

# **CARTILLA PARA EL USO DE APLICACIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CONOCE COMO INGRESAR AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIO DEL SISTEMA CAMPUS, APP Y PAGINA WEB**

**Versión 1**

**Aseguramiento de la Calidad**

**Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria**

**Noviembre 2 del 2017**

## PRESENTACIÓN

De acuerdo a la nueva aplicación del CAMPUS y de la APP para las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES surge la necesidad de elaborar una guía como instrumento de apoyo a su manejo

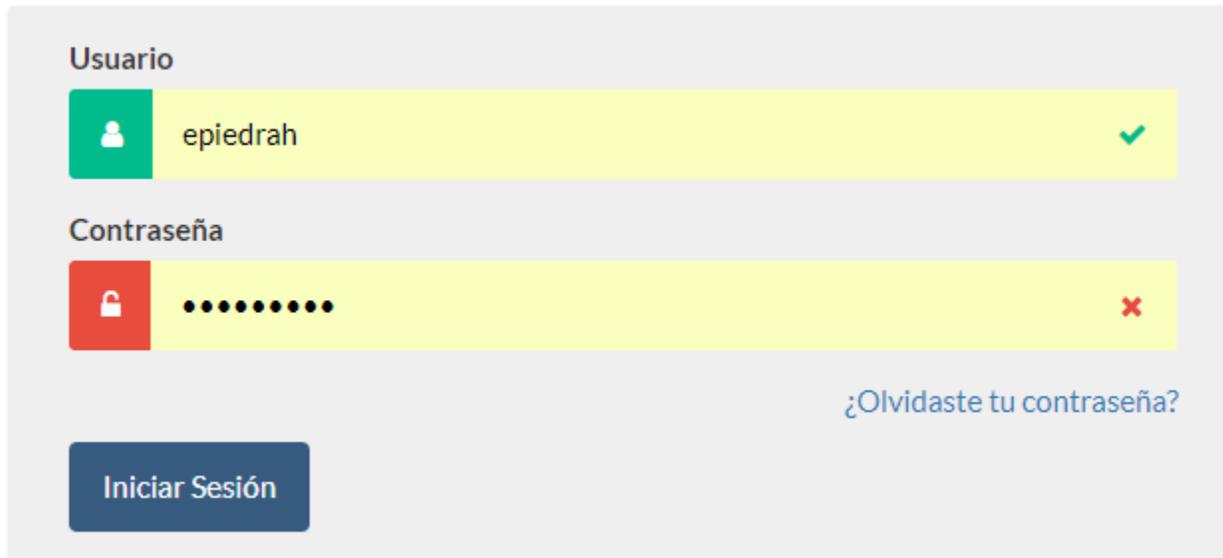
En la presente cartilla se pretende socializar los diferentes canales de atención y su funcionamiento para las PQRSDF y que este se convierta en una guía de apoyo para los usuarios en el cual les permitirá interactuar de manera sencilla.

## CONOCE COMO INGRESAR AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIO DEL SISTEMA CAMPUS Y PAGINA WEB

CAMPUS PARA DOCENTES, EMPLEADOS Y ESTUDIANTES

INGRESO DE SOLICITUD

### 1. INGRESAR CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA COMO LO MUESTRA LA IMAGEN.



The image shows a login interface with the following elements:

- Usuario:** A text input field containing the username "epiedrah" with a green checkmark icon on the right, indicating it is valid.
- Contraseña:** A password input field with masked characters (dots) and a red 'x' icon on the right, indicating an error.
- ¿Olvidaste tu contraseña?:** A blue link text located below the password field.
- Iniciar Sesión:** A dark blue button with white text located at the bottom left of the form.

