

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

**INFORME PQRSDF TDEA  
(Primer semestre 2021)**

**Líder del proceso/ Dependencia**  
**JULIO CÉSAR CONTRERAS VELÁSQUEZ**  
Director de Planeación

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

**ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL**  
Contratista Atención al Usuario

**Agosto 2021**

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

**CONTENIDO**

PRESENTACION.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Objetivo general.....	4
2. Objetivos específicos .....	4
3. Alcance Legal.....	4
4. Alcance de la Auditoria .....	5
5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (primer semestre 2021).....	5
6. Total, solicitudes por canal de recepción (Primer semestre 2021): .....	7
7. Total, solicitudes por Dependencia responsable primer semestre 2021) .....	8
7.1 Tipo de solicitud por asunto/ primer semestre 2021. ....	9
8. Total, quejas, reclamos y denuncias (Primer semestre 2021).....	14
9. Total, calificación en la atención (primer semestre 2021). ....	14
10. Histórico PQRSDF del 2018 al 2021 .....	15
11. ANOTACIONES .....	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	17

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

**PRESENTACIÓN**

Conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables, 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 por parte de la Dirección de Control Interno.

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 de la Institución durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio del año 2021.

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 usuarios.

El presente informe contiene los valores discriminados mes a mes correspondiente al primer semestre del año 2021, con el fin de realizar acciones y recomendaciones que contribuyan a la mejora continua y efectividad en la prestación del servicio.

Es importante tener en cuenta que debido a la situación actual que se ha presentado con la pandemia, el gobierno nacional expidió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho; por lo cual, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica se relaciona en la tabla 1, los tiempos de respuesta que se están teniendo en cuenta en el Tecnológico de Antioquia I.U para dar cumplimiento a la normatividad en los tiempos de las PQRSDF. (Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020)

**INFORME ATENCIÓN PORSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

Tabla 1. Tiempos respuesta PQRSDf durante la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional

ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	DECRETO 491 / 2020 (Petición 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: <b>diez (10) días</b> siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiones de documentos y de información: <b>veinte (20) días</b> 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 <b>treinta (30) días</b> 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 <b>treinta y cinco (35) días</b> siguientes a su recepción.

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

## 1. Objetivo general

Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en 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 garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- 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
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 491 de 2020.
- Resolución 692 de 2020 (Acto administrativo interno TdeA).

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**
**4. Alcance de la Auditoria**

Se realizó seguimiento al informe de PQRSDF presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente al primer semestre del año 2021 (1 enero al 30 junio 2021); con el fin de realizar recomendaciones y conclusiones que permitan la correcta gestión en el proceso de mejora continua que contribuyan al correcto monitoreo y toma de decisiones en los diferentes actores que se involucran en el mapa de procesos del Tecnológico de Antioquia I.U

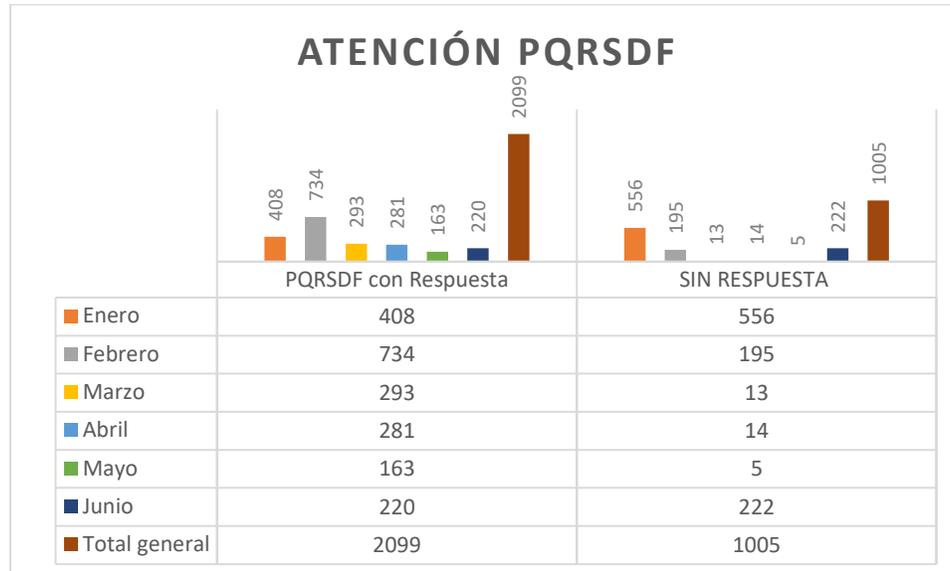
**5. Total, solicitudes según tipo de solicitud (primer semestre 2021).**

