

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

AÑO 2021-2

Elaborado por

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Contratista - Atención al cliente

Revisado por

VIVIANA PARRA GAVIRIA

Contratista – Gobierno Digital

JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ

Director de Planeación

MEDELLÍN

2021

INFORME

En el presente informe se da a conocer el estado general de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitud de información y felicitaciones recibidas por las diferentes dependencias del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria durante el tiempo comprendido del 1 de enero al 30 noviembre

Para el Tecnológico de Antioquia es muy importante prestar una buena atención a sus estudiantes y a la comunidad en general. Es por ello que buscando la mejora continua en este momento se encuentra habilitado la oficina del punto Tdea, el cual cuenta con un grupo de personas de apoyo para atender de manera presencial, telefónica, correo electrónico y WhatsApp todas sus consultas e inquietudes.

Medios de atención y recepción de PQRSDF:

1. Buzón página web: www.tdea.edu.co
2. Sistema Campus
3. APP
4. Correo electrónico: atencionalcliente@tdea.edu.co
5. Línea 4443700 ext 1070

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 mencionado en el presente decreto.

tabla 1. Tiempo de respuesta de acuerdo al decreto 491 del 2020

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.

A continuación, se discrimina el número de registros acumulados por medio de algunos canales de atención que se tienen dispuesto para la atención a los usuarios. El canal de atención más concurrido es **buzones** el cual se encuentra dispuesto en el sistema campus, seguido de formularios.

<https://www.tdea.edu.co/index.php/conoce/institucional/atencion-al-usuario>

NOTA: Los canales como APP y Buzones están disponibles en el sistema campus como acceso único a los estudiantes con su respectivo usuario y contraseña.

Tabla 2. Canales de atención o medio de contacto

MEDIO DE CONTACTO	TOTAL
BUZONES	4784
FORMULARIOS	903
APP	203
Total general	5890

De acuerdo con la información registrada durante el año 2021 se obtiene en total 5.890 PQRSDf registradas por los diferentes canales o medios de contacto de atención, donde el canal más concurrido es **buzones**.

Tabla 3. Relación de PQRSDf por mes y oportunidad en la atención

MES	PQRSDf					Total general	% del total	PQRSDf con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSDf con Respuesta en Oportuna 10 días	
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					PQRSDf con Respuesta en Oportuna 10 días	% Oport
Enero	60		47	857		964	16%	408	42%	330	34%
Febrero	28		55	846		929	16%	734	79%	447	48%
Marzo	8		13	285		306	5%	293	96%	273	89%
Abril	9	4	19	261	2	295	5%	281	95%	208	71%
Mayo	10	1	14	142	1	168	3%	163	97%	109	65%
Junio	11	11	24	395	1	442	8%	226	51%	194	44%
Julio	45	3	46	1154	3	1251	21%	578	46%	550	44%
Agosto	9		19	614	3	645	11%	476	74%	441	68%
Septiembre	5	1	26	384		416	7%	404	97%	384	92%
octubre	1		11	179		191	3%	189	99%	177	93%
Noviembre			24	256	3	283	5%	268	95%	244	86%
Total general	186	20	298	5373	13	5890	100%	4020	68%	3357	57%

En la tabla 3 se presenta el consolidado final de PQRSDf de manera discriminado los registros obtenidos por mes y el comportamiento de las mismas con su respectivo indicador de oportunidad en la atención. Durante el año 2021 se recibe en total 5.890 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y Felicitaciones, de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles según lo expuesto por el decreto 491 del 2020 el cual extiende el plazo en el tiempo de respuesta debido a la contingencia sanitaria (ver tabla 1) a 4.020 PQRSDf obteniendo como resultado del indicador oportunidad en la atención el 68%. Así mismo 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 del indicador el indicador oportunidad en la atención el 57% sobre el total de PQRSDf recibidas. Ambos resultados no son positivos. Desde la Dirección de Planeación (atención al cliente) se ha mantenido constante comunicación con las personas responsables de atender PQRSDf, llevando siempre el mensaje de la importancia de dar respuesta de manera oportuna, sumando a ello se les envía los pendientes por atender y los que están próximos a vencer.

