



**Punto
TdeA**

Sistema de Atención
al Ciudadano

Ser » Hacer » Trascender

INFORME ANUAL 2024

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

REVISADO POR
VERÓNICA LONDOÑO HURTADO
Contratista Punto TdeA
FRANCISCO JAVIER CASTRO
Profesional Universitario

ELABORADO POR
Julián David Carvajal Zapata
Contratista Atención al usuario







El Sistema de Atención al Ciudadano durante el año 2024 gestionó **212.070** interacciones en los diferentes canales de atención (desde el Punto TdeA y Archivo). Mejorando el cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 del “Código de Procedimientos Administrativos”, la Ley 1474 del “Plan Anticorrupción y Atención al Cliente” y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

CANALES DE ATENCIÓN

Canal Virtual

305 481 04 35

www.tdea.edu.co

Escanea aquí para una PQRSDF:

@procedimientos
@tecnologicoinstitucion



Canal Telefónico

604 444 37 00

Campus Robledo: Opción 1:
Itagüí: Opción 2:
Copacabana: Opción 3

Canal Presencial

Bloque 1 Oficina 102

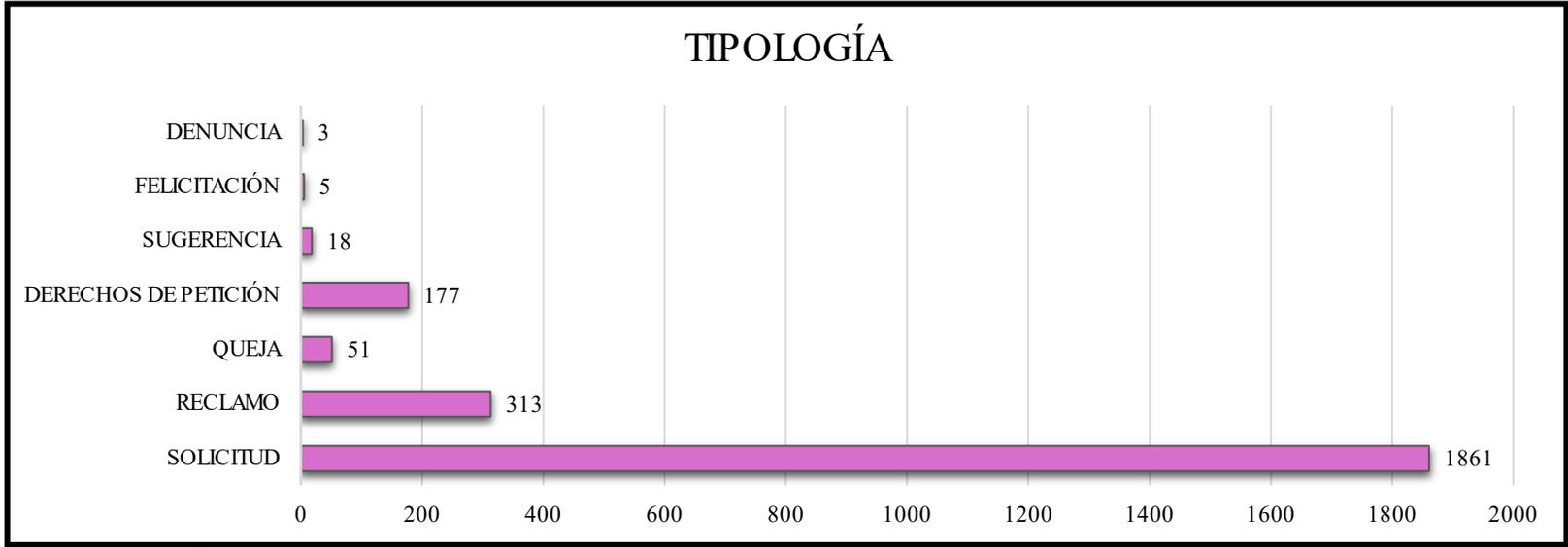
Lunes a jueves de: 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.
Viernes hasta las 5:00 p.m.

Bloque 2 primer piso

Lunes a jueves de: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Viernes hasta las 6:00 p.m. en jornada continua.