MES	PQRSF							Total general	% del total	PQRSDF CON Respuesta 10 días	PQRSDF con Respuesta	% OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA
	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	DENUNCIA				Oportuna en 20 días	Oportuna en 20 días	
Enero	60	0	0	47	857	0	0	964	31%	330	408	42,32%	556
Febrero	28	0	0	55	846	0	0	929	30%	447	734	79,01%	195
Marzo	8	0	0	13	285	0	0	306	10%	273	293	95,75%	13
Abril	9	4	0	19	261	2	0	295	10%	208	281	95,25%	14
Mayo	10	1	0	14	142	1	0	168	5%	109	163	97,02%	5
Junio	11	11	0	24	395	1	0	442	14%	194	220	49,77%	222
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>2786</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3104</b>	<b>100%</b>	<b>1561</b>	<b>2099</b>	<b>67,62%</b>	<b>1005</b>

El primer semestre presenta un total de 3.104 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, 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 generada por la COVID 19 a un 67,62%.

Grafica 1(Total, PQRSDF con respuesta y sin respuesta)

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**



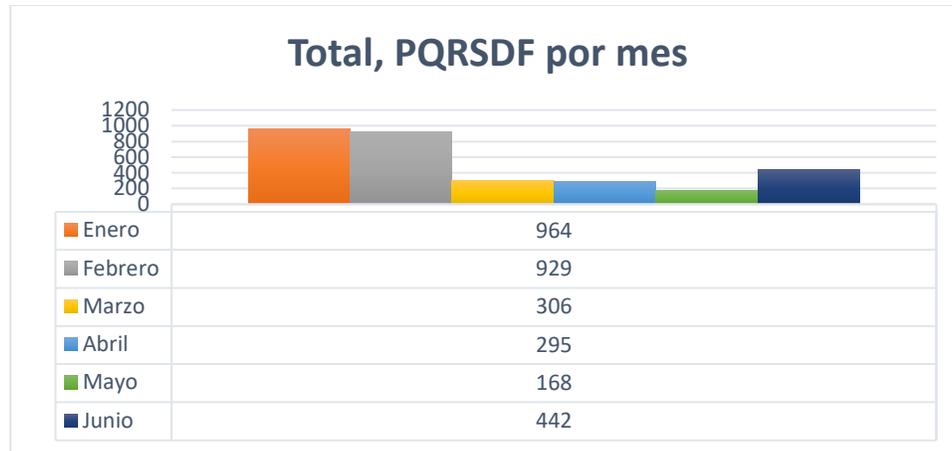
En el mes de enero el 57,67% de las solicitudes no tuvieron respuesta oportuna en un término de 20 días; donde se evidencia que la proyección de respuestas no se realizó de una forma ágil, efectiva y oportuna conforme a los términos establecidos para determinar el porcentaje de oportunidad. En gran medida en el primer semestre se evidencia que el mes de enero y febrero se presentaron para el TdeA una cifra significativa en el ingreso de solicitudes; dicha situación se debe a que ingresan gran cantidad de peticiones sobre inquietudes en los procesos de matrícula, Expedición de Certificado, información académica, información financiera (consolidados tabla 1, 2 y 3)

Es importante aclarar que algunas solicitudes de consulta superan los términos de 20 días; debido a que la normatividad permite que la proyección de la respuesta sea en términos superiores a 30 días; por lo cual; muchas de las solicitudes podrían tener respuesta en el segundo semestre del año 2021; actuando conforme a la normatividad legal vigente (ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás.).

Es importante tener en cuenta que en el mes de diciembre se proyecta la Resolución interna del TdeA 692 de 2020 “Por medio de la cual, se suspende términos en los actos y procedimientos administrativos”; Por lo cual, en el mes de enero se puede incrementar el número de solicitudes que ingresaron en los meses de noviembre y diciembre, donde se pudieron generar las respuestas a dichas solicitudes en el primer trimestre del año 2021.

