

INFORME DE SEGUIMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica que la Oficina de Control Interno deberá elaborar un informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidos y tramitados en la Entidad, se presenta el seguimiento a las PQRS recibidas de enero a junio 30 de 2015.

1. Derechos de petición

De acuerdo a la información suministrada por el archivo central, en el siguiente cuadro se presenta el registro de los derechos de petición recibidos durante el semestre 2015-1. Se muestra la información mensual con su respectivo tiempo de respuesta.

A continuación se muestra el consolidado por mes de los derechos de petición, con su respectivo tiempo de respuesta:

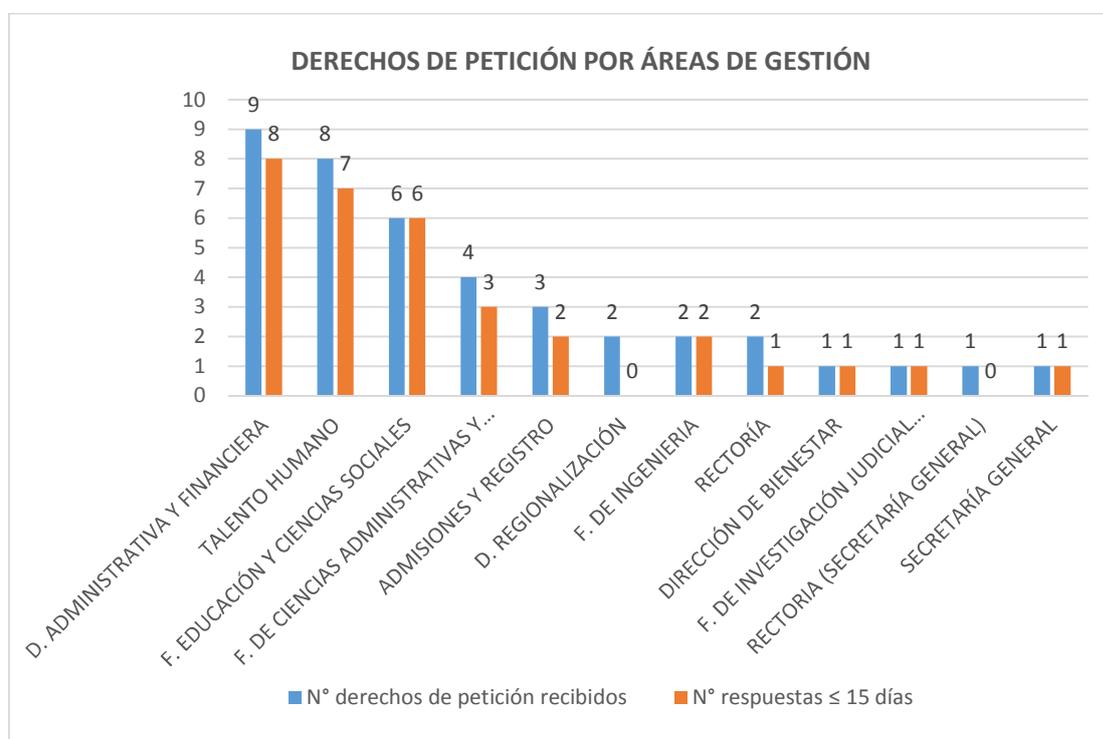
Mes	Derechos de Petición recibidos	Derechos de petición con respuesta ≤ 15 días	% Oportunidad de la respuesta	Observación
Enero	4	2	50,00%	2 se respondieron en 14 días, y 2 en 16 días.
Febrero	11	10	90,91%	1 derecho de petición cuya respuesta estaba a cargo de la Dirección de Regionalización, se respondió en 18 días
Marzo	11	10	90,91%	1 derecho de petición a cargo de Admisiones y Registro se respondió en 35 días, y otro cuya respuesta está a cargo de Secretaría General está aún pendiente de respuesta.
Abril	5	4	80,00%	1 derecho de petición cuya respuesta estaba a cargo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, se respondió en 18 días.
Mayo	2	1	50,00%	1 derecho de petición está pendiente de respuesta.
Junio	7	5	71,43%	1 derecho de petición cuya respuesta estaba a cargo de la oficina de Talento Humano, se respondió en 20 días.
Total	40	32	80,00%	

En este informe se asume que los derechos de petición relacionados sin su respectiva fecha de respuesta, se respondieron de forma extemporánea.

