

**INFORME ATENCIÓN DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2020**  
**(Enero, Febrero y Marzo)**

**Líder del proceso/ Dependencia**

**JULIO CÉSAR CONTRERAS VELÁSQUEZ**  
Director de Planeación

**VIVIANA PARRA GAVIRIA**  
Gobierno en Línea y Transparencia

**ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL**  
Atención a las PQRSDF

**Abril 2020**

## CONTENIDO

<b>PRESENTACION</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>1. Objetivo general</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Objetivos específicos</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Alcance Legal</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Alcance de la Auditoria</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (Primer semestre 2020).</b> .....	<b>4</b>
<b>6. Total, solicitudes por Dependencia responsable (Primer Trimestre 2020)</b> 5	
<b>7. Total, relación de las solicitudes por asunto. (Primero trimestre 2020)</b> .....	<b>5</b>
<b>8. Total, quejas, reclamos y denuncias (primer trimestre 2020)</b> .....	<b>8</b>
<b>9. Total, calificación en la atención (Primer trimestre 2020).</b> .....	<b>8</b>
<b>10. ANOTACIONES</b> .....	<b>9</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>10</b>

## PRESENTACIÓN

Conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, se presenta el informe del estado de las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, con el fin de realizar el monitoreo pertinente de las solicitudes.

El presente informe da a conocer el estado general de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias y felicitaciones, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo del año 2020.

Por lo cual, según la información presentada por la Dirección de Planeación, la Dirección de Control Interno, presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSDF, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y los tiempos establecidos para dar atención clara, oportuna y de fondo; además de verificar el nivel de satisfacción en la prestación del servicio de las PQRSDF por parte de los solicitantes.

El presente informe contiene los valores discriminados por mes correspondientes al primer trimestre del año 2020, con el fin de realizar acciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora y efectividad en la prestación del servicio.

### 1. Objetivo general

Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente de las PQRSDF en el Tecnológico de Antioquia I.U.

### 2. Objetivos específicos

- Realizar seguimiento y control a las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, según los informes realizados por la Dirección de Planeación.
- Evidenciar la efectividad en la prestación del servicio para la atención de las solicitudes.
- Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, que actúe conforme a lo establecido para los derechos de petición y demás.
- Informar, evaluar y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias, que se presenten en el Tecnológico de Antioquia I.U.

### 3. Alcance Legal



- Constitución Nacional art 23 y 74.
- Ley 962 de 2005, art 6 inciso 3.
- Ley 1437 de 2011, art 7.
- Ley 1755 de 2015, art 13, 14,15 y 20

#### 4. Alcance de la Auditoria

Se realizó seguimiento al informe de PQRSDf presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente al primer trimestre del año 2020 (enero, febrero y marzo).

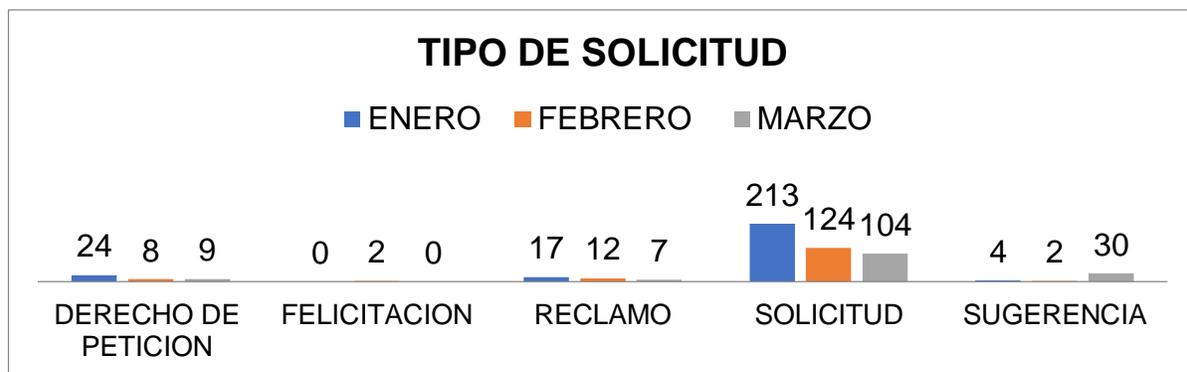
#### 5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (Primer semestre 2020).

