



INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2022

TdeA Institución Universitaria



TdeA



La Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria; en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2022.

La oficina de Atención al Usuario, la cual pertenece a la Dirección de Planeación y como dependencia líder en el proceso, cuenta con diferentes herramientas (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y de manera personalizada) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el objeto que los líderes de los procesos y las diferentes dependencias emitan una respuesta oportuna, para este primer semestre 2022. El seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las expresiones, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la oficina de Atención al Usuario – Dirección de Planeación.

De igual forma, se verificó el tratamiento dado a las expresiones en ejecución de la auditoría realizada a los procesos y dependencias, de conformidad con el programa anual de auditorías, programado y aprobado, para la vigencia 2022.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos y las demás partes interesadas interponen ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que con lleven al mejoramiento continuo de la Institución.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2022

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | <p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p> | Código: Fo-EIN-05 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 11/03/2021 |

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 491 de 2020 “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”
- Circular N° 100-010-2021.

METODOLOGIA

Se verificó la información emitida por la oficina de atención al usuario – Dirección de Planeación, que da cuenta de la cantidad de PQRDF interpuestas dentro del periodo ya referenciado y la oportunidad en la respuesta a las mismas, atendiendo la información consignada en los diferentes medios: página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial, Call center y de manera personalizada al funcionario responsable.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos generados a través de los canales de la información para el control de las PQRSDf y del informe consolidado por parte de la oficina de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia I.U., durante el primer semestre de 2022 se registraron un total de 1.875 expresiones (Dirección de Planeación); es de anotar que dicha estadística es parcial ya que no se encuentra consolidado la información general del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria (Punto TdeA).

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis detallado de la información reportada a la Dirección de Control Interno de la entidad.

Consolidado de PQRDF recibidas durante el primer semestre de 2022

La cantidad de PQRDF interpuestas durante el primer semestre de 2022, se discrimina de la siguiente forma:



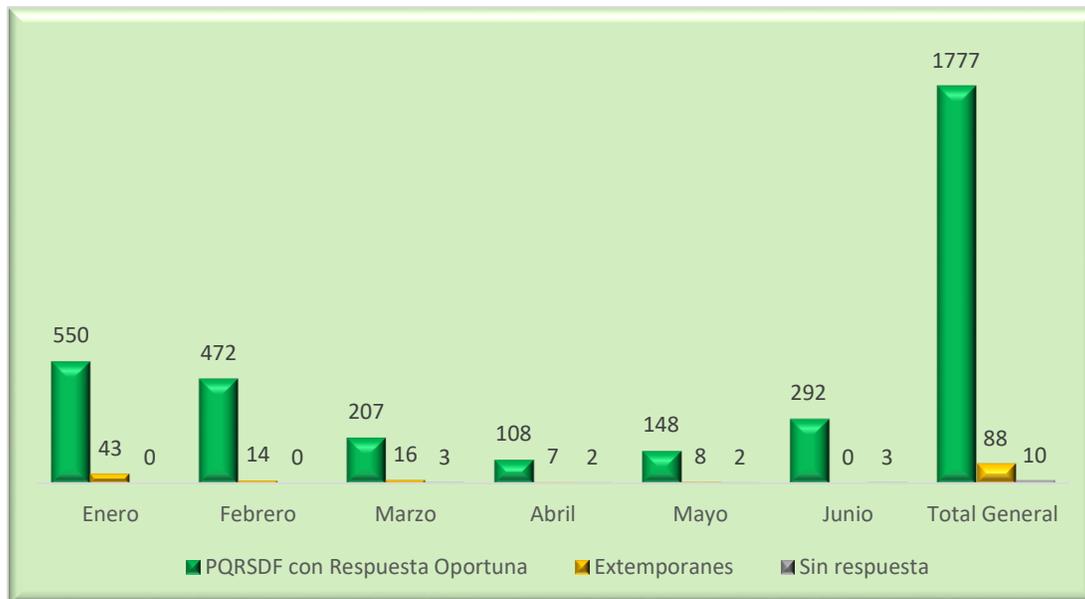
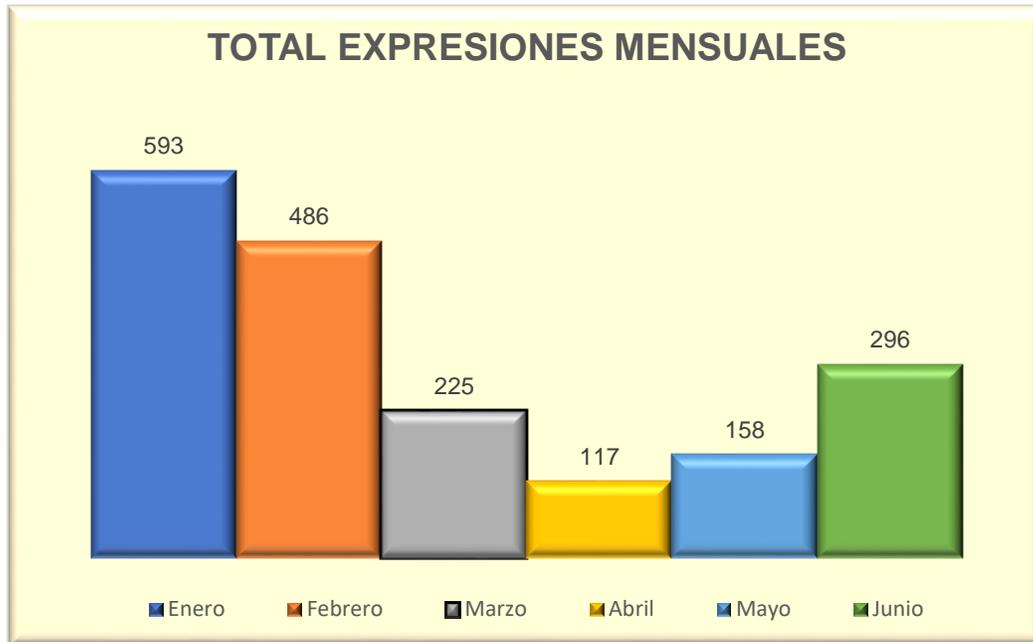
Durante el primer semestre del año 2022 se ingresan un total de 1.875 PQRSDf registradas por los diferentes canales de atención, según información reportada por la Dirección de Planeación.