### 2. SE MUESTRA LA SIGUIENTE VENTANA

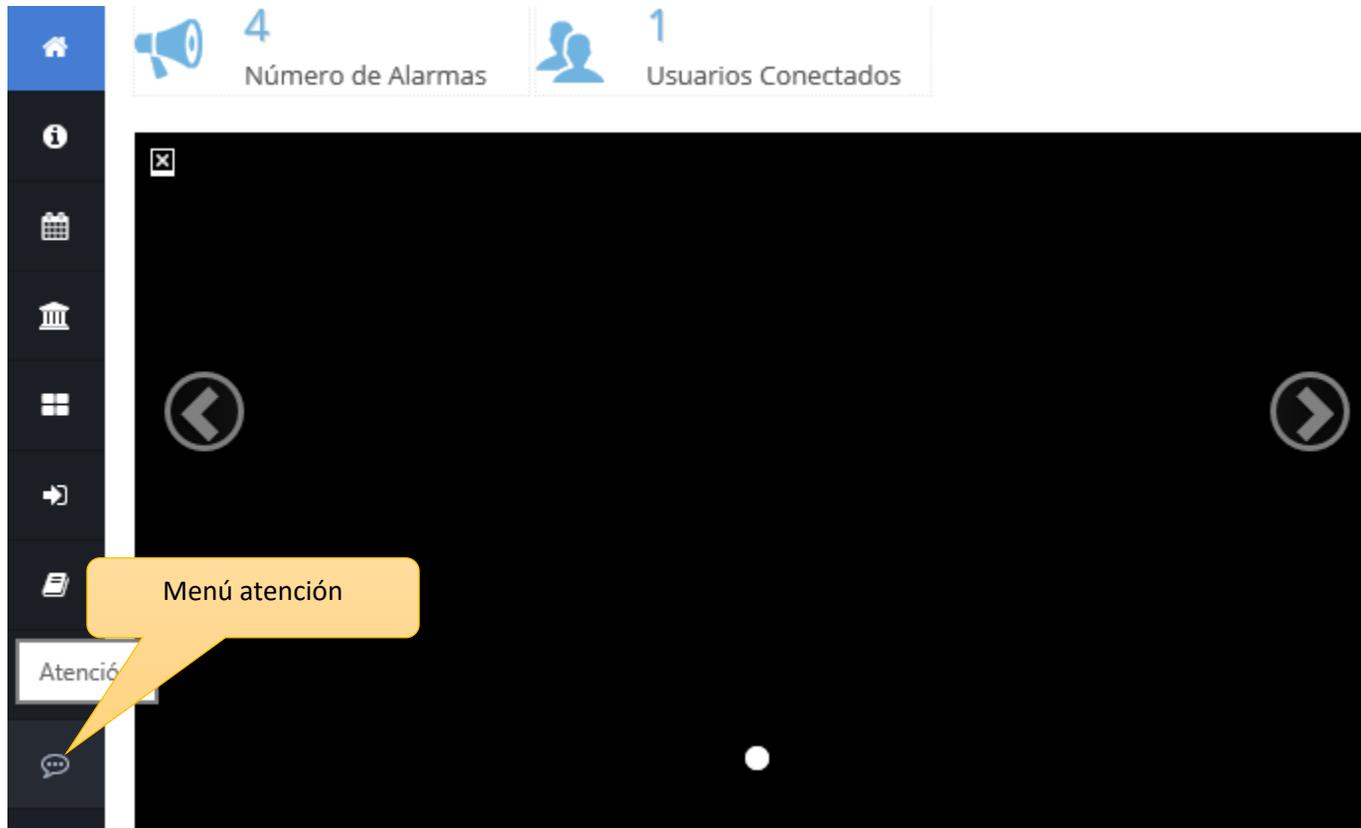
|                               |                                   |                                   |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>0</b><br>Número de Alarmas | <b>0.0</b><br>Prom. Semestral TEC | <b>4.1</b><br>Prom. Acumulado TEC | <b>214</b><br>Usuarios Conectados |
|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

