

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

PRIMER TRIMESTRE

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista Atención al Usuario

Revisado por

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista Gobierno en línea

MEDELLÍN 31 de marzo

2021



En el presente informe se da a conocer el estado y cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el primer trimestre del año en curso por dependencias o áreas involucradas; a su vez se presenta por motivo, asunto e indicador de oportunidad de respuesta de las mismas. Durante el primer trimestre del 2021 se recibieron un total de **2199** PQRSDF, de las cuales se da respuesta oportuna a 1427 (65% oportunidad en la atención) en comparación al primer trimestre del año anterior 2020 se registraron **556** PQRSDF.

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 que al 48% que representa (1048) sobre el total PQRSDF recibidas.

Es evidente el incremento de más de un 300% en el registro de las solicitudes, esto obedece a la pandemia que se está viviendo en la actualidad.

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 el mencionado en el presente decreto.



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 (Petitionen 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				Total general	% del total	PQRSF con Respuesta Oportuna en 15 días	% Oport	PQRSF con Respuesta en Oportuna en 10 días	% Oport
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD						
Enero	60	2	47	855	964	44%	408	42%	330	34%
Febrero	28	1	55	845	929	42%	734	79%	447	48%
Marzo	8		13	285	306	14%	285	93%	271	89%
Total gene	96	3	115	1985	2199	100%	1427	65%	1048	48%

Para el primer trimestre del año 2021 se obtiene un acumulado de 2199 PQRSDF de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 1427 que representa el (65%) el resultado es del indicador es desfavorable. A su vez se obtiene el resultado de la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles de 1048 PQRSDF que representa el (48%)

En cuanto a las **Denuncias** para la vigencia se registraron 3, estas se encuentran en estado de tramite.

RECIBIDO	ASUNTO	ENVIADO A	REPETICIÓN
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA SALA SEGUNDA DE ORALIDAD	NULIDAD ELECTORAL	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN
TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLIN	CONSULTA DE SANCIÓN POR DESACATO	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN
JUZGADO VEINTIOCHO CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLIN	VIOLACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	ENVIADA AL JUZGADO	SIN EFECTO DE REPETICIÓN

Del total acumulado (2199) que representa el (65%) se concentran en los meses de enero y febrero con el motivo solicitud de información.

Para el mes enero el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (42%)* resultado que se encuentra por debajo de la meta objetiva. La oportunidad en la atención para este primer mes del año es deficiente a causa del represamiento de solicitudes que se registran en el periodo de vacaciones colectivas de fin de año anterior, en el ingreso inmediato del personal responsable y de apoyo para la atención de las mismas.

Para el mes febrero el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (79%)* aunque resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva, se evidencia una mejoría en el resultado comparado con el mes de enero.

Para el mes de marzo el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (93%)* resultado que se encuentra por encima de la meta objetiva, se evidencia una mejoría en el resultado comparado con los meses anteriores.

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

Dependencia	PQRSF				Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	% Oport
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD					
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	41	2	43	609	695	31,6%	31,6%	295	42%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19		19	286	324	14,7%	46,3%	289	89%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	5		11	197	213	9,7%	56,0%	75	35%
DIRECCION DE EXTENSION				203	203	9,2%	65,3%	146	72%
FACULTAD DE INGENIERÍA	5		15	178	198	9,0%	74,3%	198	100%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	12	1	9	141	163	7,4%	81,7%	141	87%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	8		12	106	126	5,7%	87,4%	79	63%
ATENCIÓN AL CLIENTE				101	101	4,6%	92,0%	54	53%
DIRECCION DE BIENESTAR			2	79	81	3,7%	95,7%	65	80%
COORDINACION DE TIC	1		1	35	37	1,7%	97,4%	36	97%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	19	21	1,0%	98,3%	20	95%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS			1	13	14	0,6%	99,0%	11	79%
TALENTO HUMANO	2			7	9	0,4%	99,4%	9	100%
ARCHIVO	3				3	0,1%	99,5%	1	33%
SERVICIOS GENERALES				3	3	0,1%	99,6%	3	100%
BIBLIOTECA				2	2	0,1%	99,7%	1	50%
COORDINACION DE EGRESADOS				2	2	0,1%	99,8%		0%
OFICINA DE COMUNICACIONES				2	2	0,1%	99,9%	2	100%
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1	1	0,0%	100,0%	1	100%
DIRECCION DE REGIONALIZACION				1	1	0,0%	100,0%	1	100%
Total general	96	3	115	1985	2199	100,0%		1427	65%

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 695 registros que representa el (31,6%) sobre el total acumulado de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 295 PQRSDF, obteniendo como resultado del indicador el 42%. Este resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. Comparado con el primer trimestre del 2020 esta área obtuvo un resultado del 72%. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información.

