

INFORME PQRSDF TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA I.U
(enero 2021 al 31 de noviembre)

Elaboró
YON ALEJANDRO VASQUEZ ALVAREZ
Director de Control Interno

Enero 2022

CONTENIDO

PRESENTACION.....	3
1. Objetivo general.....	4
2. Objetivos específicos	4
3. Alcance Legal.....	4
4. Alcance del informe.....	5
5. Total, Expresiones según tipo de solicitud (vigencia 2021).	5
6. Total, expresiones por medio de recepción (vigencia 2021):.....	8
7. Total, expresiones por Dependencia responsable vigencia 2021.....	9
7. Total, quejas, reclamos y denuncias (Vigencia 2021)	11
8. Total, calificación en la atención (vigencia 2021).....	11
CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES.....	12

PRESENTACION

Conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás, se presenta el informe del estado de las PQRSD 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 durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 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 PQRSD, 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 PQRSD.

Contiene los valores discriminados por los meses correspondientes a la vigencia 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 a nivel Nacional se adopta 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 PQRSD. (Fuente: Ministerio de Justicia y Derecho 2020)

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

ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	DECRETO 491 / 2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)
Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.	Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.
Término para resolver peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiones de documentos y de información: veinte (20) días 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 treinta (30) días 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 treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

1. Objetivo general

Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad legal vigente de las PQRSDf en el Tecnológico de Antioquia I.U para a vigencia 2021.

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.
- Informar, evaluar y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias, que se presenten en el Tecnológico de Antioquia I.U.
- Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos referente a las respuestas de las PQRSDf.

3. Alcance Legal

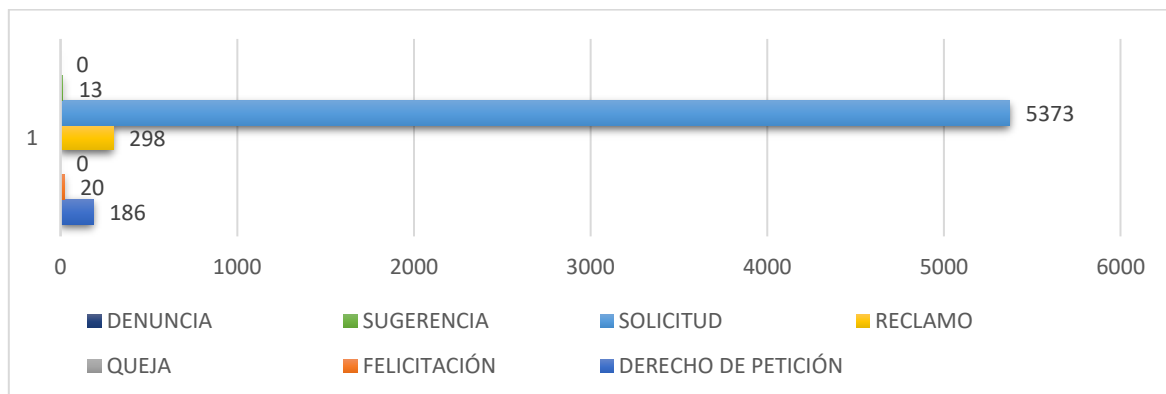
- Constitución Nacional art 23 y 74.
- Ley 962 de 2005, art 6 inciso 3. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, art 7. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1755 de 2015, art 13, 14,15 y 20 “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”.
- 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”
- 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”
- Resolución 692 de 2020 (Acto administrativo interno TdeA). “Por medio de la cual se suspende términos en los actos y procedimientos administrativos del Tecnológico de Antioquia.

- Ley Antitrámites y demás normas concordantes.
- Circular N° 100-010-2021.

4. Alcance del informe

Se realizó seguimiento al informe de PQRSDf presentado por la Dirección de Planeación, correspondiente a la vigencia 2021 (1 enero al 31 de diciembre 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, Expresiones según tipo de solicitud (vigencia 2021).

