



INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2023

TdeA Institución Universitaria



TdeA



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

Marca
TdeA
Calidad



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Control Interno de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a efectos 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 interpuso durante el primer semestre de 2023.

El Tecnológico de Antioquia cuenta con diferentes herramientas (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, a procura que las dependencias emitan una respuesta de fondo.

En tal sentido, el seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las PQRSDf, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la oficina de Atención al Usuario y en la ejecución de las auditorías realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el programa anual de auditorías, programado y aprobado para la vigencia 2023.

2. 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 interpusieron durante el primer semestre de 2023 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

3. 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 2023.

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- 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.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 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”*.

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., presenta el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción (PQRSDF), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2023.

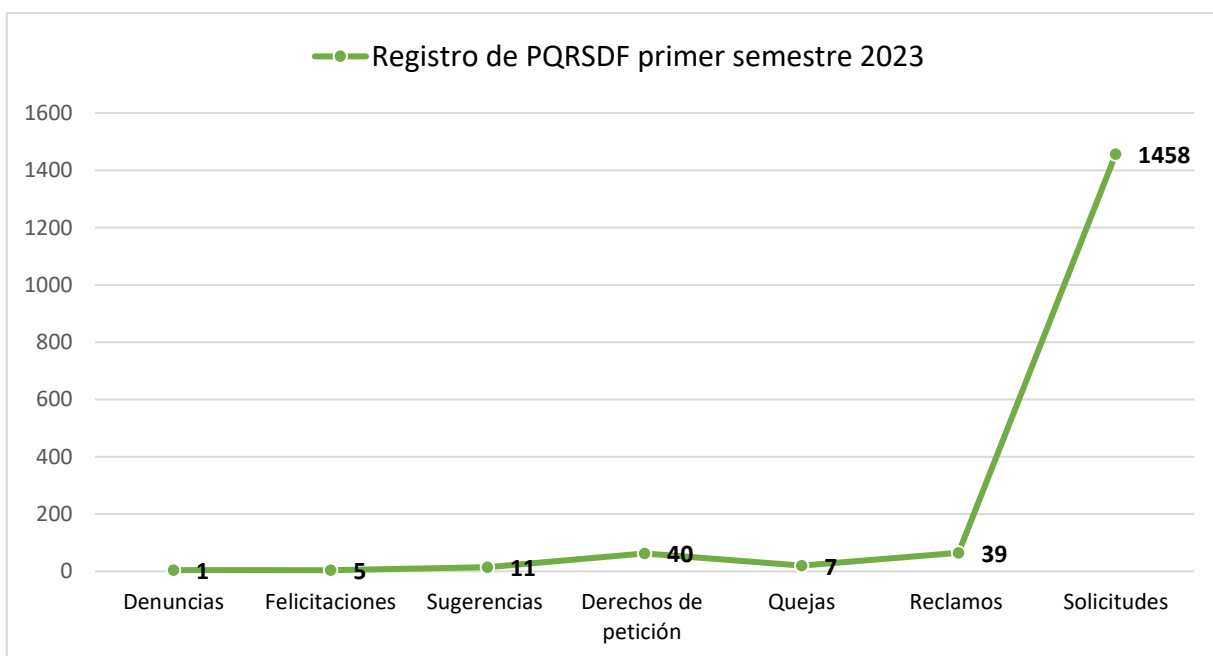
El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con la cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y telefónica), contabilizó durante el primer semestre del año 2023 un total de 38.671 interacciones.

Tipo de interacción	Cantidad
Atención virtual (WhatsApp, Instagram y Facebook)	34.929
PQRSDF	1.561
Llamadas al canal telefónico	733
Correo electrónico atención al cliente	1.383
Atencion presencial	75
Total	38.681

En tal sentido, el presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSDF recibidas por los diferentes canales habilitados por la entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

5.1 Control y seguimiento a las PQRSDF

Para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, el Sistema de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia I.U., dentro de la información remitida a la Dirección de Control Interno (que sirvió como insumo para la elaboración del presente informe), reportó que durante el primer semestre de 2023 se presentaron 1.561 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:



Dentro del informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, se estableció el ingreso de 1.561 PQRSDF, resultando una cifra inferior a los registros ingresados para el segundo semestre de 2022 (1.629 PQRSDF).

