



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



TERCER INFORME TRIMESTRAL

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA
10 de Octubre de 2022

REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

ELABORADO POR

DIANA MARCELA LARA ZULUAGA
Contratista Atención al usuario





Imagen 1

INTRODUCCIÓN

- Este documento corresponde al tercer informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas, atendidas y direccionadas por el área de Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA) entre el 01 de julio al 30 de septiembre del año 2022.
- Esto con el propósito de analizar la oportunidad en la respuesta de cada dependencia, especificando los motivos, asuntos e indicadores que nos puedan mostrar caminos en los que se brinden opciones de mejoramiento continuo a la Institución para dar respuestas más ágiles y oportunas que continúen desarrollando la confiabilidad de los usuarios.



**Tecnológico
de Antioquia**
Institución Universitaria

Acreditación Institucional de Alta Calidad
Res. MEN 13167 - 17 Jul 2020 - 8 años



Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional

LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015
Término para para resolver derechos de petición: quince (15) 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.
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.

Imagen 2

Tiempos de respuesta de las
PQRSDF

- Según lo establecido en la Ley 1437 del “Código de Procedimientos Administrativos”, la Ley 1474 del “Plan Anticorrupción y Atención al Cliente” y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) son aplicados a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles para así mostrar resultados con buena implementación que generen mayor confianza, mayor apropiación y cumplimiento adecuado de las funciones.

Consolidado por mes de PQRSDf

Para el tercer trimestre del año 2022 se recibieron un total de **1.110** PQRSDf solucionadas en un 100% y las cuales obtuvieron una respuesta oportuna de **1.071** es decir un **96 %** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. **(Indicador Oportunidad de Atención, de Ley 1755)**

Así mismo se obtiene un **96%** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles **(Indicador de MIPG)**

MES	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL	RESPUESTA OPORTUNA 15 DIAS H	% RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA OPORTUNA 10 DIAS H	% RESPUESTA OPORTUNA
JULIO	531	23	1	36	2	0	1	594	100%	563	94,78%	562	95%
AGOSTO	331	16	0	21	3	1	2	374	100%	366	97,86%	366	98%
SEPTIEMBRE	130	2	4	0	5	1	0	142	100%	142	100,00%	142	100%

Tabla 1

Consolidado por mes de PQRSDF

➤ Para el mes de **julio** fueron registradas un total de **594** PQRSDF las cuales representan el **54%** del total recibidas en el trimestre.



Imagen 3



Imagen 4

➤ Para el mes de **agosto** fueron registradas un total de **374** PQRSDF las cuales representan el **34%** del total recibidas en el trimestre.

➤ Para el mes de **septiembre** fueron registradas un total de **142** PQRSDF las cuales representan el **13%** del total recibidas en el trimestre.

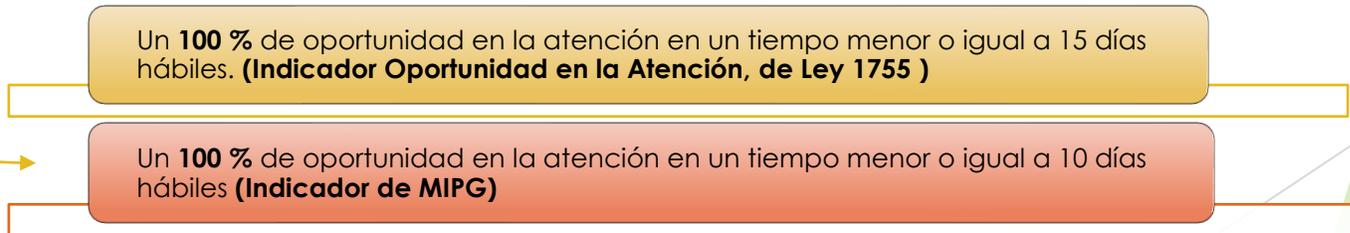


Imagen 5

PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

En la siguiente tabla se puede verificar la cantidad de registros por trimestre discriminado por Motivo y Dependencia. Estos muestran un porcentaje del **96 %** de respuesta de un tiempo menor o igual a 10 días hábiles. **(Indicador de MIPG)**
Desde el 01 de agosto que el área del Punto TdeA tomó el proceso se ha venido realizando una concientización y seguimiento a las áreas que ya tenían registros vencidos en el sistema y así lograr en un futuro inmediato que sus porcentajes también se encuentren al 100%