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

Relación de PQRSDf por mes y oportunidad en la atención

| MES | PQRSDf | | | | | | | Total general | % del total | PQRSDf con Respuesta Oportuna | % Oportunidad | PQRSDf con Respuesta Oportuna en 10 días | % Oportunidad | Extemporanes | Sin respuesta |
|----------------------|---------------------|--------------|----------|-----------|-------------|------------|----------|---------------|-------------|-------------------------------|---------------|--|---------------|--------------|---------------|
| | DERECHO DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | DENUNCIA | | | | | | | | |
| Enero | 0 | 0 | 0 | 2 | 591 | 0 | 0 | 593 | 32% | 550 | 93% | 304 | 51% | 43 | 0 |
| Febrero | 0 | 0 | 0 | 8 | 477 | 1 | 0 | 486 | 26% | 472 | 97% | 438 | 90% | 14 | 0 |
| Marzo | 0 | 3 | 0 | 5 | 216 | 1 | 0 | 225 | 12% | 207 | 92% | 200 | 89% | 16 | 3 |
| Abril | 0 | 0 | 0 | 6 | 111 | 0 | 0 | 117 | 6% | 108 | 92% | 91 | 78% | 7 | 2 |
| Mayo | 0 | 2 | 0 | 9 | 147 | 0 | 0 | 158 | 8% | 148 | 94% | 142 | 90% | 8 | 2 |
| Junio | 0 | 1 | 0 | 14 | 281 | 0 | 0 | 296 | 16% | 292 | 99% | 272 | 92% | 0 | 3 |
| Total General | 0 | 6 | 0 | 44 | 1823 | 2 | 0 | 1875 | 100% | 1777 | 95% | 1447 | 77% | 88 | 10 |

De acuerdo con lo anterior, se tiene que el tipo de requerimiento más representativo, durante el Primer semestre de 2022, fueron las solicitudes que corresponden al 97% del total de manifestaciones recibidas, el porcentaje de felicitaciones es del 0,42 %, los reclamos obedecieron al 2,4% y las sugerencias al 0,18%, finalmente no se presentaron denuncias durante dicho periodo para un total de 100%.