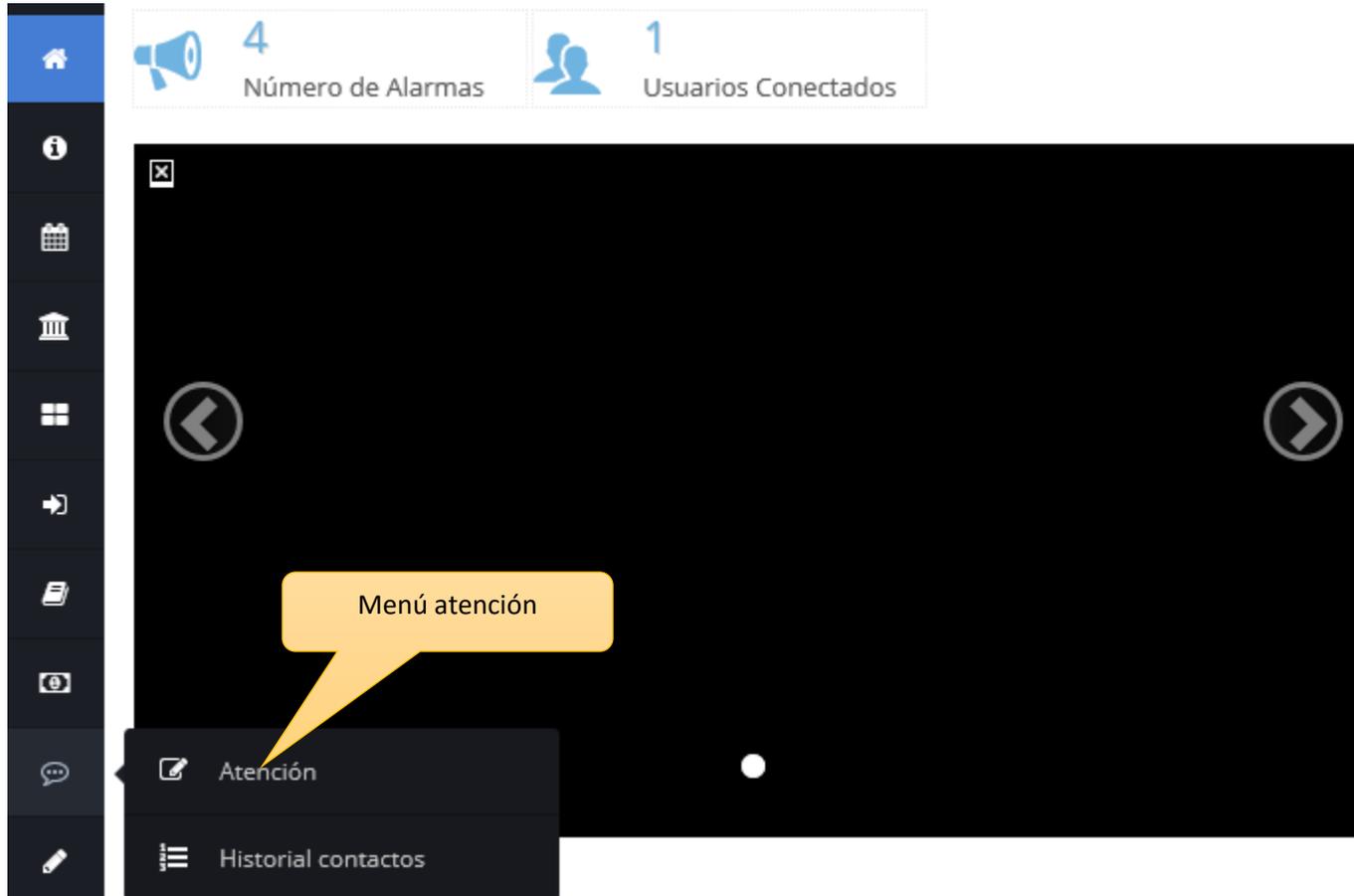


|   |
|---|
| BD - Biblioteca   |
| ... BASES DE DATOS INSTITUCIONALES  |
| BD - BIBLIOTECA - ELIBROS   |
| ... LIBROS ELECTRÓNICOS EN SUSCRIPCIÓN  |
| ENCUESTA DE SATISFACCION  |
| ... El Tecnológico de Antioquia, consciente de la importancia que reviste la opinión de nuestros usuarios y buscando el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios le solicita responder la siguiente encuesta de la manera mas Objetiva posible. |

### 3. SELECCIONAR EL MENÚ ATENCIÓN



#### 4. SELECCIONAR EL SUBMENÚ "ATENCIÓN"



## 5. INGRESO DE INFORMACIÓN EN LOS DIFERENTES CAMPOS

Atención > Atención

Módulo de atención PQRSDf

A través de este espacio podrás interactuar con los diferentes procesos y resolver tus inquietudes.

Tu participación es de vital importancia para el desarrollo continuo de nuestros productos y procesos, ya que... mediante,

del personal docente, administrativo y la co...