Se observa que en el semestre 2015-1 se recibieron 40 derechos de petición, de los cuales 31 se respondieron oportunamente, logrando un porcentaje de oportunidad en la respuesta de 77,5%. Comparado con los resultados consolidados del 2014, se observa un leve avance en torno al compromiso de los colaboradores de la Institución con la respuesta oportuna de los derechos de petición. (A diciembre de 2014 se logró un porcentaje de oportunidad del 50%).

Se debe resaltar que es obligatorio dar cumplimiento a la normatividad en cuanto al tiempo establecido para dar trámite y respuesta a las peticiones de los usuarios. De la misma manera, el hecho de no dar una respuesta oportuna al cliente, puede incidir negativamente en su nivel de satisfacción.

Por áreas de gestión se observa lo siguiente:



La Dirección de regionalización respondió uno de los derechos de petición en un plazo de 18 días, en tanto que el otro derecho de petición recibido no evidencia respuesta.

El derecho de petición cuya respuesta está a cargo de Rectoría (Secretaría General) se respondió en un plazo de 30 días.

Por área de gestión se presenta el siguiente porcentaje de oportunidad en cuanto a la respuesta de los derechos de petición en los términos que indica la ley:



Todas las áreas de gestión están llamadas a seguir fortaleciendo su compromiso con el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, ya que por ley su porcentaje de oportunidad en la respuesta debe ser del 100%.

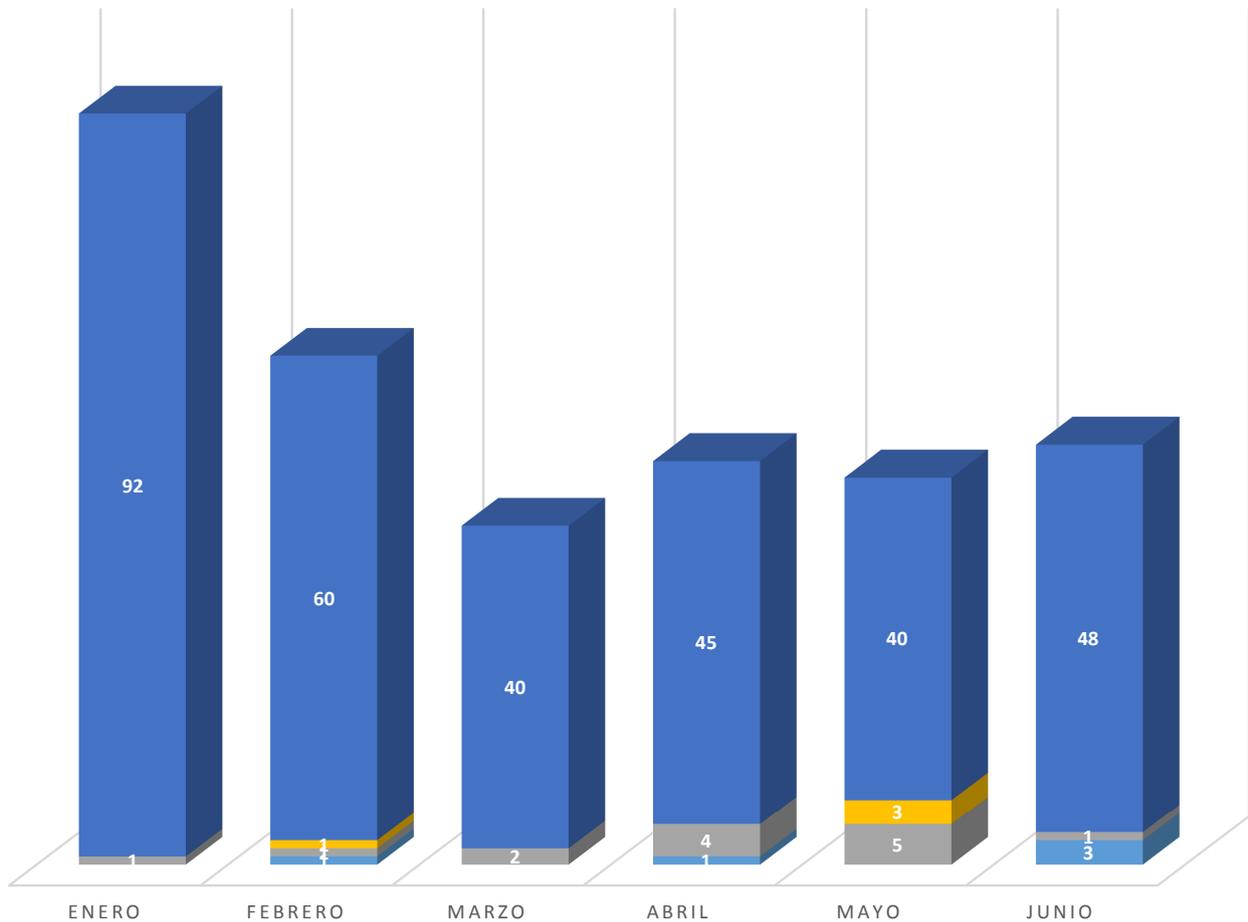
2. Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información:

