

# INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2024

**TdeA** Institución Universitaria



## 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 2024.

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 2024.

## 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 2024 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

### 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 2024.

### 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”*.

## 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 2024.

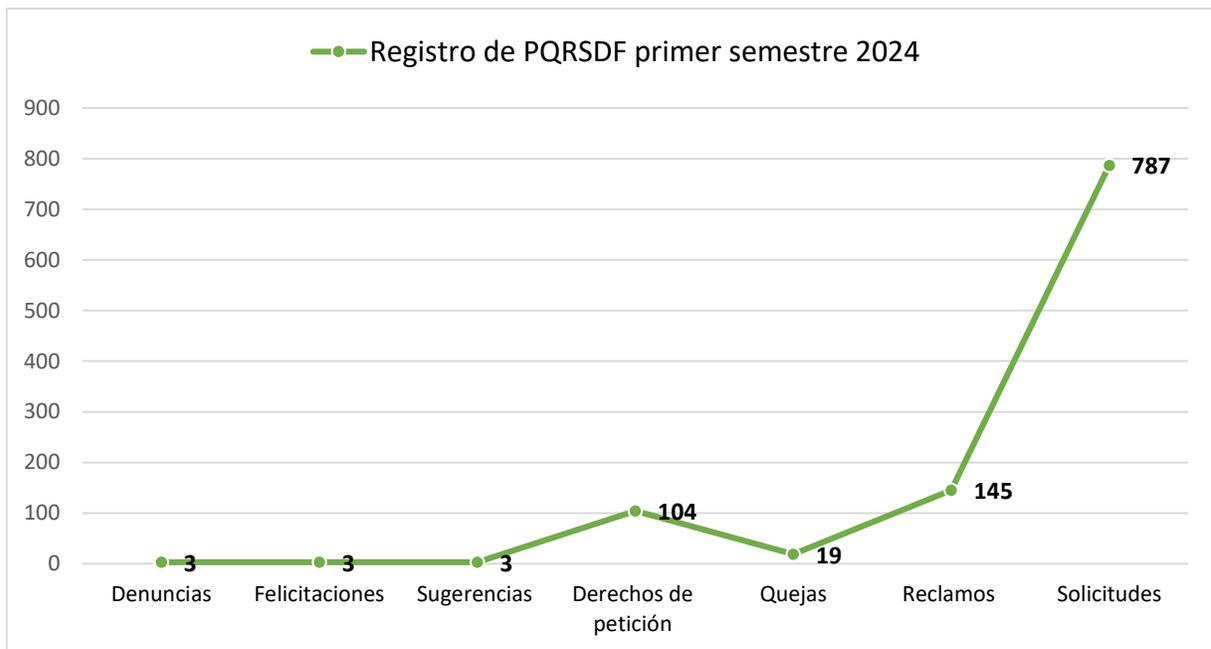
El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con la cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y telefónica), contabilizó durante el primer semestre del año 2024 un total de 56.786 interacciones (cifra superior a las presentadas durante el primer semestre de 2023 que ascendieron a 38.671).

Tipo de interacción	Cantidad
WhatsApp	42.057
Atención Bloque 2	4.893
Carnetización	4.695
Instagram	1.796
Página Web	1.607
Correo electrónico	888
Facebook	754
Otros	96
<b>Total</b>	<b>56.786</b>

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 2024 se presentaron 1.064 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:



La cifra de PQRSDF ingresadas durante el primer semestre de la presente vigencia, es inferior a los registros ingresados durante el primer semestre del año 2023, el cual ascendió a la suma de 1.561.

### 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 2024:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	385	36.18%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	237	22.27%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	67	6.30%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	6.20%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	56	5.25%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	47	4.42%
FACULTAD DE INGENIERÍA	46	4.32%
DIRECCION DE BIENESTAR	38	3.57%
COORDINACION DE TIC	27	2.54%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y PAREAS COMUNES	24	2.26%
RECTORÍA	20	1.88%
AYUDAS EDUCATIVAS	11	1.03%
BIBLIOTECA	8	0.75%
TALENTO HUMANO	8	0.75%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	6	0.65%
SERVICIOS GENERALES	4	0.36%
COORDINACIÓN DE EGRESADOSS	3	0.28%
ECRETARÍA GENERAL	3	0.28%
OFICINA DE COMUNICACIONES	3	0.28%
JURÍDICA	2	0.19%
DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	0.09%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	1	0.09%
PUNTO TdeA	1	0.09%
<b>TOTAL</b>	<b>1.064</b>	<b>100%</b>