Dependencia	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL	ACUMULADO	RESPUESTA OPORTUNA	% RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA OPORTUNA 10 DIAS H	% RESPUESTA OPORTUNA
ATENCIÓN AL CLIENTE	32	1	0	0	1	0	0	34	3,06%	3,06%	25	74%	25	74%
BIBLIOTECA	2	1	0	0	0	0	0	3	0,27%	3,33%	3	100%	3	100%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	362	12	1	11	3	0	1	390	35,14%	38,47%	384	98%	384	98%
COORDINACIÓN DE TIC	19	0	0	0	0	0	0	19	1,71%	40,18%	15	79%	15	79%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	172	8	0	13	0	0	0	193	17,39%	57,57%	188	97%	187	97%
DIRECCION DE BIENESTAR	14	1	1	0	5	0	0	21	1,89%	59,46%	15	71%	15	71%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,27%	59,73%	0	0%	0	0%
DIRECCION DE INVESTIGACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09%	59,82%	0	0%	0	0%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	1	1	0,09%	59,91%	0	0%	0	0%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	34	3	1	4	0	0	0	42	3,78%	63,69%	42	100%	42	100%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	75	3	0	9	0	0	0	87	7,84%	71,53%	87	100%	87	100%
FACULTAD DE INGENIERÍA	101	1	0	6	1	0	0	109	9,82%	81,35%	109	100%	109	100%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	149	9	0	14	0	0	1	173	15,59%	96,94%	171	99%	171	99%
SERVICIOS GENERALES	6	1	0	0	0	0	0	7	0,63%	97,57%	6	86%	6	86%
TALENTO HUMANO	5	0	0	0	0	0	0	5	0,45%	98,02%	5	100%	5	100%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS Y ÁREAS COMUNES	4	1	0	0	0	0	0	5	0,45%	98,47%	4	80%	4	80%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	7	0	0	0	0	0	0	7	0,63%	99,10%	7	100%	7	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES	4	0	2	0	0	0	0	6	0,54%	99,64%	6	100%	6	100%
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0	2	0	3	0,27%	99,91%	3	100%	3	100%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09%	100,00%	1	100%	1	100%
Total general	992	41	5	57	10	2	3	1110	100,00%		1071	96%	1070	96%

Tabla 2

PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

La coordinación de Admisiones y Registro y Facultades son las áreas con gran cantidad de registros, lo que evidencia que estas solicitudes están relacionadas en su mayoría con solicitudes académicas.



PQRSDF recibidas por Motivo y Asunto

En las siguientes imágenes se evidencia que la mayoría de los registros que llegan por el canal de PQRSDF son de Solicitudes (**992 en total**), lo que permitió establecer que quienes escriben por este medio no identificaban los diferentes canales de comunicación para realizar dichas solicitudes, en tal sentido se han adoptado acciones de mejoramiento con el fin de reducir este tipo de solicitudes emitidas por este canal.

