



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



PRIMER INFORME TRIMESTRAL

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

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA
Corte 31 de marzo 2024

REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

ELABORADO POR

Julián David Carvajal Zapata
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:
 @tdeasantioquia
 @tecnologicoadministracion

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 Universitaria

Imagen 2



Consolidado por mes de PQRSDF

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo del 2024 un total de **666** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

666 por el sistema CAMPUS (Plataforma Siempre), 14 derechos de petición y 586 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
ENERO	236	32	1	19	1	1	0	290	43,54%	43,54%	284	97,93%	281	96,90%
FEBRERO	197	59	2	34	1	1	0	294	44,14%	87,69%	287	97,62%	285	96,94%
MARZO	65	9	4	4	0	0	0	82	12,31%	100,00%	72	87,80%	69	84,15%
TOTAL GENERAL	498	100	7	57	2	2	0	666	100,00%	0,00%	643	96,55%	635	95,35%

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 primer trimestre, discriminado por Motivo y Dependencia.

Atención al Cliente es el área que en este momento recibe la mayor cantidad de PQRSDF (**238 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	213	25	0	0	0	0	0	238	35,74%	35,74%	236	99,16%
BIBLIOTECA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,30%	36,04%	2	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	118	15	0	16	0	1	0	150	22,52%	58,56%	148	98,67%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,15%	58,71%	0	0,00%
COORDINACION DE EGRESADOS	2	0	0	0	0	0	0	2	0,30%	59,01%	2	100,00%
COORDINACION DE TIC	5	21	0	0	0	0	0	26	3,90%	62,91%	23	88,46%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	9	4	2	0	0	0	0	15	2,25%	65,17%	15	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	9	0	7	0	0	0	37	5,56%	70,72%	34	91,89%
DIRECCION DE BIENESTAR	17	2	0	0	0	0	0	19	2,85%	73,57%	18	94,74%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,45%	74,02%	3	100,00%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	25	1	1	1	0	0	0	28	4,20%	78,23%	27	96,43%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	20	8	2	10	0	0	0	40	6,01%	84,23%	35	87,50%
FACULTAD DE INGENIERÍA	23	5	0	4	1	0	0	33	4,95%	89,19%	33	100,00%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	32	9	2	1	1	1	0	46	6,91%	96,10%	43	93,48%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	1	0	0	0	0	0	1	0,15%	96,25%	1	100,00%
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	1	0	0	0	2	0,30%	96,55%	2	100,00%
TALENTO HUMANO	4	0	0	0	0	0	0	4	0,60%	97,15%	3	75,00%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,15%	97,30%	0	0,00%
PUNTO TDEA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,15%	97,45%	1	100,00%
JURIDICA	0	0	0	2	0	0	0	2	0,30%	97,75%	2	100,00%
RECTORIA	0	0	0	15	0	0	0	15	2,25%	100,00%	15	100,00%
TOTAL GENERAL	498	100	7	57	2	2	0	666	100,00%	0,00%	643	96,55%

Tabla 2

PQRSDf recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (498 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **55%** del total de los registros ingresados

Proceso de matrícula

- Se recibe un total de **225** 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 **77** registros que corresponden a solicitudes de certificados tanto laborales, como de estudio y votación.

Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos

- Se recibe un total de **63** registros que corresponden a envío de Liquidaciones, información de gratuidad y temas de reembolso.

Imagen 3

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En este trimestre se obtiene el **96,55 %** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 10-15 días hábiles. **(Indicador de Oportunidad de Atención, de Ley 1755)**. Un resultado que sigue siendo positivo a pesar de que presenta una disminución de **2,45 %** a comparación del 2023, como reflejo del empalme y capacitación encargado del canal de las diferentes dependencias.