Se reciben en total 1.875 expresiones; Solicitudes, Reclamos, y Felicitaciones de las cuales se da respuesta de manera oportuna a 1.777 en un tiempo menor o igual a 15 y 20 días hábiles, se evidencia que durante el primer semestre se respondieron de manera extemporánea 88, a la fecha existen 10 de ellas que continúan abiertas sin ninguna respuesta ni justificación alguna.

Expresiones por proceso y oportunidad en su respuesta

| Dependencia | PQRSDF | | | | | | | % del total | Acumulado | Respuesta Oportuna | % Oportunidad | PQRSDF con Respuesta Oportuna en 10 días | % Oportunidad | |
|---|---------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--|--------------------|---------------|--|---------------|---------------|
| | DERECHO DE PETICIÓN | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | DENUNCIA | | | | | | | Total general |
| COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO | | 3 | | 4 | 804 | | 0 | 811 | 43,3% | 43% | 776 | 96% | 582 | 72% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | | 5 | 289 | | 0 | 294 | 15,7% | 59% | 290 | 99% | 270 | 92% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | | | | 6 | 206 | | 0 | 212 | 11,3% | 70% | 210 | 99% | 192 | 91% |
| FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS | | 1 | | 11 | 183 | | 0 | 195 | 10,4% | 81% | 192 | 98% | 165 | 85% |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES | | | | 2 | 84 | | 0 | 86 | 4,6% | 85% | 80 | 93% | 43 | 50% |
| FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES | | | | 2 | 68 | | 0 | 70 | 3,7% | 89% | 66 | 94% | 62 | 89% |
| DIRECCIÓN DE BIENESTAR | | | | | 58 | | 0 | 58 | 3,1% | 92% | 52 | 90% | 35 | 60% |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | 1 | | | 31 | | 0 | 32 | 1,7% | 94% | 29 | 91% | 24 | 75% |
| COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS | | | | | 22 | | 0 | 22 | 1,2% | 95% | 20 | 91% | 18 | 82% |
| COORDINACIÓN DE TIC | | | | 1 | 21 | | 0 | 22 | 1,2% | 96% | 5 | 23% | 4 | 18% |
| DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y ÁREAS COMUNES | | | | 6 | 15 | | 0 | 21 | 1,1% | 97% | 19 | 90% | 18 | 86% |
| BIBLIOTECA | | | | 3 | 11 | | 0 | 14 | 0,7% | 98% | 14 | 100% | 14 | 100% |
| SERVICIOS GENERALES | | | | | 7 | 1 | 0 | 8 | 0,4% | 98% | 6 | 75% | 4 | 50% |
| TALENTO HUMANO | | | | 2 | 6 | | 0 | 8 | 0,4% | 99% | 7 | 88% | 4 | 50% |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | | | | 2 | 5 | | 0 | 7 | 0,4% | 99% | 6 | 86% | 5 | 71% |
| DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN | | | | | 5 | | 0 | 5 | 0,3% | 99% | 3 | 60% | 3 | 60% |
| DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN | | | | | 3 | | 0 | 3 | 0,2% | 100% | 2 | 67% | 2 | 67% |
| COORDINACIÓN DE EGRESADOS | | 1 | | | 1 | | 0 | 2 | 0,1% | 100% | 1 | 50% | 1 | 50% |
| DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN | | | | | 2 | | 0 | 2 | 0,1% | 100% | | 0% | | 0% |
| ARCHIVO | | | | | 1 | | 0 | 1 | 0,1% | 100% | | 0% | | 0% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN | | | | | 1 | | 0 | 1 | 0,1% | 100% | | 0% | | 0% |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | | | | | | 1 | 0 | 1 | 0,1% | 100% | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Total General | 0 | 6 | 0 | 44 | 1823 | 2 | 0 | 1875 | 100% | 91% | 1779 | 95% | 1447 | 77,2% |
| TOTAL GENERADO | 0,00% | 0,32% | 0,00% | 2,35% | 97,23% | 0,11% | 0,00% | 100% | Porcentaje sin respuesta oportuna | | 5% | | | |

De acuerdo con lo anterior, de 22 procesos que se encuentran registradas en la anterior tabla, solo el 50% da cumplimiento al indicador “oportunidad en la atención”, el otro 50% deben tomar las acciones pertinentes que permitan responder de manera oportuna. Cabe resaltar que el indicador estableció una meta del 90% el cual debe reconsiderarse ya que en cumplimiento de la normatividad vigente este debe de ser del 100%.

