

INFORME PQRSDF SEGUNDO
SEMESTRE 2022

TdeA Institución Universitaria



TdeA

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Control Interno de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a efectos de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpuso durante el segundo semestre de 2022.

El Tecnológico de Antioquia cuenta con diferentes herramientas (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, a procura que las dependencias emitan una respuesta de fondo.

En tal sentido, el seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las PQRSDf, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la oficina de Atención al Usuario y en la ejecución de las auditorías realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el programa anual de auditorías, programado y aprobado para la vigencia 2022.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos y las demás partes interesadas interpusieron durante el segundo semestre de 2022 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022.

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., presenta el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción (PQRSDF), correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

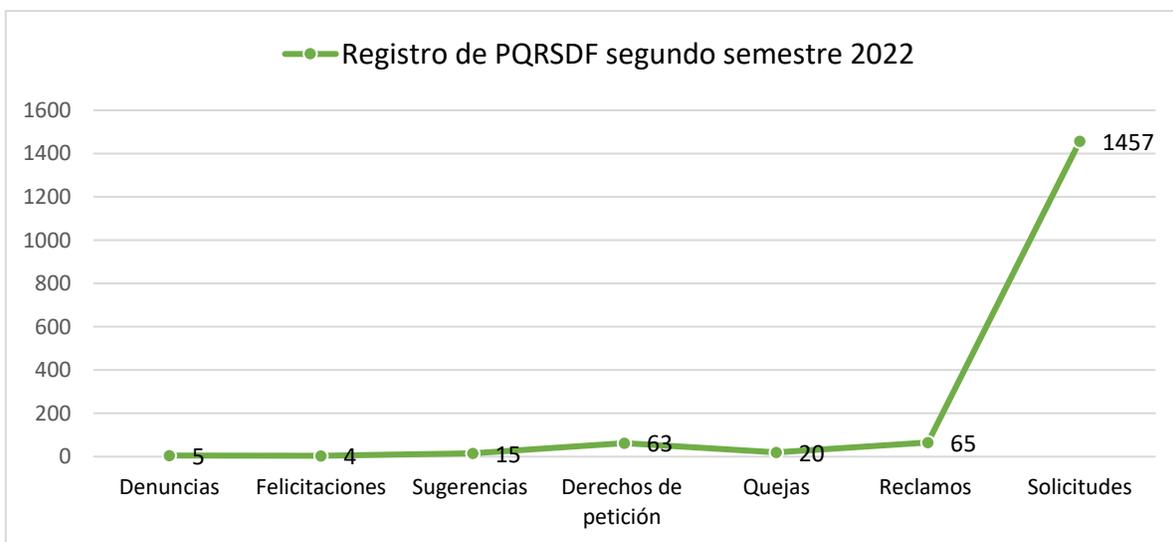
El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con la cuenta la Entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial), contabilizó durante el segundo semestre del año 2022 un total de **31.321 interacciones**.

Tipo de interacción	Cantidad
Atención virtual (WhatsApp, Instagram y Facebook)	27.476
PQRSDF	1.629
Llamadas al canal telefónico	1.504
Correo electrónico atención al cliente	627
Atención presencial	63
Derechos de petición radicados en archivo	20
Buzón de PQRSDF	2
Total	31.321

En tal sentido, el presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSDF recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

5.1 Control y seguimiento a las PQRSDF

Para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, el Sistema de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia I.U., dentro de la información remitida a la Dirección de Control Interno (que sirvió como insumo para la elaboración del presente informe), reportó que durante el segundo semestre de 2022 se presentaron 1.629 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:



Dentro del informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, se estableció el ingreso de 1.875 PQRSDF, resultando una cifra inferior a los registros ingresados para el segundo semestre de la referida vigencia, esto es 1.629 PQRSDF.

En tal sentido, durante la vigencia 2022, a la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia ingresaron en total de 3.504 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

5.1.1 Consolidado de las PQRSDf ingresadas por dependencia

Dentro de la siguiente tabla se informarán las dependencias a las cuales fueron direccionados los 1.629 registros ingresados como PQRSDf durante el segundo semestre de la vigencia 2022:

Dependencias	Cantidad	Porcentaje de participación
Coordinación Admisiones y Registro	492	30.20%
Atención al Cliente	276	16.94%
Dirección Administrativa y Financiera	245	15.04%
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	195	11.97%
Facultad de Ingeniería	134	8.23%
Facultad de Educación y Ciencias Sociales	105	6.45%
Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	66	4.05%
Dirección de Bienestar	33	2.03%
Coordinación TIC	21	1.29%
Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes	11	0.68%
Servicios Generales	9	0.55%
Coordinación de Ayudas Educativas	8	0.49%
Oficina de Comunicaciones	7	0.43%
Secretaría General	7	0.43%
Talento Humano	6	0.37%
Biblioteca	5	0.31%
Dirección de Extensión	3	0.18%
Dirección de Planeación	3	0.18%
Dirección de Investigación	2	0.12%
Coordinación de Egresados	1	0.06%
Total	1.629	100%