Tabla 4. SEGUNDO SEMESTRE Relación de PQRSDF por mes y oportunidad en la atención

MES	PQRSDF					Total general	% del total	PQRSDF con Respuesta Oportuna	% Oport	PQRSDF con Respuesta en Oportuna 10 días	
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA					Respuesta Oportuna	% Oport
Junio	11	11	24	395	1	442	14%	226	51%	194	44%
Julio	45	3	46	1154	3	1251	39%	578	46%	550	44%
Agosto	9		19	614	3	645	20%	476	74%	441	68%
Septiembre	5	1	26	384		416	13%	404	97%	384	92%
octubre	1		11	179		191	6%	189	99%	177	93%
Noviembre			24	256	3	283	9%	268	95%	244	86%
Total general	71	15	150	2982	10	3228	100%	2141	66%	1990	62%

Para el segundo semestre se obtiene en total 3.228 PQRSDF, el cual se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 2.141 solicitudes; dando como resultado el indicador en oportunidad en la atención el 66%. Se obtiene como resultado en el indicador del MIPG como respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 62%.

El mes que se registro un mayor número de solicitudes fue en el mes de julio, esto obedece al proceso de matrículas.

Tabla 5. Dependencia y motivo con sus respectivo acumulado y resultado del indicador

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	Acumulado	Respuesta Oportuna	% Oport	Respuesta Oportuna 10 días hábiles	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA						Respuesta Oportuna	% Oport
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	78	1	91	2174	3	2347	39,8%	39,8%	918	39,1%	641	27,3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29		50	724	2	805	13,7%	53,5%	762	94,7%	693	86,1%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	13		40	504		557	9,5%	63,0%	410	73,6%	322	57,8%
FACULTAD DE INGENIERÍA	14		33	468		515	8,7%	71,7%	513	99,6%	497	96,5%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21		28	378	2	429	7,3%	79,0%	401	93,5%	353	82,3%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	17	2	27	222	1	269	4,6%	83,6%	218	81,0%	214	79,6%
DIRECCION DE EXTENSION	1			231		232	3,9%	87,5%	172	74,1%	146	62,9%
DIRECCION DE BIENESTAR			9	210	1	220	3,7%	91,2%	183	83,2%	148	67,3%
ATENCIÓN AL CLIENTE			1	173	1	175	3,0%	94,2%	128	73,1%	96	54,9%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS				84		89	1,5%	95,7%	87	97,8%	84	94,4%
COORDINACION DE TIC	1		4	72		77	1,3%	97,0%	70	90,9%	36	46,8%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES				38		43	0,7%	97,8%	42	97,7%	36	83,7%
OFICINA DE COMUNICACIONES		17	2	10		29	0,5%	98,3%	26	89,7%	26	89,7%
TALENTO HUMANO	7			21		28	0,5%	98,7%	24	85,7%	15	53,6%
JURIDICA			1	19		20	0,3%	99,1%	20	100,0%	9	45,0%
SERVICIOS GENERALES	1			14		15	0,3%	99,3%	15	100,0%	15	100,0%
COORDINACION DE EGRESADOS				12	2	14	0,2%	99,6%	12	85,7%	11	78,6%
BIBLIOTECA			2	6		8	0,1%	99,7%	7	87,5%	7	87,5%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION				8		8	0,1%	99,8%	7	87,5%	7	87,5%
ARCHIVO	4					4	0,1%	99,9%	2	50,0%	1	25,0%
DIRECCION DE REGIONALIZACION				3		3	0,1%	99,9%	1	33,3%		0,0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1	1	2	0,0%	100,0%	1	50,0%		0,0%
SECRETARIA GENERAL				1		1	0,0%	100,0%	1	100,0%		0,0%
Total general	186	20	298	5373	13	5890			4020	68%	3357	57%
Porcentaje	3%	0%	5%	91%	0%	100%						

En la tabla 5. Se puede apreciar que alrededor del 77,8% del total acumulado por dependencia y motivo, se encuentran concentradas en once dependencias o áreas como:

Coordinación de Admisiones y Registro (f=2.347; (39,8%) donde obtiene como resultado el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 39,1% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 27,3% Los resultados son desfavorables. A pesar de que la coordinación de Admisiones y Registro realizó ajustes en su personal de apoyo en la atención a las PQRSDF, la oportunidad en la respuesta sigue siendo desfavorable. Se debe reevaluar el plan de mejoramiento que implementaron para así garantizar la efectividad de este.