Tabla 1.Consolidado Solicitudes de PQRSDf

MES	PQRSF					Total general	% del total	PQRSF con Respuesta		PQRSF con Respuesta	
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA			Oportuna en 15 días	% Oport	en Oportuna 10 días	% Oport
Enero	24		17	213	4	258	46%	203	79%	203	79%
Febrero	8	2	12	124	2	148	27%	140	95%	140	95%
Marzo	9		7	104	30	150	27%	139	93%	138	92%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>441</b>	<b>36</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>	<b>482</b>	<b>87%</b>	<b>481</b>	<b>87%</b>

Fuente; Elaboración propia.

Para el primer trimestre se recibieron un total de **556** PQRSDf, de los cuales el **87% (482)** presentan respuesta, por lo cual, se finalizaron en el sistema, donde se garantizó que las respuestas se efectuaran conforme a los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015.



Se evidencia que el mes con más solicitudes, fue el mes de enero en un porcentaje del 46%, seguido del mes de febrero.

En el primer trimestre se presentaron 441 solicitudes de información.

## 6. Total, solicitudes por Dependencia responsable (Primer Trimestre 2020)

Tabla 2. Relación de PQRSDF por dependencia

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	% Acum	PQRSF con Respuesta Oportuna	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				Respuesta	Oportuna
ADMISIONES Y REGISTRO	16	1	11	135	6	169	30%	30%	121	72%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3		2	74		79	14%	45%	76	96%
DIRECCION DE EXTENSION	1			59		60	11%	55%	60	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE			2	39		41	7%	63%	41	100%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2		4	33		39	7%	70%	31	79%
FACULTAD DE INGENIERÍA	4		4	28	1	37	7%	76%	36	97%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	3		6	20		29	5%	82%	28	97%
SERVICIOS GENERALES				1	28	29	5%	87%	28	97%
DIRECCION DE BIENESTAR	1			20	1	22	4%	91%	21	95%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3		1	10		14	3%	93%	13	93%
TALENTO HUMANO	5		1	4		10	2%	95%	8	80%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	7		9	2%	97%	9	100%
COORDINACION DE TICS			1	4		5	1%	98%	2	40%
BIBLIOTECA				4		4	1%	98%	3	75%
DIRECCION DE REGIONALIZACION			1	3		4	1%	99%	3	75%
SECRETARIA GENERAL	2					2	0%	99%		0%
ARCHIVO	1					1	0%	100%		0%
COORDINACION DE EGRESADOS		1				1	0%	100%	1	100%
JURIDICA			1			1	0%	100%		
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>441</b>	<b>36</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>		<b>481</b>	<b>87%</b>

Fuente; Elaboración propia

La Dependencia a la cual, se le asignaron más solicitudes fue Admisiones y Registro, representando el 30%, seguido de la Dirección Administrativa y Financiera.

El porcentaje de oportunidad para las Dependencias corresponde a las solicitudes que ya registran respuesta, es importante aclarar que dichas solicitudes han sido contestadas, según el procedimiento establecido por la entidad para la recepción de las PQRSDF y actúan conforme a los términos establecidos.