Imagen 8

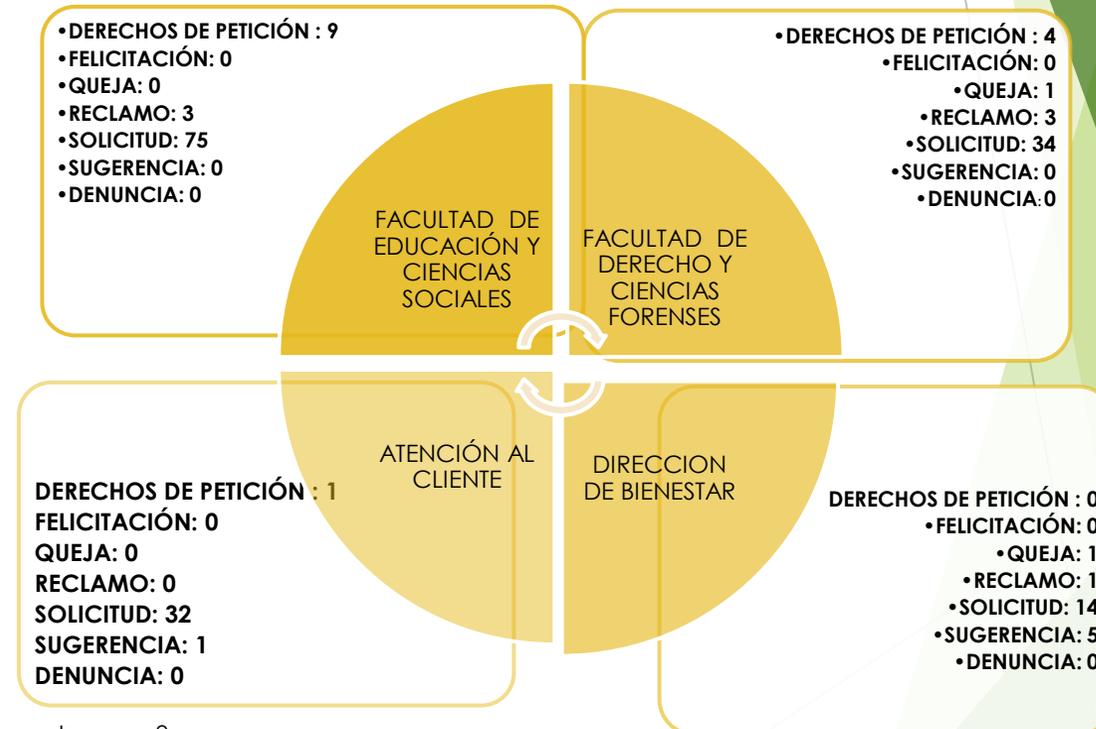
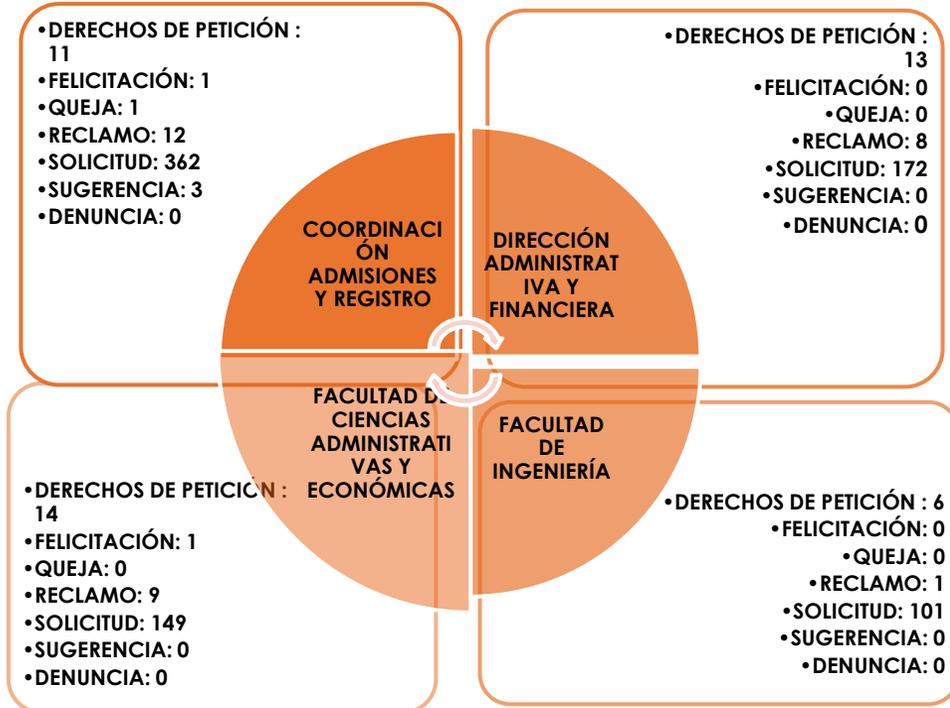


Imagen 9

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

Para los registros del mes de julio (**160 en total**) el Punto TdeA realizó en el mes de agosto una trazabilidad, seguimiento y gestión a los registros que no se habían cerrado; a lo que se concluyó que se les daba respuesta por otros canales o medios que los usuarios también habían escrito. Para el mes de septiembre se aplicaron estrategias de concientización y comunicación que ayudaron al cumplimiento al 100 % de este indicador. Lo anterior, evidencia la efectividad en las acciones de mejoramiento implementadas desde el Punto TdeA