Analizado el aumento de solicitudes de esta coordinación, se pudo evidenciar que la gran mayoría de los usuarios por desconocimiento elevaron sus consultas de diferentes temas e inquietudes a esta dependencia; también se evidencio que se registraron un elevado número de solicitudes de expedición de certificaciones académicas por motivo de la renovación de becas o inscripción a las mismas, además de ello los usuarios duplicaron sus solicitudes en varias oportunidades. Estas situaciones fueron algunos factores de que se generará un colapso en la atención oportuna de PQRSDF. De acuerdo a 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.

La **Dirección Administrativa y financiera** recibe en total 324 solicitudes de información que representa el (14,7%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 289 obteniendo como resultado del indicador el 89%. Resultado que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue la solicitud de información. Esta dirección debe realizar una retroalimentación de los resultados obtenidos y tomar las respectivas acciones de mejora que consideren necesarias para mejorar la atención y oportunidad en la atención.

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas recibe en total 213 PQRSDf que representa el (9,7%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 75 obteniendo como resultado del indicador el 35%. El resultado es desfavorable ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. La facultad debe evaluar los resultados obtenidos, tomar las acciones pertinentes para mejorar la oportuna atención.

Dirección de extensión recibe en total 203 PQRSDf que representa el (9,2%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 146 obteniendo como resultado del indicador el 72%. El resultado se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. La dirección debe evaluar los resultados obtenidos y tomar las acciones pertinentes para mejorar la oportuna atención.

Facultad de Ingeniería recibe en total 198 PQRSDf que representa el (9,0%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 198 obteniendo como resultado del indicador el 100%. El resultado es satisfactorio ya que se encuentra por encima de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. Felicitaciones a la facultad por el compromiso con sus estudiantes y la comunidad institucional.



Facultad de Educación y Ciencias Sociales recibe en total 163 PQRSDf que representa el (7,4%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 141 obteniendo como resultado del indicador el 87%. El resultado no es satisfactorio ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. La facultad debe evaluar los resultados obtenidos y tomar las acciones pertinentes para mejorar la oportuna atención.

Facultad de Educación y Ciencias Forenses recibe en total 126 PQRSDf que representa el (5,7%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 79 obteniendo como resultado del indicador el 63%. El resultado no es satisfactorio ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. La facultad debe evaluar los resultados obtenidos y tomar las acciones pertinentes para mejorar la oportuna atención.

Atención al cliente recibe en total 101 PQRSDf que representa el (4,6%). De las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles a 79 obteniendo como resultado del indicador el 54%. El resultado no es satisfactorio ya que se encuentra por debajo de la meta objetiva. El motivo que más concurrencia tuvo fue solicitud de información. El área debe realizar una retroalimentación de los resultados obtenidos y tomar las acciones pertinentes.