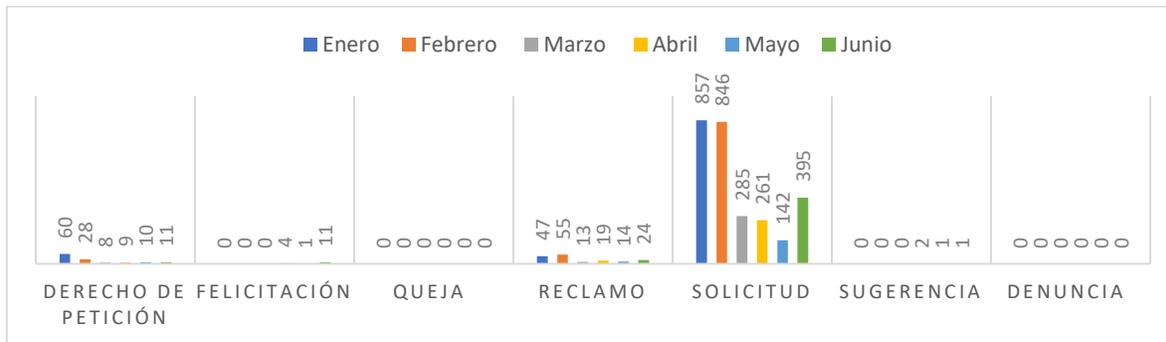
Grafica 1 (Total, solicitudes por mes)

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

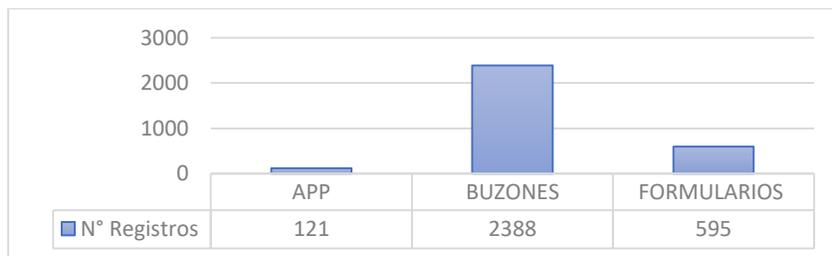


El mes presenta mayor cantidad de solicitudes se reporta en el mes de enero y febrero representando el 61% del total de PQRSDF que ingresaron en el primer semestre.

Grafica 2 (Total, solicitudes según tipo de solicitud (Primer Semestre 2021))



**6. Total, solicitudes por canal de recepción (Primer semestre 2021):**

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**


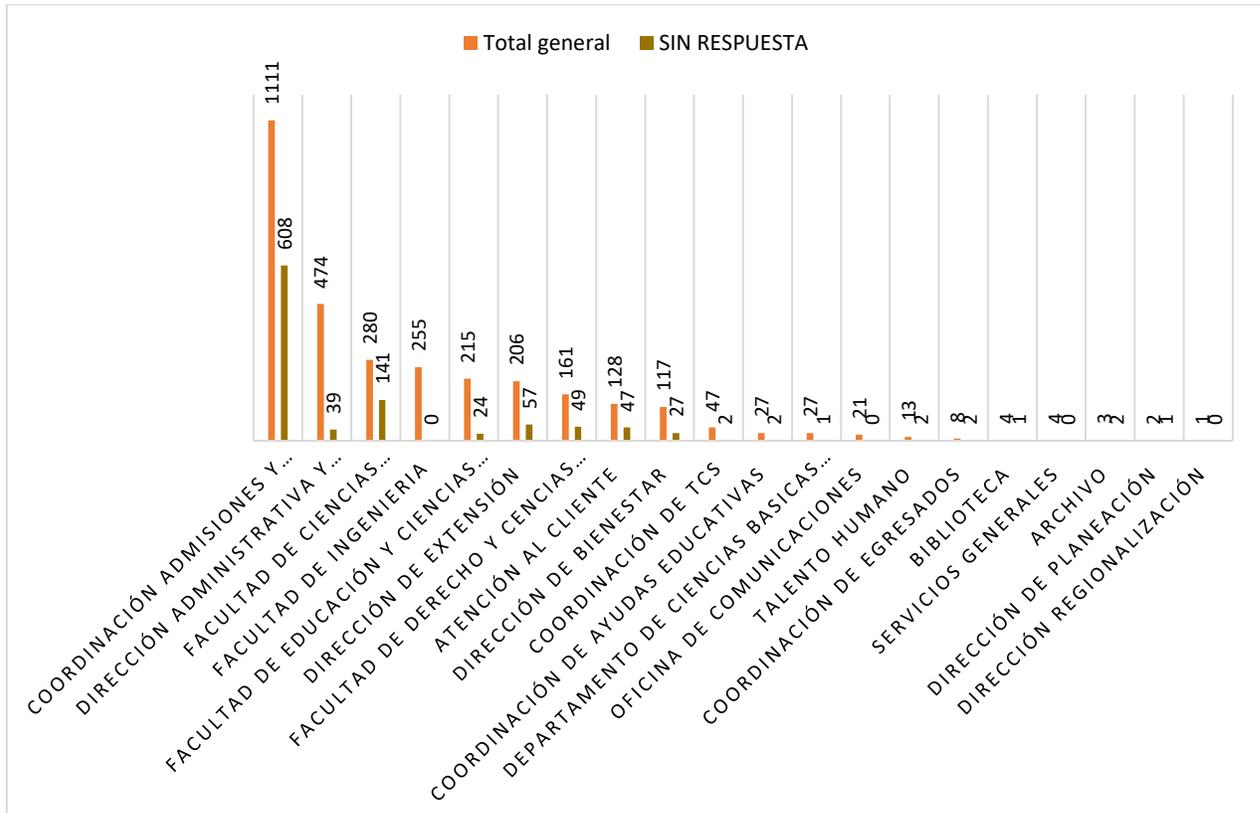
El canal de atención que recibió el mayor número de solicitudes fueron los buzones representando el 76,93%.