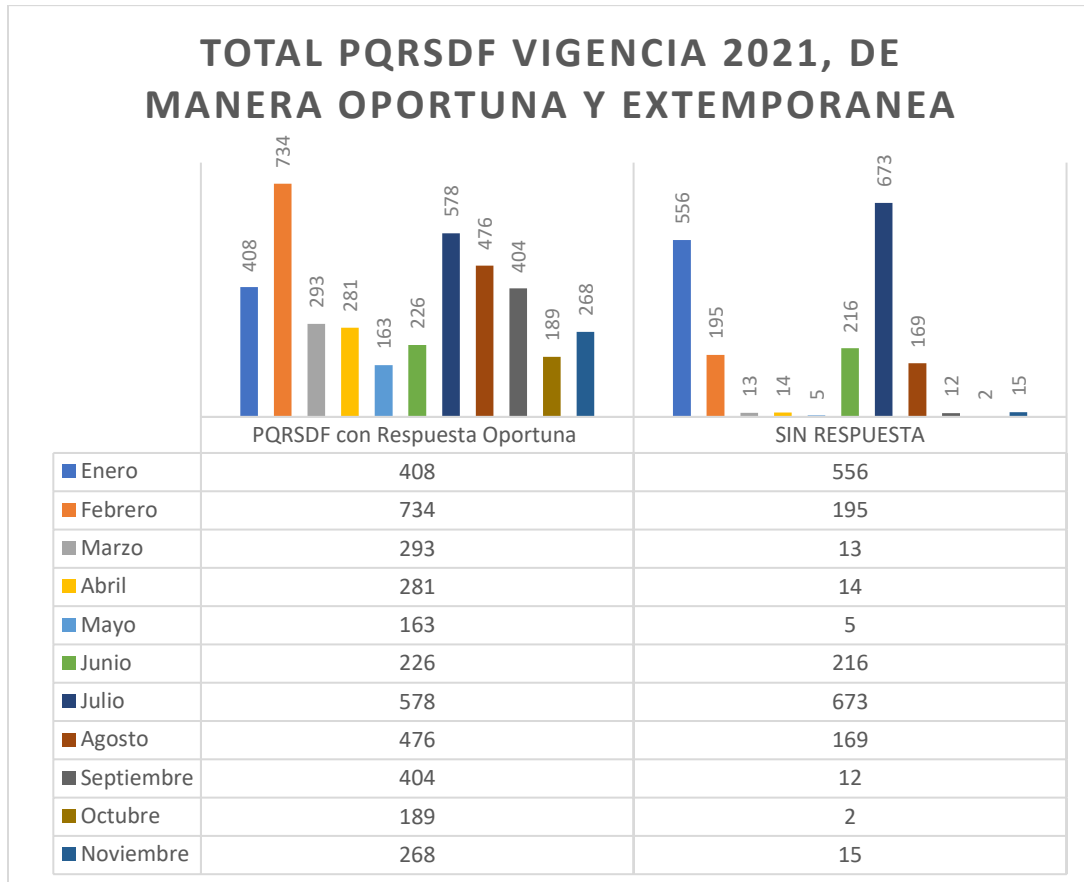


(Fuente: tabla por expresiones vigencia 2021).

Para la vigencia 2021 las expresiones presentadas son: Peticiones 3,16%, Quejas 0%, Reclamos 5,06%, Sugerencias 0,22%, Denuncias 0 y Felicitaciones 0,34%, , Solicitudes 91,22% representando el mayor porcentaje; para un total de 5.890 expresiones.

En el mes de junio se presentó una variación en el total de respuestas oportunas con una diferencia de 4 respuestas que disminuyen la cifra que se presentó en el primer semestre 2021.

