



# TERCER INFORME TRIMESTRAL

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

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA  
Corte 30 de Septiembre 2024

### REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO  
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

### ELABORADO POR

Evelyn Montoya Martinez  
Contratista Atención al usuario





Imagen 1

# Canales de atención

A través de los diferentes canales se le da cumplimiento a la Ley 1755 del "Código de procedimientos Administrativas", Ley 1474 del "Plan Anticorrupción y Atención al Cliente" y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)



**Canal Virtual**  
 305 481 04 35  
 www.tdea.edu.co  
 Escanea aquí para una PQRSDf:  
 @tdeacartago @tecnologicoadministrativa

**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.

**Punto TdeA**  
 Sistema de Atención al Ciudadano

**Tecnológico de Antioquia**  
 Institución Educativa

Imagen 2





## Consolidado por mes de PQRSDf

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre del 2024 un total de **810** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

**810** por el sistema CAMPUS (Plataforma Siempre), 14 derechos de petición y 500 Solicitudes a través del correo electrónico (Atención al Cliente)

CONSOLIDADO PQRSDf														
MES	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	Total general	% del total	% Acumulado	respuesta oportuna	% respuesta oportuna	Respuesta oportuna 10 días H	% respuesta oportuna
JULIO	396	59	2	32	8	2	0	499	61,60%	61,60%	490	98,20%	486	97,39%
AGOSTO	156	38	2	8	0	0	0	204	25,19%	86,79%	204	100,00%	203	99,51%
SEPTIEMBRE	89	4	4	9	1	0	0	107	13,21%	100,00%	104	97,20%	98	91,59%
TOTAL GENERAL	641	101	8	49	9	2	0	810	100,00%	0,00%	798	98,52%	787	97,16%

Tabla 1



## PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

En la siguiente tabla se puede verificar la cantidad de registros ingresados por la plataforma CAMPUS en el tercer trimestre, discriminado por Motivo y Dependencia.

Atención al Cliente es el área que en este momento recibe la mayor cantidad de PQRSDF (**379 registros**), ya que desde esta dependencia se da respuesta en el menor tiempo posible a los requerimientos básicos de los usuarios, y solo se redirecciona a las áreas encargadas en caso de ser necesario.

DEPENDENCIAS	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	TOTAL GENERAL	% DE PARTICIPACIÓN	% ACOMULADO	RESPUESTA OPORTUNA	% RESPUESTA OPORTUNIDAD
ATENCIÓN AL CLIENTE	379	49	0	0	2	0	0	430	53,09%	53,09%	429	99,77%
BIBLIOTECA	2	0	0	0	2	0	0	4	0,49%	53,58%	4	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	95	13	0	14	0	0	0	122	15,06%	68,64%	122	100,00%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	9	0	0	0	0	0	0	9	1,11%	69,75%	9	100,00%
COORDINACION DE TIC	13	9	0	0	0	0	0	22	2,72%	72,47%	22	100,00%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	11	6	2	0	0	0	0	19	2,35%	74,81%	19	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	6	0	7	1	0	0	60	7,41%	82,22%	60	100,00%
DIRECCION DE BIENESTAR	19	4	0	1	2	0	0	26	3,21%	85,43%	25	96,15%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	14	4	2	6	0	1	0	27	3,33%	88,77%	25	92,59%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	20	2	1	8	0	0	0	31	3,83%	92,59%	29	93,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA	8	1	1	3	0	0	0	13	1,60%	94,20%	12	92,31%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	16	2	1	7	0	1	0	27	3,33%	97,53%	26	96,30%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	1	0	0	0	0	0	2	0,25%	97,78%	2	100,00%
TALENTO HUMANO	4	1	0	3	0	0	0	8	0,99%	98,77%	8	100,00%
PUNTO TDEA	0	1	0	0	0	0	0	1	0,12%	98,89%	1	100,00%
RECTORIA	1	0	1	0	2	0	0	4	0,49%	99,38%	4	100,00%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	3	1	0	0	0	0	0	4	0,49%	99,88%	0	0,00%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	0	1	0	0	0	0	0	1	0,12%	100,00%	1	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>641</b>	<b>101</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>810</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>798</b>	<b>98,52%</b>

Tabla 2

## PQRSDf recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (641 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **59,26 %** del total de los registros ingresados

Proceso de matricula	OTROS	CAMPUS, TDEA VIRTUAL Y CORREO.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe un total de <b>341</b> registros que corresponden a solicitud de turno e inquietudes con cambios de horario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe un total de <b>82</b> registros que corresponden a solicitudes de renta joven, información de repositorio, ubicación de sede e información del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe un total de <b>57</b> registros que corresponden a inconvenientes o novedades relacionados con las plataformas del TdeA.</li> </ul>

Imagen 3



## Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En este trimestre se obtiene el **98,52 %** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10-15 días hábiles. (Indicador de Oportunidad de Atención, de Ley 1755).