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.

**7. Total, solicitudes por Dependencia responsable primer semestre 2021)**

Dependencia	PQRSF					Total general	% del total	Acumulado	Respuesta		Respuesta	
	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA				Oportuna 20 días H	% Oport	Oportuna 10 días H	% Oport
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	54		57	999	1	1111	36%	36%	503	45%	240	22%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25		33	416		474	15%	51%	435	92%	389	82%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	9		21	250		280	9%	60%	139	50%	57	20%
FACULTAD DE INGENIERÍA	7		17	231		255	8%	68%	255	100%	249	98%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	12		15	187	1	215	7%	75%	191	89%	150	70%
DIRECCION DE EXTENSION	1			205		206	7%	82%	149	72%	124	60%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	11	2	18	129	1	161	5%	87%	112	70%	109	68%
ATENCIÓN AL CLIENTE				128		128	4%	91%	81	63%	54	42%
DIRECCION DE BIENESTAR			2	115		117	4%	95%	90	77%	79	68%
COORDINACION DE TIC	1		2	44		47	2%	96%	45	96%	29	62%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS			3	24		27	1%	97%	25	93%	23	85%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES			2	25		27	1%	98%	26	96%	20	74%
ORCINA DE COMUNICACIONES		14	2	5		21	1%	99%	21	100%	21	100%
TALENTO HUMANO	3			10		13	0%	99%	11	85%	4	31%
COORDINACION DE EGRESADOS				8		8	0%	100%	6	75%	6	75%
BIBLIOTECA				4		4	0%	100%	3	75%	3	75%
SERVICIOS GENERALES				4		4	0%	100%	4	100%	4	100%
ARCHIVO	3					3	0%	100%	1	33%		
DIRECCION DE PLANEACIÓN				1	1	2	0%	100%	1	50%		
DIRECCION DE REGIONALIZACION				1		1	0%	100%	1	100%		
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>172</b>	<b>2786</b>	<b>4</b>	<b>3104</b>	<b>100%</b>		<b>2099</b>	<b>68%</b>	<b>1561</b>	<b>50%</b>
%	4%	1%	6%	90%	0%	100%						

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**



La dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue el área de Coordinación Admisiones y Registro con 1111; de las cuales 45,27% presentaron respuestas oportunas en un tiempo de 20 días; se evidencia que 608 solicitudes no tuvieron respuesta en los primeros 20 días; al igual que la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que presenta un porcentaje de proyección a sus respuestas de forma oportuna del 49,64%.

Se evidencia que las dependencias de Facultad de Ingeniería y la Oficina de Comunicaciones dieron respuestas oportunas; debido a que se evidencia todas sus respuestas fueron otorgadas antes de 20 días.

**7.1 Tipo de solicitud por asunto/ primer semestre 2021.**

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

Los asuntos más reiterativos de las PQRSDF en el primer semestre son: Expedición de certificados con un acumulado de 412 registros en solicitudes y 22 en derechos de petición; en segundo lugar, información académica donde se registran en derechos de petición 20 y solicitudes 291.

Felicitaciones: agradecimientos por la atención prestada.

Reclamo: información de financiera, ajuste de matrícula, inconformidad académica, información académica y dificultad académica.

Sugerencias: información académica, información becas y sugerencias para la APP.

