# TECNOLÓGICO DE ANTIQUIA - INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

## INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF

## **TERCER 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 linea

MEDELLÍN 30 de septiembre

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 tercer 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 las mismas.

Durante este tercer trimestre se recibieron en total 2.312 PQRSDF de las cuales se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 1.435 obteniendo como resultado en el indicador oportunidad en la atención el 62%. Comparado con el comportamiento del segundo trimestre el indicador tuvo una disminución. (resultado de indicador del segundo trimestre 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 que al 58% que representa (1,352) sobre el total PQRSDF recibidas.

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 PQRSDFD 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: <b>quince (15) días</b> siguientes a partir de su recepción.	Término para para resolver derechos de petición: <b>treinta (30) días</b> 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

		PQRS	F					PQRSF con		PQRSF con	
MES	DERECHO DE	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD SUGERENCIA	SUGERENCIA	Total general	% del total	Respuesta	% Oport	Respuesta	% Oport
	PETICIÓN	PETICIÓN	RECEATIO				Oportuna en 15		en Oportuna 10		
Julio	45	3	46	1154	3	1251	54%	578	46%	550	44%
Agosto	9		19	614	3	645	28%	476	74%	441	68%
Septiembre	5	1	26	384		416	18%	381	92%	361	87%
Total general	59	4	91	2152	6	2312	100%	1435	62%	1352	58%

Para el tercer trimestre del año 2021 se obtiene un acumulado de 2.312 PQRSDF de las cuales se da atención oportuna en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles a 1,352 dando como resultado desfavorable el (62%). A su vez se obtiene el resultado de la atención oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles del 58%

Comparado con el segundo trimestre del 2021 se presenta un incremento significativo del 155% resultado muy similar al primer trimestre con (2.199) registros.

De acuerdo a información suministrada por la coordinación Juridica, no se registró ninguna denuncia.

Para el mes julio se registró 1,251 PQRSDF se da respuesta oportuna a 578, de acuerdo a lo anterior el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (46%)* resultado es deficiente.









Para el mes agosto se registró 645 PQRSDF se da respuesta oportuna a 476, de acuerdo a lo anterior el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (74%)* resultado es deficiente.

Para el mes de septiembre se registró 416 PQRSDF se da respuesta oportuna a 381, de acuerdo a lo anterior el *indicador oportunidad en la atención arroja un resultado del (92%)* resultado es favorable ya que esta por encima de la meta objetiva.

Tabla 2. Dependencia motivo – oportunidad en la respuesta

	-	PQRSF					_		PQRSF con				
DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	Total general	% del total	% Acum	Respuesta Oportuna	%	% Oport	%	
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	24	1	27	958	2	1012	44%	44%	193	19%	185	18%	
PIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3		11	269	2	285	12%	56%	279	98%	263	92%	
ACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	4		12	217		233	10%	66%	221	95%	216	93%	
ACULTAD DE INGENIERÍA	7		14	209		230	10%	76%	226	98%	219	95%	
ACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	9		10	159		178	8%	84%	174	98%	169	95%	
ACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6		4	82		92	4%	88%	91	99%	90	98%	
IRECCION DE BIENESTAR			4	81		85	4%	91%	70	82%	53	62%	
OORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS			1	50		51	2%	94%	51	100%	50	98%	
TENCIÓN AL CLIENTE			1	35		36	2%	95%	34	94%	31	86%	
OORDINACION DE TIC			2	26		28	1%	96%	23	82%	6	21%	
RECCION DE EXTENSION				24		24	1%	97%	21	88%	20	83%	
EPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	11		13	1%	98%	13	100%	13	100%	
ALENTO HUMANO	4			7		11	0%	99%	11	100%	9	82%	
ERVICIOS GENERALES	1			9		10	0%	99%	10	100%	10	100%	
FICINA DE COMUNICACIONES		3		5		8	0%	99%	5	63%	5	63%	
IRECCION DE INTERNACIONALIZACION				6		6	0%	100%	5	83%	5	83%	
BLIOTECA			2	1		3	0%	100%	3	100%	3	100%	
OORDINACION DE EGRESADOS				1	2	3	0%	100%	3	100%	3	100%	
RECCION DE REGIONALIZACION				2		2	0%	100%		0%		0%	
RCHIVO	1					1	0%	100%	1	100%	1	100%	
URIDICA			1			1	0%	100%	1	100%	1	100%	
Total general	59	4	91	2152	6	2312	100%		1435	62%	1352	58%	