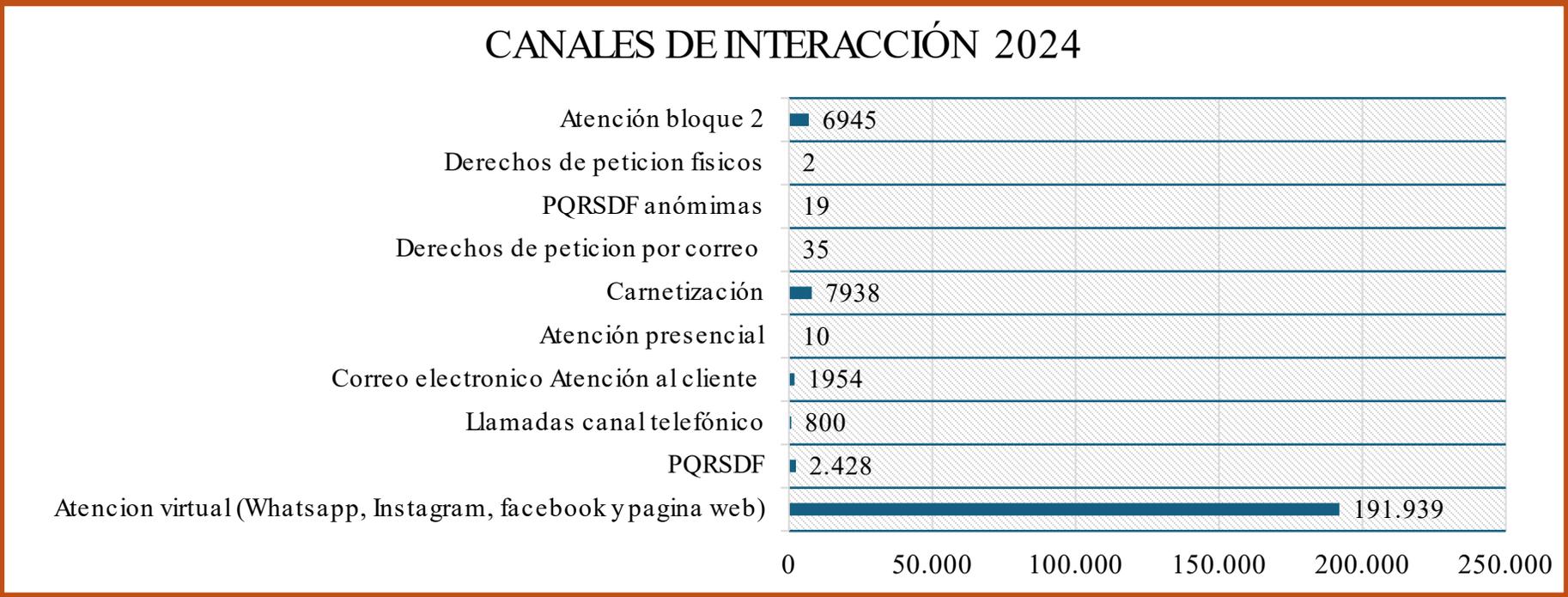
TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES



El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2024 un total de 2.428 registros ingresados como PQRSDF y discriminadas como se muestra en el gráfico.

CANALES DE INTERACCIÓN

Las 212.070 interacciones que se recibieron en los diferentes canales de atención en lo corrido del año 2024 y se clasifican de la siguiente manera.



La implementación de la herramienta (Plataforma KEYBE) sincroniza el chat de WhatsApp, Instagram, Facebook y página web nos ha permitido el mejoramiento continuo en la atención, agilidad y efectividad en las respuestas a las solicitudes presentadas por los usuarios, reduciendo al máximo el ingreso de solicitudes duplicadas desde todos los canales a diferentes dependencias.

PQRSDF POR DEPENDENCIA

- Las dependencias relacionadas en la tabla representan el 100 % del total de PQRSDF del semestre.

