

# INFORME PQRSDF SEGÚNDO SEMESTRE 2023

**TdeA** Institución Universitaria



# TdeA



GOBERNACIÓN DE ANTOQUIA



UNIDOS

## 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 2023.

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 2024.

## 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 2023 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

### 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 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

### 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 el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2023.

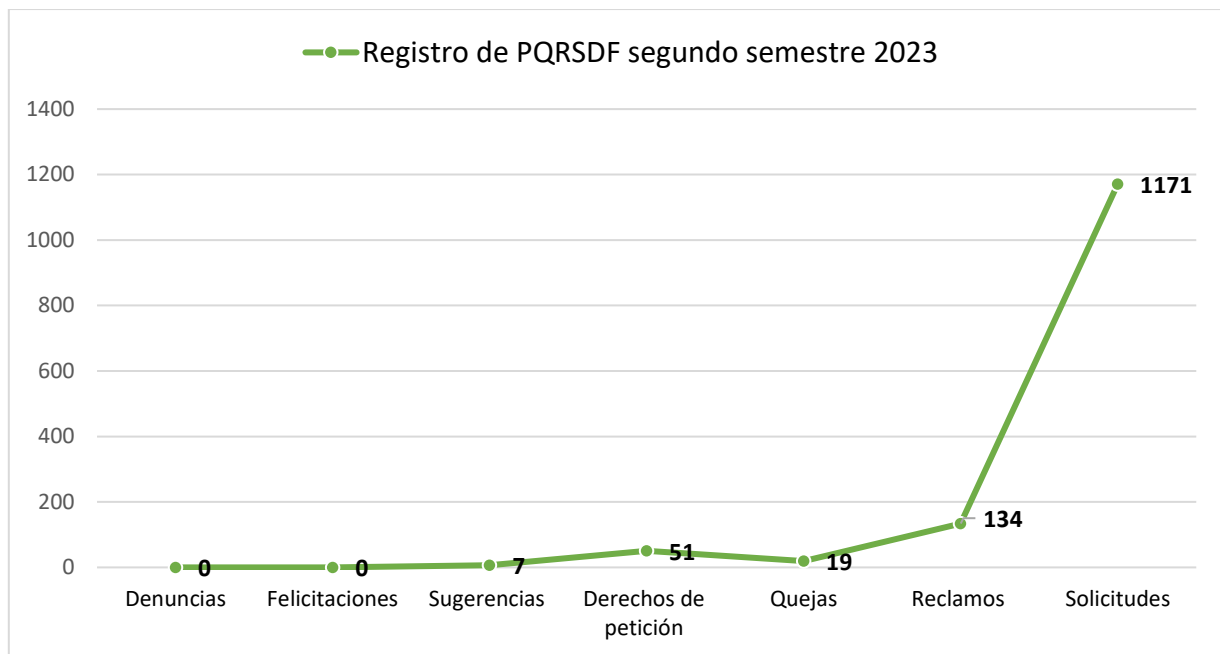
El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con las que cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y telefónica), contabilizó durante el segundo semestre del año 2023 un total de 38.671 expresiones, las cuales se discriminan de la siguiente forma:

Tipo de interacción	Cantidad
Atención virtual (WhatsApp, Instagram y Facebook)	34.880
PQRSDF	1.382
Correo electrónico atención al cliente	734
Llamadas al canal telefónico	163
Atención presencial	5
<b>Total</b>	<b>36.164</b>

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 2023 se presentaron 1.382 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:




Dentro del informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023, se estableció el ingreso de 1.382 PQRSDF, resultando una cifra inferior a los registros del primer semestre de la vigencia 2023 (1.561).

### 5.1.1 Consolidado de las PQRSDf ingresadas por dependencia

A continuación, se informarán las dependencias a las cuales fueron direccionados los registros ingresados como PQRSDf durante el segundo semestre de la vigencia 2023:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	610	44.13%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	297	21.4%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	245	17.7%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	47	3.4%
DIRECCION DE BIENESTAR	42	3.03%
FACULTAD DE INGENIERÍA	31	2.24%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	31	2.24%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	26	1.81%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	21	1.51%
TALENTO HUMANO	12	0.82%
COORDINACION DE TIC	10	0.72%
BIBLIOTECA	4	0.28%
OFICINA DE COMUNICACIONES	4	0.28%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	1	0.07%
PUNTO TDEA	1	0.07%
<b>TOTAL</b>	<b>1382</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

Las dependencias relacionadas anteriormente representan el 100% de las PQRSDf del segundo semestre de 2023; evidenciando que hay tres dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Atención al Cliente, Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes y la Dirección Administrativa y Financiera, representando el 83.23% (1.152 PQRSDf) del total de registros recibidos en la Institución.

