100%	2	67%	2	67%
COORDINACIÓN DE EGRESADOS	1		1		2	0,1%	100%	1	50%	1	50%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN			2		2	0,1%	100%		0%		0%
ARCHIVO			1		1	0,1%	100%		0%		0%
DIRECCION DE INVESTIGACION			1		1	0,1%	100%		0%		0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1	1	0,1%	100%	1	100%	1	100%
Total	6	44	1.823	2	1.875	100%	100%	1.774	95%	1.445	77%

En la tabla 4. Se puede apreciar el área o dependencia con el número de registros, participación en porcentaje, el acumulado y los resultados de la medición del indicador OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN en un tiempo menor o igual a 20 y/o 15 días hábiles de acuerdo con la aclaración que se indicó en la tabla 1. (ver)

A continuación, se da a conocer el 77% del acumulado el cual se concentra en ocho áreas o dependencias el mayor número de registros y dando a conocer el resultado del indicador.

Coordinación de Admisiones y Registro (f=811; que representa el (43%) sobre el total acumulado PQRSDF. Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 96% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 72%

Con el fin de mejorar la atención y calidad en el servicio, la coordinación de Admisiones y Registro viene realizando ajustes al micrositio que se encuentra dispuesto en la página web del TdeA, allí se encuentra listado de material de apoyo en archivo PDF descargable de los trámites y servicios. <https://www.tdea.edu.co/index.php/instructivos-para-solicitar-servicios>

Dirección Administrativa y Financiera (f=294; que representa el (16%) sobre el total acumulado PQRSDF.

Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 98% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 92% De acuerdo con los resultados obtenidos y al alto volumen de solicitudes que la dirección durante los años han venido recibiendo, ha acudido a la actualización de micrositio, donde los estudiantes y partes interesadas puedan acceder a la información de trámites y servicios de manera más ágil. Allí se puede obtener información como: beneficios de gratuidad, renovaciones y legalizaciones de becas. Trámites y consultas de reembolso, entre otros. Ver enlace. <https://www.tdea.edu.co/index.php/micrositios/direccion-administrativa-y-financiera>

Facultad de Ingeniería (f=212; que representa el (11%) sobre el total acumulado PQRSDF. Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 99% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 91%

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (f=195; que representa el (10%) sobre el total acumulado PQRSDF.

Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 85% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 20%

Facultad de Educación y Ciencias Sociales (f= 86; que representa el (4,6%) sobre el total acumulado PQRSDF.

Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 92% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 50%

Facultad de Derecho y Ciencias Forenses (f= 70; que representa el (3,7%) sobre el total acumulado PQRSDF.

Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 94% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 89%

Dirección de Bienestar (f= 58; que representa el (31%) sobre el total acumulado PQRSDF.

Se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 88% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 59%

Para dar cumplimiento al indicador, este debe ser estar al 100%. De acuerdo con lo anterior, de 22 área o dependencias que se encuentran registradas en la tabla 4, solo dos dan cumplimiento al indicador oportunidad en la atención. Se deben tomar las acciones pertinentes que permitan mejora la oportunidad y calidad en la respuesta.