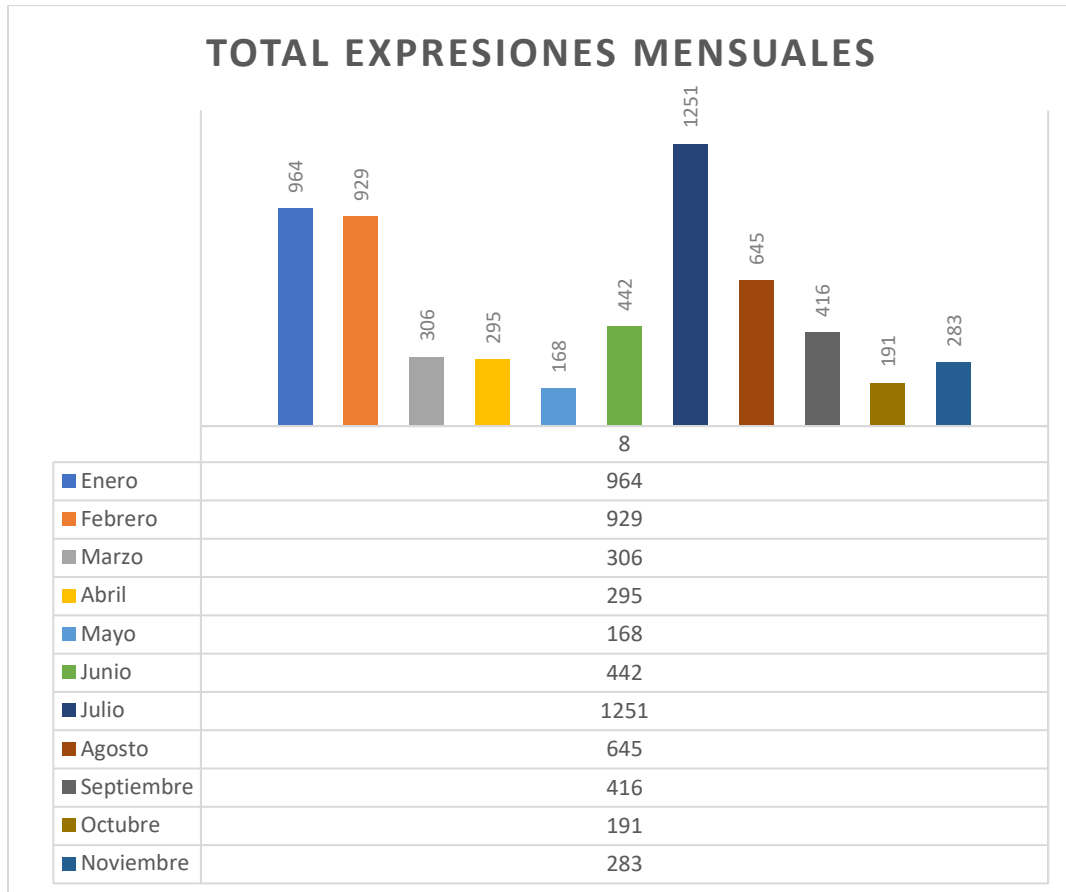
Se da respuesta oportuna en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles según lo expuesto por el decreto 491 del 2020, el cual extiende el plazo en el tiempo de respuesta debido a la contingencia sanitaria.



Grafica (Total, PQRSDF con respuesta y sin respuesta, fuente: análisis Control Interno)

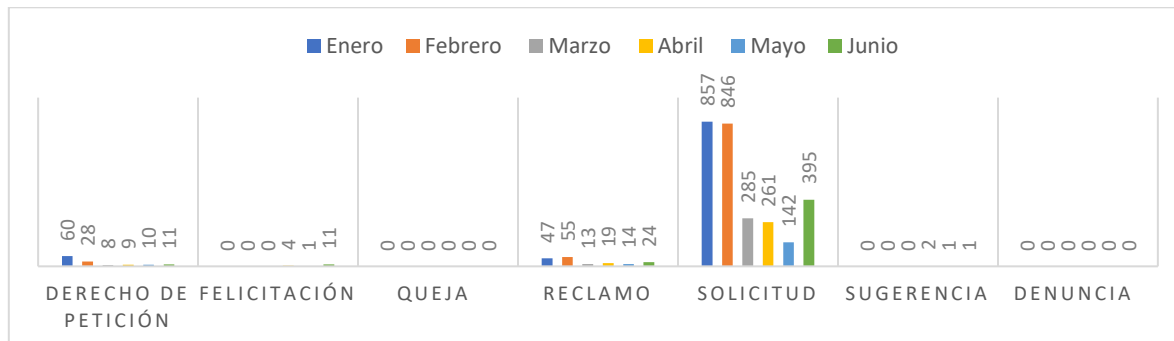
Es importante aclarar que algunas expresiones superan los términos establecidos por la normal, para que puedan ser considerados como “respuestas oportunas 10 días”; debido a que la normatividad permite que la proyección de la repuesta sea en términos superiores a 30 días; por lo cual; muchas de las solicitudes podrían tener repuesta 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 746 de 2021 “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 2022.