Indicador Ley 1755

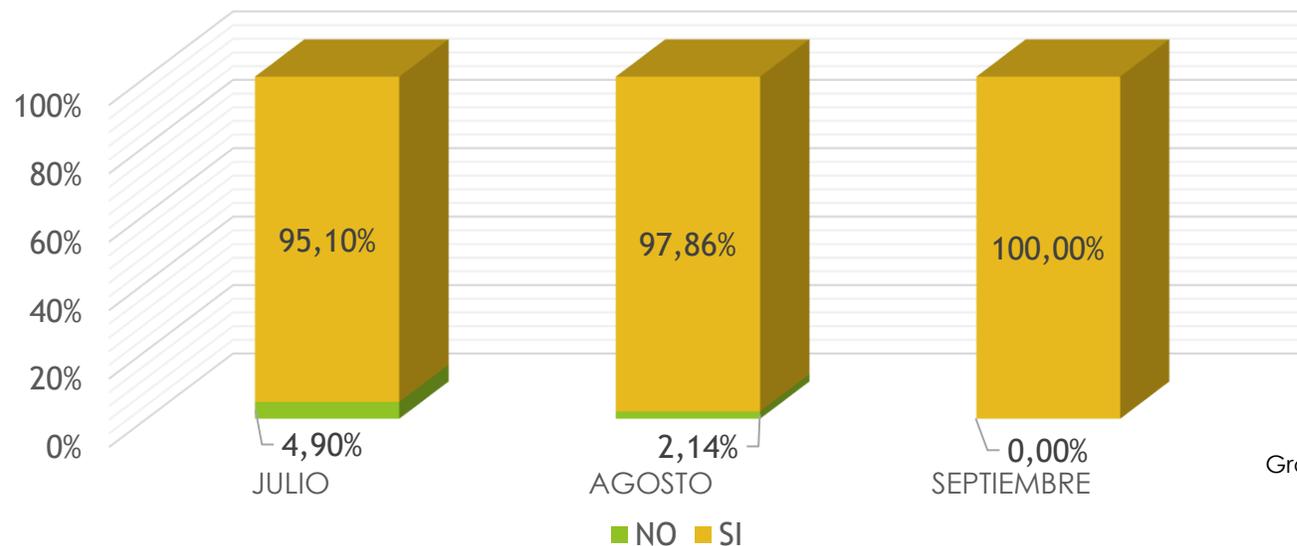


Gráfico 1

Indicador de MIPG

Al igual que en la información anterior, se realizó dicha trazabilidad para el mes de julio y agosto; aplicando estrategias en el mes de septiembre que ayudaron al cumplimiento al 100 % de este indicador. Lo anterior, evidencia la efectividad en las acciones de mejoramiento implementadas desde el Punto TdeA