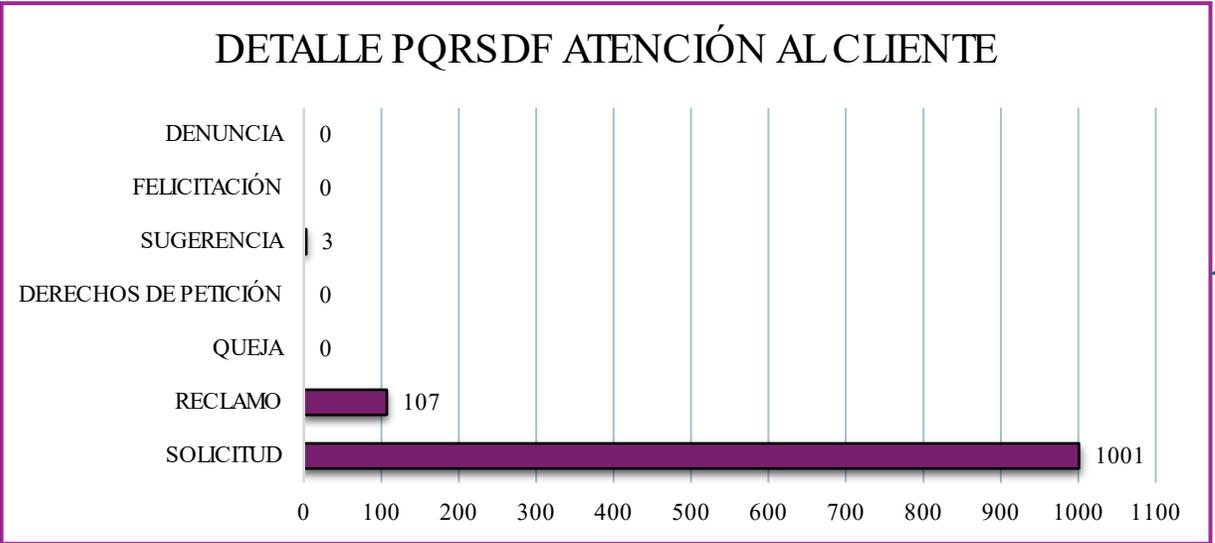
DEPENDENCIAS	TOTAL GENERAL	% DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	1111	45,76%
BIBLIOTECA	12	0,49%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	438	18,04%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	20	0,82%
COORDINACION DE EGRESADOS	3	0,12%
COORDINACION DE TIC	58	2,39%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	55	2,27%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	164	6,75%
DIRECCION DE BIENESTAR	77	3,17%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	8	0,33%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	99	4,08%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	114	4,70%
FACULTAD DE INGENIERÍA	81	3,34%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	119	4,90%
OFICINA DE COMUNICACIONES	6	0,25%
SERVICIOS GENERALES	5	0,21%
TALENTO HUMANO	17	0,70%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1	0,04%
PUNTO TDEA	2	0,08%
JURIDICA	2	0,08%
RECTORIA	25	1,03%
DIRECCION DE INVESTIGACION	2	0,08%
SECRETARIA GENERAL	3	0,12%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	4	0,16%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	2	0,08%
TOTAL	2428	100,00%

Estas son las dependencias con mayor cantidad de ingresos de PQRSDF, representando un 75,45 % de participación, con un total de 1,832 registros, los cuales en su mayoría son procesos de matricula, certificados, gratuidad, inscripciones y otros.

PQRSDF POR DEPENDENCIA



PQRSDF POR DEPENDENCIA



El alto flujo de solicitudes y reclamos en la dependencia se debe a que el área en caso tal de tener el conocimiento le brinda una respuesta oportuna al usuario, sin la necesidad de redireccionar la PQRSDF.

PQRSDF recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (1861 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **38%** del total de los registros ingresados

Proceso de matricula

- Se recibe un total de **621** registros que corresponden a solicitud de turno e inquietudes con cambios de horario

Certificados de estudio, laborales y de votación

- Se recibe un total de **162** registros que corresponden a solicitudes de certificados tanto laborales, como de estudio y votación.

Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos

- Se recibe un total de **128** registros que corresponden a envío de Liquidaciones, información de gratuidad y temas de reembolso.

PQRSDF ANÓNIMAS



Toda PQRSDF que ingresa al sistema de manera anónima, se le da respuesta de manera oportuna con la publicación en la página web del TdeA en el micrositio de Atención al usuario.





DENUNCIAS

En el año 2024 se recibieron 3 Denuncias, en las cuales se relaciona la misma información.

TICKET N° 386408-386410-386417

- El denunciante expresa un presunto robo dentro de la institución por parte de uno de los integrantes de la comunidad del TdeA.