Dirección Administrativa y Financiera (f=805; (13,7%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 94,7% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 86,1%. Felicitaciones a la Dirección Administrativa y Financiera por los resultados obtenidos durante todo el año.

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (f=557; (9,5%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 73,6% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 57,8% ambos resultados son desfavorables; Se requiere retroalimentar los resultados obtenidos con el responsable y el personal de apoyo, permitiendo que se implemente un plan de mejoramiento

Facultad de Ingeniería (f=515; (8,7%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 99,6% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 96,5%. Felicitaciones a la Facultad de Ingeniería por el compromiso y los resultados obtenidos. Felicitaciones por el compromiso con los estudiantes y la comunidad en general.

Facultad de Educación y Ciencias Sociales (f= 429; (7,3%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 93,5% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 82,3%. El resultado en el primer indicador es favorable, encontrándose por encima de la meta objetiva. felicitaciones por el compromiso con los estudiantes y la comunidad en general.

Facultad de Derecho y Ciencias Forenses (f= 269; (4,6%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 81% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 79,6%. Se requiere retroalimentar los resultados obtenidos, permitiendo que se implemente un plan de mejoramiento.

Dirección de Extensión (f= 232; (3,9%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles del 74,1 % y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 62,9%. Los resultados son desfavorables, se recomienda realizar retroalimentación de los resultados obtenidos con el responsable y los suplentes.

Dirección de Bienestar (f= 220; (3,7%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 83,2% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 67,3%. Los resultados son desfavorables, se recomienda realizar retroalimentación de los resultados obtenidos con el responsable y los suplentes.

Atención al cliente (f= 175; (3%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 73,1% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 54,9%. El resultado desfavorable, se realiza la respectiva retroalimentación y se identifica que las solicitudes que no se atendieron a tiempo obedecen al inicio del año donde se encontraban en periodo vacacional, además de ello es la principal área que recibe las PQRSDF permitiendo el represamiento de las solicitudes.

Ayudas Educativas (f= 89; (1,5%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 97,8% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 94,4%. Los resultados son favorables, se encuentra por encima de la meta objetiva. felicitaciones por el compromiso con los estudiantes y la comunidad en general.

Coordinación de las TIC (f= 77; (1,3%) donde se obtiene como resultado en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles el 90,9% y en el indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles el 46,8%. El resultado en el primer indicador es favorable, se encuentra por encima de la meta objetiva.

En general para las diferentes áreas o dependencias involucradas los resultados en el indicador de oportunidad en la atención no son satisfactorios ya que la gran mayoría se encuentran en un resultado entre el 33% y 80% por lo tanto no llega a la meta objetiva, se recomienda realizar retroalimentación con el personal responsable y de apoyo.