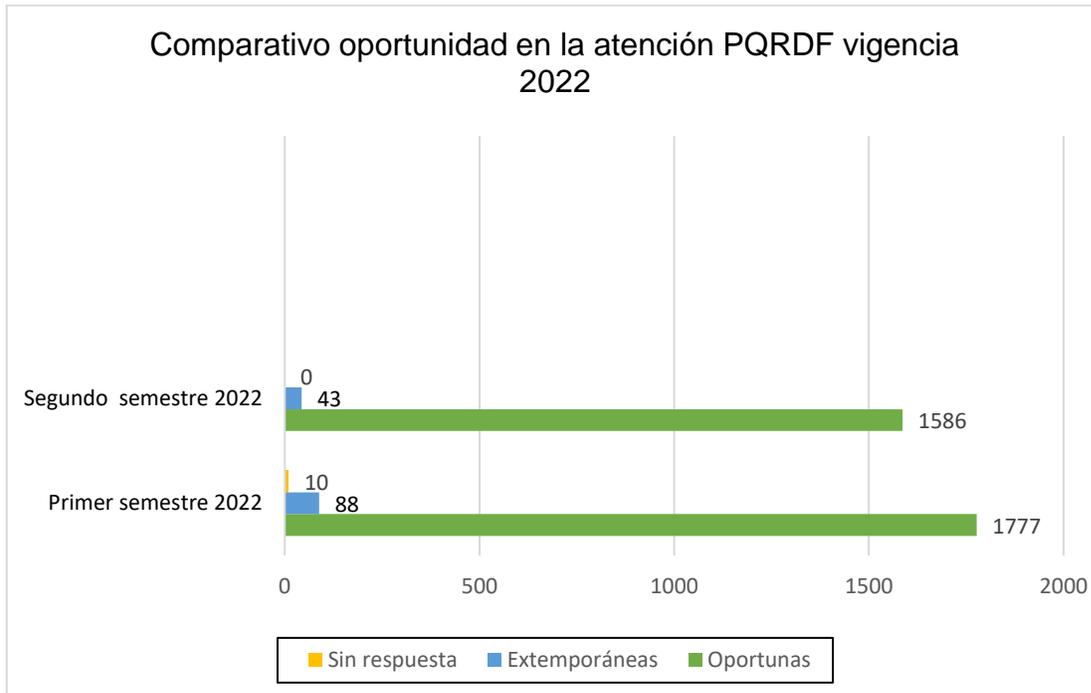
Las dependencias relacionadas en la tabla anterior representan el 100% de las PQRSDf del segundo semestre de 2022; evidenciando que hay 6 dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Coordinación de Admisiones y Registro, Atención al Cliente, Dirección Administrativa y Financiera, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ingeniería y Facultad de Educación y Ciencias Sociales, representando el 88.83% (1.447 PQRSDf) del total de registros recibidos en la Institución.

Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor concurrencia son:

- Ajustes de matrícula
- Expedición de certificados
- Cancelación de semestre
- Información académica
- Información de grados
- Liquidación de matrícula
- Información financiera

5.1.2 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en segundo semestre de 2022

Conforme con la documentación allegada a la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., se pudo establecer que en el segundo semestre del 2022 se presentó una disminución en el ingreso PQRSDf y un mejoramiento en los términos de respuesta, habida cuenta de las acciones implementadas por la Oficina de Atención al Usuario, tal y como se indica a continuación:



5.1.3 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en segundo semestre de 2022 por dependencias

Como se indicó anteriormente, a pesar de las acciones implementadas por el Tecnológico de Antioquia I.U., donde la mayoría de las dependencias presentan un porcentaje de oportunidad del 100% en la atención de las PQRSDf; durante el segundo semestre de 2022, la Institución dio respuesta extemporánea a 43 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

En la siguiente tabla se enunciarán las dependencias que presentaron extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDF durante el segundo semestre de 2022:

Dependencias	Respuestas por fuera de los términos
Atención al Cliente	9
Coordinación Admisiones y Registro	9
Dirección de Bienestar	6
Dirección Administrativa y Financiera	5
Coordinación TIC	5
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	3
Dirección de Extensión	3
Servicios Generales	1
Dirección de Planeación	1
Dirección de Investigación	1
Total	43

5.2 Gestión con valores para resultados MIPG

5.2.1 Indicador de oportunidad

En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión de gestión con valores para resultados (servicio al ciudadano), donde se procura que la Institución responda de manera clara, pertinente y oportuna, las expresiones de la comunidad; como resultado de este indicador “oportunidad en la atención” para el segundo semestre 2022 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF de la Institución es del 97.3%.

5.2.2 Respuestas positivas y negativas

De igual forma, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión dispone en la política de atención al ciudadano, establecer cuantas respuestas a las expresiones fueron positivas y cuantas negativas; dentro de la siguiente tabla, se indicará lo pertinente, aclarando que en el ítem denominado “sin respuesta”, corresponden a algunas solicitudes que han sido redireccionadas y dos que se encuentran abiertas (pendientes de respuesta):

Tipo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación
Negativas	209	12.83%
Positivas	1.410	86.56%
Sin respuesta	10	0.61%
Total	1.629	100%

5.2.3 Nivel de satisfacción

Finalizando con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en materia de atención al ciudadano, dentro del informe reportado por la Oficina de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia, se estableció que el nivel de satisfacción para el segundo semestre de la vigencia 2022 fue del 88.34%.



6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDf ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el segundo semestre 2022 es del 97.3%; resultado que, a pesar de ser positivo en relación con periodos anteriores, debe ser del 100%, de conformidad con lo establecido en la normatividad.
- Aun cuando la Institución ha adoptado las medidas tendientes a subsanar las falencias advertidas en informes anteriores y se evidenció durante el segundo semestre de la vigencia 2022 un mejoramiento continuo en la atención al usuario; para la fecha de elaboración del presente informe, no se ha realizado la documentación del proceso bajo el sistema de gestión de la calidad.



YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ
Dirección de Control Interno