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

5.1.1 Consolidado de las PQRSDF ingresadas por dependencia

Dentro de la siguiente tabla se informarán las dependencias a las cuales fueron direccionados los registros ingresados como PQRSDF durante el primer semestre de la vigencia 2023:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAGE DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	713	46,39%
BIBLIOTECA	2	0,13%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	331	21,54%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	9	0,33%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0,07%
COORDINACION DE TIC	6	0,39%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	28	1,17%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	122	7,94%
DIRECCION DE BIENESTAR	50	3,25%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	172	11,19%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	1	0,07%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	13	0,85%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	22	0,98%
FACULTAD DE INGENIERÍA	35	2,28%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	37	2,41%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0,13%
SECRETARIA GENERAL	1	0,07%
SERVICIOS GENERALES	6	0,20%
TALENTO HUMANO	10	0,65%

Las dependencias relacionadas en la tabla anterior representan el 100% de las PQRSDF del primer semestre de 2023; evidenciando que hay 5 dependencias con

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

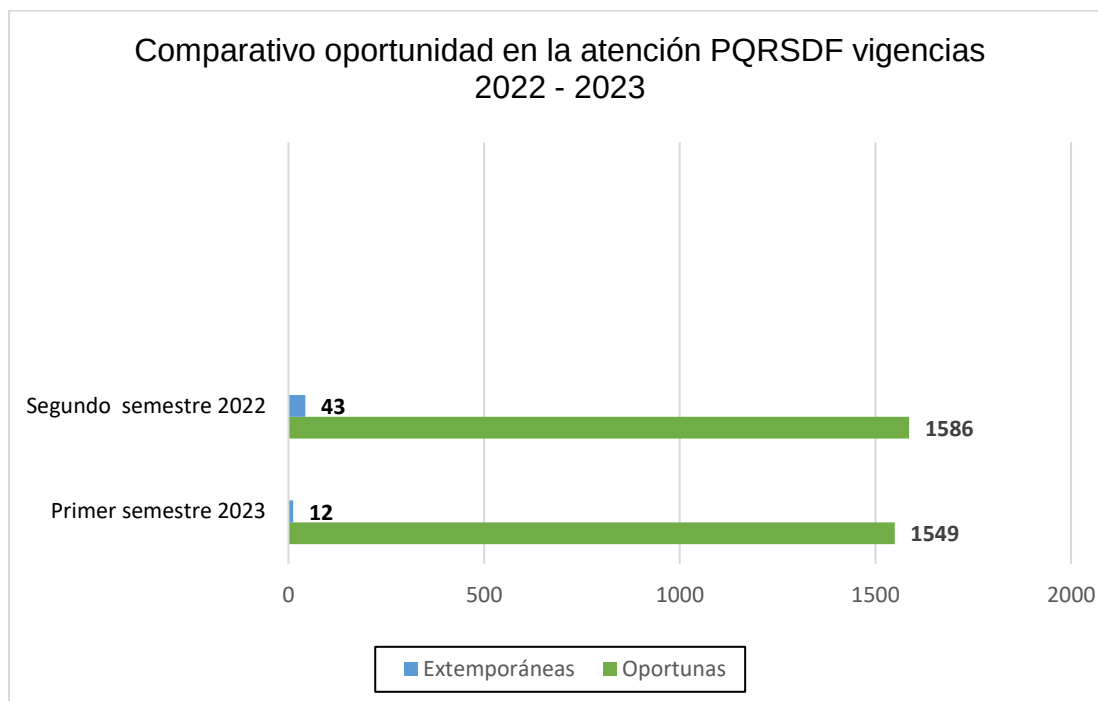
una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Atención al Cliente, Coordinación de Admisiones y Registro, Dirección de Extensión, Dirección Administrativa y Financiera, Facultad de Ciencias Administrativas y Dirección de Bienestar, representando el 88.91% (1.388 PQRSDF) del total de registros recibidos en la Institución.

Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor concurrencia son:

- Solicitudes de inscripciones
- Solicitudes de gratuidad en la educación
- Información académica
- Liquidación y reajuste de matrícula
- Información financiera

5.1.2 Oportunidad en la atención de las PQRSDF ingresadas en primer semestre de 2023

Conforme con la documentación allegada a la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., se pudo establecer que en el primer semestre de la presente vigencia se presentó una disminución en el ingreso PQRSDF y un mejoramiento en los términos de respuesta, habida cuenta de las acciones implementadas por la Oficina de Atención al Usuario, tal y como se indica a continuación:



5.1.3 Oportunidad en la atención de las PQRSDF ingresadas en primer semestre de 2023 por dependencias

Como se indicó anteriormente, a pesar de las acciones implementadas por el Tecnológico de Antioquia I.U., donde la mayoría de las dependencias presentan un porcentaje de oportunidad del 100% en la atención de las PQRSDF; durante el primer semestre de 2023, la Institución dio respuesta extemporánea a 12 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

En la siguiente tabla se enunciarán las dependencias que presentaron extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDF durante el periodo establecido para el presente informe:

Dependencias	Respuestas por fuera de los términos
Atención al Cliente	9
Dirección Administrativa y Financiera	2
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	1
Total	12

5.2 Gestión con valores para resultados MIPG

5.2.1 Indicador de oportunidad

En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión de gestión con valores para resultados (servicio al ciudadano), donde se procura que la institución responda de manera clara, pertinente y oportuna, las expresiones de la comunidad; como resultado de este indicador “oportunidad en la atención” para el primer semestre 2023 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia I.U. es del 99.23%.