Si deseas enviarnos una petición, queja, reclamo o sugerencia, por favor, utiliza los espacios y lo más pronto posible nos contactaremos contigo.

**(\*)Motivo**  
Motivo

**(\*)Dependencia**  
Dependencia

**(\*)Asunto**  
De manera breve especifique el asunto de la solicitud

**Descripción**  
Realice la descripción a su solicitud

**Agregar Archivo**  
Examinar...

Agregue sus datos adjuntos si este lo requiere

Enviar

**6. SI LA SOLICITUD FUE REGISTRADA EXITOSAMENTE EL SISTEMA LE MOSTRARA EL SIGUIENTE MENSAJE.**

El ingreso del registro se realizó satisfactoriamente, haz clic [aquí](#) para visualizar el historial de tus solicitudes.

**REALIZA SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD Y CALIFICA LA ATENCIÓN**

**1. INGRESAR CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA COMO LO MUESTRA LA IMAGEN.**

The image shows a login form with two input fields. The first field, labeled 'Usuario', contains the text 'epiedrah' and has a green checkmark on the right, indicating a successful entry. The second field, labeled 'Contraseña', contains ten black dots and has a red 'x' on the right, indicating an incorrect entry. Below the password field is a blue link that says '¿Olvidaste tu contraseña?'. At the bottom left of the form is a dark blue button with the text 'Iniciar Sesión'.