De acuerdo a la información obtenida, el área o la dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue la Coordinación de Admisiones y Registro con 1.012; comparado con el segundo trimestre del 2021 este tuvo el incremento del 143%. El indicador oportunidad en la atención arroja como resultado del 19%, resultado desfavorable encontrándose por debajo de la meta objetiva. Se pudo evidenciar que los usuarios aún presentan desconocimiento de los diferentes servicios que se prestan por cada área, permitiendo que eleven sus consultas de diferentes temas e inquietudes a la coordinación de Admisiones y Registro. Se registró un elevado número de solicitudes de ajuste de horario, expedición de certificaciones académicas, dificultad con el proceso de matrícula, solicitud turno de matrícula, información financiera, información académica, actualización de datos personales, cancelación de semestre e información de grados.

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.









Resultado del indicador oportunidad en la atención, en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles fue del 18%

**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 matricula 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 Ingenieria* 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 este tercer trimestre hubo una mejoría en el indicador en la oportunidad en la atención. 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	%
MOLIVO	Asunto	Cantidad	motivo	Acumulado
DERECHOS DE PETICIÓ	ÓN			
	Ajuste de horario	11	19%	19%
	Información académica	10	17%	36%
	Dificultad con el proceso de matricula	5	8%	44%
	Información financiera	5	8%	53%
			7%	59%
	Información de inscripciones	4		
	Cambio de horario	4	7%	66%
	Cancelación de asignatura	3	5%	71%
	Compra de créditos	3	5%	76%
	Inconformidad con la atención prestada	2	3%	80%
	Actualización de datos personales	2	3%	83%
	Solicitud - Turno de matricula	2	3%	86%
			3%	90%
	liquidación de matricula	2		
	Expedición de certificado	1	2%	92%
	Información - Homologación	1	2%	93%
	Cambio de jornada académica	1	2%	95%
	Cambio de programa	1	2%	97%
	Información de grados	1	2%	98%
	Correo Institucional bloquedo	1	2%	100%
Total DERECHOS DE P		59	100%	
FELICITACIÓN				
T-4-L FELICITA CIÓN	Felicitación por la atención prestada	4 4	100%	100%
Total FELICITACIÓN RECLAMO		4		
RECEAINO	Ajuste de horario	25	27%	27%
	Información académica	11	12%	40%
	Información financiera	10	11%	51%
	Dificultad con el proceso de matricula	6	6,6%	57%
	Dificultad académica	5	5,5%	63%
	Inconformidad con la atención prestada	4	4,4%	67%
	Información de inscripciones	4	4,4%	71%
	Información - Acude	3	3,3%	75%
	Beneficio - Becas	3	3,3%	78%
	Inconformidad con docente	2	2,2%	80%
	Compra de créditos liquidación de matricula	2 2	2,2%	82% 85%
	Solicitud - Turno de matricula	2	2,2%	87%
	Dificultad con la comunicación	2	2,2% 2,2%	89%
	Expedición de certificado	2	2,2%	91%
	Cancelación de asignatura	1	1,1%	92%
	Cambio de jornada académica	1	1,1%	93%
	Inconformidad académica	1	1,1%	95%
	Información - Homologación	1	1,1%	96%
	Insatisfacción en la atención	1	1,1%	97%
	Cambio de horario	1	1,1%	98%
	Cancelación de semestre	1	1,1%	99%
	Información de grados	1	1,1%	100%
Total RECLAMO		91	100%	

Motivo *derecho de petición* se registraron 59 solicitudes, los asuntos más reiterativos fueron: ajuste de horario, información académica.

El motivo *felicitaciones se* registraron 4 agradecimientos por la buena atención prestada por la oficina de comunicaciones y la coordinación de Admisiones y Registro.









El motivo **reclamo** se registraron 91 inconformidades, el asunto más reiterativo fue: ajuste de horario, información académica, información financiera y dificultad con el proceso de matrícula.

