

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

CUARTO TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención al Usuario PQRSDF

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista Gobierno en línea

MEDELLÍN 30 de noviembre

2021



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el cuarto trimestre del año 2021 por dependencias o áreas involucradas; a su vez se presenta por motivo, asunto e indicador de oportunidad en la atención de estas. Cabe resaltar que el reporte se realiza desde el primero de octubre a fecha de corte 30 de noviembre por motivo de terminación de contrato.

Durante el cuarto trimestre se recibieron en total 474 PQRSDF de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 457 obteniendo como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 96%. Comparado con el comportamiento del tercer trimestre el indicador tuvo un aumento significativo. (resultado de indicador del segundo trimestre 62%)

De acuerdo a Ley 1437 “Código Procedimiento Administrativo y la Ley 1474 “Plan de Anticorrupción, Atención al Cliente” y 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 que al 89%.

De acuerdo con el Decreto 491 del 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.

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

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.

Tabla 1. Consolidado por mes

MES	PQRSF					% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSF con Respuesta en Oportuna 10	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general					
octubre	1	11	179		191	40%	189	99%	177	93%
Noviembre		24	256	3	283	60%	268	95%	244	86%
Total general	1	35	435	3	474	100%	457	96%	421	89%

Para el cuarto trimestre del año 2021 se obtiene un acumulado de 474 PQRSDF de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 457 dando como resultado el (96%) el resultado del indicador es favorable. A su vez se obtiene el resultado de la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 89%

Para el mes octubre se registró 191 PQRSDF se da respuesta oportuna a 189, de acuerdo con lo anterior el **indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (99%)** resultado es favorable ya que se encuentra por encima de la meta objetiva.

Para el mes noviembre se registró 283 PQRSDF se da respuesta oportuna a 268, de acuerdo con lo anterior el **indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (95%)** resultado es favorable ya que se encuentra por encima de la meta objetiva.

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSF				Total general	% total	Acumulado	Respuesta Oportuna	% Oport	Respuesta Oportuna 10 días	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA							
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO		7	217		224	47,3%	47,3%	216	96%	210	94%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	6	39		46	9,7%	57,0%	46	100%	39	85%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		7	37		44	9,3%	66,2%	44	100%	43	98%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES		3	32	1	36	7,6%	73,8%	33	92%	31	86%
FACULTAD DE INGENIERÍA		2	28		30	6,3%	80,2%	30	100%	27	90%
JURIDICA			19		19	4,0%	84,2%	19	100%	8	42%
DIRECCION DE BIENESTAR		3	14	1	18	3,8%	88,0%	17	94%	15	83%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES		5	11		16	3,4%	91,4%	15	94%	15	94%
ATENCIÓN AL CLIENTE			10	1	11	2,3%	93,7%	11	100%	9	82%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS		1	10		11	2,3%	96,0%	11	100%	11	100%
TALENTO HUMANO			4		4	0,8%	96,8%	2	50%	2	50%
COORDINACION DE EGRESADOS			3		3	0,6%	97,5%	3	100%	2	67%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES		1	2		3	0,6%	98,1%	3	100%	3	100%
COORDINACION DE TIC			2		2	0,4%	98,5%	1	50%	1	50%
DIRECCION DE EXTENSION			2		2	0,4%	98,9%	1	50%	1	50%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION			2		2	0,4%	99,4%	2	100%	2	100%
BIBLIOTECA			1		1	0,2%	99,6%	1	100%	1	100%
SECRETARIA GENERAL			1		1	0,2%	99,8%	1	100%		0%
SERVICIOS GENERALES			1		1	0,2%	100%	1	100%	1	100%
Total general	1	35	435	3	474	100%		457	96%	421	89%

De acuerdo con la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue la **Coordinación de Admisiones y Registro** con (f=224; 47,3%) **indicador oportunidad en la atención** arroja un resultado del 96%, el resultado favorable encontrándose por encima de la meta objetiva. Se pudo evidenciar que los que todas las inquietudes los usuarios las canalizan en esta coordinación.

Con los resultados obtenidos, la coordinación de Admisiones deberá evaluar los resultados y tomar las acciones que consideren necesarias para mejorar la oportuna atención y satisfacción de los usuarios.

Es importante que autoevalúen la calidad de la respuesta que se le brinda al usuario ya que en ocasiones no son las más precisas, concisas y asertivas.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 94%

Dirección Administrativa y financiera recibe en total 285 registros que representa el 12% del total acumulado. Este registro comparado con el segundo trimestre se evidencia un incremento del 90%. El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles es del 98% el resultado es positivo ya que se encuentra por encima de la meta objetiva.

los motivos que más concurrencia tuvieron fueron: información financiera, liquidación de matrícula, información matrícula cero, carta de legalización de matrícula, información académica y dificultad con el proceso de matrícula.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 90%

Facultad de ciencias administrativas y económicas financiera recibe en total 233 registros que representa el 10% del total acumulado. El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles es del 95% el resultado es positivo ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. los motivos que más concurrencia tuvieron fueron: ajuste de horario, información académica, cambio de horario, dificultad con el proceso de matrícula y cancelación de asignatura. Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 93%

Facultad de Ingeniería recibe en total 230 registros que representa el 10% del total acumulado. El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles es del 98%.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 95%.