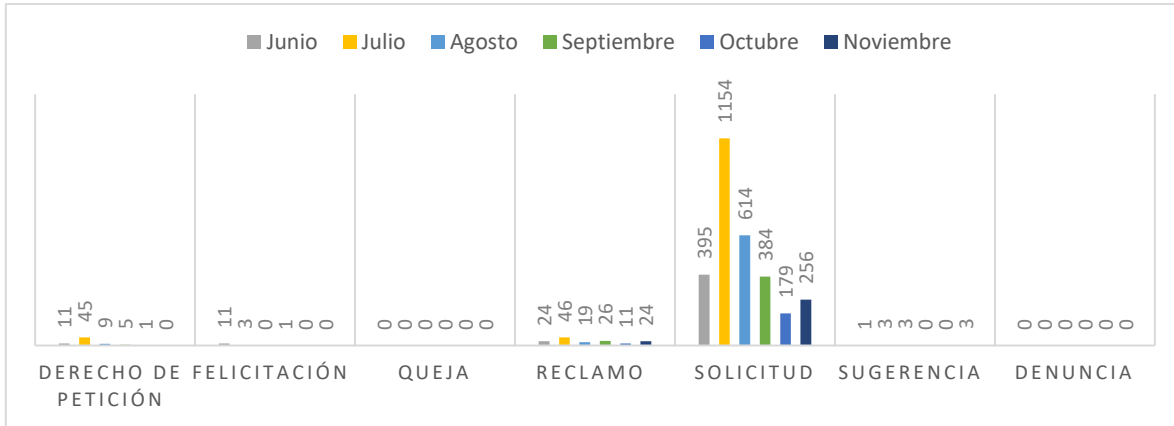


Grafica (Total, expresiones por mes)

Los meses que presentan mayor cantidad de expresiones se reporta en el mes de enero y julio representando el 37,60% del total de PQRSDF que ingresaron en la vigencia 2021; es de anotar que en estos meses se presenta mayor demanda del estudiante al solicitar ayudas con su registro de matrícula.

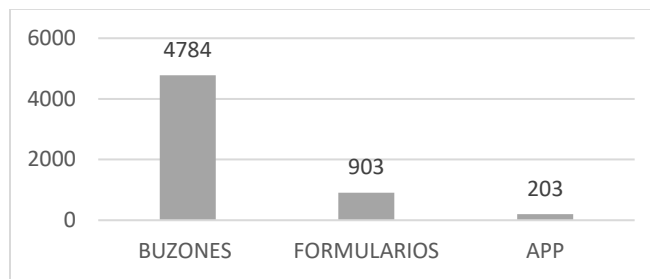


Grafica (Total, solicitudes según tipo de solicitud (Primer Semestre 2021))



Gráfica Total, expresiones (Segundo Semestre 2021)