INDICADOR DE RESPUESTA OPORTUNA LEY 1755

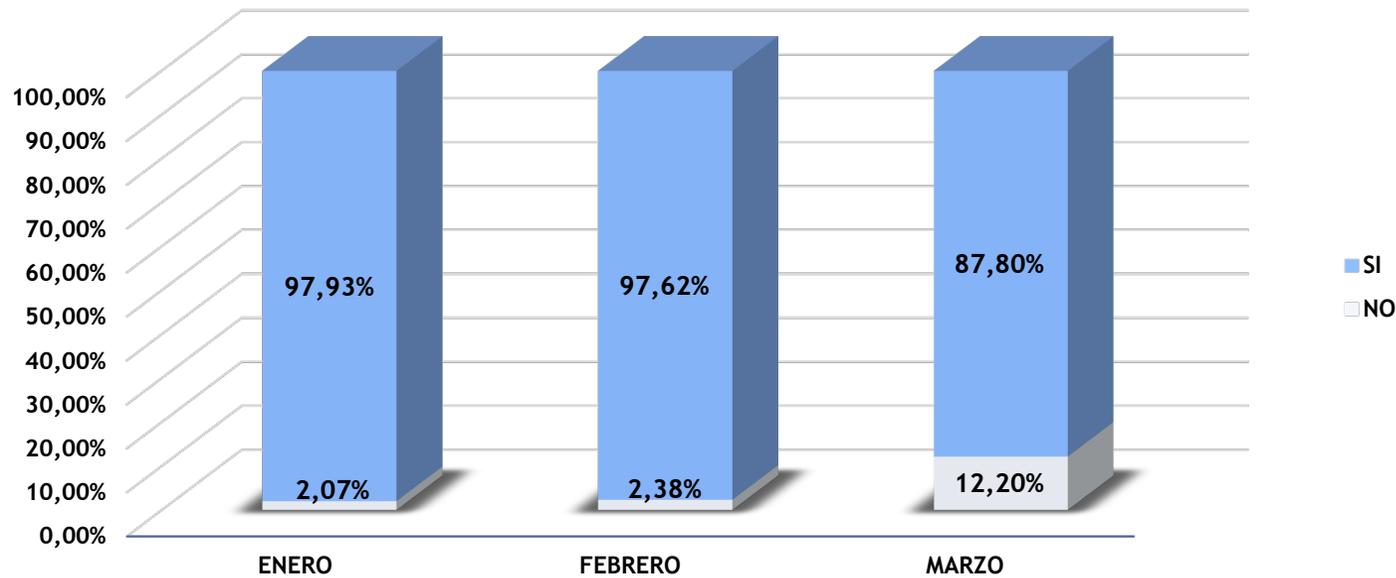


Gráfico 1

Información de Quejas y Reclamos

En el primer trimestre se recibe un total de **7** 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	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
TOTAL QUEJAS	7

Tabla 3

RECLAMOS POR DEPENDENCIA	RECLAMO
ATENCIÓN AL CLIENTE	25
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	15
COORDINACION DE TIC	21
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9
DIRECCION DE BIENESTAR	2
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	8
FACULTAD DE INGENIERÍA	5
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	9
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
TOTAL RECLAMOS	100

Tabla 4

En el primer trimestre se recibe un total de **100** 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 **57** registros ingresados con el motivo **Derecho de Petición**. Con el asunto en su mayoría de proceso de matrícula y *Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos*.



DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	16
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	10
FACULTAD DE INGENIERÍA	4
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
SERVICIOS GENERALES	1
JURIDICA	2
RECTORIA	15
TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	57

Tabla 5

Respuestas Negativas y Positivas - Requerimiento de MIPG

➤ Para el primer trimestre 2024 se dio respuesta de manera positiva a 381 requerimientos, lo que representa el 57,21 % del total recibidas.

Respuestas	Total respuestas	Participación
Improcedente	285	42,79%
Procedente	381	57,21%
Total general	666	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.

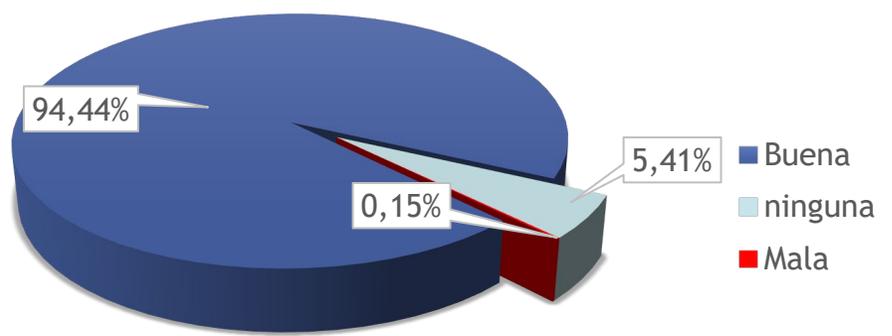
★ Por otro lado, una respuesta improcedente es aquella que carece de fundamento o no se ajusta a las normas y/o tiempos establecidos. Es decir, no sigue el procedimiento correcto o no es válida dentro del contexto dado.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción para el primer trimestre 2023 en la atención de las PQRSDF es del **94,44%**. 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.



NIVEL DE SATISFACCIÓN



PRIMER TRIMESTRE 2023 VS PRIMER TRIMESTRE 2024

Para el primer trimestre del año 2024 se obtiene un indicador positivo en cuanto a la disminución en la cantidad ingresada de PQRSDf.



Se obtiene una disminución en el indicador de respuesta oportuna, pasando de un **99%** en el primer trimestre 2023 al **96,55%** ▼ en el primer trimestre del 2024.



No se presentan denuncias para el primer trimestre 2024.

PQRSDf	CANT
2023	929
2024	666

Tabla 6

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.

Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia una disminución porcentual en la respuesta oportuna, como reflejo del empalme y capacitación encargado del canal de las diferentes dependencias.

Se recomienda continuar revisando las campañas enviadas para el manejo de las PQRSDF que ayudan reducir los tiempos de respuesta y a tener un mejor control del proceso.

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.



Muchas gracias.