Tabla 6. Consolidado Motivo – Asunto SEGUNDO SEMESTRE

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓN				
	Ajuste de horario	11	15,5%	15,5%
	Información académica	11	15,5%	31,0%
	Información financiera	8	11,3%	42,3%
	Dificultad con el proceso de matricula	5	7,0%	49,3%
	Cambio de horario	4	5,6%	54,9%
	Cancelación de asignatura	4	5,6%	60,6%
	Información de inscripciones	4	5,6%	66,2%
	Compra de créditos	3	4,2%	70,4%
	Expedición de certificado	3	4,2%	74,6%
	liquidación de matricula	2	2,8%	77,5%
	Actualización de datos personales	2	2,8%	80,3%
	Dificultad académica	2	2,8%	83,1%
	Inconformidad con la atención prestada	2	2,8%	85,9%
	Solicitud - Turno de matricula	2	2,8%	88,7%
	Cambio de jornada académica	1	1,4%	90,1%
	Cambio de programa	1	1,4%	91,5%
	Cancelación de semestre	1	1,4%	93,0%
	Correo Institucional bloqueado	1	1,4%	94,4%
	Información - Homologación	1	1,4%	95,8%
	Información de grados	1	1,4%	97,2%
	Información proceso de matricula	1	1,4%	98,6%
	Recuperar usuario y contraseña	1	1,4%	100%
Total		71	100%	
FELICITACIÓN				
	Agradecimientos por la atención prestada:	15	100,0%	100,0%
Total		15	100%	
RECLAMO				
	Ajuste de horario	25	16,7%	16,7%
	Información académica	21	14,0%	30,7%
	Información financiera	18	12,0%	42,7%
	Dificultad académica	11	7,3%	50,0%
	Inconformidad con docente	8	5,3%	55,3%
	Dificultad con el proceso de matricula	7	4,7%	60,0%
	Inconformidad académica	7	4,7%	64,7%
	Beneficio - Becas	5	3,3%	68,0%
	Cancelación de asignatura	5	3,3%	71,3%
	Expedición de certificado	5	3,3%	74,7%
	Información - Acude	5	3,3%	78,0%
	Inconformidad con la atención prestada	4	2,7%	80,7%
	Información de grados	4	2,7%	83,3%
	Información de inscripciones	4	2,7%	86,0%
	Cancelación de semestre	3	2,0%	88,0%
	Dificultad con la comunicación	3	2,0%	90,0%
	liquidación de matricula	2	1,3%	91,3%
	Compra de créditos	2	1,3%	92,7%
	Información - Homologación	2	1,3%	94,0%
	Información proceso de matricula	2	1,3%	95,3%
	Solicitud - Turno de matricula	2	1,3%	96,7%
	Cambio de horario	1	0,7%	97,3%
	Cambio de jornada académica	1	0,7%	98,0%
	Insatisfacción con docente	1	0,7%	98,7%
	Insatisfacción en la atención	1	0,7%	99,3%
	Recuperar usuario y contraseña	1	0,7%	100%
Total		150	100%	

En la Tabla 6. Se evidencia que los asuntos más representativos con su porcentaje de participación dentro de cada subtotal. **Derechos de petición:** ajuste de horario (f=11; 15,5%) información académica (f=11; 15,5%), información financiera (f=8; 11,3%).

Felicitaciones: Agradecimientos por la atención prestada (f=15; 100%)

Reclamo: ajuste de horario (f=25; 16,7%), información académica (f=21;14%), información financiera (f=18;12%), dificultad académica (f=11;7,3%), inconformidad con docente (f=8;5,3%).