Los motivos que mayor concurrencia tuvieron fueron: ajuste de horario, información académica, dificultad con el proceso de matrícula y cambio de horario.

Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 178 registros que representa el 8% del total acumulado. El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles es del 98%.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 95%

Los motivos que mayor concurrencia tuvieron fueron: ajuste de horario, cambio de horario, información académica, dificultad con el proceso de matrícula y compra de créditos.

Facultad de derecho y ciencias forenses recibe en total 92 registros que representa el 4% del total acumulado. El indicador oportunidad en la atención en dar respuesta en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles es del 99%.

Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 98%

En general para el cuarto trimestre el indicador en la oportunidad en la atención es positivo. Las áreas o dependencia que no obtuvieron un buen resultado en el indicador oportunidad en la atención deben realizar una retroalimentación apoyándose de informes anteriores y de su equipo de responsable y suplentes en la atención a las PQRSDF.

Tabla 3. Motivo asunto – Derecho de petición y Felicitaciones

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Información financiera	1	100%	100%
Total		1		
RECLAMO				
	Inconformidad con docente	6	17%	17%
	Información académica	6	17%	34%
	Información financiera	5	14%	49%
	Cancelación de asignatura	4	11%	60%
	Dificultad académica	3	9%	69%
	Cancelación de semestre	2	6%	74%
	Expedición de certificado	2	6%	80%
	Información - Acude	2	6%	86%
	Información de grados	2	6%	91%
	Dificultad con la comunicación	1	3%	94%
	Información - Homologación	1	3%	97%
	Insatisfacción con docente	1	3%	100%
Total		35	100%	
SOLICITUD				
	Cancelación de semestre	69	15,9%	15,9%
	Información académica	59	13,6%	29,4%
	Expedición de certificado	58	13,3%	42,8%
	Cancelación de asignatura	33	7,6%	50,3%
	Información - Homologación	30	6,9%	57,2%
	Información financiera	24	5,5%	62,8%
	Dificultad con el proceso de inscripción	18	4,1%	66,9%
	Propuesta - de elección a contralor	17	3,9%	70,8%
	Actualización de datos personales	15	3,4%	74,3%
	Información de inscripciones	13	3,0%	77,2%
	Información de grados	11	2,5%	79,8%
	Beneficio - Matricula cero	8	1,8%	81,6%
	Información proceso de matricula	8	1,8%	83,4%
	Cambio de jornada académica	7	1,6%	85,1%
	Ajuste de horario	6	1,4%	86,4%
	Evaluación docente	6	1,4%	87,8%
	Información - Acude	5	1,1%	89,0%
	Recuperar usuario y contraseña	5	1,1%	90,1%
	Correo Institucional bloqueado	4	0,9%	91,0%
	Dificultad académica	4	0,9%	92,0%
	Solicitud de practicantes	4	0,9%	92,9%
	Usuario y Contraseña	4	0,9%	93,8%
	Becas - Jovenes en acción	3	0,7%	94,5%
	Compra de créditos	3	0,7%	95,2%
	Información - Beneficios bienestar	3	0,7%	95,9%
	Información - Carnetización	3	0,7%	96,6%
	Cambio de programa	2	0,5%	97,0%
	Información - Prácticas	2	0,5%	97,5%
	Liquidación de matricula	2	0,5%	97,9%
	Prestamo de pc	2	0,5%	98,4%
	Autorización de días compensatorios	1	0,2%	98,6%
	Beneficio - Becas	1	0,2%	98,9%
	Inconformidad con docente	1	0,2%	99,1%
	Información - Educación continua	1	0,2%	99,3%
	Información Institucional	1	0,2%	99,5%
	Oferta laboral	1	0,2%	99,8%
	Registro hoja de vida	1	0,2%	100%
Total		435	100%	
SUGERENCIA				
	Información - Beneficios bienestar	1	33,3%	33,3%
	Información académica	1	33,3%	66,7%
	Recuperar usuario y contraseña	1	33,3%	100%
Total		3	100%	
Total general		474		

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Motivo **reclamo**: se registraron 35 solicitudes, los asuntos más reiterativos fueron: inconformidad con el docente, información académica, información financiera

El motivo **Solicitud de información**: se registraron 435 solicitudes. Los asuntos más reiterativos fueron: Cancelación de semestre, Información académica, Expedición de certificado, Cancelación de asignatura, Información – Homologación, Información financiera y Dificultad con el proceso de inscripción.

