

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

SEGUNDO TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención a las PQRSDF

Revisado por

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista Gobierno en línea

JONATHAN BEAN MOSQUERA

Director de Planeación

MEDELLÍN 30 de Junio

2022



En el presente informe se da a conocer los resultados del segundo trimestre 2022, el cual contara con las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por dependencias o áreas involucradas; a su vez se presenta por motivo, asunto e indicador de oportunidad de respuesta de las mismas. Para el segundo trimestre del 2022 se recibieron un total de 571 PQRSDF, de las cuales se da respuesta oportuna a 545 (95% oportunidad en la atención) en comparación al primer trimestre del año anterior 2021 se obtiene un resultado positivo en el indicador- oportunidad en la atención, ya que este para ese segundo trimestre del 2021 tuvo un resultado del 73%.

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 en el indicador de un 88% que representa (505) sobre el total PQRSDF recibidas (571).

Se continuo adoptando 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.

Cabe resalta que esta medida fue modificada el 17 de mayo de 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.



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

ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiónes 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 peticiónes de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiónes de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.
Peticiónes 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.	Peticiónes 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.

Tabla 1. Consolidado por mes

MES	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna 10 días	% Oport
Abril		6	111	117	20%	108	92%	91	78%
Mayo	2	9	147	158	28%	148	94%	142	90%
Junio	1	14	281	296	52%	289	98%	272	92%
Total	3	29	539	571	100%	545	95%	505	88%

Para el segundo trimestre del año 2022 se obtiene un acumulado de 571 PQRSDFD de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 545 el cual el indicador oportunidad en la atención obtiene un resultado del 95%. A su vez se mide el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles teniendo como resultado el 88%

En cuanto a las **Denuncias** para la vigencia se registraron 0 denuncias

Para el mes abril se registraron 117 PQRSDFD que representan el 20% sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles arroja un resultado del (92%)*, el resultado es positivo. En cuanto al indicador que

mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles es del 78% Para el mes mayo se registraron 158 PQRSDf que representan el (28%) sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles arroja un resultado del (94%)* el resultado es positivo. En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles es del 90%.

Para el mes junio se registraron 296 PQRSDf que representan el (52%) sobre el total recibidas. El *indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles arroja un resultado del (98%)*. En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 92%

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	Motivos				% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSF con Respuesta Oportuna 10 D	% Oport
	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	Total general						
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO		3	308	311	54%	54,5%	308	99%	287	92%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4	61	65	11%	65,8%	64	98%	61	94%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1	9	44	54	9%	75,3%	54	100%	51	94%
FACULTAD DE INGENIERÍA		3	40	43	8%	82,8%	42	98%	39	91%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		1	20	21	4%	86,5%	18	86%	16	76%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES			17	17	3%	89,5%	15	88%	14	82%
ATENCIÓN AL CLIENTE	1		10	11	2%	91,4%	8	73%	5	45%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES		4	5	9	2%	93,0%	8	89%	8	89%
COORDINACIÓN DE TIC			7	7	1%	94,2%	5	71%	4	57%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR			7	7	1%	95,4%	1	14%		0%
BIBLIOTECA		2	4	6	1%	96,5%	6	100%	6	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES		2	3	5	1%	97,4%	5	100%	4	80%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN			4	4	1%	98,1%	3	75%	3	75%
SERVICIOS GENERALES			4	4	1%	98,8%	3	75%	2	50%
TALENTO HUMANO		1	2	3	1%	99,3%	2	67%	2	67%
COORDINACIÓN DE EGRESADOS	1		1	2	0%	99,6%	1	50%	1	50%
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS			1	1	0%	99,8%	1	100%	1	100%
DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN			1	1	0%	100,0%	1	100%	1	100%
Total general	3	29	539	571	100%		545	95%	505	88%

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 311 registros que representa el (54%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 308 PQRSDf, obteniendo como resultado del indicador el 99%. Este resultado se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más cancelación de semestre, información de homologación, expedición de certificados, información proceso de inscripción, información grados,

Los estudiantes aún elevan sus inquietudes de procedimientos académicos a esta coordinación, es por ello que el área que presenta la gran mayoría de solicitudes. También se evidenció que realizan las solicitudes en varias oportunidades. Estos dos



factores siguen generando un colapso en la atención oportuna de PQRSDf. Se retoma la recomendación que se realizó en el informe del primer trimestre y que se socializó de manera presencial con la coordinadora de Admisiones y Registro y su equipo de apoyo a la atención a las PQRSDf y a la coordinación del Punto TdeA; que como estrategia para mitigar la concurrencia de las solicitudes a esta coordinación, era actualizar la guía de servicios que ya se tiene dispuesta en la página web y que fuese compartida por la oficina de comunicaciones mediante correo masivo o colgarla en el tablero del sistema campus. Además, se propuso actualizar el listado de los trámites y servicios. De esta manera también les permitirá mejorar la atención oportuna y satisfacción de los usuarios.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 92%