## 2. SE MUESTRA LA SIGUIENTE VENTANA

Inicio

0  
Número de Alarmas

0.0  
Prom. Semestral TEC

4.1  
Prom. Acumulado TEC

214  
Usuarios Conectados

 **Tecnológico**  
**de Antioquia**  
Institución Universitaria

BD - Biblioteca

... BASES DE DATOS INSTITUCIONALES

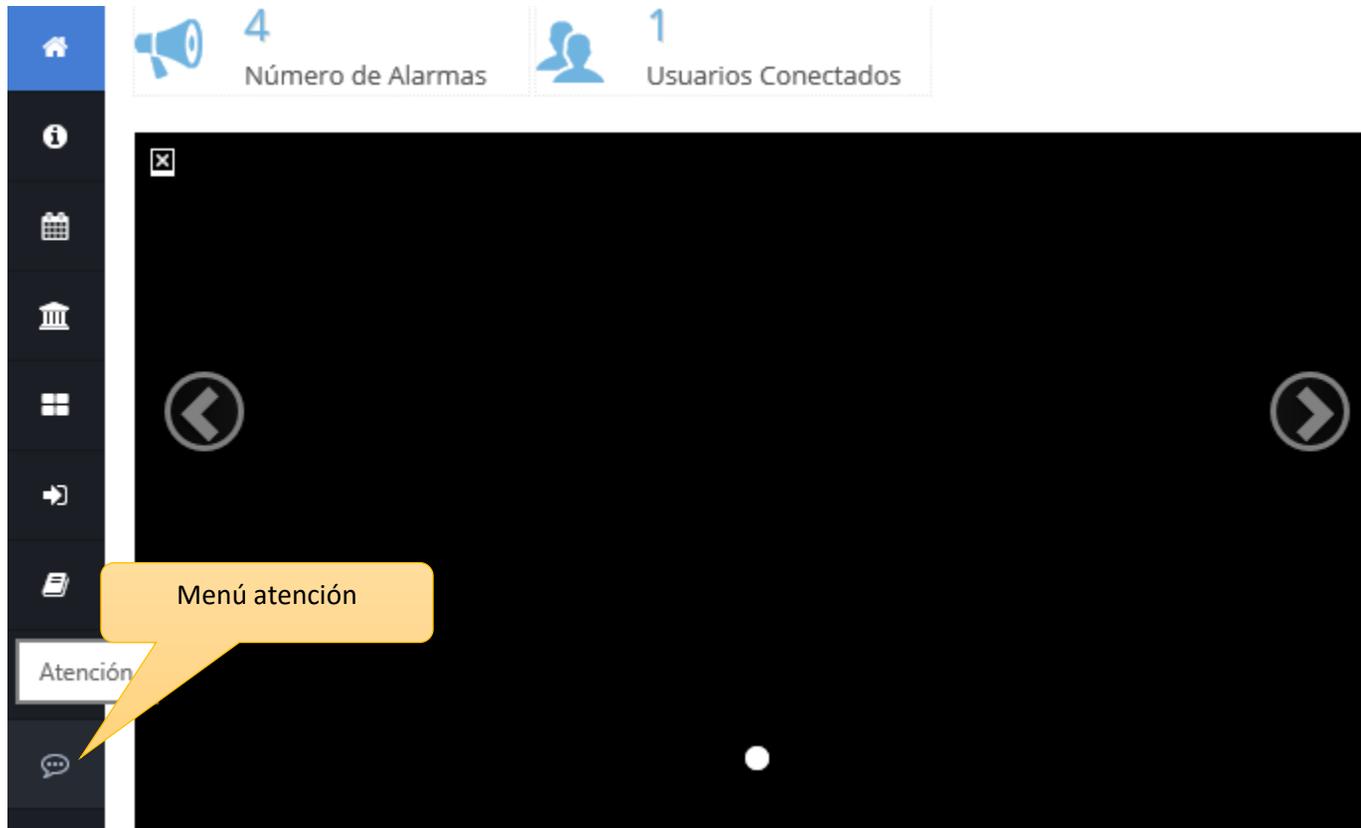
BD - BIBLIOTECA - ELIBROS

... LIBROS ELECTRÓNICOS EN SUSCRIPCIÓN

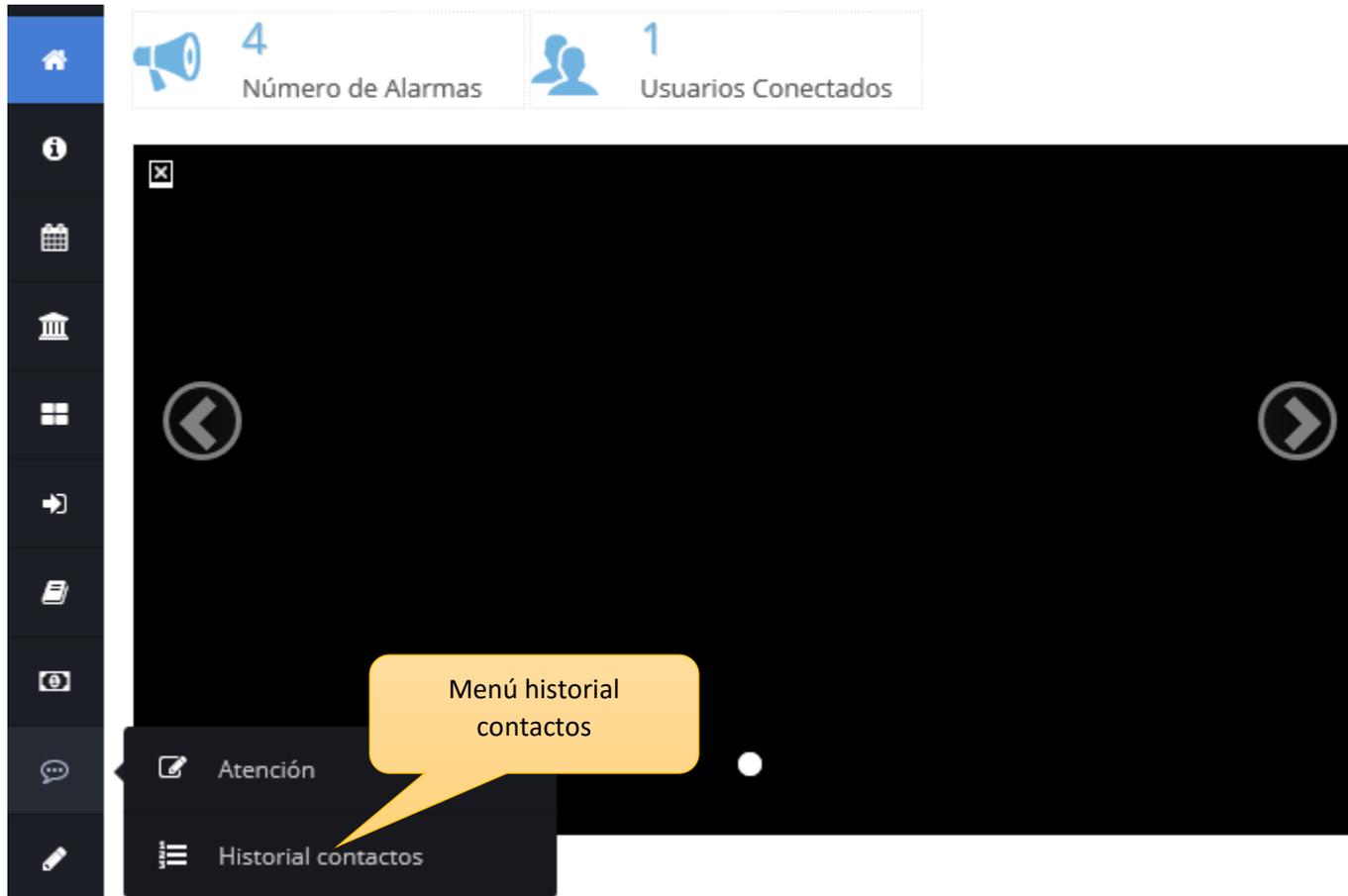
ENCUESTA DE SATISFACCION

... El Tecnológico de Antioquia, consciente de la importancia que reviste la opinión de nuestros usuarios y buscando el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios le solicita responder la siguiente encuesta de la manera mas Objetiva posible.

### 3. SELECCIONAR EL MENÚ ATENCIÓN



#### 4. SELECCIONAR LA OPCIÓN "HISTORIAL CONTACTOS"



#### 5. EL SISTEMA CARGA EL HISTORIAL DE SOLICITUDES

 Historial

2 registros encontrados

| N°   | Estado  | Fecha      | Descripcion del Problema   |
|--|---|------------|--|
| <b>PQRSDF - Sugerencia - ATENCIÓN AL CLIENTE</b> |   |            |  |
| 20525  |  | 2017-10-30 | Cartilla para creación de solicitudes de PQRSDF<br><a href="#">Ver más</a>   |
| <b>PQRSDF - Queja - ADMISIONES Y REGISTRO</b>    |   |            |  |
| 20518  |  | 2017-10-18 | <p>Conforme al derecho al Habeas Data reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer se permite informar: Que ha recolectado algunos de sus datos personales en uso de sus facultades legales y que los mismos forman parte de las bases de datos que maneja y/o administra. Que por este mecanismo le solicitamos que nos permita continuar con el tratamiento de sus datos personales. De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación, la Fundación Universitaria Esumer no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de ellos sin perjuicio que el titular de los datos pueda ejercer posteriormente éste y los demás derechos contemplados por la Ley.