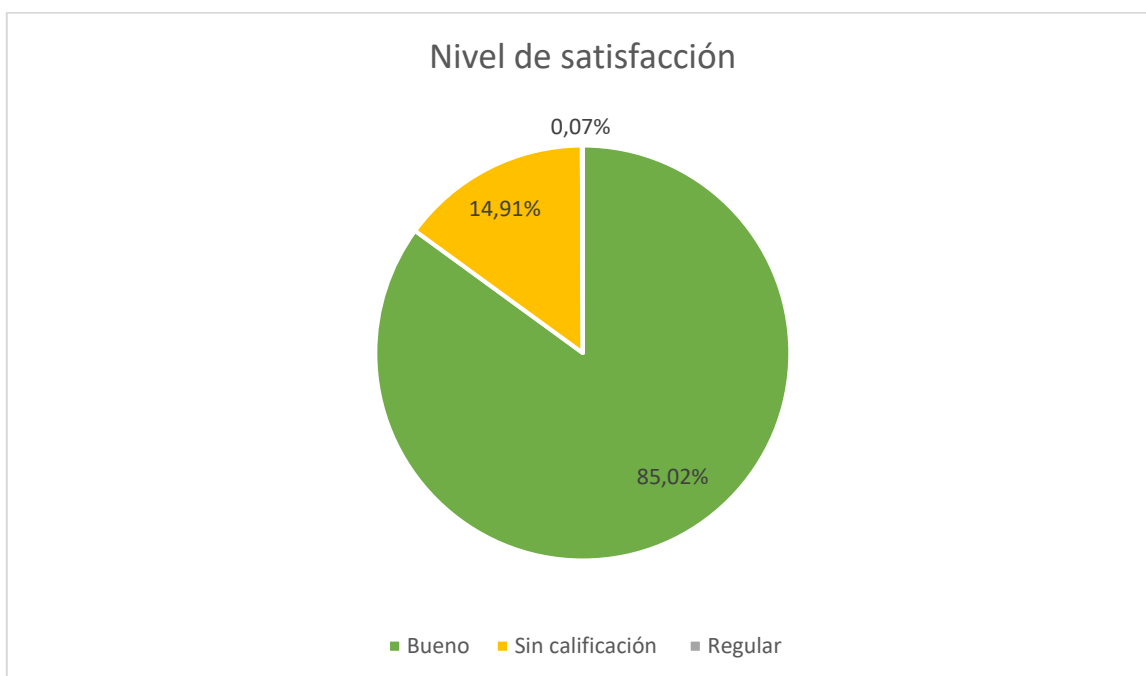
5.2.2 Respuestas positivas y negativas

De igual forma, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión dispone en la política de atención al ciudadano, establecer cuantas respuestas a las expresiones fueron positivas y cuantas negativas; dentro de la siguiente tabla, se indicará lo pertinente, aclarando que en el ítem denominado “sin respuesta”, corresponden a algunas solicitudes que han sido redireccionadas (pendientes de respuesta).

Tipo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación
Negativas	322	20.63%
Positivas	1.217	77.96%
Sin respuesta	22	1.41%
Total	1.561	100%

5.2.3 Nivel de satisfacción

Finalizando con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en materia de atención al ciudadano, dentro del informe reportado por la Oficina de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia, se estableció que el nivel de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2023 fue del 85.02%.



 Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Código: Fo-EIN-05
		Versión: 01
		Fecha: 11/03/2021

6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDF ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el primer semestre 2023 es del 99.23%; resultado que, a pesar de ser positivo en relación con periodos anteriores, debe ser del 100%, de conformidad con lo establecido en la normatividad.
- Aun cuando la Institución ha adoptado las medidas tendientes a subsanar las falencias advertidas en informes anteriores y se ha evidenciado el mejoramiento continuo en la atención al usuario, para la fecha de elaboración del presente informe, no se ha realizado la documentación del proceso bajo el sistema de gestión de la calidad.



YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ
Dirección de Control Interno