Oportunidad en la atención MIPG

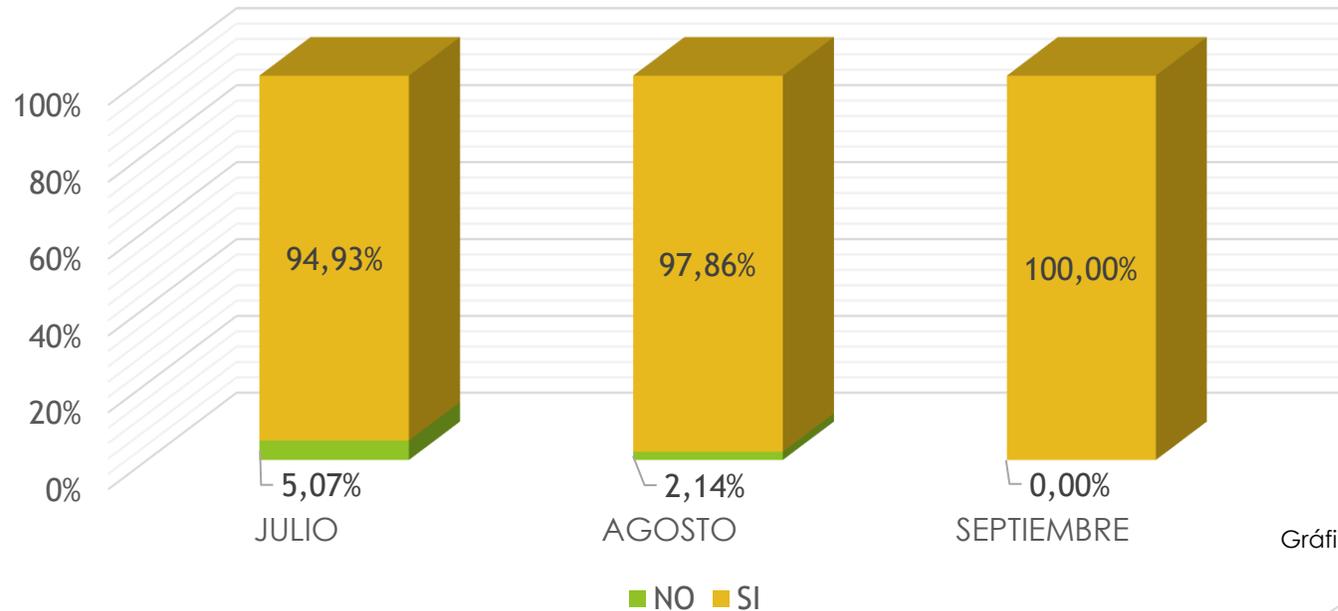


Gráfico 2

Respuestas Negativas y Positivas – Requerimiento de MIPG

El requerimiento de MIPG pide en la política de atención al ciudadano medir cuales respuestas fueron positivas y negativas ante los requerimientos de los usuarios. Se aclara que las respuestas negativas a la solicitud no se refieren a la oportunidad en la respuesta sino al criterio de la solicitud.

Respuestas	Total respuesta	Participación
Negativa	138	12,43%
Positiva	969	87,30%
sin respuesta	3	0,27%
Total general	1.110	100,00%

Tabla 3

➤ Para el tercer trimestre del año 2022 se dio respuesta de manera positiva a **969** requerimientos, lo que representa el **87%** del total recibidas.

Según el Decreto 103 de 2015 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia Activa, en este trimestre no se recibieron requerimientos de Información clasificada y reservada.



Denuncias

En el tercer trimestre del año 2022 se recibieron 2 Denuncias, una en el mes de agosto y la otra en el mes de septiembre a las cuales se les dio oportuna respuesta como lo establecido en la Ley.

Ticket N°346048

- El denunciante expresa que se estaban instalando softwares piratas en computadores de los compañeros.

Ticket N°346695

- El denunciante expresa inconformidad con el comportamiento de estudiantes en zonas comunes de la Institución.

Imagen 10

Histórico Trimestral 2021 vs 2022 Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En el tercer trimestre del 2022 se observa una disminución significativa del ingreso y la oportunidad de respuesta para cada PQRSDf recibidas en la Institución. El número más alto de registros en el año 2021 es por solicitudes relacionadas con el área de Admisiones y Registro. Esto se debió a que los usuarios aún presentaban desconocimiento de los diferentes servicios que se prestan por cada área, permitiendo que elevaran sus consultas de diferentes temas e inquietudes.

Teniendo en cuenta esto, el Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA) ha realizado diferentes estrategias para sensibilizar tanto a estudiantes como administrativos sobre el tema de las PQRSDf