Tabla 3. **Motivo asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Expedición de certificado	19	19,8%	20%
	Información académica	18	18,8%	39%
	Información financiera	16	16,7%	55%
	Cambio de horario	7	7,3%	63%
	Ajuste de matrícula	6	6,3%	69%
	Información de matrícula	6	6,3%	75%
	Beneficio de matrícula - Becas	5	5,2%	80%
	Ajuste de horario	2	2,1%	82%
	Cambio de programa	2	2,1%	84%
	Cancelación de asignatura	2	2,1%	86%
	Envío de horario	2	2,1%	89%
	Legalización de matrícula - Becas	2	2,1%	91%
	Actualización - liquidación de matrícula	1	1,0%	92%
	Compra de créditos	1	1,0%	93%
	Convenio Educativo	1	1,0%	94%
	Dificultad académica	1	1,0%	95%
	Información - inducción	1	1,0%	96%
	Información - Talento Humano	1	1,0%	97%
	Información de becas	1	1,0%	98%
	Información homologación	1	1,0%	99%
	Inicio de clases	1	1,0%	100%
Total DERECHOS DE PETICIÓN		96	100,0%	
FELICITACIÓN				
	Ajuste de matrícula	1	33,3%	33%
	Información académica	2	66,7%	100%
Total FELICITACIÓN		3	100,0%	
RECLAMO				
	Información financiera	22	19,1%	19%
	Ajuste de matrícula	21	18,3%	37%
	Dificultad académica	8	7,0%	44%
	Expedición de certificado	7	6,1%	50%
	Información académica	7	6,1%	57%
	Beneficio de matrícula - Becas	6	5,2%	62%
	Actualización - liquidación de matrícula	5	4,3%	66%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft Of	5	4,3%	70%
	Información de becas	5	4,3%	75%
	Información de matrícula	5	4,3%	79%
	Ajuste de horario	3	2,6%	82%
	Envío de horario	3	2,6%	84%
	Inconformidad con la atención prestada	3	2,6%	87%
	Cambio de horario	2	1,7%	89%
	Compra de créditos	2	1,7%	90%
	Curso de acude	2	1,7%	92%
	Inconformidad con docente	2	1,7%	94%
	Información de grados	2	1,7%	96%
	Información de inscripciones	2	1,7%	97%
	Dificultad con la comunicación	1	0,9%	98%
	Información - servicio psicología	1	0,9%	99%
	Inicio de clases	1	0,9%	100%
Total RECLAMO		115	100%	

El motivo **derecho de petición** los asuntos más reiterativos fueron: expedición de certificado información académica e información financiera.

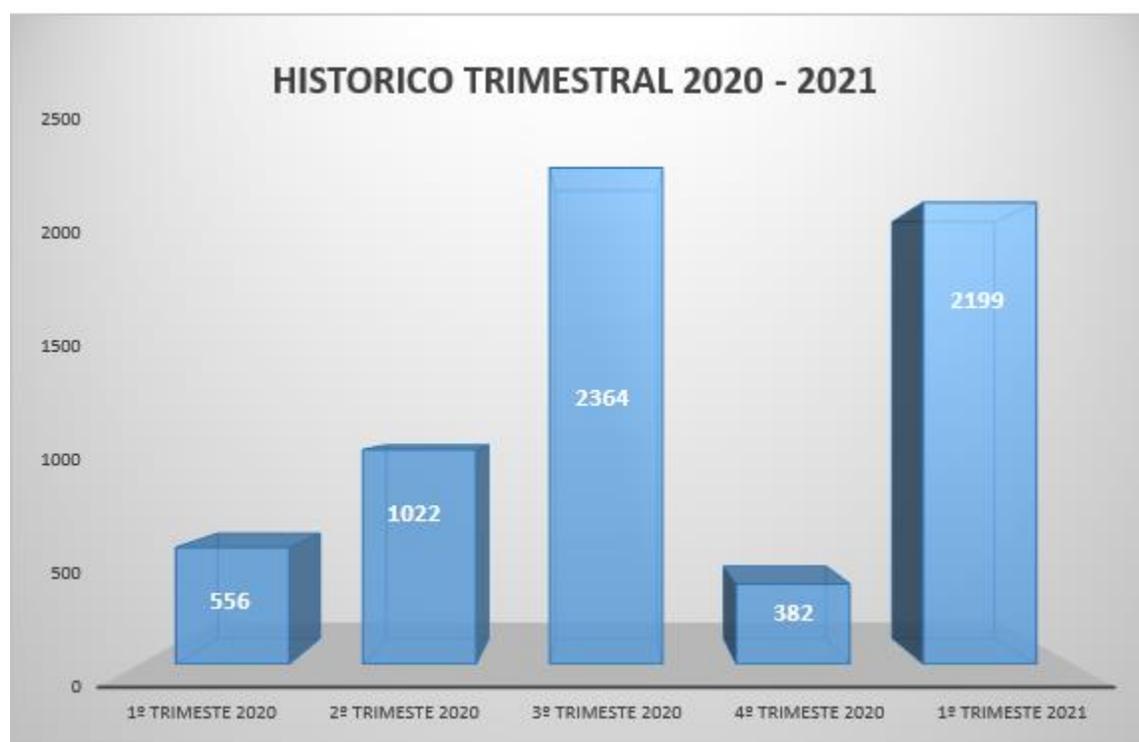
El motivo **reclamo** con los asuntos más reiterativo fue: información financiera, Ajuste de matrícula.