La **Dirección Administrativa y financiera** recibe en total 65 PQRSDf que representa el (11%) del total acumulado, de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 64% obteniendo como resultado del indicador el 98%. Resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue información de beneficios financieros, expedición de certificado, información financiera.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 94%

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas recibe en total 54 PQRSDf que representa el (9%), de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 54 obteniendo como resultado del indicador el 100%. El resultado es favorable, ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue: información académica.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 94%

Facultad de Ingeniería recibe en total 43 PQRSDf que representa el (8%) de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 42 obteniendo como resultado del indicador el 98%. El resultado es satisfactorio ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue Información académica.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 91%

Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 21 PQRSDf que representa el (4%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 18 obteniendo como resultado del indicador el 86%. El resultado es aceptable ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue información académica.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 76%

Facultad de Derecho y Ciencias Forenses recibe en total 17 PQRSDf que representa el (3%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 15 obteniendo como resultado del indicador el 88%. El resultado es aceptable ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información.

En cuanto al indicador que mide el MIPG, dar respuesta en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 76%

Tabla 3. Motivo asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada	3	100%	
Total		3		
RECLAMO				
	Dificultad académica	6	21%	21%
	Expedición de certificado	3	10%	31%
	Información financiera	3	10%	41%
	Dificultad con el proceso de matrícula	2	7%	48%
	Inconformidad académica	2	7%	55%
	Inconformidad con atención prestada	2	7%	62%
	Información de grados	2	7%	69%
	Cancelación de semestre	1	3%	72%
	Dificultad con aplicación TEAMS	1	3%	76%
	Dificultad para efectuar el pago	1	3%	79%
	Dificultad con la comunicación	1	3%	83%
	Envío de horario	1	3%	86%
	Inconformidad con la comunicación	1	3%	90%
	Información - Homologación	1	3%	93%
	Información proceso de matrícula	1	3%	97%
	Jovenes en acción	1	3%	
Total		29	100%	
SOLICITUD				
	Expedición de certificado	81	15%	15%
	Información académica	57	11%	26%
	Cancelación de semestre	55	10%	36%
	Actualización de datos personales	48	8,9%	45%
	Información - Homologación	44	8,2%	53%
	Información de grados	38	7,1%	60%
	Información financiera	38	7,1%	67%
	Aplicación de beneficios financieros	28	5,2%	72%
	Información proceso de inscripción	28	5,2%	77%
	Información proceso de matrícula	27	5,0%	82%
	Usuario y Contraseña	14	2,6%	85%
	Curso de acude	10	1,9%	87%
	Dificultad con el proceso de inscripción	8	1,5%	88%
	Envío de horario	8	1,5%	90%
	Certificad electoral	7	1,3%	91%
	Dificultad académica	7	1,3%	92%
	Cambio de programa	6	1,1%	94%
	Cancelación de asignatura	5	0,9%	94%
	Dificultad con el proceso de matrícula	5	0,9%	95%
	Cambio de sede	4	0,7%	96%
	Dificultad con aplicación TEAMS	4	0,7%	97%
	Verificación académica	4	0,7%	98%
	Información - Beneficios bienestar	3	0,6%	98%
	Información - Carnetización	2	0,4%	99%
	Jovenes en acción	2	0,4%	99%
	Ajuste de matrícula	1	0,2%	99%
	Cambio de jornada académica	1	0,2%	99%
	Educación continua	1	0,2%	99%
	Información Institucional	1	0,2%	100%
	Información parqueadero	1	0,2%	100%
	Solicitud académica	1	0,2%	100%
Total		539		
Total general		571		

De acuerdo al consolidado anterior se puede apreciar los asuntos por motivo y el número de registros. En la siguiente descripción solo se resaltarán las más reiterativas.

Motivo Felicitaciones: Agradecimientos por la atención prestada

Motivo Reclamo: Dificultad académica

Motivo solitud: (el porcentaje de participación que aparece allí, se realiza sobre el total recibidas por este motivo) expedición de certificado con 81 registros que representa el (15%), información académica con 57 registros que representan el (11%), cancelación de semestre (10%) con 55 registros que representan el (10%), actualización de datos personales con 48 registros que representan el (8,9%) , información- homologación con 44 registros que representa el (8,2%), información grados con 38 registros que representan el (7,1%), información financiera con 38 registros que representan el (7,1%), aplicación de beneficios financieros con 28 registros que representan el (5,2%), información proceso de inscripción con 28 registros que representan el (5,2%), información proceso de matrícula con 27 registros que representan el (5%)

Grafica 1. **Histórico trimestral del año 2020 al segundo trimestre de año 2022**



