



Institución Universitaria



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Retroalimentación del cliente
6 de octubre de 2014



Dirigida a:

- Equipo de la Alta Dirección
- Comité Institucional de Gestión de la Calidad
- Líderes de Procesos



Resultados de auditoría y retroalimentación del cliente

Retroalimentación del cliente



Retroalimentación del cliente – incluida quejas

La Institución cuenta con un aplicativo que permite gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitud de información.

Sitio Web del instituto:
<http://www.itm.edu.co/>,
en la parte inferior.





Institución Universitaria

Queja

Realizar Queja

Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario con el producto y/o servicio recibido o con el método empleado. Siempre debe darse una respuesta por parte de la institución, no una solución.

Ejemplo: inadecuada atención por parte un funcionario, mal funcionamiento de un equipo, etc. Terminó máximo de respuesta: 15 días hábiles.

Reclamo

Realizar Reclamo

Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario cuando considera que la institución le ha incumplido un derecho o lo ha perjudicado (se puede presentar un reconocimiento legal o económico si el usuario tiene las pruebas para demostrar el perjuicio que le fue causado). Siempre debe darse respuesta y solución por parte de la institución.

Ejemplo: solicitud de devolución de dinero por parte de un estudiante Terminó máximo de respuesta: 15 días hábiles.

Sugerencia

Realizar Sugerencia

Propuesta formulada por un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución.

Reconocimiento

Realizar Reconocimiento

Mensaje a través del cual el usuario expresa gratitud por el servicio recibido o resalta la conducta y atención de un funcionario o dependencia.

Solicitud de Información

Realizar Solicitud de Información

Peticiones verbales o escritas dirigidas a la institución con las cuales el usuario pretende obtener información de asuntos institucionales o consulta de documentos públicos siempre que no estén sometidos a reserva. Terminó máximo de respuesta: 15 días hábiles. Excepción a los términos de respuesta:



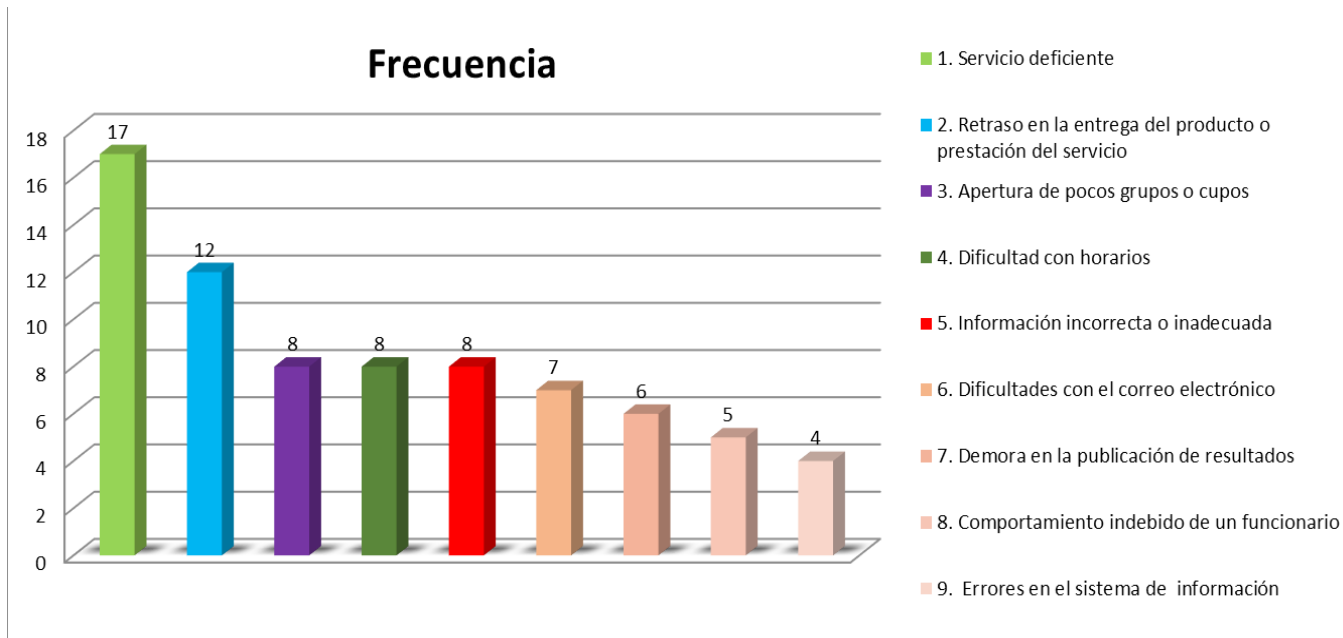
INSTRUCTIVO
EN PDF



INSTRUCTIVO
EN VIDEO

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2014, se registraron 51 quejas, 34 reclamos, 26 sugerencias y 23 solicitudes de información.



Principales causas
(94 quejas y reclamos)

Se concluye que de acuerdo con los resultados de las causas mencionadas, 5 no ameritan la implementación de acciones correctivas, dado que las peticiones registradas en las diferentes dependencias no son recurrentes (máximo 4 registros por dependencia).

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

De acuerdo con el análisis, las causas que ameritan acción correctiva son:

- ✓ Servicio Deficiente, mala atención hacia los usuarios (7 ocurrencias)
- ✓ Comportamiento indebido de un funcionario, por la atención descortés (5 ocurrencias)

En cuanto a las dos causas anteriores se registró en el sistema Mejoramiento la acción 941

Descripción de la Acción: “Derivado del análisis de las Quejas y Reclamos (QRS) del 1 de enero al 30 de junio de 2014, se presenta dos causas repetitivas “Servicio Deficiente, mala atención hacia los usuarios” con 7 ocurrencias las cuales se presentaron en las siguientes dependencias, 2 peticiones al Departamento de Admisiones y Programación Académica, 1 petición Departamento de Sistemas, 3 peticiones a Problemática Atención Bienestar (2 petición a enfermería y 1 a presupuesto participativo) y 1 petición a Problemática Atención Médica; “Comportamiento indebido de un funcionario- por la atención descortés” con 5 ocurrencias las cuales se presentaron en las siguientes dependencias; 2 peticiones son dirigidas a Problemática Biblioteca y extensión cultural y las siguientes dependencias o programas recibieron de a 1 petición: Admisiones y Programación Académica, Problemática funcionarios y Tecnología en Producción; por lo tanto se requiere emprender una acción.”

Plan de trabajo

- ✓ Se requerirá por parte de la Secretaria General, al Jefe de la Dependencia al cual se encuentra adscrito el servidor al que le registraron la petición; que sean intervenidos. **OK**
- ✓ Solicitar al Departamento de personal que incluya a los servidores dentro de las capacitaciones programadas, para reforzar el tema servicio al cliente. **OK**
- ✓ Intervenir a los servidores en las capacitaciones dirigidas desde el Departamento de Personal.
- ✓ Verificar que durante el segundo semestre de 2014 no sea reiterativas las peticiones en las dependencias y servidores intervenidos, en servicio al cliente.

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

De acuerdo con el análisis, las siguientes causas ameritan acción correctiva, no obstante son justificadas en la no implementación.

- ✓ Dificultades con el ingreso al correo electrónico (7 ocurrencias)

Teniendo en cuenta que la comunidad académica está integrada por 23.000 estudiantes, 900 empleados administrativos y docentes de planta y contratistas, 600 docentes de cátedra y 21.000 egresados, todos ellos usuarios del servicio de correo electrónico, no es significativo el número quejas, además de que el usuario del correo electrónico tiene la opción inmediata de comunicarse con el Departamento de Sistemas para efectos de solucionar la dificultad con su correo. De manera personal y directa al usuario se le asigna una clave para el ingreso, clave que una vez reciben, deben cambiar por razones de seguridad y privacidad.