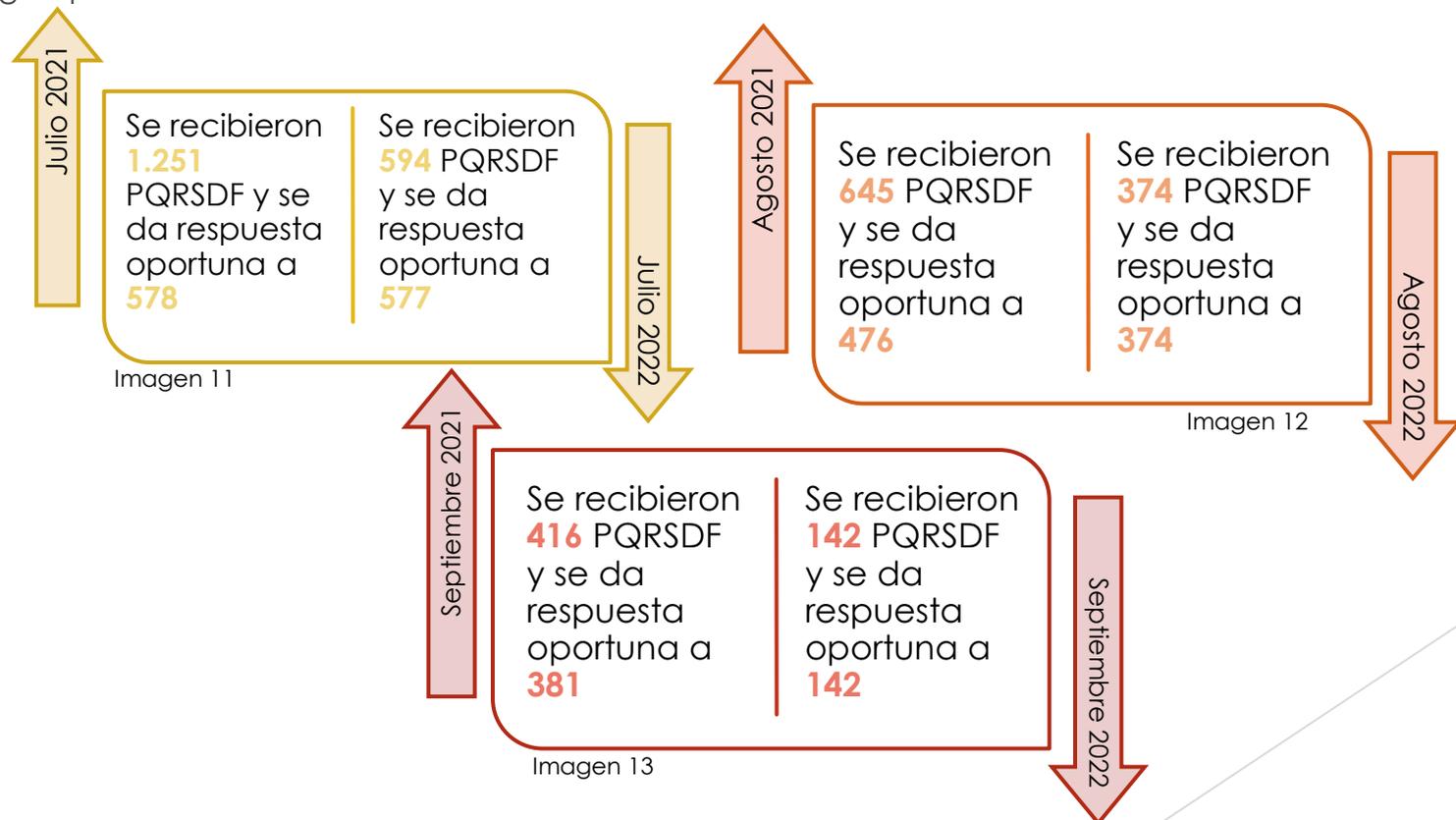


Imagen 11

Imagen 12

Imagen 13

Recomendaciones

Se recomienda al área de Sistema de Atención al Ciudadano realizar capacitaciones con el plan de mejoramiento para actualizar a las dependencias implicadas con los cambios y estrategias que faciliten el cumplimiento de respuestas en los tiempos establecidos.

Con el objetivo de incentivar la autogestión y el mejoramiento en los indicadores de cada área, se recomienda a cada líder de proceso estar al tanto de las PQRSDF que puedan ingresar en la semana y validar que se esté dando la gestión y apoyo necesario desde su área.

Se recomienda unificar la forma de respuesta para todas las áreas y generar al usuario un acompañamiento cálido que permita confiabilidad, claridad y respeto a la hora de brindar solución o información acerca de su requerimiento.

Es necesario hacer seguimiento a los diferentes canales de atención y su articulación en el enlace de la web, para su visibilidad, uso por parte de los usuarios, atención oportuna e implementación de acciones de mejoramiento que conlleven a la calidad en el servicio.