Tabla 5. Consolidado Motivo – Asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	%
FELICITACIÓN			
	Agradecimientos por la atención prestada	6	100%
Total		6	
RECLAMO	Dificultad académica	10	22,7%
	Información financiera	5	11,4%
	Ajuste de matrícula	4	9,1%
	Expedición de certificado	4	9,1%
	Dificultad con el proceso de matrícula	2	4,5%
	Inconformidad académica	2	4,5%
	Inconformidad con atención prestada	2	4,5%
	Inconformidad con el docente	2	4,5%
	Información de grados	2	4,5%
	Cancelación de semestre	1	2,3%
	Dificultad con aplicación TEAMS	1	2,3%
	Dificultad con la comunicación	1	2,3%
	Dificultad para efectuar el pago	1	2,3%
	Dificultad con la comunicación	1	2,3%
	Envío de horario	1	2,3%
	Inconformidad con la comunicación	1	2,3%
	Información - Homologación	1	2,3%
	Información proceso de matrícula	1	2,3%
	Jovenes en acción	1	2,3%
	Reajuste de matrícula	1	2,3%
			0,0%
Total		44	100%
SOLICITUD	Ajuste de matrícula	277	15,2%
	Expedición de certificado	244	13,4%
	Cancelación de semestre	208	11,4%
	Información académica	130	7,1%
	Información de grados	111	6,1%
	liquidación de matrícula	103	5,7%
	Información financiera	95	5,2%
	Cancelación de asignatura	78	4,3%
	Actualización de datos personales	74	4,1%
	Usuario y Contraseña	66	3,6%
	Información - Homologación	51	2,8%
	Aplicación de beneficios financieros	40	2,2%
	Información matrícula cero	34	1,9%
	Información proceso de inscripción	31	1,7%
	Información - Beneficios bienestar	29	1,6%
	Información proceso de matrícula	27	1,5%
	Dificultad con el proceso de matrícula	25	1,4%
	Dificultad académica	21	1,2%
	Curso de acude	20	1,1%
	Compra de créditos	15	0,8%
	Reajuste de matrícula	15	0,8%
	Solicitud - Turno de matrícula	13	0,7%
	Cambio de sede	12	0,7%
	Inicio de clases	12	0,7%
	Carta de legalización - Becas	10	0,5%
	Dificultad con el proceso de inscripción	10	0,5%
	Información - Prácticas	9	0,5%
	Verificación académica	9	0,5%
	Cambio de programa	8	0,4%
	Envío de horario	8	0,4%
	Información - Carnetización	8	0,4%
	Certificad electoral	7	0,4%
	Cambio de jornada académica	6	0,3%
	Dificultad con aplicación TEAMS	4	0,2%
	Inconformidad con el docente	2	0,1%
	Jovenes en acción	2	0,1%
	Solicitud de practicantes	2	0,1%
	Dificultad con la comunicación	1	0,1%
	Dificultad financiera	1	0,1%
	Educación continua	1	0,1%
	Información clasificada y reservada	1	0,1%
	Información Institucional	1	0,1%
	Información parquedero	1	0,1%
	Solicitud académica	1	0,1%
Total		1.823	100%
SUGERENCIA	Baño para personal con discapacidad reducida	1	50,0%
	Empresas varias	1	50,0%
Total		2	100%
Total general		1.875	

En la Tabla 5 se evidencia que los asuntos más representativos con su porcentaje de participación dentro de cada subtotal.

Motivo Felicitaciones con mayor frecuencia son s: agradecimientos por la atención prestada (f=6; (0.3%)

Motivo Reclamo con mayor frecuencia son: dificultad académica (f=10; (22,7%)
Información financiera (f=5; (11,4%) Ajuste de matrícula (f=4; (9,1%) Expedición de certificado (f=4; (9,1%)

Motivo solicitud con mayor frecuencia son: ajuste de matrícula (f=277; (15,2%), expedición de certificado (f=244; (13,4%), cancelación de semestre (f=208; (11,4%), información académica (f=130; (7,1%), información grados (f=111;(6,1%), liquidación de matrícula (f=103; (5,7%), Información financiera (f=95 (5,2%), Cancelación de asignatura (f=78 (4,3%), Actualización de datos personales (f=74 (4,1%), Usuario y Contraseña (f=66 (3,6%) Información – Homologación (f=51 (2,8%), Aplicación de beneficios financieros (f=40 (2,2%) Información matricula cero (f=34 (1,9%), Información proceso de inscripción (f=31 (1,7%) Información - Beneficios bienestar (f=29 (1,6%), Información proceso de matrícula (f=27 (1,5%)

INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo a la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental y 1 registro en la recepción de PQRSDF. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

Resultados de indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles

Gráfica 1. Indicador oportunidad en la atención de acuerdo a los tiempos que indica la ley 1755/2015 y 491/2020



En la gráfica 1, se puede observar que para entre primer semestre se obtiene resultados desfavorables ya que el indicador oportunidad en la atención se encuentra por debajo de 100%. Cabe resaltar que debemos asegurar que todas la PQRSDF se den trámite en el tiempo oportuno como se encuentra estipulado por la ley 1755 de 2015.

Gráfica 2. Indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles



En la gráfica 2, indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días. Este indicador es medido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Calificación en la atención de la atención prestada

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

Tabla 9. Calificación por la atención prestada

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA		
Buena	1.433	76%
Regular	7	0%
Mala	12	1%
ninguna	423	23%
Total	1.875	100%

Del total de PQRSF recibidas (1.875) calificaron la atención en el servicio (f=1.452; que representa el (77%) del total la participación.

Tabla 10. Nivel de satisfacción

NIVEL DE SATISFACCIÓN		
Buena	1.433	99%
Regular	7	0%
Mala	12	1%
Total	1.452	100%

SATISFACCIÓN

99%

Para obtener el nivel de satisfacción, se realiza la sumatoria entre quienes calificaron la atención en el servicio como excelente, bueno, regular y malo; con el resultado obteniendo se divide con el resultado de la sumatoria entre quienes calificaron la atención entre excelente y bueno. De esta manera obtenemos el nivel de satisfacción en el servicio prestado. Para este primer semestre se obtiene un 99% de satisfacción en la atención prestada.