6. Total, expresiones por medio de recepción (vigencia 2021):



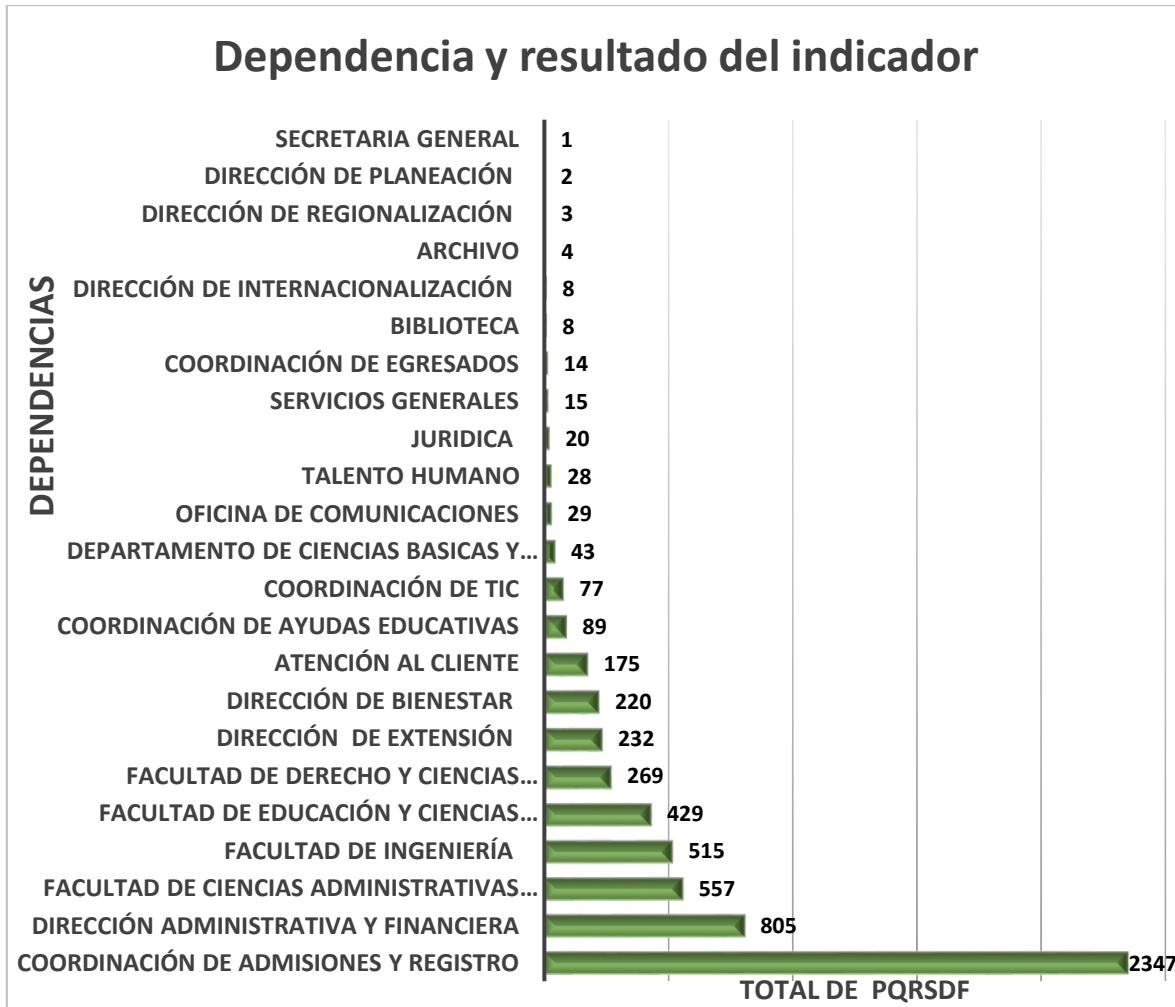
El medio de recepción que recibió el mayor número de solicitudes fueron los buzones representando el 81,22%.