Solicitud de información: expedición de certificado, información académica, información financiera, ajuste de matrícula, antigua persona interesada, información matrícula, dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office y actualización de liquidación de matrícula.

Es importante tener claridad referente a la 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 y 9 registro en la recepción de PQRSDF. Las solicitudes de esta clasificación son enviadas a las respectivas áreas responsables para ser atendidas.

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>			
	Expedición de certificado	22	17,5%
	Información académica	20	15,9%
	Información financiera	20	15,9%
	Cambio de horario	7	5,6%
	Cancelación de asignatura	7	5,6%
	Ajuste de matricula	6	4,8%
	Información de matricula	6	4,8%
	Beneficio de matricula - Becas	5	4,0%
	Dificultad académica	4	3,2%
	Cambio de programa	3	2,4%
	Actualización - liquidación de matricula	2	1,6%
	Ajuste de horario	2	1,6%
	Aplicación de beneficio económico	2	1,6%
	Envío de horario	2	1,6%
	Información de inscripciones	2	1,6%
	Información homologación	2	1,6%
	Legalización de matricula - Becas	2	1,6%
	Actualización de datos personales	1	0,8%
	Cambio - documento de identificación	1	0,8%
	Cancelación de semestre	1	0,8%
	COMPRA DE CRÉDITOS	1	0,8%
	Convenio Educativo	1	0,8%
	Información - inducción	1	0,8%
	Información - Talento Humano	1	0,8%
	Información becas Generación E	1	0,8%
	Información de becas	1	0,8%
	Información proceso de matricula	1	0,8%
	Inicio de clases	1	0,8%
	Recuperar usuario y contraseña	1	0,8%
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación (tabla 1)

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

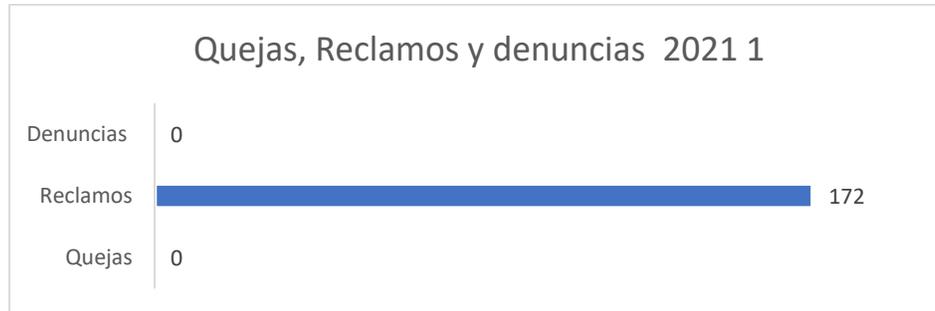
Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>FELICITACIÓN</b>			
	Agradecimientos por la atención prestada	16	100%
Total		16	
<b>RECLAMO</b>			
	Información financiera	29	16,9%
	Ajuste de matricula	21	12,2%
	Inconformidad académica	18	10,5%
	Información académica	14	8,1%
	Dificultad académica	11	6,4%
	Expedición de certificado	8	4,7%
	Actualización - liquidación de matricula	6	3,5%
	Beneficio de matricula - Becas	6	3,5%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office	5	2,9%
	Información de becas	5	2,9%
	Información de matrícula	5	2,9%
	Dificultad con el proceso de matricula	4	2,3%
	Ajuste de horario	3	1,7%
	Aplicación de beneficio económico	3	1,7%
	Envío de horario	3	1,7%
	Inconformidad con la atención prestada	3	1,7%
	Información de inscripciones	3	1,7%
	Recuperar usuario y contraseña	3	1,7%
	Cambio de horario	2	1,2%
	Compra de crédito	2	1,2%
	Curso de acude	2	1,2%
	Inconformidad con docente	2	1,2%
	Información de grados	2	1,2%
	Información proceso de matricula	2	1,2%
	Cambio de jornada académica	1	0,6%
	Cancelación de semestre	1	0,6%
	Dificultad con la comunicación	1	0,6%
	Inconformidad en el suministro de la información	1	0,6%
	Inconformidad en servicio	1	0,6%
	Información - Carnetización	1	0,6%
	Información - servicio psicología	1	0,6%
	Información beneficio económico	1	0,6%
	Información grados	1	0,6%
	Inicio de clases	1	0,6%
Total		172	100,0%

Fuente: Sistema Campus/Atención al Cliente – Planeación (tabla 2)