La información de atención al usuario, se extrae del informe semestral con corte a junio de 2015, presentado por la líder de este proceso.

Por mes se registra cada uno de los tipos de solicitud recibidos:

TIPO DE SOLICITUD POR MES

■ Queja ■ Sugerencia ■ Felicitación ■ Solicitud de información



Enero fue el mes con mayor cantidad de solicitudes. Esto puede obedecer a que ésta es una época de matrículas. Los motivos más frecuentes de las solicitudes están relacionados con información de inscripciones, asignación de usuario y clave, atención telefónica, entre otros.

Indicadores del proceso de atención al cliente:

1. Oportunidad de la atención:

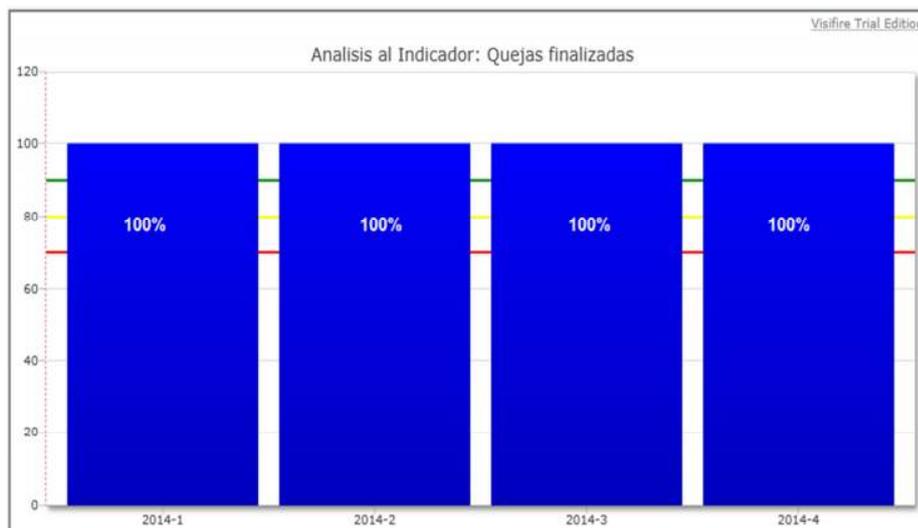
Variable: $\text{No. de solicitudes atendidas en 15 días o menos} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes recibidas} * 100$



En términos generales durante los meses de enero a junio de 2015, se dio una respuesta oportuna a las solicitudes recibidas. Se ha fortalecido el proceso de atención al cliente con respecto a la respuesta de las solicitudes de los usuarios.