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

Nota: Es importante que la Entidad tenga la diferencia entre medios y canales; debido a que lo establecido por Mipg, se debe de cumplir con el criterio canal de atención (Presencial, telefónico y virtual)

7. Total, expresiones por Dependencia responsable vigencia 2021.

DEPENDENCIA	PQRSDF							% DEL TOTAL	ACUMULADO	RESPUESTA OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	RESPUESTA 10 DÍAS
	DERECHO DE FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL					
SECRETARIA GENERAL		0	1		0	1	0,0%	0%	1	100%	0	
JURIDICA		0	1	19	0	20	0,3%	0,4%	20	100%	9	
TALENTO HUMANO	7	0		21	0	28	0,5%	0,8%	24	85,7%	15	
ARCHIVO	4	0			0	4	0,1%	0,9%	2	50,0%	1	
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN		0	1	1	0	2	0,0%	0,9%	1	50,0%	0	
COORDINACIÓN DE TIC	1	0	4	72	0	77	1,3%	2,2%	70	90,9%	36	
ATENCIÓN AL CLIENTE		0	1	173	1	175	3,0%	5,2%	128	73,1%	96	
OFICINA DE COMUNICACIONES		17	0	2	10	29	0,5%	5,7%	26	89,7%	26	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	0	50	724	2	805	13,7%	19,4%	762	94,7%	693	
SERVICIOS GENERALES	1	0		14	0	15	0,3%	19,6%	15	100%	15	
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	1	0		231	0	232	3,9%	23,6%	172	74,1%	146	
DIRECCIÓN DE BIENESTAR		0	9	210	1	220	3,7%	27,3%	183	83,2%	148	
COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	78	1	0	91	2174	3	2347	39,8%	67,1%	918	39,1%	641
COORDINACIÓN DE AYUDAS EDUCATIVAS		0	5	84	0	89	1,5%	68,7%	87	97,8%	84	
DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN		0		8	0	8	0,1%	68,8%	7	87,5%	7	
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN		0		3	0	3	0,1%	68,8%	1	33,3%	0	
FAC. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS	13	0	40	504	0	557	9,5%	78,3%	410	73,6%	322	
FAC.DE INGENIERÍA	14	0	33	468	0	515	8,7%	87,0%	513	99,6%	497	
FAC. DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	21	0	28	378	2	429	7,3%	94,3%	401	93,5%	353	
FAC. DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	17	2	0	27	222	1	269	4,6%	98,9%	218	81,0%	214
COORDINACIÓN DE EGRESADOS		0		12	2	14	0,2%	99,1%	12	85,7%	11	
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES		0	5	38	0	43	0,7%	99,9%	42	97,7%	36	
BIBLIOTECA		0	2	6	0	8	0,1%	100%	7	87,5%	7	
Total General	186	20	0	298	5373	13	0	5890		4020	68%	3357
TOTAL GENERADO	3,16%	0,34%	0,00%	5,06%	91,22%	0,22%	0,00%	100%	Porcentaje sin respuesta oportuna		-31,75%	



La dependencia que recibió un mayor número de PQRSDF fue el área de Coordinación Admisiones y Registro 39,1%, presentando en extemporáneo (xxx) presentaron respuestas oportunas en un tiempo de 10 días; se evidencia que 24,26% solicitudes no tuvieron respuesta en los primeros 10 días.

Para la vigencia 2021 la Entidad del Tecnológico de Antioquia, no dio cumplimiento en los términos de repuesta oportuna de 10 días en un 31,75%.

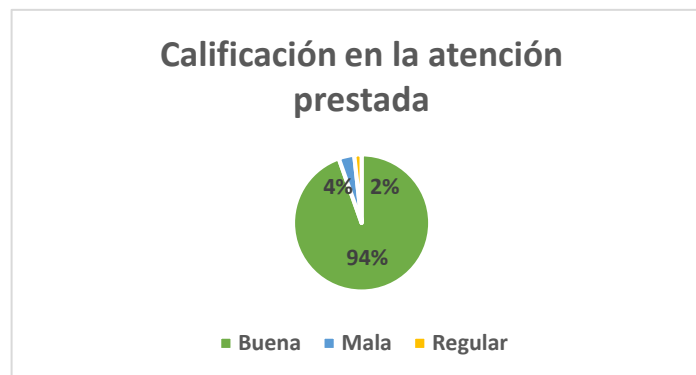
7. Total, quejas, reclamos y denuncias (Vigencia 2021)



Se evidencia que en la vigencia 2021 presentan un total de 298 reclamos, lo cual representa el 5,05% 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; los cuales se pueden reclasificar internamente y relacionarlos en peticiones generales, felicitaciones, sugerencias, solicitudes de consulta e información; además de mejorar los trámites y servicios reportados en el SUIT.