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

Motivo	Asunto	Cantidad	%
<b>SOLICITUD</b>			
Fuente: Sistema	Expedición de certificado	412	14,8%
	Información académica	291	10,4%
	Información financiera	273	9,8%
	Ajuste de matrícula	254	9,1%
	Antigua persona interesada	129	4,6%
	Información de matrícula	122	4,4%
	Dificultad para ingresar a teams y Microsoft Office	113	4,1%
	Actualización - liquidación de matrícula	100	3,6%
	Cancelación de asignatura	76	2,7%
	Compra de créditos	76	2,7%
	Envío de horario	73	2,6%
	Información de inscripciones	73	2,6%
	Información - Educación continua	68	2,4%
	Información de becas	54	1,9%
	Cancelación de semestre	48	1,7%
	Cambio de horario	46	1,7%
	Actualización de datos personales	41	1,5%
	Dificultad con el proceso de matrícula	41	1,5%
	Información proceso de matrícula	40	1,4%
	Aplicación de beneficio económico	34	1,2%
	Beneficio de matrícula - Becas	33	1,2%
	Dificultad académica	30	1,1%
	Ajuste de horario	27	1,0%
	Cambio de jornada académica	26	0,9%
	Curso de acude	25	0,9%
	Información proceso de inscripción	25	0,9%
	Turno de matrícula	25	0,9%
	Información grados	21	0,8%
	Información de grados	18	0,6%
	Legalización de matrícula - Becas	18	0,6%
	Recuperar usuario y contraseña	17	0,6%
	Cambio - documento de identificación	16	0,6%
	Verificación académica	16	0,6%
	Préstamo de pc	13	0,5%
	Cambio de programa	12	0,4%
	Dificultad con el proceso de inscripción	12	0,4%
	Inicio de clases	11	0,4%
	Información - Homologación	8	0,3%
	Cambio - Dirección de residencia	7	0,3%
	Información - proceso de matrícula	7	0,3%
	Información - Jóvenes en acción	6	0,2%
	Información - servicio Psicología	5	0,2%
	levantamiento de prerrequisitos	5	0,2%
	Convenio Educativo	4	0,1%
	Inconformidad académica	4	0,1%
	Información becas Generación E	4	0,1%
	Cambio de sede	3	0,1%
	Información beneficio económico	3	0,1%
	Información servicio psicológico	3	0,1%
	Beneficio - ticket metro	2	0,1%
Dificultad con la comunicación	2	0,1%	
Educación continua	2	0,1%	
Información homologación	2	0,1%	
Agradecimientos por la atención prestada	1	0,0%	
Envío hoja de vida	1	0,0%	
Información grados	1	0,0%	
Información - Carnetización	1	0,0%	
Información - inducción	1	0,0%	
Información - vacacional	1	0,0%	
Información de carnet	1	0,0%	
Información de homologación	1	0,0%	
Información de prácticas	1	0,0%	
Registro hoja de vida	1	0,0%	
<b>Total</b>		<b>2786</b>	<b>100,0%</b>
<b>SUGERENCIA</b>			
	Información académica	2	50,0%
	Información de becas	1	25,0%
	Sugerencia para la APP	1	25,0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total general</b>		<b>3104</b>	

Campus/Atención al Cliente – Planeación (tabla 3)

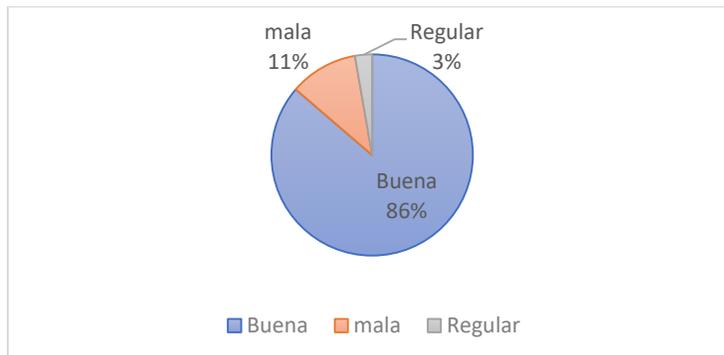
**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**
**8. Total, quejas, reclamos y denuncias (Primer semestre 2021)**


Se evidencia que en el primer semestre del año 2021 se presentaron 172 reclamos, lo cual representa el 5,54% de las PQRSDF que ingresan a la entidad; es importante tener presente que los asuntos/ motivos de los reclamos corresponden a información financiera, ajustes de matrícula, inconformidad académica, información académica y dificultad académica.