Consolidado Motivo – Asunto

| Consolidado Motivo - Asunto PRIMER SEMESTRE | | | |
|---|--|-------------|--------------|
| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo |
| FELICITACIONES | Agradecimientos por la atención prestada | 6 | 100% |
| Total | | 6 | 100% |
| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo |
| RECLAMO | Dificultad académica | 10 | 22,7% |
| | Información financiera | 5 | 11,4% |
| | Ajuste de matrícula | 4 | 9,1% |
| | Expedición de certificado | 4 | 9,1% |
| | Dificultad con el proceso de matrícula | 2 | 4,5% |
| | Inconformidad académica | 2 | 4,5% |
| | Inconformidad con la atención prestada | 2 | 4,5% |
| | Inconformidad con docente | 2 | 4,5% |
| | Información de grados | 2 | 4,5% |
| | Cancelación de Semestre | 1 | 2,3% |
| | Dificultad con aplicación TEAMS | 1 | 2,3% |
| | Dificultad con la comunicación | 1 | 2,3% |
| | Dificultad para efectuar el pago | 1 | 2,3% |
| | Dificultad con la comunicación | 1 | 2,3% |
| | Envío de horario | 1 | 2,3% |
| | Inconformidad con la comunicación | 1 | 2,3% |
| | Información - Homologación | 1 | 2,3% |
| | Información proceso de matrícula | 1 | 2,3% |
| | Jovenes en acción | 1 | 2,3% |
| | Reajuste de matrícula | 1 | 2,3% |
| Total | | 44 | 100% |
| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo |
| SOLICITUD | Ajuste de matrícula | 277 | 15,2% |
| | Expedición de certificado | 244 | 13,4% |
| | Cancelación de semestre | 208 | 11,4% |
| | Información académica | 130 | 7,1% |
| | Información de grados | 111 | 6,1% |
| | Liquidación de matrícula | 103 | 5,7% |
| | Información Financiera | 95 | 5,2% |
| | Cancelación de asignatura | 78 | 4,3% |
| | Actualización de datos personales | 74 | 4,1% |
| | Usuario y Contraseña | 66 | 3,6% |
| | Información - Homologación | 51 | 2,8% |
| | Aplicación de beneficios financieros | 40 | 2,2% |
| | Información de matrícula cero | 34 | 1,9% |
| | Información proceso de inscripción | 31 | 1,7% |
| | Información - Beneficios bienestar | 29 | 1,6% |
| | Información proceso de matrícula | 27 | 1,5% |
| | Dificultad con el proceso de matrícula | 25 | 1,4% |
| | Dificultad académica | 21 | 1,2% |
| | Curso acude | 20 | 1,1% |
| | Compra de créditos | 15 | 0,8% |
| | Reajusta de matrícula | 15 | 0,8% |
| | Solicitud - Turno de matrícula | 13 | 0,7% |
| | Cambio de sede | 12 | 0,7% |
| | Inicio de clases | 12 | 0,7% |
| | Carta de legalización - Becas | 10 | 0,5% |
| | Dificultad con el proceso de inscripción | 10 | 0,5% |
| | Información - Practicas | 9 | 0,5% |
| | Verificación académica | 9 | 0,5% |
| | Cambio de programa | 8 | 0,4% |
| | Envío de horario | 8 | 0,4% |
| | Información - Carnetización | 8 | 0,4% |
| | Certificado Electoral | 7 | 0,4% |
| | Cambio jornada académica | 6 | 0,3% |
| | Dificultad con aplicación TEAMS | 4 | 0,2% |
| | Inconformidad con el docente | 2 | 0,1% |
| | Jovenes en acción | 2 | 0,1% |
| | Solicitud de practicantes | 2 | 0,1% |
| | Dificultad con la comunicación | 1 | 0,1% |
| | Dificultad financiera | 1 | 0,1% |
| | Educación continua | 1 | 0,1% |
| | Información clasificada y reservada | 1 | 0,1% |
| | Información institucional | 1 | 0,1% |
| | Información parqueadero | 1 | 0,1% |
| | Solicitud académica | 1 | 0,1% |
| Total | | 1823 | 100% |
| Motivo | Asunto | Cantidad | % del motivo |
| SUGERENCIA | Baño para personal con discapacidad reducida | 1 | 50% |
| | Empresas varias | 1 | 50% |
| Total | | 2 | 100% |

Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor concurrencia son; ajustes de matrícula, expedición de certificados, cancelación de semestre, información académica, información de grados, liquidación de matrícula e información financiera.