Tabla 11. Respuestas negativas y positivas – requerimiento por el MIPG

RESPUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS	
Positiva	1429
Negativa	148
No hay respuesta	298
Total general	1.875

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 1.429 respuestas positivas, es decir que al usuario se le brindo la respuesta y/o requerimiento requerido con exactitud; 148 respuestas negativas, se da claridad que las repuestas negativas a la solicitud no son a oportunidad en la respuesta sino al criterio de la solicitud, toda vez que dichas solicitudes no se encuentran fundamentadas en nuestras políticas institucionales o procedimientos académicos. Los 298 restantes quedaron sin emitir esta calificación por parte de la persona que

brinda la respuesta, debido a que apenas el mes de febrero del 2022 se comenzó a implementar esta clasificación.

SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan reporte de las solicitudes.

De acuerdo a la información recopilada a través del sitio web, podemos establecer que el sitio recibió un total de 3.437 visitas durante el periodo enero a junio, las visitas al micrositio aumentan con la apertura de inscripciones y matriculas.

A continuación, se presenta de manera discriminada por mes las visitas recibidas al micrositio transparencia y acceso a la información

Para el mes de enero se reciben 90 visitas, febrero se reciben 114. Marzo 131, abril 59, mayo 79 y junio se reciben 107 visitas.

Tabla 11. Histórico PQRSF primer semestre variabilidad desde el año 2019 al 2022

HISTORICO PRIMER SEMESTRE 2019 AL 2022
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021	Vari%	2022
Peticiones	84	-18%	69	83%	126	-94%	7
Quejas	0		0		0		0
Reclamos	99	-20%	79	118%	172	-74%	44
Sugerencias	13	138%	31	-87%	4	-50%	2
Solicitud de información	793	76%	1396	100%	2786	-35%	1823
Felicitaciones	4	-25%	3	433%	16	-63%	6
Total	993	59%	1.578	97%	3.104	-39%	1.882

De acuerdo a la tabla 11, histórico de las PQRSDF del primer semestre se da a conocer el comportamiento en variabilidad desde el año 2019 al 2022.

El motivo de peticiones se puede observar que el para el año 2020 comparado con el 2019 se presentó una disminución del 19%. Para el 2021 comparado con el 2020 aumento del 83%. Para el año 2022 comparado con el año 2021 se presentó una disminución del 94%.

El motivo de quejas no se presenta registro.

El motivo reclamo para el 2020 compara con el año 2019 se presentó una disminución del 20%. Para el año 2021 comparado con el año 2020 se presentó un aumento del 118%. Para el año 2022 comparado con el 2021 se presentó una disminución del 44%.

El motivo sugerencias para el año 2020 comparado con el año 2021 se presentó un aumento del 138%. Para el año 2021 comparado con el año 2020 se presentó una disminución del 87%. Para año 2022 comprado con el año 2021 se presentó una disminución del 50%.

El motivo Solicitud de información para el año 2020 comparado con el año 2019 se presentó un aumento del 76%. Para el año 2021 comparado con el año 2020 se presentó un aumento del 100%. Para el año 2022 comprado con el año 2021 se presentó una disminución del 35%

Motivo felicitaciones para el año 2020 comparado con el año 2021 se presentó una disminución del 25%. Para el año 2021 compara con el año 2020 se presentó un aumento del 433%. Para el año 2022 comparado con el año 2021 se presentó una disminución del 39%.

Recomendación general

Es importante resaltar que la medición del indicador se hace con el fin de asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de las respuestas oportunas que se le brinda a la comunidad institucional y partes interesadas de acuerdo como lo exige la ley 1755/2015. De acuerdo con lo anterior se debe asegurar que el indicador oportunidad en la atención este en un 100%.

Se recomienda realizar retroalimentación con su equipo de trabajo los resultados de informes que se les ha venido compartiendo de PQRSDf y tomar acciones de mejora.

Es importante recordar que se debe brindar una buena calidad en la atención de las PQRSDf, es por ello que los invito nuevamente a que las respuestas sean claras, precisas, puntuales y sobre todo respetuosas. Para lo cual se sugiere que desde comunicaciones se elabore un guion Institucional sobre la forma en que se deben dar las respuestas.

Promover campaña para que el estudiante desde el sistema campus realice las PQRSDf o en su defecto las solicitudes por medio del módulo procesos académicos. Lo anterior permitiría que no haya duplicidad de la información por los diferentes canales de atención.

Se recomienda realizar campaña de socialización de los micrositos de la Dirección Administrativa y Financiera y la Coordinación de Admisiones y Registro.

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.