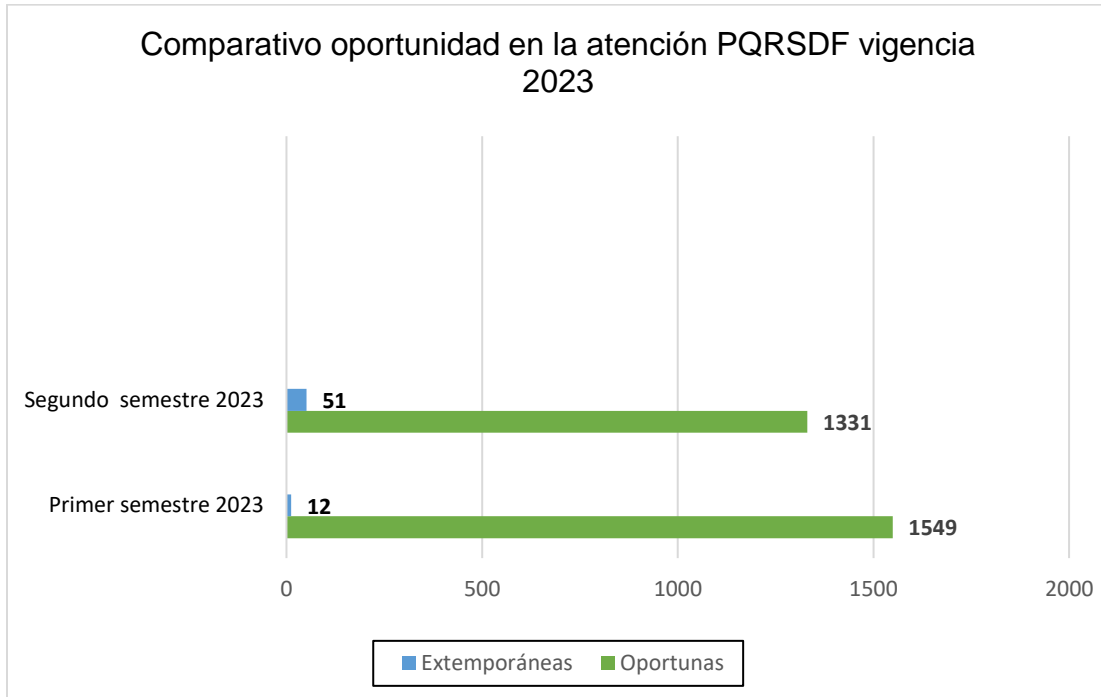
Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor concurrencia son:

- Solicitudes de inscripciones
- Solicitudes de gratuidad en la educación
- Información académica
- Liquidación y reajuste de matrícula
- Información financiera

### 5.1.2 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en segundo semestre de 2023

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 de 2023 se presentó una disminución en el ingreso PQRSDf, no obstante, se encontraron debilidades en el cumplimiento a los términos de respuesta, tal y como se indica a continuación:





### 5.1.3 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en segundo semestre de 2023 por dependencias

Como se indicó anteriormente, durante el segundo semestre de 2023, la Institución dio respuesta extemporánea a 51 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción; situación que evidencia un incremento en la cantidad de respuestas extemporáneas en comparación con el primer semestre de la referida vigencia (12).



En la siguiente tabla se enunciarán las dependencias que presentaron extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDF durante el periodo establecido para el presente informe:

Dependencias	Respuestas por fuera de los términos
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
DIRECCION DE BIENESTAR	13
COORDINACION DE TIC	5
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	4
TALENTO HUMANO	3
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

## 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 2023 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia I.U. es del 96.3%, el cual es inferior al promedio de oportunidad del primer semestre de la referida vigencia, que correspondió a 99.23%.

Sobre este resultado ha de precisarse que la Dirección Administrativa y Financiera es la dependencia con mayor cantidad de PQRSDF respondidas de forma extemporánea y a su vez, la Coordinación del Talento Humano de la entidad, fue la dependencia que presentó mayores retrasos en el cumplimiento de los términos de respuesta (90 días).

### 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 solicitud que fue redireccionada a otra entidad.

Tipo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación
Negativas	140	10.1%
Positivas	1.241	89.8%
Sin respuesta	1	0.07%
<b>Total</b>	<b>1.382</b>	<b>100%</b>

### 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 2023 fue del 96.68%.



## 6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDf ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el segundo semestre 2023 es del 96.3%, el cual es inferior al promedio de oportunidad del primer semestre de la referida vigencia, que correspondió a 99.23%.

En tal sentido, se deberán adoptar las medidas tendientes a subsanar las falencias relacionadas con los términos de respuesta a las PQRSDf, teniendo en cuenta dichos términos se encuentran establecidos en la Ley y su no acatamiento podría acarrear sanciones disciplinarias.

- Se presentaron retrasos en la entrega de la información requerida por esta dependencia, a efectos de realizar este informe dentro del término establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Para la fecha de elaboración del presente informe, no se ha realizado la documentación del proceso de atención al usuario bajo el sistema de gestión de la calidad, pese a que la Dirección de Control Interno ha advertido dicha situación en varias oportunidades.



**ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ**  
Dirección de Control Interno