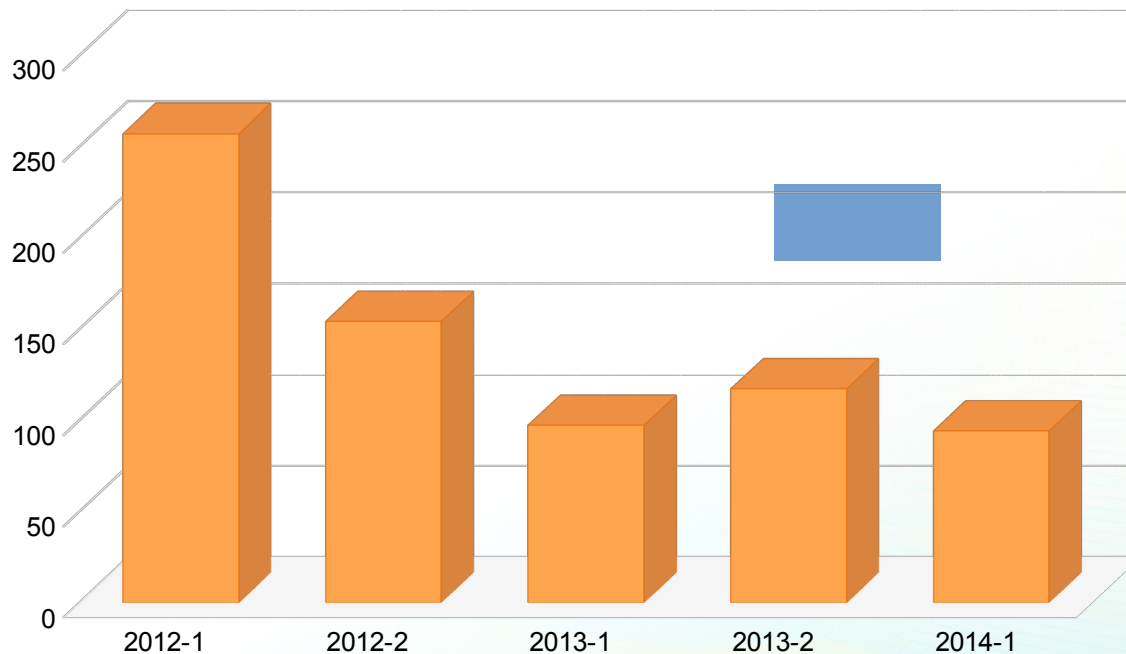
Adicionalmente, se ofició al Departamento de Sistemas, para que en coordinación con la Dirección de Comunicaciones y Publicaciones, defina la publicación de un aviso en página Web que le indique al usuario la forma y la dirección electrónica a la cual se pueden comunicar para atender las dificultades que se le presenten con el correo electrónico.

- ✓ Demora en la publicación de resultados (5 ocurrencias)

Esto se presenta por los cambios en el calendario académico en lo referente a la ampliación en las fechas de inscripción, aprobadas por el Consejo Académico, lo que repercute en la modificación de las fechas de publicación de resultados. Cabe anotar, que desde el Departamento de Admisiones y Programación Académica, se realiza la divulgación a través de la página WEB <http://www.itm.edu.co/AdmisionesyRegistro2/> de los cambios que se presentan en el Calendario Académico. Véase correos electrónicos de la Profesional Universitaria de Admisiones y Programación Académica.

Retroalimentación del cliente – incluida quejas y reclamos

La Institución en su momento ha tomado las correcciones necesarias en cada petición, esto se puede evidenciar en **la disminución notoria de las quejas y reclamos durante los últimos 3 años, producto de las acciones correctivas emprendidas para mitigar y eliminar las causas recurrentes.**



Véase informe [Análisis de datos de las QRS del 1 de enero a 30 de junio de 2014](#)