Tabla 6.1. Consolidado Motivo – Asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
SOLICITUD	Información académica	333	11,2%	11,2%
	Expedición de certificado	327	11,0%	22,1%
	Ajuste de horario	294	9,9%	32,0%
	Información financiera	283	9,5%	41,5%
	Dificultad con el proceso de matrícula	223	7,5%	49,0%
	Cancelación de semestre	150	5,0%	54,0%
	Solicitud - Turno de matrícula	117	3,9%	57,9%
	Cambio de horario	108	3,6%	61,5%
	Cancelación de asignatura	104	3,5%	65,0%
	Información de grados	88	3,0%	68,0%
	Actualización de datos personales	80	2,7%	70,7%
	Información de inscripciones	78	2,6%	73,3%
	liquidación de matrícula	77	2,6%	75,9%
	Beneficio - Becas	70	2,3%	78,2%
	Compra de créditos	64	2,1%	80,3%
	Correo Institucional bloqueado	64	2,1%	82,5%
	Información proceso de matrícula	56	1,9%	84,4%
	Información - Homologación	47	1,6%	85,9%
	Recuperar usuario y contraseña	44	1,5%	87,4%
	Información matrícula cero	43	1,4%	88,9%
	Cambio de jornada académica	40	1,3%	90,2%
	Carta de legalización - Becas	37	1,2%	91,4%
	Dificultad académica	36	1,2%	92,7%
	Información - Acude	29	1,0%	93,6%
	Horas servicio social	19	0,6%	94,3%
	Dificultad con el proceso de inscripción	18	0,6%	94,9%
	Información - Beneficios bienestar	18	0,6%	95,5%
	Información - Educación continua	18	0,6%	96,1%
	Propuesta - de elección a contralor	17	0,6%	96,6%
	Información - Carnetización	9	0,3%	96,9%
	Solicitud de practicantes	9	0,3%	97,3%
	Beneficio - Matrícula cero	8	0,3%	97,5%
	Verificación académica	8	0,3%	97,8%
	Cambio de programa	7	0,2%	98,0%
	Inconformidad académica	7	0,2%	98,3%
	Cambio de sede	6	0,2%	98,5%
	Elección de contralor	6	0,2%	98,7%
	Evaluación docente	6	0,2%	98,9%
	Prestamo de pc	5	0,2%	99,0%
	Usuario y Contraseña	4	0,1%	99,2%
	Becas - Jóvenes en acción	3	0,1%	99,3%
	Dificultad con la comunicación	2	0,1%	99,3%
	Inconformidad con docente	2	0,1%	99,4%
Inconformidad con la atención prestada	2	0,1%	99,5%	
Información - Prácticas	2	0,1%	99,5%	
levantamiento de prerrequisitos	2	0,1%	99,6%	
Liquidación de matrícula	2	0,1%	99,7%	
Registro hoja de vida	2	0,1%	99,7%	
Agradecimientos por la atención presta	1	0,0%	99,8%	
Autorización de días compensatorios	1	0,0%	99,8%	
Curso de acude	1	0,0%	99,8%	
Envío de horario	1	0,0%	99,9%	
Información - Jóvenes en acción	1	0,0%	99,9%	
Información Institucional	1	0,0%	99,9%	
Oferta laboral	1	0,0%	100,0%	
Talento - Humano	1	0,0%	100,0%	
Total		2982	100%	

solicitud de información con mayor frecuencia son: expedición de certificado (f=333; 11,2%), expedición de certificado (f=327; 11%) ajuste de horario (f=294; 9,9%), información financiera (f=283; 9,5%), dificultad con el proceso de matrícula (f=223; 7,5%), cancelación de semestre (f=150; 5%), solicitud turno de matrícula (f=117; 3,9%)

INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

De acuerdo a la Ley 1712, el Índice de información clasificada y reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. De acuerdo a lo anterior el Tecnológico de Antioquia ha recibido información de carácter reservada en el cual reposa el registro en la base de datos del área Gestión Documental.

Resultados de indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles

Gráfica 1. Indicador oportunidad en la atención



En la gráfica 1, se puede observar que los meses de enero, febrero, junio, julio y agosto se obtiene un resultado del indicador es desfavorable; esto obedece a los picos de solicitudes que ingresan por motivo de matrículas e inscripciones. Para el resto de los meses los resultados son positivo ya que estos se encuentran por encima de la meta objetiva.

Gráfica 2. Indicador oportunidad en la atención por mes en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles



En la gráfica 2, indicador oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles se evidencia en general resultados desfavorables. Solo en los meses de septiembre y octubre se obtuvo resultados positivos.

Calificación en la atención de la atención prestada

El Tecnológico de Antioquia I.U, consciente de la importancia que reviste la opinión de los usuarios y en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio, se les solicita calificar la atención prestada seleccionando las siguientes opciones Excelente, Bueno, Regular, Malo.

Tabla 7. Calificación por la atención prestada

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA		%
Buena	384	94,6%
Mala	15	3,7%
Regular	7	1,7%
Total general	406	100%

Del total de PQRSF recibidas durante el año 2021 (5.890) calificaron la atención en el servicio (f=384; que representa el (6.5%) sobre el total. De acuerdo con lo anterior para sacar el nivel de satisfacción se toma el total de la participación en la calificación (excelente, bueno,

regular y malo) que en este caso sería en total $f=406$ se saca cuantos calificaron entre excelente y bueno y se divide por el total anterior, dando como resultado que el 94,6% del nivel de satisfacción en el servicio prestado es bueno.