**9. Total, calificación en la atención (primer semestre 2021).**

Calificación	Total, encuestas	%
Buena	63	86,30%
mala	8	10,96%
Regular	2	2,74%
<b>Total, encuestas</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
Total, respuestas pendientes	<b>3031</b>	<b>97,65%</b>

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**



La percepción en la atención se encuentra calificada al 30 de junio “buena” representando el 86,30%. Lo cual es una calificación favorable para medir la satisfacción en la prestación del servicio al momento de recibir la notificación de la respuesta.

A la fecha no se han diligenciado 3031 encuestas.

Únicamente el 2,35% del total de PQRSDF que ingresaron en el primer semestre han calificado la atención prestada.

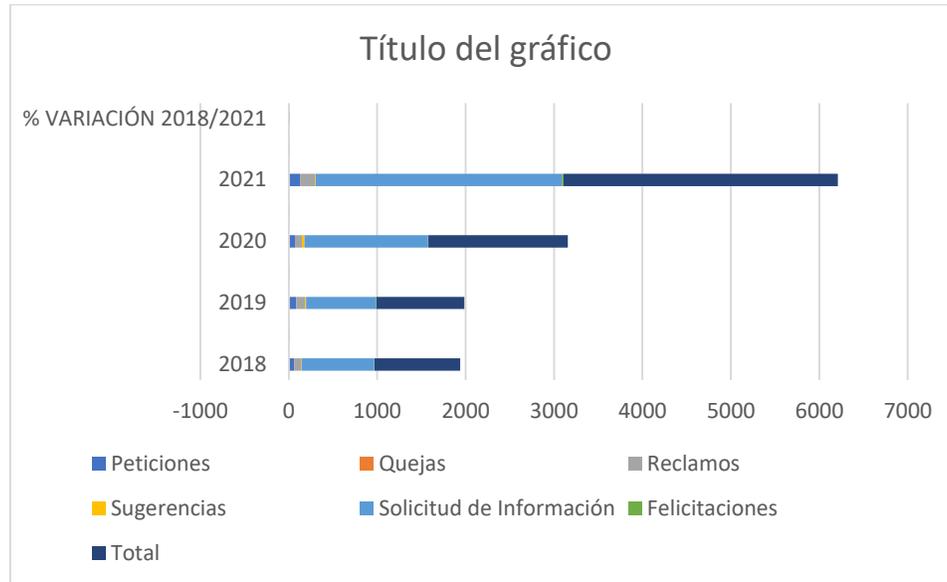
**10. Histórico PQRSDF del 2018 al 2021**

11.

Tipo de Solicitud	2018		2019		2020		2021		% VARIACIÓN 2018/2021
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Peticiones	62	6,40%	84	8,46%	69	4,37%	126	4,06%	103,23%
Quejas	3	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	-100,00%
Reclamos	73	7,53%	99	9,97%	79	5,01%	172	5,54%	135,62%
Sugerencias	7	0,72%	13	1,31%	31	1,96%	4	0,13%	-42,86%
Solicitud de Información	820	84,62%	793	79,86%	1396	88,47%	2786	89,76%	239,76%
Felicitaciones	4	0,41%	4	0,40%	3	0,19%	16	0,52%	300,00%
<b>Total</b>	<b>969</b>		<b>993</b>		<b>1578</b>		<b>3104</b>		<b>220,33%</b>

*Incremento del año 2018 al 2019 (2,48%), incremento del año 2019 al 2020 (58,91%) e incremento del año 2020 al 2021 (96,70%).*

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**



Se evidencia que las PQRSDF en el TdeA, han incrementado en más del 220% en relación con el año 2018; donde se ha visto un porcentaje de incremento en cada uno de los años hasta ahora en el 2021.

## 12. 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 IU 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.

El porcentaje de percepción se encontraba calificado de una forma errónea; por lo cual se realizó la modificación en el presente informe de monitoreo.