Denuncia

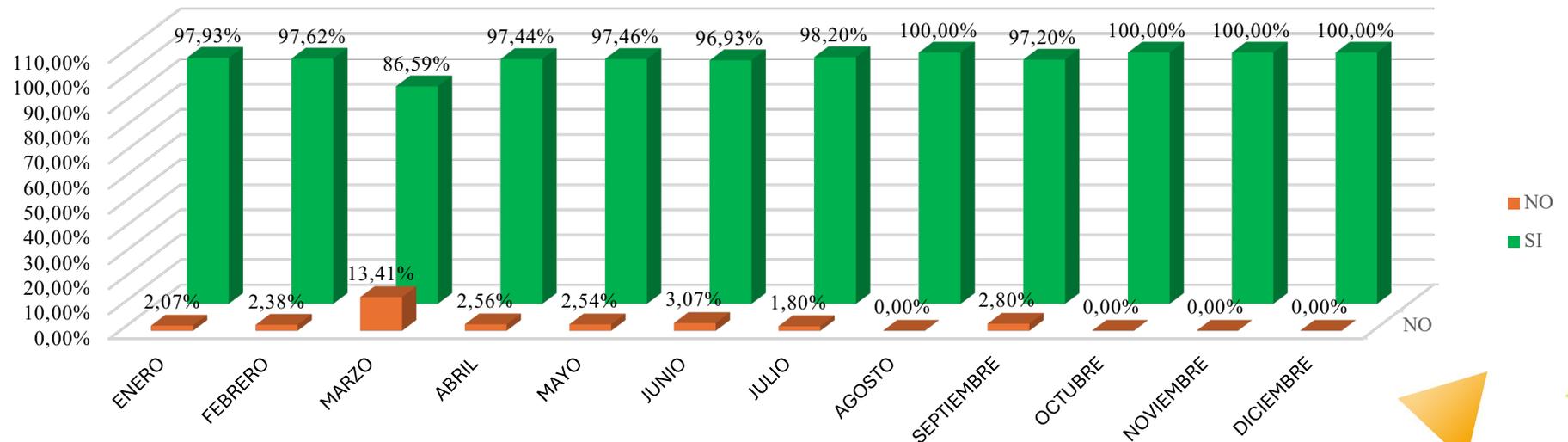
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Indicador de Oportunidad de Atención de la Ley 1755

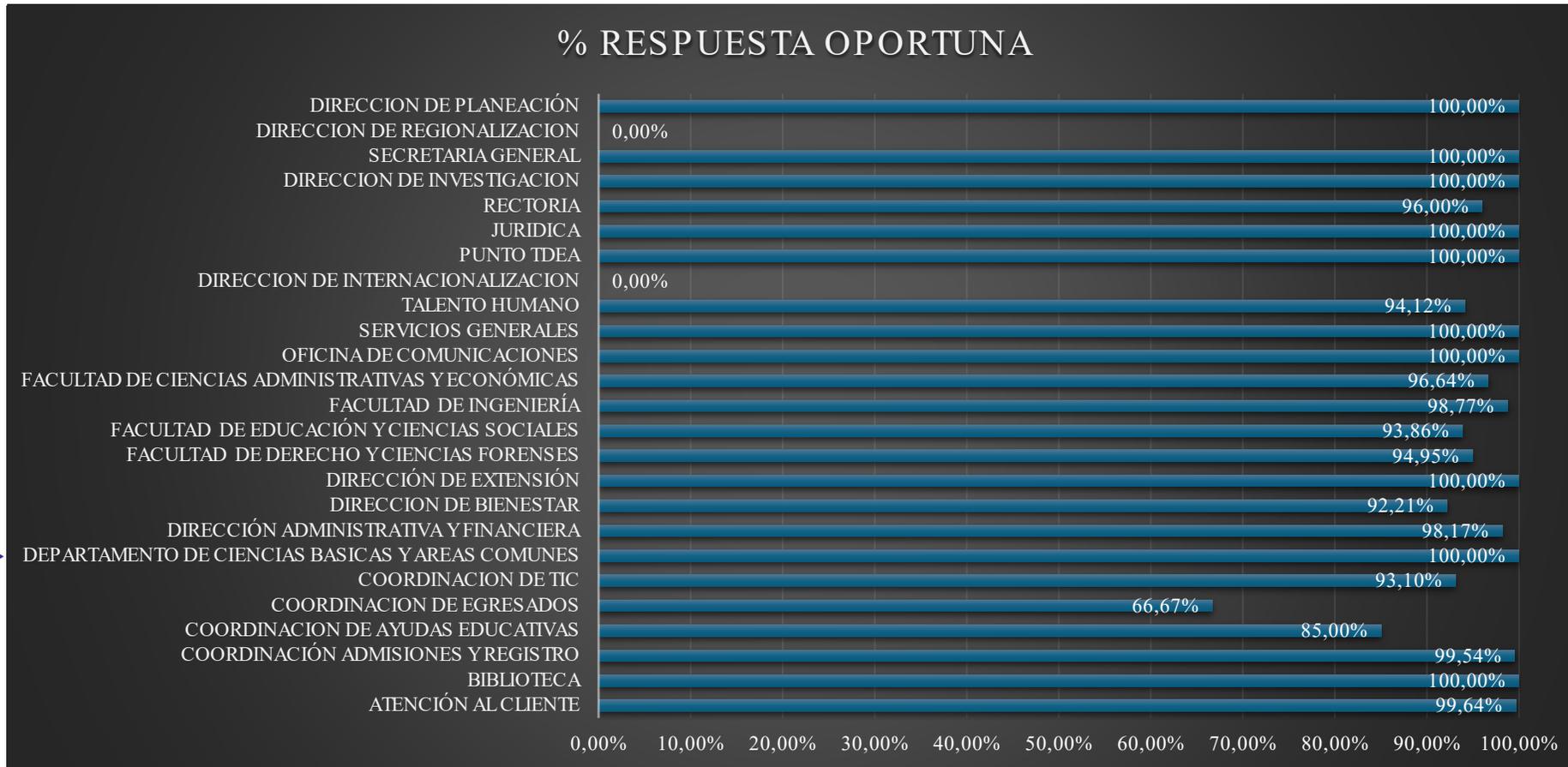
- Se realiza un continuo acompañamiento y seguimiento de cada registro, a través de las diferentes estrategias implementadas por el Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA), como son las campañas, el semáforo de notificación y capacitaciones.
- El porcentaje del indicador de Oportunidad en la Atención a la fecha de corte es del **98.06%**,
- Este porcentaje es evaluado con una pregunta cerrada (¿Cumplió con el tiempo establecido de respuesta? Si / NO).
SI= 98,06% / NO= 1,94 %