## 7. Total, relación de las solicitudes por asunto. (Primero trimestre 2020)

Tabla 3. Relación motivo PQRSDf por asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>				
	Ajuste de matricula	9	22%	22%
	Información académica	8	20%	41%
	Información financiera	7	17%	59%
	Expedición de certificado	6	15%	73%
	Información - TdeA solidario	4	10%	83%
	Información - Carnetización	2	5%	88%
	Cursos de educación continua	1	2%	90%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	2%	93%
	Envío de horario	1	2%	95%
	Inconformidad académica	1	2%	98%
	Información proceso de inscripción	1	2%	100%
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>100%</b>	
<b>FELICITACIÓN</b>				
	Agradecimientos por la atención prestada	2	100%	100%
<b>Total</b>		<b>2</b>		
<b>RECLAMO</b>				
	Ajuste de matricula	9	25%	25%
	Envío de horario	6	17%	42%
	Información financiera	5	14%	56%
	Inconformidad académica	3	8%	64%
	Información proceso de homologación	2	6%	69%
	Aplicar descuento electoral	1	3%	72%
	Ausentismo de docente	1	3%	75%
	Cancelación de asignatura	1	3%	78%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	3%	81%
	Dificultad con el proceso de matricula	1	3%	83%
	Dificultad con la comunicación	1	3%	86%
	Envío de liquidación	1	3%	89%
	Información académica	1	3%	92%
	Información proceso de matricula	1	3%	94%
	PRACTICAS F. Ingeniería	1	3%	97%
	Sistema Campus	1	3%	100%
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>	

Tabla 4. Relación motivo PQRSDf por asunto

Motivo	Asunto	Cantidad	% del motivo	% Acumulado
<b>SOLICITUD</b>				
	Información financiera	82	19%	19%
	Cursos de educación continua	59	13%	32%
	Información académica	57	13%	45%
	Ajuste de matrícula	54	12%	57%
	Información proceso de inscripción	38	9%	66%
	Envío de horario	27	6%	72%
	Expedición de certificado	21	5%	77%
	Información proceso de matrícula	20	5%	81%
	Información proceso de homologación	11	2%	84%
	Verificación académica	9	2%	86%
	Cancelación de asignatura	8	2%	88%
	Aplicar descuento electoral	7	2%	89%
	Información - Jovenes en acción	7	2%	91%
	Información - Beneficios	6	1%	92%
	Envío de liquidación	5	1%	93%
	Dificultad con el proceso de matrícula	4	1%	94%
	Información - Carnetización	4	1%	95%
	Información de practicantes	4	1%	96%
	Sistema Campus	4	1%	97%
	Envío de usuario y contraseña	3	1%	98%
	Ingreso al Tdea Virtual	3	1%	98%
	Cancelación de semestre	2		98%
	Información - Biblioteca	2		98%
	Dificultad para continuar con el proceso de inscripción	1		98%
	Inconformidad académica	1		98%
	Información - TdeA solidario	1		98%
	Registro hoja de vida	1		98%
<b>Total</b>		<b>441</b>	<b>100%</b>	
<b>SUGERENCIA</b>				
	Aire acondicionado aula 5-210	28	78%	78%
	Ajuste de matrícula	3	8%	86%
	Inconformidad académica	1	3%	89%
	Información - Beneficios	1	3%	92%
	Información académica	1	3%	94%
	Mejorar la red WI-FI	1	3%	97%
	Sillas del aula 5-210 en mal estado	1	3%	100%
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>	
<b>Total general</b>		<b>556</b>		

Fuente; Elaboración propia

En la tabla 3 y 4. Se evidencia que los temas con mayor porcentaje de los derechos de petición hacen referencia a los ajustes de matrícula representando el 22% de las solicitudes; es importante aclarar que se presentan reclamos relacionados con ajuste de matrícula y envío de horario.

Se evidencian 2 felicitaciones que hacen alusión al servicio prestado.

Las solicitudes de Información tienen temáticas en temas de financiera, cursos de educación continua, información académica.

Sugerencias, aire acondicionado, ajuste de matrícula.

### 8. Total, quejas, reclamos y denuncias (primer trimestre 2020)

En la tabla 1, 3 y 4; se evidencia que no se presentaron quejas como tampoco denuncias.

Se evidencia un total de 36 reclamos, los cuales, tienen temáticas como ajustes de matrícula, envió de horario e información financiera.

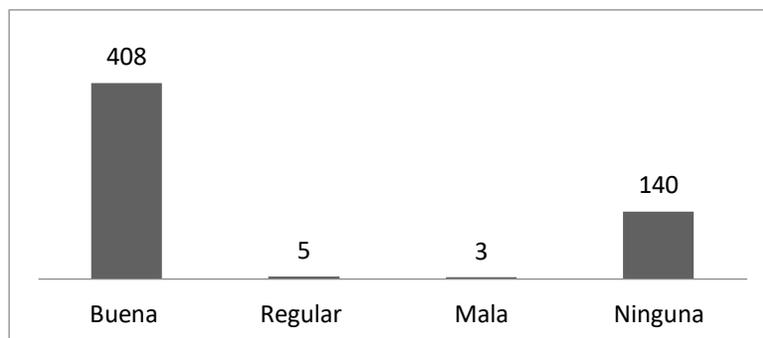
### 9. Total, calificación en la atención (Primer trimestre 2020).