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 1.022 registros encontramos una disminución. Para el tercer trimestre del año 2021 se registraron en total 1.352 PQRSDf, comparado con el tercer trimestre del año 2020 se obtuvo un registro de 2.364, presentando un aumento significativo y para el último trimestre del 2021 se registraron 1.010 solicitudes, comparado con el año 2020 se registra 382 solicitudes. presentando un incremento significativo, esto obedece a la temporada de matrículas para estudiantes nuevos y antiguos. Para el primer trimestre del 2022 se registraron 1.304 PQRSDf, comparado con el primer trimestre de 2021 el cual tuvo un registro e 2.199 PQRSDf se evidencia una disminución significativa. Para el segundo trimestre del 2022 se obtiene un registro de 571 PQRSDf, es significativo la disminución que ha presentado para este segundo trimestre, esto puede obedecer a que hay otros mecanismos de comunicación directa como lo son procesos académicos, atención punto TdeA y el microsítio de Admisiones y registros el cual hay un excelente material de apoyo para que el estudiante conozca los servicios y como puede acceder a ellos sin recurrir a una solicitud por el canal de PQRSDf.

Tabla 4. **Histórico PQRSDf segundo trimestre desde el año 2019 al 2022**

HISTORICO SEGUNDO TRIMESTRE 2019 AL 2022							
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN							
Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021	Vari%	2022
Peticiones	33	-15%	28	7%	30	-100%	0
Reclamos	53	-23%	41	39%	57	-49%	29
Sugerencias	5	-80%	1	300%	4	-100%	0
Solicitud de información	430	121%	951	-16%	798	-32%	539
Felicitaciones	2	-50%	1	1500%	16	-81%	3
Total	523	95%	1022	-11%	905	-37%	571
Oportunidad	475		932		664		545
Resultado de oportunidad	91%		91%		73%		95%

De acuerdo al cuadro anterior histórico de PQRSDf segundo trimestre desde el año 2019 al 2022 da a conocer el comportamiento estadístico de estas: para el segundo trimestre del 2020 el motivo **peticiones** registra una disminución del 15% comparado con el



segundo trimestre del 2019. En el 2021 se presenta un aumento del 7% comparado con el año 2020. Para el año 2022 se presenta una disminución del 100% comparado con el 2021. Motivo **quejas** no hay reporte. Motivo **reclamos**, para el año 2020 se registra una disminución del 23% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento del 39% comparado con el año 2020. Para el 2022 se presenta una disminución del 29% comparado con el 2021, El Motivo **sugerencias** para el 2020 presenta una disminución del 80% comparado con el año 2019; para el año 2021 este presenta un aumento del 300%. Para el 2022 se presenta una disminución de 100%. Motivo **solicitud de información** para el año 2020 presenta un aumento del 121% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta una disminución 16% comparado con el 2020. Para el año 2022 se presenta una disminución del 32% comparado con el año 2021. El motivo **felicitaciones** para el año 2020 se presenta una disminución del 50% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento del 1500% comparado con el año 2020. Para el año 2022 se presenta un aumento del 81% comparado con el año 2021.

Consolidado total de PQRSDF presento el siguiente comportamiento: para el segundo semestre del 2020 se presentó un incremento del 95% comparado con el segundo trimestre del año 2019, para el segundo trimestre del 2021 se obtiene una disminución del 11% comparado con el año 2020. Para el segundo trimestre del 2022 se presenta una disminución del 37% comparado con el año 2021.

En la oficina de gestión documental se registraron 7 derechos de petición de las cuales se da respuesta oportuna a 4 peticiones y 3 restantes se encuentran en estado pendiente por dar respuesta (2) de ellos dentro de los tiempos oportunos de respuesta y (1) vencido.



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 5. **Calificación en el servicio prestado**

CALIFICACIÓN EN EL SERVICIO PRESTA		%
Buena	334	58%
Mala	2	0%
ninguna	235	41%
Total general	571	100%

En la tabla 5 se muestra la participación general

Tabla 6. **Resultado de satisfacción por el servicio prestado**

CALIFICACIÓN EN EL SERVICIO PRESTADC		%
Buena	334	99%
Mala	2	1%
Total general	336	100%

Para hallar el grado de satisfacción, se toma la calificación entre buena, mala y regular y se divide por la sumatoria de estas; obteniendo como resultado un 98% en satisfacción por el servicio prestado.

Tabla 7. **Respuestas positivas y negativas**

RESPUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS	N°
Positiva	525
Negativa	36
Ninguna	10
Total general	571

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 525 respuestas positivas, es decir que al usuario se le brindo la respuesta y/o requerimiento requerido



con exactitud; 36 respuestas negativas, es decir que la respuesta o requerimiento no fue satisfactorio a lo solicitado, se da claridad que las respuestas 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. y 10 solicitudes sin responder ya que se encuentran a la espera de ser atendidas.

CONCLUSIONES

Para el segundo trimestre del año 2022 se obtiene en general un buen resultado en el indicador oportunidad en la atención.

Es importante que las áreas involucradas y el personal que está a cargo de atender los diferentes requerimientos, se concienticen de la importancia que tiene el sistema de PQRSDF; ya que esto nos permite conocer las debilidades y fortalezas que tiene la Institución, permitiendo mejorar y fortalecer un mejor servicio a toda la comunidad Institucional.

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 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.