2. Quejas finalizadas

Quejas finalizadas sobre quejas recibidas + quejas pendientes de periodos anteriores.



Se observa el compromiso de todas áreas involucradas para dar respuesta dentro del tiempo estipulado. Por ello, el indicador alcanza el resultado de la meta objetiva.

3. Porcentaje de satisfacción del cliente externo:

Este indicador se calcula con una periodicidad anual, y se calcula de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, la cual para la vigencia 2015 se programó para el semestre 2015-2.

En el 2014, el porcentaje de satisfacción del cliente externo obtuvo un resultado de 88.96%

Encuesta de satisfacción a los usuarios que presentaron alguna solicitud:

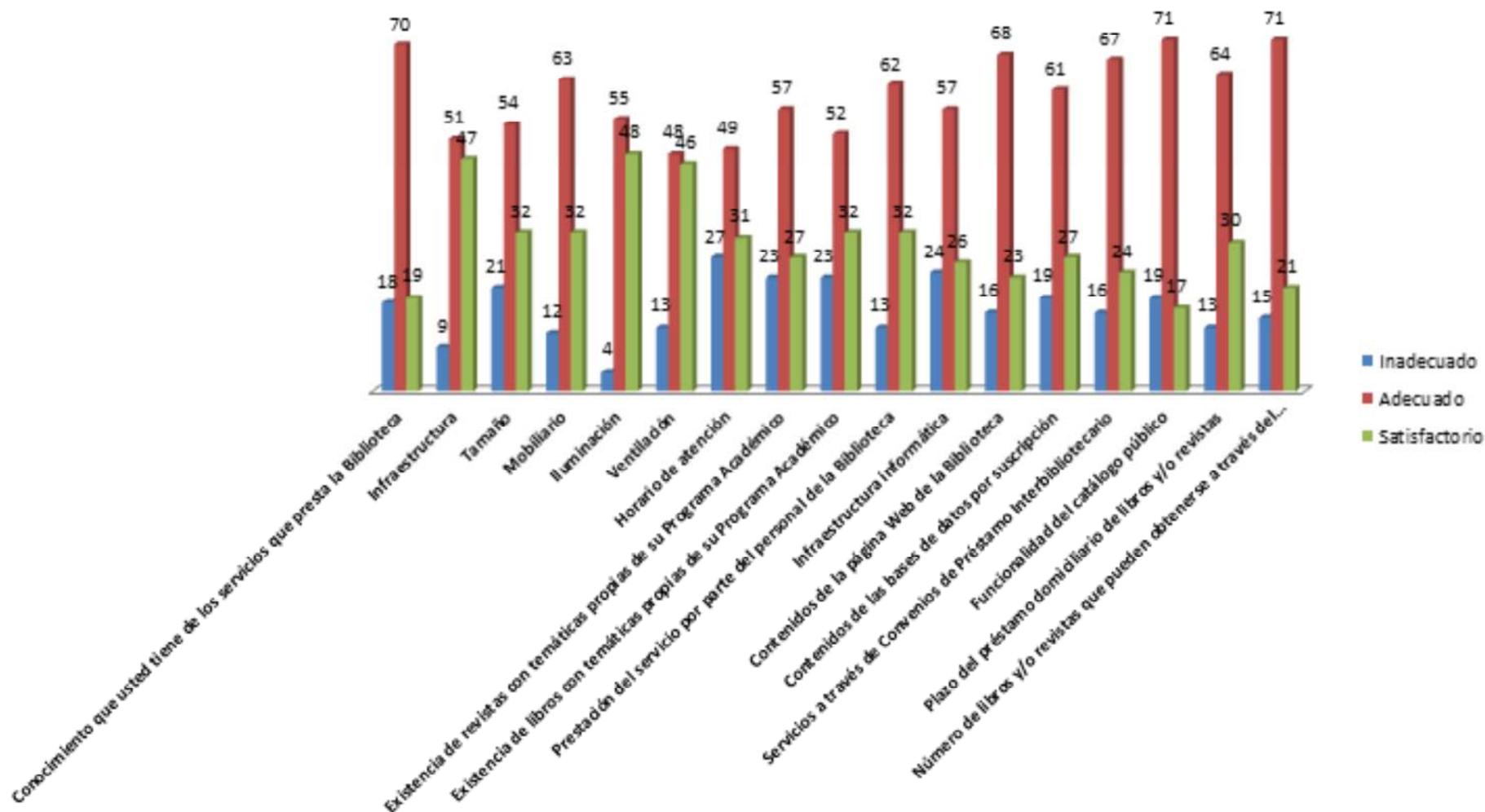
Una vez se termina el proceso de trámite de cada solicitud, y se le ha dado una respuesta al usuario, se le aplica vía correo electrónico una encuesta de satisfacción. De 403 encuestas enviadas, sólo 60 usuarios dieron respuesta. Para el semestre 2015-1 se registraron los siguientes resultados de dichas encuestas:

- El 85% de las personas encuestadas responde satisfactoriamente que la queja, reclamo o sugerencia se atendió de manera oportuna.
- El 78.3% de las personas encuestadas responden que han quedado satisfechos con la información suministrada.
- El 56.5% de las personas encuestadas responde excelente a la calidad de la atención y el 26.1% dice ser bueno.
- El 59.4% de las personas encuestadas responden tener una excelente imagen o percepción del Tecnológico de Antioquia, el 29% responde bueno.

Resultados sondeo de satisfacción usuario biblioteca:

La biblioteca aplica una encuesta que se publica en su micro sitio en la página web. Para el semestre 2015-1 la encuesta fue diligenciada por 107 usuarios. Los resultados se pueden apreciar en el siguiente gráfico:

EVALUACIÓN GENERAL BIBLIOTECA 2015-1



En cuanto a la prestación del servicio por parte del personal de la biblioteca, los usuarios encuestados consideran que es adecuado en un 57,94%, satisfactorio en un 29,91%, e inadecuado en un 12,15%.

En general los usuarios consideran los servicios de la biblioteca y los aspectos evaluados adecuados. Las mayores calificaciones corresponden a los aspectos de infraestructura, iluminación y ventilación. Los aspectos con menor grado de satisfacción están relacionados con el horario de atención, la infraestructura informática y en igual proporción la dotación de libros y revistas del respectivo programa académico.

Calificadores del servicio:

En cuanto a los calificadores de servicio ubicados en 13 dependencias de la Institución que tienen atención directa al público, se debe afirmar que desde el mes de febrero de 2015 se están utilizando en todas las áreas de gestión donde se encuentran ubicados. Sin embargo, el nivel de usuarios que evalúan el servicio es relativamente bajo.

La información que arrojan estos dispositivos es sólo cuantitativa, y no permite conocer puntualmente las apreciaciones de los usuarios, que motivaron su calificación. No obstante, es un medidor de la satisfacción.

RECOMENDACIONES

- ✓ Seguir fortaleciendo el compromiso de las diferentes áreas de gestión con respeto al tratamiento y respuesta de los derechos de petición.
- ✓ En el caso de dar una respuesta por correo electrónico o una respuesta telefónica, se debe indicar la fecha al Centro de Documentos, para hacerle el respectivo seguimiento y conservar la trazabilidad del proceso.
- ✓ Cuando no se pueda dar una respuesta al usuario durante el plazo establecido, se debe contactar a la persona indicando las razones por las cuales aún no se le puede dar una respuesta, y las acciones adelantadas por la Institución para responder a la solicitud en el menor tiempo posible.
- ✓ Adelantar las gestiones con el proveedor del software de los calificadores del servicio para que el tiempo de activación del software sea mucho menor; y para que el reporte que arroja el sistema sea mucho más detallado.