Tabla 8. Histórico PQRSDf por año desde el 2019 al 2021

HISTORICO PQRSDf AÑO 2019 AL 2021					
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN					
Motivo	2019	Vari%	2020	Vari%	2021
Peticiones	163	31%	214	-13%	186
Quejas	0	0%	79	-100%	0
Reclamos	193	20%	232	28%	298
Sugerencias	21	71%	36	-64%	13
Solicitud de información	1463	152%	3689	46%	5373
Denuncias			1	-1,0	0
Felicitaciones	7	-29%	5	300%	20
Total	1847	130%	4256	38%	5890
Oportunidad	1700	106%	3506	15%	4020
Resultado de oportunidad	92%	-10%	82%	-17%	68%

En la tabla 8, se presenta el comportamiento histórico desde el año 2019 al año 2021 y su respectiva variabilidad.

Para el motivo de peticiones se puede observar que el año 2020 comparado con el año 2019 se presentó un aumento del 31%, para el 2021 comparado con el 2020 estas presentan una disminución del 13%. **El motivo queja**, para el año 2020 comparado con el año 2019 no se presenta reporte. Para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta una disminución del 100%. **El motivo reclamo**: para el año 2020 comparado con el año 2019, se presenta un aumento del 20%, para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta un aumento del 28%. **El motivo sugerencia**: para el año 2020 comparado con el año 2019, se presenta un aumento del 71%, para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta una disminución del 64%. **El motivo solicitud de información**: para el año 2020 comparado con el año 2019, se presenta un aumento del 152%, para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta un aumento del 46%. **El motivo denuncias**: se presenta una vez en el año 2020. **El motivo felicitaciones**: para el año 2020 comparado con el año 2019, se presenta una disminución 29%, para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta un aumento del 300%.

El **consolidado Total PQRSF** presento el siguiente comportamiento en porcentaje de variabilidad: el año 2020 comparado con el año 2019 presenta un incremento del 130% para el año 2021 comparado con el año 2020 presenta un aumento del 38%

Resultado del indicador oportunidad en la atención presento el siguiente comportamiento: para el año 2020 comparado con el año 2019 se obtiene un aumento del 106%. Para el año 2021 comparado con el año 2020 se presenta un aumento del 15%

CONCLUSIONES

Los estudiantes aún presentan inconvenientes para generar de manera autónoma la expedición de certificados académicos ya que el sistema presenta inconsistencia en la información. De acuerdo a esta dificultad es una de las variables por las que el motivo solicitud haya tenido un incremento significativo.

Se identificó que Los estudiantes tanto nuevos como antiguos requieren de un material de apoyo como video o guía pdf que indique como realizar el proceso de la matricula por el sistema campus.

A pesar de los esfuerzos que el área de Comunicaciones Institucional y de la mano de la coordinación de Admisiones y Registro han venido implementando en publicar guías y videos que orienten de una manera práctica al estudiante en los diferentes temas de interés aún continúa el aumento en los registros de solicitud de información.

Aún persiste muchas dudas en los estudiantes en cuanto a información financiera de Los beneficios y/o becas de las diferentes entidades.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Las área o dependencias que se obtuvo un indicador de oportunidad en la atención por debajo de la meta objetiva evaluar las causas del porque no se cumplió la meta.

Se recomienda realizar retroalimentación con su equipo de trabajo los resultados de informes que se les ha venido compartiendo de PQRSDf y tomar acciones de mejora.

Promover campaña para que el estudiante desde el sistema campus realice las PQRSDf o en su defecto las solicitudes por medio del módulo procesos académicos. Lo anterior permitiría que no haya duplicidad de la información por los diferentes canales de atención.

Disponer dentro del sistema campus un módulo donde contenga materia de apoyo como: guía para descargar certificados académicos, contenidos temáticos, créditos adicionales, ajuste de matrícula, entro otros y de esta manera facilitaría la ubicación de la información.