### INDICADOR DE RESPUESTA OPORTUNA LEY 1755

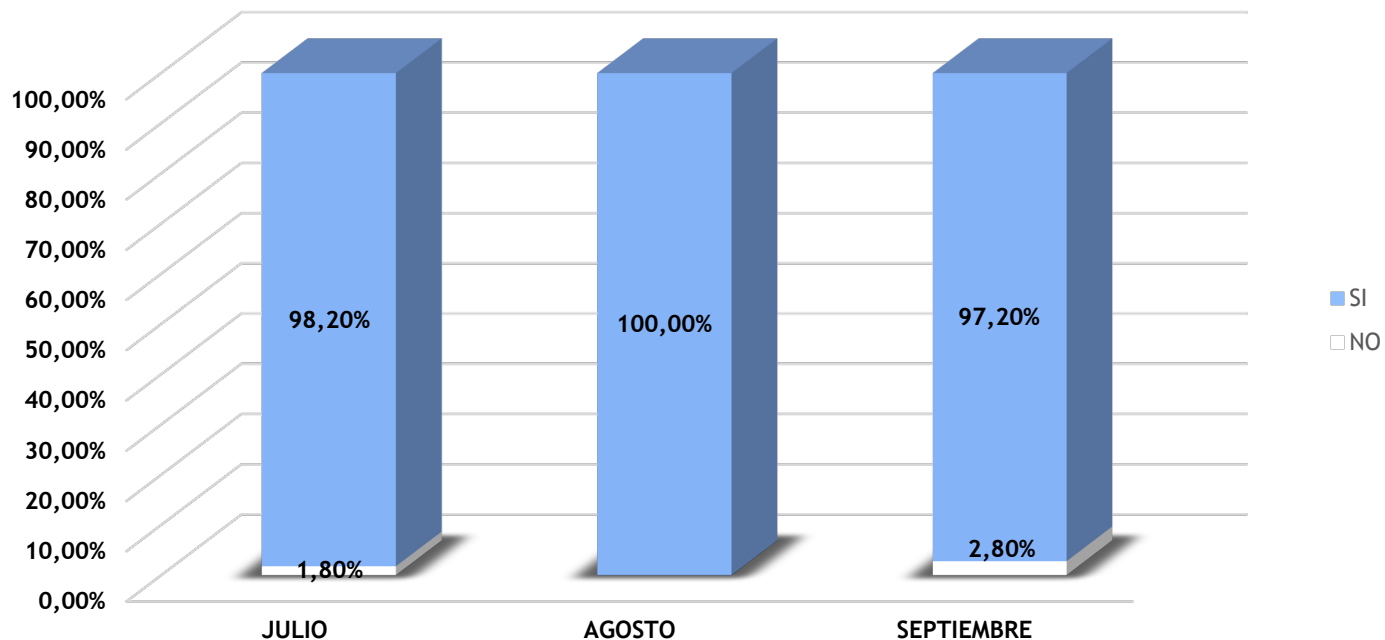


Gráfico 1



## Información de Quejas y Reclamos

En el primer trimestre se recibe un total de **8** registros ingresados con el motivo **Queja**. Con el asunto de *Docentes y Asignaturas para las diferentes facultades*.

DEPENDENCIAS	QUEJA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	2
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
FACULTAD DE INGENIERÍA	1
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
RECTORIA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>

Tabla 3

DEPENDENCIAS	RECLAMO
ATENCIÓN AL CLIENTE	49
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	13
COORDINACION DE TIC	9
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
DIRECCION DE BIENESTAR	4
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	4
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2
FACULTAD DE INGENIERÍA	1
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
TALENTO HUMANO	1
PUNTO TDEA	1
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1
DIRECCION DE PLANEACIÓN	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>101</b>

En el primer trimestre se recibe un total de **101** registros ingresados con el motivo **Reclamo**. Con el asunto de *Proceso de Matricula, Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos, problemas con las plataformas del TdeA*.



# DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre se recibe un total de **49** registros ingresados con el motivo **Derecho de Petición**. Con el asunto en su mayoría de proceso de matrícula y *Liquidación, Grados, Pagos, Becas y Reembolsos.*



DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
DIRECCION DE BIENESTAR	1
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	8
FACULTAD DE INGENIERÍA	3
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	7
TALENTO HUMANO	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>49</b>

Tabla 5

## Respuestas Negativas y Positivas - Requerimiento de MIPG

➤ Para el tercer trimestre 2024 se dio respuesta de manera positiva a 684 requerimientos, lo que representa el 87,13% del total recibidas.

RESPUESTAS	Total respuestas	Participación
Improcedente	101	12,87%
Procedente	684	87,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1849</b>	<b>100,00%</b>

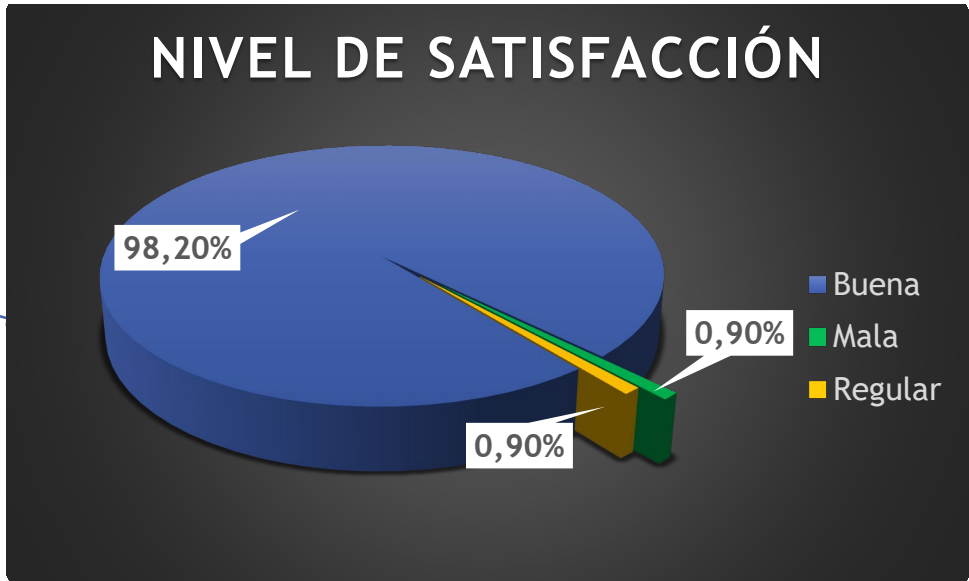
★ Una respuesta procedente es aquella que está adecuadamente fundamentada, se ajusta a las términos, fechas y reglas establecidas y se responde de manera efectiva al requerimiento del peticionario. En otras palabras, es una respuesta que sigue el procedimiento correcto y es válida aprobada por la dependencia.

★ 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.



# NIVEL DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción para el tercer trimestre 2024 en la atención de las PQRSDf es del **98,20%**. Este resultado es positivo ya que el cumplimiento a la meta mínima del 80% que tiene establecido el Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Antioquia. Se obtiene un 0,90% mala teniendo en cuenta que el usuario no queda conforme con la respuesta, al momento de realizar la solicitud no se apertura fechas para los diferentes tramites.



## TERCER TRIMESTRE 2023 VS TERCER TRIMESTRE 2024

Para el tercer trimestre del año 2024 se obtiene un aumento en la cantidad ingresada de PQRSDf. Realizando la comparación con el año 2023. Esto también se puede llevar a cabo por la apertura de nuevas estrategias para el TdeA.








PQRSDf	CANT
2023	715
2024	810

Tabla 6

Se obtiene un aumento significativo en el indicador de respuesta oportuna, pasando de un **94,11%** en el tercer trimestre 2023 al **98,20%** ▲ en el primer trimestre del 2024.

## 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 solicita al área encargada un acompañamiento y actualización de usuarios para aquellas dependencias que tengan cambios en el personal.

## Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia un aumento porcentual en la respuesta oportuna, como reflejo del buen control y acompañamiento a las solicitudes de los usuarios.

Se recomienda continuar revisando las campañas, acompañando el personal, generando las alertas y realizando la respectiva trazabilidad de todas las solicitudes.

Se logra una disminución significativa en el ingreso de **PQRSDF**.

Se recomienda continuar con el proceso de educación a los usuarios sobre el conocimiento de los canales de comunicación.

Se evidencia una disminución porcentual en la satisfacción de la respuesta.

Se recomienda validar con el personal técnico, la posibilidad de parametrizar la obligatoriedad en la calificación de las respuestas en el canal.



Muchas gracias.