Tabla 4. Motivo asunto – Solicitud

Motivo	Asunto	Cantidad	% del	%	
	, and the	Guilliaaa	motivo	Acumulado	
SOLICITUD					
	Ajuste de horario	288	13,4%	13,4%	
	Información académica	227	10,5%	23,9%	
	Información financiera	206	9,6%	33,5%	
	Dificultad con el proceso de matricula	193	9,0%	42,5%	
	Expedición de certificado	176		50,7%	
	,		8,2%		
	Solicitud - Turno de matricula	117	5,4%	56,1%	
	Cambio de horario	108	5,0%	61,1%	
	liquidación de matricula	77	3,6%	64,7%	
	Cancelación de semestre	76	3,5%	68,2%	
	Cancelación de asignatura	66	3,1%	71,3%	
	Información de grados	66	3,1%	74,3%	
	Compra de créditos	61	2,8%	77,2%	
	·				
	Correo Institucional bloquedo	60	2,8%	80,0%	
	Actualización de datos personales	58	2,7%	82,7%	
	Información matricula cero	43	2,0%	84,7%	
	Información de inscripciones	41	1,9%	86,6%	
	Beneficio - Becas	39	1,8%	88,4%	
	Recuperar usario y contraseña	37	1,7%	90,1%	
	Carta de legalización - Becas	37	1,7%	91,8%	
	Información - Acude	24	1,1%	92,9%	
	Dificultad académica	22	1,0%	94,0%	
	Horas servicio social	19	0,9%	94,8%	
	Información - Educación continua	16	0,7%	95,6%	
	Cambio de jornada académica Información - Beneficios bienestar	15 15	0,7% 0,7%	96,3% 97,0%	
	Información de matricula	13	0,7%	97,6%	
	Información - Homologación	13	0,6%	98,2%	
	Elección de contralor	6	0,3%	98,5%	
	Cambio de sede	6	0,3%	98,7%	
	Información - Carnetización	6	0,3%	99,0%	
	Solicitud de practicantes	5	0,2%	99,3%	
	Cambio de programa	4	0,2%	99,4%	
	Prestamo de pc Inconformidad académica	3 3	0,1%	99,6%	
	Dificultad con la comunicación	2	0,1% 0,1%	99,7% 99,8%	
	Inconformidad con la atención prestada	2	0,1%	99,9%	
	Talento - Humano	1	0,0%	100,0%	
	Inconformidad con docente	1	0,0%	100,0%	
Total SOLICITUD	)	2152			
SUGERENCIA					
	Información académica	2	33%	33%	
	Cambio de horario	1	17%	50%	
	Información financiera	1	17%	67%	
	Carta de legalización - Becas Expedición de certificado	1 1	17% 17%	83% 100%	
Total SUGERENC		6	100%	100/0	
Total general		2312			









Motivo **solicitud**. Los asuntos más reiterativos fueron: Ajuste de horario, Información académica, Información financiera, Dificultad con el proceso de matrícula, Expedición de certificado, Solicitud - Turno de matrícula, Cambio de horario, liquidación de matrícula, Cancelación de semestre, Cancelación de asignatura, Información de grados, Compra de créditos, Correo Institucional bloqueado, Actualización de datos personales

HISTORICO TRIMESTRAL 2020 - 2021 2312 2364 1022 382 1º TRIMESTE 2º TRIMESTE 3º TRIMESTE **4º TRIMESTE** 1º TRIMESTE 2º TRIMESTE 3º TRIMESTE 2020 2020 2020 2020 2021 2021 2021

Grafica 1. Histórico trimestral del año 2020 al tercer trimestre de año 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 2.312 PQRSDF, comparado con el tercer trimestre del año 2020 se obtuvo una disminución no muy significativa.







Es evidente que los picos del primer trimestre y del tercer trimestre del 2021 obedece a la temporada de matrícula e inscripciones el cual ha permitido que todos los usuarios utilicen con más frecuencia los medios de comunicación para la atención al usuario.

Tabla 5. Variación - Histórico PQRSDF tercer trimestre desde el año 2019 al 2021

HISTORICO TERCER TRIMISTRE 2019 AL 2021 PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS FELICITACIONES Y SOLICTUD DE INFORMACIÓN						
Peticiones	64	100%	128	-54%	59	
Quejas	0	#¡DIV/0!	51	-100%		
Reclamos	67	112%	142	-36%	91	
Sugerencias	6	-83%	1	500%	6	
Solicitud de información	435	369%	2040	5%	2152	
Felicitaciones	2	0%	2	100%	4	
Total	574	312%	2364	-2%	2312	
Oportunidad	533	244%	1836	-22%	1435	
Resultado de oportunidad	93%	-16%	78%	-20%	62%	

De acuerdo a la información registrada en la tabla 5, en el histórico de PQRSDF para el tercer trimestre tuvo el siguiente comportamiento:

para el tercer trimestre del 2021 el motivo **peticiones** registra una disminución del 54% comparado con el año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra un aumento del 100%.

para el tercer trimestre del 2021 el motivo <u>quejas</u> registra una disminución del 100% comparado con el año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se no se presenta ningún registro.