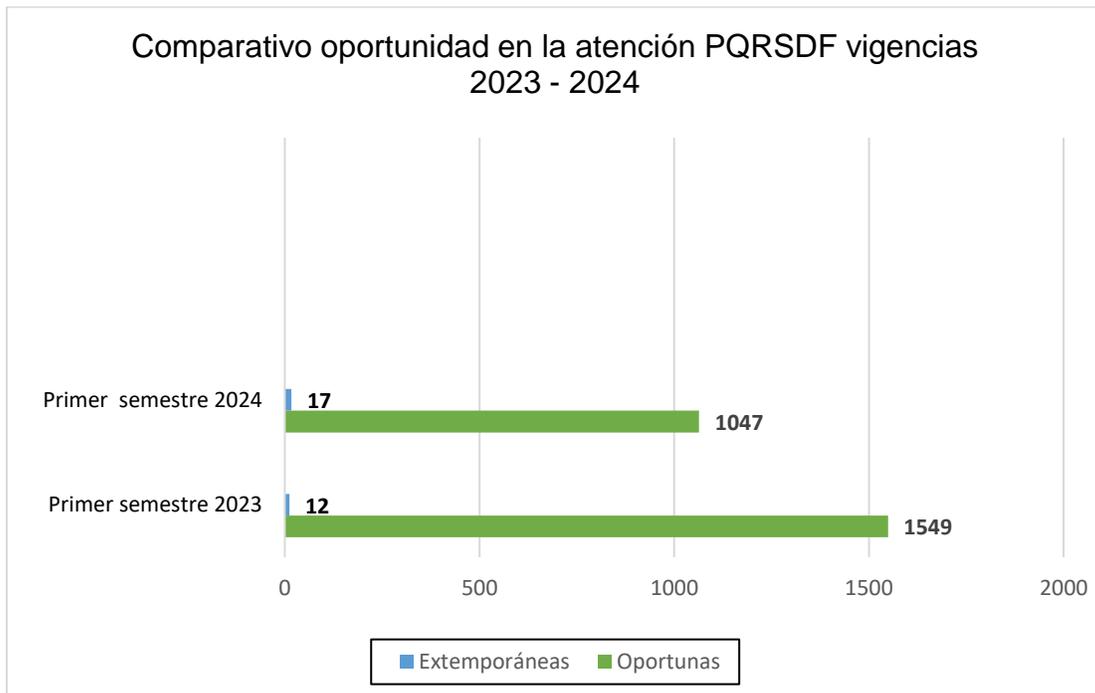
Las dependencias relacionadas en la tabla anterior representan el 100% de las PQRSDf del primer semestre de 2024; evidenciando que hay 4 dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Atención al Cliente, Coordinación de Admisiones y Registro y Facultad de Ciencias Administrativas, representando el 70.95% (755 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:

- Proceso de matrícula (325 registros)
- Solicitudes de certificados (151 registros)
- Liquidaciones, pagos y reembolsos (95 registros)

### 5.1.2 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en primer semestre de 2024

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 a su vez, un aumento en la cantidad de respuestas extemporáneas, tal y como se indica a continuación:



### 5.1.3 Oportunidad en la atención de las PQRSDF ingresadas en primer semestre de 2024 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 positivo; durante el primer semestre de 2024, la entidad dio respuesta extemporánea a 17 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

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, resaltándose que algunas de las dependencias enunciadas son reiterativas en la falta de oportunidad en los términos de respuesta, motivo por el cual se deberán adoptar las acciones correctivas pertinentes:

Dependencias	Respuestas por fuera de los términos
Dirección de Bienestar	5
Facultad de Educación y Ciencias Sociales	4
Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	2
Coordinación TIC	2
Ayudas Educativas	2
Rectoría	1
Dirección de Internacionalización	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

## 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 2024 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia I.U. es del 98.31% (siendo inferior al presentado durante el primer semestre de 2023 que fue de 99.23%).

### 5.2.2 Respuestas procedentes o improcedentes

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:

Tipo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación
Procedentes	748	70.30%
Improcedentes	316	29.70
<b>Total</b>	<b>1.064</b>	<b>100%</b>

### 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 2024 fue del 90.88%.

Tipo de calificación	Porcentaje de participación
Buena	90.88%
Sin respuesta	8.18%
Mala	0.09%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDf ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el primer semestre 2024 es del 98.31%; donde se resalta que, a pesar de la disminución de registros ingresados durante este periodo, se respondieron extemporáneamente una mayor cantidad de ellas (17).
- Las acciones implementadas por la entidad en relación con la atención al usuario no han sido asertivas, eficaces y efectivas para subsanar las debilidades encontradas por la Dirección de Control Interno, tendiendo en cuenta lo establecido con el indicador de oportunidad y por cuanto no se ha documentado el proceso bajo el sistema de gestión de calidad.



**ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ**  
Dirección de Control Interno