Tabla 4. **Motivo asunto**

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD				
	Ajuste de matricula	253	12,7%	13%
	Expedición de certificado	253	12,7%	25%
	Información académica	200	10,1%	36%
	Información financiera	174	8,8%	44%
	Antigua persona interesada	129	6,5%	51%
	Información de matricula	122	6,1%	57%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft OI	113	5,7%	63%
	Actualización - liquidación de matricula	99	5,0%	68%
	Compra de créditos	76	3,8%	71%
	Envío de horario	70	3,5%	75%
	Información - Educación continua	68	3,4%	78%
	Cambio de horario	46	2,3%	81%
	Cancelación de asignatura	46	2,3%	83%
	Información de becas	45	2,3%	85%
	Beneficio de matricula - Becas	33	1,7%	87%
	Información de inscripciones	28	1,4%	88%
	Ajuste de horario	27	1,4%	90%
	Actualización de datos personales	26	1,3%	91%
	Turno de matricula	25	1,3%	92%
	Cancelación de semestre	20	1,0%	93%
	Curso de acude	19	1,0%	94%
	Información de grados	18	0,9%	95%
	Legalización de matricula - Becas	18	0,9%	96%
	Dificultad académica	12	0,6%	97%
	Prestamo de pc	12	0,6%	97%
	Inicio de clases	11	0,6%	98%
	Información grados	9	0,5%	98%
	Cambio de programa	7	0,4%	99%
	Información - servicio psicología	5	0,3%	99%
	Verificación académica	5	0,3%	99%
	Convenio Educativo	4	0,2%	99%
	Cambio de sede	3	0,2%	100%
	Beneficio - tikete metro	2	0,1%	100%
	Dificultad con la comunicación	2	0,1%	100%
	Información homologación	2	0,1%	100%
	Cambio de jornada	1	0,1%	100%
	Información - inducción	1	0,1%	100%
	Información de carnet	1	0,1%	100%
Total SOLICITUD		1985	100%	
Total general		2199		

El motivo **solicitud** los asuntos más reiterativos fue: ajuste de matrícula con 253 registros que representa el 12,7%, expedición de certificado con 253 registros que representa el 12,7%, información académica con 200 registros que representa el 10,1%, información financiera 174 registros que representa el 8,8%, antigua persona interesada 129 registros que representa el 6,5%, información de matrícula 122 registros que representa el 6,1%, dificultad para ingresar a teams y Microsoft office con 113 registros que representa el 5,7%, actualización de liquidación de matrícula con 99 registros que representa el 5,0%, compra de créditos con 76 registros que representa el 3,8%, envío de horario con 70 registros que representan el 3,5%

Grafica 1. Histórico trimestral del año 2020 al primer trimestre de año 2021



Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación

Para el primer trimestre del año 2020 se registra en total 556 PQRSDF, segundo trimestre del año 2020 se registra en total 1022, se puede observar que durante estos dos primeros hay un pico significativo; este pico obedece a inscripciones, matrículas y confinamiento

por la pandemia. Para el **tercer trimestre del año 2020** se registra en total **2364**, el comportamiento de los registros sigue en aumento duplicando el trimestre anterior. Para el cuarto trimestre se registra en total 382, se puede observar que los registros bajaron significativamente, pero para el **primer trimestre del 2021 se registró 2199** donde nuevamente se eleva el pico **de solicitudes**. Como se ha mencionado anteriormente, el incremento obedece a: aislamiento preventivo, a la temporada de inscripciones y matrículas, dificultad para expedir certificado académico, actualización de liquidación de matrícula con los respectivos beneficios otorgados por la Gobernación de Antioquia y fin de año a vacaciones colectivas. Esto conlleva a que los usuarios y estudiantes utilicen con más frecuencia los medios de comunicación electrónicos.