Para el tercer trimestre del 2021 el motivo <u>reclamo</u> registra una disminución del 36% respecto al año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra un aumento del 112%.

Para el tercer trimestre del 2021 el motivo <u>sugerencia</u> registra un aumento del 500% respecto al año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 83%.

Para el tercer trimestre del 2021 el motivo <u>solicitud de información</u> registra un aumento del 5% respecto al año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra un aumento del 369%.









Para el tercer trimestre del 2021 el motivo <u>felicitaciones</u> se registra un aumento del 100% respecto al año anterior. Para el tercer trimestre del 2020 respecto al 2019 se registra una disminución del 0%.

<u>Consolidado total de PQRSDF</u> Para el tercer trimestre del 2021 se presentó una disminución del 2% comparado con el tercer trimestre del año 2020.

<u>Oportunidad en la atención</u> Para el año 2020 se obtiene una disminución del 22% en oportunidad en la atención comparado con el año 2020. Para el año 2020 comparado con el año 2019 se presenta un incremento del 244%

Resultado del indicador oportunidad para el año 2021 se obtiene una disminución del 20% comparado con el año anterior.

Grafica 2. Comparativo tercer trimestre de comportamiento indicador oportunidad en la atención años 2019 al 2021



En la grafica anterior observamos el comportamiento del indicador oportunidad en la atención tercer trimestre. Para los años 2019-3, 2020-2 y 2021-3 se evidencia que los resultados del indicador ha venido presentando un comportamiento decentende.

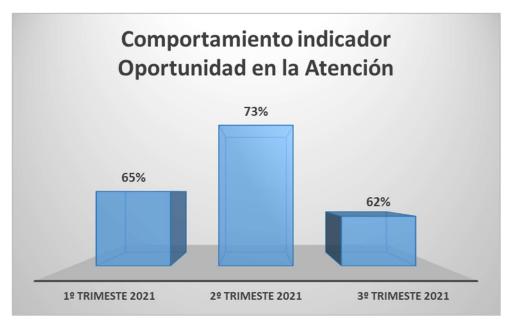








Grafica 3. Comportamiento indicador oportunidad en la atención por trimestre 2021.



En la grafica 3, muestra el comportamiento del indicador por trimestre del año 2021. Se evidencia que los resultados son desfavorales.

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

Califique el servicio prestado					
Buena	1948				
Mala	5				
Regular	27				
No responde	332				
Total general 2312					

Para este tercer trimestre nivel de satisfacción en el servicio prestado es del 98%









#### **CONCLUSIONES**

Para el tercer trimestre del año 2021 se presenta un aumento significativo en las PQRSDF, esto obedece a la apertura de inscripciones y a su vez las matriculas de estudiantes antiguos.

De acuerdo a la agrupación de los asuntos se pudo identificar algunas causas principales por las cuales ser elevo el número de solicitudes.

Ajuste de horario. Información académica, Información financiera, Dificultad con el proceso de matrícula, Expedición de certificado, Solicitud - Turno de matrícula, Cambio de horario. Entre otros (ver tabla 4. Motivos – asuntos)

El represamiento de solicitudes para los responsables en la atención a las PQRSDF tanto vía correo electrónico como por el sistema campus.

La duplicidad de solicitudes del usuario por los diferentes centros de contacto

Se evidencia que la calidad de las respuestas no es precisa y de buena calidad, esto conlleva a que el estudiante eleve otras solicitudes a diferentes áreas.

#### **RECOMENDACIONES**

Esta recomendación siempre será reiterativa ya que es importante que cada área involucrada evalué 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 a la persona encargada de las PQRSDF.

Identificar los servicios no conformes, esto permite tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

La atención oportuna a las PQRSDF es responsabilidad de toda la comunidad Institucional. 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.

Se recomienda que haya calidad en la respuesta, esto permite a que el estudiante o el usuario no sea reiterativo con las solicitudes.

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 perdida de la información.