8. Total, calificación en la atención (vigencia 2021). (primer semestre vigencia 2021)

CALIFICACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESTADA	Total, calificaciones	%
Buena	384	94,6%
Mala	15	3,7%
Regular	7	1,7%
Total General	406	100%



CONCLUSIONES

- Se presentaron en la Entidad 5890 solicitudes; con corte del 01 de enero hasta el 31 de noviembre 2021; donde los meses de enero y julio presentan el mayor número de solicitudes; el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos sobre las respuestas a las PQRSDf es Satisfactoria, con una calificación del 94,6%.
- El informe presentado por la Dirección de Planeación No fue elaborado con corte al 31 de diciembre; por lo cual, es importante que en los informes que se generen por parte de la Dirección de Planeación cumplan con los cortes establecidos por la normatividad legal vigente.
- No se presentaron Denuncias y Quejas en la vigencia 2021.

RECOMENDACIONES

- Basado en Mipg implementar los autodiagnósticos de servicio al ciudadano y tramites que permitirán al Tecnológico de Antioquia I.U. garantizar que la persona encargada del área de atención al usuario del TdeA, cumplimiento de las directrices Nacionales para fortalecer el proceso de atención al usuario.
- Fortalecer el cumplimiento a la Circular N° 100-010-2021.
- Es importante el registro de los usuarios atendidos por los diferentes canales de atención y diferenciar en los próximos informes de PQRSDf, discriminando por canal (presencial, virtual y telefónico).
- El área de atención al usuario debe implementar 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.
- Es importante la opción ANONIMO en los formularios; 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 desempeño Institucional FURAG, 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.
- Implementar en la página web de la Entidad en el index (página principal) se cuente con el botón de PQRSDf.
- Incluir en el micrositio de PQRSDf el acto administrativo que modifica los tiempos 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> .

- El módulo de PQRSDf, se debe relacionar los actos administrativos que modifican los términos que sustentan la norma.
- El medio de notificación de la respuesta en los informes de PQRSDf; requieren la opción de cómo quiere ser notificado el ciudadano.
- Se recomienda que cada área involucrada evalúe los resultados obtenidos y tomé las acciones pertinentes para el mejoramiento en la atención prestada.
- La expedición de certificados se puede documentar como tramite; para que este no ingrese al sistema de PQRSDf y así disminuir la cantidad de PQRSDf que ingresan a la Entidad.
- Socializar y divulgar temáticas que impacten al cliente interno y externo de la Entidad en atención al usuario, atención a PQRSDf, código disciplinario y demás.
- Las respuestas a las PQRSDf deben ser claras, precisas y oportunas.
- Se recomienda que el sistema de gestión documental, cumpla con los criterios necesarios, que garanticen el monitoreo efectivo de las PQRSDf de la Entidad; el cual es importante que contenga criterios para: Presentar cifras de las PQRSDf que tienen repuesta según los términos establecidos por la normatividad legal vigente, reclasificación de las expresiones, garantizar la consulta del estado de su PQRSDf de forma virtual e inmediata; además de la obtención de su PQRSDf inicial y respuesta; la implementación de un formulario completo que permita la optimización de formatos y formularios que son necesarios en la página web.
- Realizar planes de mejoramiento de acuerdo a las expresiones formuladas de las PQRSDf que atiendan y subsanen la causa raíz del hallazgo en pro de la mejora continua de los procesos.

Revisó y aprobó:



YON ALEJANDRO VÁSQUEZ
 Director de Control Interno

NOMBRE		FIRMA	FECHA
Proyectó	Jessica Londoño Montoya- Profesional Universitaria		27 de enero 2022
Aprobó y Revisó	Yon Alejandro Vásquez - Director Control Interno		27 de enero 2022

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.