Tabla 5. Histórico PQRSDf primer trimestre desde el año 2019 al 2021

HISTORICO PRIMER TRIMESTRE 2019 AL 2020					
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN					
Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021
Peticiones	51	-20%	41	134%	96
Reclamos	46	-22%	36	219%	115
Sugerencias	8	350%	36	-100%	0
Solicitud de información	363	21%	441	350%	1985
Felicitaciones	2	0%	2	50%	3
Total	470	18%	556	296%	2199
Oportunidad	391	23%	482	196%	1427
Resultado de oportunidad	83%	4%	87%	-25%	65%

De acuerdo a la información registrada en la tabla 5, el histórico de PQRSDf primer trimestre tuvo el siguiente comportamiento: para el primer trimestre del 2020 el motivo **peticiones** registra una disminución del 20% comparado con el primer trimestre del 2019. En el 2021 se tiene presenta un aumento significativo del 134% comparado con el año 2020. Motivo **quejas** no hay reporte. Motivo **reclamos**, para el año 2020 se registra una disminución del 22% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento significativo del 219% comparado con el año 2020. El Motivo **sugerencias** para el 2020 presenta un aumento significativo del 350% comparado con el año 2019; para el año 2021 este presenta una disminución del 100%. Motivo **solicitud de información**

para el año 2020 presenta un aumento del 21% comparado con el año 2019; para el año 2021 se presenta un aumento significativo del 350% comparado con el primer trimestre del 2020. El motivo **felicitaciones** para el año 2020 no se presenta variación comparado con el primer trimestre del 2019; para el primer trimestre del 2021 se presenta un aumento del 50% comparado con el año 2020.

Consolidado total de PQRSDF presento el siguiente comportamiento: para el primer trimestre del 2020 se presentó un incremento del 18% comparado con el primer trimestre del año 2019, y para el año 2021 se obtiene un incremento significativo del 296% comparado con el año anterior.

Oportunidad en la atención presento el siguiente comportamiento: para el año 2020 se obtiene un incremento del 23% en oportunidad en la atención comparado con el año 2019. Para el año 2021 se presenta un incremento del 196% comparado con el año 2021.

Resultado del indicador oportunidad presento el siguiente comportamiento: para el año 2020 se obtiene un aumento del 4% en la oportunidad en la atención, comparado con el año 2019. Para el año 2021 se presenta una disminución comparado con el año 2020 del 25%.

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 6. **Calificación en el servicio prestado**

CALIFICACIÓN EN EL SERVICIO PRESTADO		
Buena	41	2%
Regular	3	0%
Mala	9	0%
ninguna	2146	98%
Total general	2199	100%

Como se puede observar no hay buena participación en la calificación del servicio prestado.

CONCLUSIONES

Para el primer trimestre del año 2021 se presenta un incremento en más del 300% de registros de PQRSDf, este pico también se presentó en el tercer semestre del 2020. En efecto se pudieron identificar algunas causas por las cuales se vio afectado la atención de las PQRSDf. Uno de las causas principales es la situación de pandemia que ha generado el virus Covid -19, y es continuar con el confinamiento obligatorio, llevando consigo que las actividades académicas continúen en virtualidad.

Los beneficios y aportes económicos de la Nación y el Departamento género en los estudiantes un desconocimiento y a su vez un desborde en los registros ya que al no ver reflejado en sus matrículas la modificación de la liquidación los estudiantes a través de las PQRSDf y que estas se concentraran en su mayoría en la coordinación de Admisiones y registro.

Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades donde requieren de los estudiantes certificados de calificaciones y duplicidad de la solicitud en varias ocasiones fueron otros de los motivos más reiterativos en los registros de las PQRSDf.

Ajuste de matrícula, información académica, dificultad al ingresar al campus, restablecimiento de contraseñas fue otro de los registros con un alto porcentaje de entrada, los procesos de matrícula, liquidación de matrícula financiera, e ingreso a clases remotas género una frecuencia alta en atención para el área de soporte técnico.

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 al Área de Admisiones fortalecer con una personal adicional la actividad de la persona encargada de las PQRSDf.

Al bajar el reporte de las PQRSDf del sistema campus se evidenció que los usuarios no tienen claridad de los servicios que presta cada área. Para ello se levantó un documento para ser socializado con los estudiantes y funcionarios internos donde se presenten los servicios que ofrece cada facultad, dependencia o coordinación; con el fin de que se tenga una respuesta exacta a la hora de orientar a nuestros usuarios y que estos tengan claridad a futuro hacía donde debe dirigir su solicitud y/o inquietud.

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 duplicar la solicitud.

Se recomienda que cada área involucrada evalúe sus resultados obtenidos, tomé las acciones pertinentes y realicé una retroalimentación con el fin de mejorar la atención prestada.