Tabla 5. Calificación en la atención

Calificación en la atención	
Buena	408
Mala	3
Regular	5
ninguna	140
<b>Total general</b>	<b>556</b>

Fuente; Elaboración propia

Se evidencia que de las 556 PQRSDf recibidas, 416 califican entre buena, mala y regular la atención del servicio prestado. Por lo cual, para el primer trimestre del año 2020, se obtiene un nivel de satisfacción del **98%**.



## 10. ANOTACIONES

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.

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 y 5 registros en la recepción de PQRSDF.

Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

## CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre del año 2020, se presentaron **556** PQRSD, de los cuales el **87% (482)** tienen respuesta.
- La dependencia con más solicitudes es Admisiones y Registro con 169 solicitudes.
- El nivel de satisfacción en la atención de las PQRSD en el Tecnológico de Antioquia I.U, para el primer trimestre del año 2020 es del 98%
- Los Derechos de Petición, actúan conforme a lo dispuesto por la ley 1755 de 2015, donde se tiene un término de 15 días hábiles para dar respuesta; por lo cual, los mismos términos se aplicarán para (Felicitaciones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias); las solicitudes de información son 10 días hábiles y es válido aclarar que las solicitudes de consulta tienen un término para dar respuesta de hasta 30 días hábiles; por lo cual, en el caso, que se requiera por parte de la dependencia ampliar los términos, se debe de informar al ciudadano, conforme a lo estipulado en la norma en cita.
- No se evidenciaron quejas o reclamos en el primer trimestre del año 2020.

## RECOMENDACIONES

- Cada área involucrada debe realizar sus respectivas retroalimentaciones y de acuerdo a ello tomar las acciones de mejora si así lo requiere. Para mejorar la oportuna respuesta a las diferentes solicitudes. Se reitera apoyarse del sistema campus y su equipo asignado de apoyo para la atención a las PQRSD.
- Es importante que los canales de atención dispuestos para la recepción de las PQRSD, actúan conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Es importante realizar actividades de socialización y divulgación de las PQRSD, tanto para el personal Interno como externo.
- Se requiere verificar que el módulo de PQRSD, está funcionando de forma correcta, conforme a las definiciones establecidas en la ley 1755 de 2015.
- Se deben de realizar actividades de formación, actualización de procesos o formatos, implementar herramientas, metodologías; tal como lo establece el DNP, MIPG, entre otros.
- Los reclamos presentan temáticas que se pueden documentar en trámites que maneja la Institución, por lo cual, se hace necesario que al momento de realizar los análisis de las temáticas, se hable con la Líder de Gobierno

Digital, para evaluar estrategias y así, disminuir el total de Reclamos, quejas y denuncias, que se presentan en la Entidad.

- Recomendar a los Directivos y responsables de dar trámite a las diversas solicitudes, la importancia de verificar se proyecte una respuesta clara, oportuna y de fondo, que actúen conforme a los términos establecidos.
- Es importante se realice reclasificación de las solicitudes, debido a que se presentan la misma relación de asuntos en la tabla 3 y 4.
- Es importante que los funcionarios den respuesta a las solicitudes según los términos establecidos, por lo cual, se requiere el compromiso para garantizar la efectividad en las PQRSDF.
- Según el requisito de MIPG se requiere relacionar si las respuestas fueron afirmativas o negativas; por lo cual, se sugiere tener el dato para el próximo informe que reporte la Dirección de Planeación.

**Revisó y aprobó:**



**HÉCTOR GALEANO ORTIZ**  
Director de Control Interno

**Proyectó y elaboró:** Jessica Londoño Montoya  
Profesional Universitario Control Interno