Grafica 1. Histórico trimestral del año 2020 - 2021

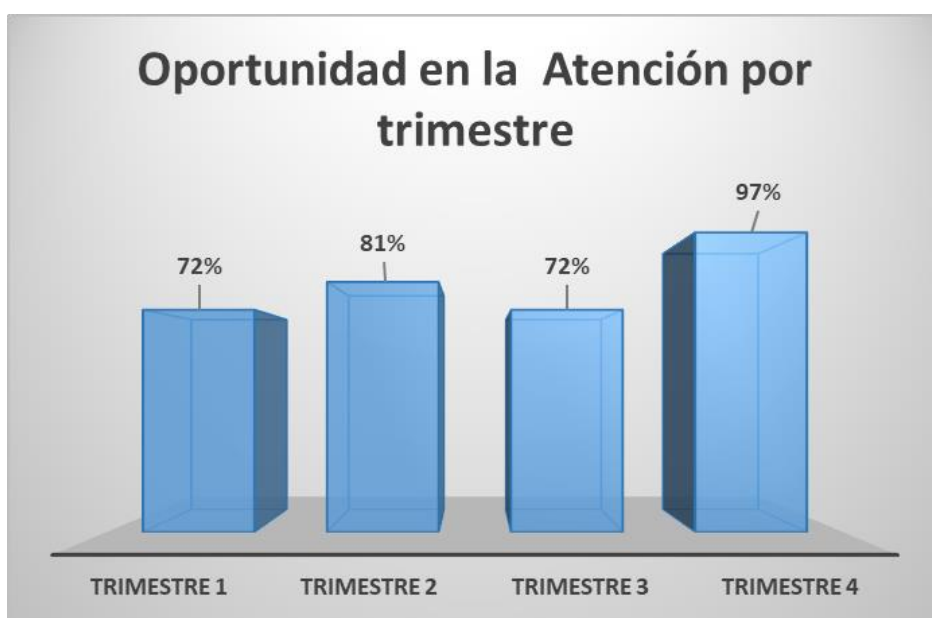


Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

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 registra 474 solicitudes, comparado con el año 2020 se registra 382 solicitudes. Para ambos trimestres se obtuvo pocos registros comparados con los trimestres anterior. Cabe resaltar que casi siempre para este cuarto trimestre se realiza con fecha de corte a 30 de noviembre.

Grafica 2. Comportamiento de indicador oportunidad en la atención por trimestre



Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

En la grafica anterior observamos el comportamiento del indicador oportunidad en la atención cuarto trimestre 2021, donde se evidencia que el indicador durante todo el año excepto el cuarto trimestre estuvo con resultados desfavorables.

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 4. Calificación en el servicio prestado

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA	
Buena	230
Regular	1
Mala	1
ninguna	242
Total general	474

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

De total de solicitudes recibidas, 230 usuarios responden que la atención prestada es buena, 1 regular, 1 mala y 242 no responde. Para determinar el nivel de satisfacción del servicio prestado se procede a la suma de los que responden entre excelente y bueno, se divide entre el total de participantes, obteniendo como resultado que el 99% de satisfacción en la atención.

CONCLUSIONES

- El sistema aún genera certificados de estudio con inconsistencias.
- El represamiento de solicitudes para los responsables en la atención a las PQRSDf tanto vía correo electrónico como por el sistema campus.
- Dificultad de los estudiantes nuevos y antiguos para realizar la matrícula
- Se recomienda que la información que se publica en la página de interés para los estudiantes se vea reflejada en un banner de alerta a la hora de entrar al sistema campus, de esta manera se puede mitigar que recurran a los diferentes canales de atención solicitando información.
- Se debe mejorar la calidad en las respuestas.
- Se debe notificar a tiempo a la oficina de atención al cliente que PQRSDf no son de su competencia para que esta sea escalada al área responsable.
- Fortalecer una buena comunicación interna entre las facultades, Coordinación de Admisiones y Registro, Atención al cliente-PQRSDf y el Punto TdeA.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que orientemos y eduquemos a la comunidad Institucional en especial a los estudiantes en utilizar el sistema campus para realizar sus solicitudes, esto permitirá que todas las solicitudes estén concentradas en una sola plataforma a su vez facilitará el trabajo y se evitará que haya pérdida de la información.

Desde atención al cliente se ha venido compartiendo a los estudiantes cuales son los servicios que ofrece cada área para que así tengan más precisión a la hora de elevar una solicitud.

Se recomienda a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSDf, más compromiso en la atención a las PQRSDf que llegan a sus respectivas áreas, a su vez



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.

Tomar las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.