Análisis retrospectivo QRS

CAUSAS	QUE	RECL	TOT								
	JA	AMO	AL	2012-1	2012-2	2012-1	2012-2	2013-1	2013-2	2013-1	
	2-2	3-1	3-2	4-1	2-1	2-2	-1	3-2	4-1		
1. Errores en el sistema de información	14	11	3		2	5	1	3		2	41
2. Errores en los datos académicos (hoja de vida)	1	5				3	2	1	1	1	14
3. Dificultades con la plataforma virtual	3	6	2	5	2	3		1	1	1	24
4. Dificultades con el correo electrónico	3	8	1	4	7	6		1	2		32
5. Servicio deficiente	66	38	17	12	16	10		1	2	1	163
6. Demora en la atención telefónica				3	2					1	6
7. Incumplimiento de los compromisos	16	21	4			1	1	2		1	46
8. Demora en la publicación de resultados				5	3					3	11
9. Información incorrecta o inadecuada	12	8	13	2	2	5		4	2	6	54
10. Dificultad en el proceso de inscripción	6	7			1	9		3	2		28
11. Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio	10	8	10	8	5	5	1	2	6	7	62
12. Comportamiento indebido de un funcionario	6	5	5	5	5						26
13. Apertura de pocos grupos o cupos	10	14		12	4	4		1	3	4	52
14. Problemas con el pensum académico	1	3	1	2		3	4		2	2	18
15. Dificultades con el pin				1				2	2		5
16. Incorrecta facturación, pagos o devoluciones			1	1	1	2		2	1		8
17. Reembolso de dinero		1		2			6	3	2		14
18. Dificultad con horarios	4		2	6	6	6		3	2	2	31
19. Negativa de prestación del servicio	1		1		2	1		1		1	7

Acciones implementadas desde el 2011-2 para mitigar las principales causas

Servicio deficiente - mala prestación de servicio

Se tiene registrada y atendida en el Sistema Mejoramiento la acción 710 que contemplaba en el plan de trabajo capacitar al personal de cara al cliente para generar una cultura de servicio en el ITM y continuar fortaleciendo la cultura, para esto durante el 2011-2 se dictó la Conferencia: La cultura de Servicio en las organizaciones y Taller: Practicando la cultura de Servicio y en el 2012-2 se dictaron las capacitaciones “Comprendiendo... el proceso de servicio al cliente” y “Orientación al usuario y al ciudadano” y como actividad continua durante los semestres 2013-1 y 2013-2 se dictó el curso de servicio al cliente con una duración de 20 horas. **Estado cerrada**

Servicio deficiente – demora en la atención telefónica

Se tiene registrada y atendida en el Sistema Mejoramiento la acción 815, la cual permitió la implementación de la herramienta myportal como mecanismo para el control de las llamadas telefónicas en el Departamento de Admisiones y Programación Académica.

Estado cerrada

Incumplimiento de los compromisos por demoras en la publicación de resultados

Se tiene registrada y atendida en el Sistema Mejoramiento la acción 816 en la cual se definieron lineamientos de divulgación en caso de que se presenten cambios en el Calendario Académico.

Estado cerrada

Acciones implementadas desde el año 2012 para mitigar las principales causas

Información incorrecta o inadecuada por mala información tanto del estudiante como de la Institución el cual genera confusión:

Se tiene registrada y atendida en el Sistema Mejoramiento la acción 817, la cual permitió definir mecanismo y lineamientos claros para suministrar la información precisa a las auxiliares que atienden a los usuarios.

Estado cerrada

Cambio en las condiciones de prestación del servicio.

Se tomó la siguiente corrección: desde el Consejo Académico en sesión del día 5 de septiembre de 2012, se abordó el tema relacionado con las reclamaciones realizadas por varios estudiantes del programa académico de TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE COSTOS Y PRESUPUESTOS, ofrecido en la modalidad a distancia, para lo cual se envió un oficio donde se comunica punto por punto las condiciones del programa mediado por la virtualidad. Véase oficio radicado el 14 de septiembre de 2012 N° 20122835 y Acta N° 18 del 5 de septiembre de 2012

Estado cerrada

Correcciones implementadas en el año 2013 para mitigar las principales causas

Cancelación de grupos por no cumplir con el mínimo de estudiantes requeridos (7 ocurrencias)

La cancelación de grupos con un número mínimo, parte de una directriz del Consejo Académico en el sentido de que debe haber un número de estudiantes por grupo que permita obtener un punto de equilibrio, esto de manera particular para aquellas asignaturas de los semestres iniciales o intermedios; de todas formas a los estudiantes se les ofertan otros horarios en los cuales puedan cursar sus asignaturas. Los cursos especializados no tienen esta limitación. La determinación del número de cupos por semestre se evidencia en las actas Nos 08 de 2011, 09 y 18 de 2012 y 8 de 2013.