INDICADOR DE RESPUESTA OPORTUNA LEY 1755



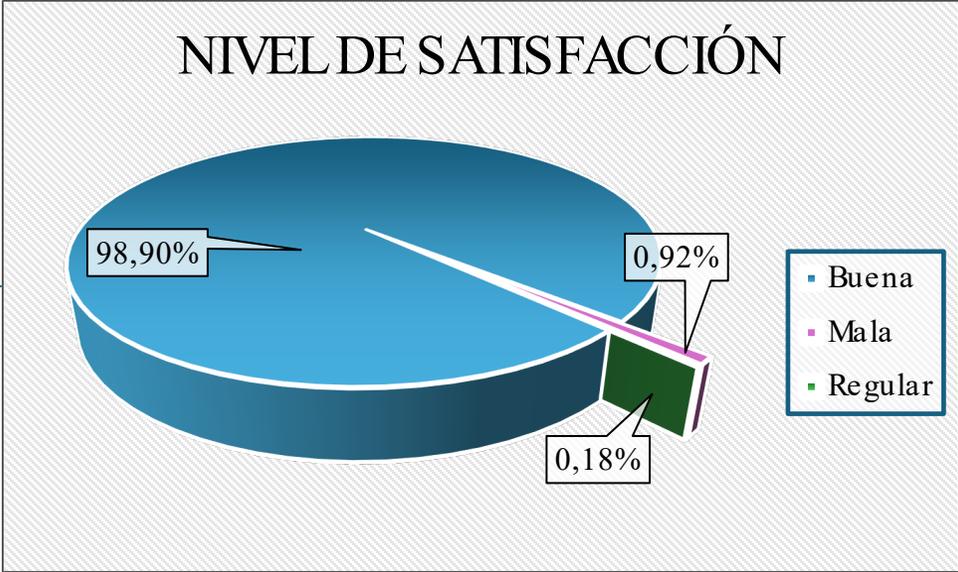


Indicador de Oportunidad de Atención de la Ley 1755 por dependencia



Promedio / Nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción para el periodo 2024 en la atención de las PQRSDF es del 98,90%. Este resultado es positivo al dar cumplimiento a la meta mínima del 80% que tiene establecido el Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Antioquia.



Este nivel de satisfacción continua en mejora, gracias a las diferentes estrategias, campañas, acompañamientos y tiempos de respuesta que se han brindando desde el canal.