La Dirección de Control Interno presenta la información en el presente informe conforme a los criterios normativos y aquellos incluidos en las diferentes matrices

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

que corresponden al proceso de autocontrol, autogestión y autoevaluación de DAFP.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al área de atención al usuario generar campañas para que los usuarios diligencien la encuesta de satisfacción, en el momento en el que se recibe la notificación de la respuesta a su PQRSDF; debido a que la cifra para obtener la calificación no cumple con los criterios mínimos que se determinan en una muestra.
- Es necesario se incluya la opción para que el usuario aparezca como ANÓNIMO en el formulario de la App y de la página web; además dicho dato debería ser incluido en el informe de PQRSDF que se genera en la entidad.
- Con el fin de obtener mejor calificación en el FURAG, es importante que los informes de PQRSDF contengan la información de cuantas solicitudes fueron contestadas de forma positiva y negativa para el usuario, tal como lo recomienda el formato de autodiagnóstico de MIPG.
- Es importante se relacione en el informe el tipo de solicitante que ingresa una PQRSDF en la entidad (Persona natural, persona jurídica, niños, niñas, adolescente, apoderado).
- Se recomienda que en la página web de la Entidad en el índex (página principal) se cuente con el botón de PQRSDF.
- Se requiere que en el microsítio de PQRSDF se relacione el acto administrativo que modifica los plazos de respuesta; debido a que los ciudadanos requieren claridad en la periodicidad en la que darán respuesta su solicitud: <https://www.tdea.edu.co/index.php/informate/medios-tdea/noticias/enterate/1074-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-felicitaciones-y-sugerencias>; aunque en el formulario se tenga la claridad es importante se relacionen los actos administrativos en el sustento normativo.
- Se debe relacionar el medio de notificación de la respuesta en los informes de PQRSDF; además de dar la opción en el formulario para que la persona informe como quiere ser notificado.
- Se recomienda que cada área involucrada evalúe los resultados obtenidos y tome las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.
- La expendición de certificados se puede documentar como trámite; para que este no ingrese al sistema de PQRSDF y así disminuir la cantidad de PQRSDF que ingresan a la Entidad.
- Se deben realizar actividades de socialización y divulgación que impacten las temáticas que se han presentado en las diversas solicitudes como quejas,

**INFORME ATENCIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021**

reclamos y denuncias; con el fin de disminuir este tipo de solicitudes en la entidad; además dicha actividad podrá estar articulada con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- Se recomienda el uso de más herramientas multimedia para brindar una suficiente y completa difusión del quehacer de las dependencias y de los procesos en especial de matrícula y liquidación, certificados y contraseña de correos y usuario de campus.
- Se exhorta a los responsables y suplentes en la atención de las PQRSDF 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.
- Al bajar el reporte de las PQRSDF del sistema campus se evidenció que los usuarios no tienen claridad en la diferencia entre que es una petición, solicitud, queja, reclamo, sugerencia; por lo tanto, se realizó la respectiva modificación de visualización de las definiciones de las mismas en la página web opción Atención al Cliente – PQRSDF; por lo cual se requiere que la entidad realice una reclasificación de las solicitudes; con el fin de tener la información exacta de cada tipo de solicitud.
- Es importante que los canales de atención dispuestos para la recepción de las PQRSDF, actúan conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Se requiere verificar que el módulo de PQRSDF, 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 coordine 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 que los funcionarios den respuesta a las solicitudes según los términos establecidos, por lo cual, se requiere el compromiso para garantizar la efectividad y oportunidad en las PQRSDF que se presentan en la Institución.
- Es trascendental que el área que realiza monitoreo y control a temas de atención, trámites y servicios, tenga en cuenta algunas herramientas útiles

**INFORME ATENCIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2021**

que proporcionan las entidades para el mejoramiento continuo en la gestión efectiva.

Fuentes de información útiles que se recomiendan <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0> <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico> .

- Se recomienda tomar las acciones correspondientes para mejorar los canales de atención.
- Se recomienda implementar tramites/ servicios documentados en el sistema SUIT, para disminuir el número de PQRSD que ingresan a la Entidad y así garantizar la Efectividad institucional.
- Se recomienda que el sistema de gestión documental, cumpla con los criterios necesarios, que garanticen el monitoreo efectivo de las PQRSD de la Entidad; el cual es importante que contenga criterios para: Presentar cifras de las PQRSD que tienen repuesta según los términos establecidos por la normatividad legal vigente, reclasificación de solicitudes, garantizar la consulta del estado de su PQRSD de forma virtual e inmediata; además de la obtención de su PQRSD inicial y respuesta y la implementación de un formulario completo que permita la optimización de formatos y formularios que no son necesarios en la página web.



**HECTOR GALEANO ORTIZ**  
Director de Control Interno

NOMBRE		FIRMA	FECHA
Proyectó	Jessica Londoño Montoya- Profesional Universitaria		09 de Agosto 2021
Aprobó y Revisó	Hector Galeano Ortiz- Director Control Interno		09 de agosto 2021

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.