Materias sin grupos asignados en el momento de la matricula (7 ocurrencias)

La planeación de las asignaturas se inicia partiendo de los estudiantes que van completos en el plan de estudios, luego se tiene la opción en la primera semana de clases de hacer ajustes al horario y en ese caso se inicia una programación a demanda para que los estudiantes puedan tomar las asignaturas faltantes, siempre conservando la necesidad del número de estudiantes por grupo que refleje el punto de equilibrio mencionado en el ítem anterior, además cuentan con la oferta de silla vacía.

Como parte del mejoramiento continuo durante los años 2012 y 2013, el aplicativo ha sido intervenido con el fin de mejorar aspectos que aclaran y agilizan el proceso que el usuario y los funcionarios responsables de atenderlas las peticiones, deben realizar. A continuación se relacionan las mejoras realizadas.

Se actualiza la información en la base de datos con los nuevos funcionarios de los cargo

Se mejoró en el Portal Web la redacción de queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y reconocimientos, para una mejor claridad de conceptos

Se creó una alerta que se envía diariamente por correo a los funcionarios recordándoles que tienen quejas, reclamos o sugerencias pendientes

Se estableció la opción de archivos adjuntos para reclamos

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

Mejoras año 2013

Se creó un restador de días para que cuando se envié la alerta por correo a los funcionarios, le informe cuantos días le quedan para responder

(tiempos establecidos por ley)

Se incluyeron en el aplicativo las Dependencias:

D. de Cooperación y Relaciones Internacionales,

D. de Investigaciones,

Esp. en Gestión Energética Industrial y,

Tec. en Diseño Industrial

Los responsables de atender las QRS, pueden generar el reporte en Excel de las peticiones registradas en la dependencias o programa académico

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

Mejoras año 2013

Nuevas categorías en el aplicativo:

Demora en la atención telefónica, Demora en la Publicación de resultados, Inconveniente con el Tiquete estudiantil, Inconveniente con el Presupuesto participativo, Inconveniente con el Fondo EPM e Incorrecta liquidación de matrícula

Se dictó a los responsables de atender las peticiones una capacitación sobre como se accede al aplicativo y la manera de dar la respuesta a través del mismo

Se ampliaron los caracteres a 400 en las QRS y creación de alerta:

“Señor usuario si el aplicativo no es suficiente para registrar su petición, lo invitamos a que realice su trámite a través de oficio radicado en el Archivo Central del ITM- Campus Robledo”

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

Mejoras año 2014

Como recomendación de la Tesorera de la Institución, se fijó como parámetro obligatorio el documento de identidad, con el fin de evitar el doble trámite cada vez que un usuario escribe preguntando o reclamando sobre un tema financiero, ya que siempre se ven en la obligación de preguntar sus datos personales o documento de identidad antes de responder a su solicitud.

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

En el mes de octubre de 2012 se implementó de manera virtual la encuesta de satisfacción de los usuarios del aplicativo QRS, y se enlazó a la respuesta que recibe el cliente luego de haber generado o enviado una Queja o Reclamo.

<http://encuestador.itm.edu.co/index.php?sid=72172&lang=es>.

¿Se dio respuesta a su petición en el tiempo establecido?

La respuesta que le suministraron fue: concreta, entendible, sencilla

¿La respuesta a su petición fue respetuosa?

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

La encuesta fue respondida por 6 usuarios y los resultados son los siguientes:

¿Se dio respuesta a su petición en el tiempo establecido?

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

La encuesta fue respondida por 6 usuarios y los resultados son los siguientes:

La respuesta que le suministraron fue:

Concreta

Entendible

Sencilla

Retroalimentación del cliente – incluida quejas

La encuesta fue respondida por 6 usuarios y los resultados son los siguientes:

¿La respuesta a su petición fue respetuosa?



¡Muchas Gracias!

Nuestro compromiso seguir trabajando
por el mejoramiento continuo



Instituto Tecnológico Metropolitano
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ADSCRITA AL MUNICIPIO DE MEDELLÍN