Respuestas Negativas y Positivas – Requerimiento de MIPG

El requerimiento de MIPG pide en la política de atención al ciudadano medir cuales respuestas fueron positivas (Procedentes) y negativas (Improcedente) ante los requerimientos de los usuarios.

RESPUESTA	Total respuestas	Participación
Negativa	449	18,49%
Positiva	1979	81,51%
Total general	2428	100,00%

➤ Una respuesta procedente es aquella que está adecuadamente fundamentada, se ajusta a las términos, fechas y reglas establecidas y se responde de manera efectiva al requerimiento del peticionario. En otras palabras, es una respuesta que sigue el procedimiento correcto y es válida aprobada por la dependencia.

➤ Por otro lado, una respuesta improcedente es aquella que carece de fundamento o no se ajusta a las normas y/o tiempos establecidos. Es decir, no sigue el procedimiento correcto o no es válida dentro del contexto dado.

- Para el periodo 2024 se dio respuesta de manera positiva a 1.979 requerimientos, lo que representa el 81,51 % del total recibidas.

COMPARATIVO ANUAL 2023 vs 2024

2023

Se recibieron **2,888** PQRSDF y se da respuesta oportuna a **2,816** lo que corresponde al **97,51%** de oportunidad en la respuesta

2024

Se recibieron **2.428** PQRSDF y se da respuesta oportuna a **2.381** lo que corresponde al **98,06%** de oportunidad en la respuesta

Se obtiene un aumento en el indicador de respuesta oportuna, pasando de un **▼ 97,51 %** en el año 2023 al **▲ 98,06 %** en el año 2024.

CONCLUSIONES

✓ **Disminución en la cantidad de solicitudes ingresadas.**

Se evidencia una notable reducción en el número de solicitudes presentadas por estudiantes, aspirantes, público interno y externo. Este logro está asociado a las campañas informativas, la instrucción y el acompañamiento proporcionado a través de diversos medios de comunicación, lo que ha mejorado la claridad y el acceso a la información por parte de los usuarios.

✓ **Aumento en la respuesta oportuna.**

Se registra una mejora significativa en los tiempos de respuesta a las solicitudes, lo que refleja una mayor eficiencia en la gestión de los procesos internos y el compromiso del equipo encargado del canal PQRSDF.

✓ **Incremento en el nivel de satisfacción de los peticionarios.**

El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las respuestas recibidas ha mostrado un aumento notable. Esto sugiere que las respuestas no solo son más rápidas, sino también más claras, completas y alineadas con las expectativas de los peticionarios.

✓ **Fortalecimiento de la comunicación interna y externa.**

Las estrategias implementadas han contribuido a una mejor comunicación entre la organización y sus diferentes públicos, lo que se traduce en una mayor confianza y percepción positiva hacia los procesos de atención y respuesta.

ACCIONES DE MEJORA AL CANAL DE PQRSDF

El Sistema de Atención al ciudadano ha implementado diferentes estrategias para el mejoramiento continuo del canal y lograr mejores resultados en los indicadores correspondientes a la ley.

-  Se realiza un acompañamiento con las dependencias desde el momento en que ingresan las PQRSDF continuando con la estrategia de la alerta de semáforo.
-  Se asesora y capacita sobre el manejo de la plataforma SIEMPRE a la dependencia que lo requiera.
-  Se envían campañas del PQRSDF con el objetivo de enviar Tips claves para el manejo y control de la plataforma, para así mejorar los tiempos de respuesta de los registros.
-  Se envían campañas de acompañamiento con las diferentes dependencias, donde se les informa la importancia de dar cumplimiento oportuno por ley en las respuestas de las PQRSDF.
-  Se apoya con todo tipo de duda o inquietud a las dependencias que presentan novedades o reclamaciones con los tickets.

RECOMENDACIONES

Con el objetivo de incentivar la autogestión y el mejoramiento en los indicadores de cada dependencia, 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.

Desde el Sistema de Atención al Ciudadano se continuará se continuará con la capacitación al personal para mejorar la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas.

Se seguirá implementando la formación técnica del personal, asegurándonos de que el equipo esté familiarizado con el manejo del sistema PQRSDF y conozca los procedimientos internos a fondo.

Se recomienda unificar la forma de respuesta para todas las áreas y establecer el formato único de firma en todos los canales de atención.

**Punto
TdeA**

Sistema de Atención
al Ciudadano



Ser » Hacer » Trascender

Muchas gracias.