Resultados de indicador “Oportunidad en la Atención” en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles – MIPG.



En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión de gestión con valores para resultados (servicio al ciudadano) se atender las expresiones de PQRSDF y dar respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles, como resultado de este indicador “oportunidad en la atención” para el primer semestre 2022 en promedio es del 77% de la información reportada por la Dirección de Planeación.

Nivel de satisfacción del usuario, primer semestre 2022

| CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA | Total, calificaciones | % |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Buena | 1.433 | 76,4% |
| Regular | 7 | 0,4% |
| Mala | 12 | 0,6% |
| Ninguna | 423 | 22,6% |
| Total General | 1875 | 100% |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | | 99% |



Según la Dirección de Planeación del total de PQRSF recibidas (1.875) calificaron la atención en el servicio 1.452 usuarios; que representa el (77%) de los usuarios, es importante tomar acciones que lleven a una mayor respuesta de la encuesta de satisfacción por parte del usuario.

| RESPUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS | |
|----------------------------------|--------------|
| Positiva | 1429 |
| Negativa | 148 |
| No hay respuesta | 298 |
| Total General | 1.875 |

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) dentro de su política de atención al ciudadano indica la medición de las respuestas positivas y negativas ante los requerimientos de los ciudadanos, se encuentra que dicha medición se realizó por primera vez en la entidad en el mes de febrero de 2022, presentando un resultado favorable. Es importante revisar aquellas respuestas negativas, cuáles fueron sus causas, para brindar una mejor atención al ciudadano.

Analizado por la Dirección de Control Interno se plantea emprender acciones de mejora para la valoración de satisfacción del usuario, el cual desde la elaboración de las preguntas hasta su resultado cuantitativo sea real y coherente con el comportamiento oportuno y pertinente en las respuestas entregadas al usuario.

CONCLUSIONES

Se evidencia que se tiene una meta de cumplimiento en el indicador de “Oportunidad en la Atención”, equivalente al 95%, resultado que no cumple con lo establecido en la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011 y MIPG); ya que este debe ser del 100%.

Si bien se tiene estadísticas en la Dirección de Planeación en el cumplimiento del manejo de PQRSDf a la fecha se encuentra de manera parcial; por tanto, se debe consolidar el total de las expresiones de manera trimestral desde las diferentes fuentes de información y tener el consolidado final para darle tratamiento adecuado y seguimiento de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente. Y visualizar un procedimiento documentado bajo el sistema de gestión de la calidad y un liderazgo del proceso de atención al usuario institucional.

Se evidencia que para el primer semestre 2022, no se dio oportuna respuesta a cada una de las expresiones de los usuarios; ya que se respondieron de manera extemporánea e incluso a la fecha del cierre de la auditoria se tiene pendiente por responder algunas de ellas sin ningún tipo de justificación, en contravía al cumplimiento de norma.

Se evidencia falta de claridad y pertinencia en las respuestas entregadas a los usuarios finales, como resultado de una expresión interpuesta y sin tener ningún plan de mejoramiento que subsane la causa raíz del asunto; lo que ocasiona la reincidencia durante el periodo de tiempo.

La valoración de la atención al usuario actualmente se debe plantear bajo la evidencia y resultado del nivel de satisfacción; el cual debe estar sustentado desde de las preguntas objeto de medición hasta su resultado cuantitativo; real y coherente con el comportamiento oportuno y pertinente en las respuestas entregadas al usuario.

Falta de claridad en la importancia y relevancia de los líderes de los procesos y procedimientos para el adecuado manejo de las PQRSDf; en las repuestas oportunas y pertinente de acuerdo a la expresión al asunto del cual se debe responder (Capacitación).



YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ALVAREZ
Dirección de Control Interno