</p> <p><b>⬇️Respuesta:</b></p> <p>Conforme al derecho al Habeas Data reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer se permite informar: Que ha recolectado algunos de sus datos personales en uso de sus facultades legales y que los mismos forman parte de las bases de datos que maneja y/o administra. Que por este mecanismo le solicitamos que nos permita continuar con el tratamiento de sus datos personales. De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación, la Fundación Universitaria Esumer no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de ellos sin perjuicio que el titular de los datos pueda ejercer posteriormente éste y los demás derechos contemplados por la Ley.</p> <a href="#">Ver más</a> |

**AQUÍ ENCONTRARÁS LA SIGUIENTE INFORMACIÓN**

Historial

2 registros

Nº

Problema

PQRSDF - Queja - ATENCIÓN AL CLIENTE

20525 2017-10-30 Consulta para creación de solicitudes de PQRSDF

Ver más

PQRSDF - Queja - ADMISIONES Y REGISTRO

20518 2017-10-18 Consulta sobre el derecho al Habeas Data re

Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales contemplados por la Ley.

Respuesta:

Conforme al derecho al Habeas Data re desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de sus datos personales en uso de sus facultades legales y que los mismos forman parte de las bases de datos que maneja y/o administra. Que por este mecanismo le solicitamos que nos permita continuar con el tratamiento de sus datos personales. De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles de la presente comunicación, la Fundación Universitaria Esumer no recibe una solicitud de supresión de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de sus datos personales.

Ver más

Descripción de la solicitud

Fecha de creación de la solicitud

Identificador único de la solicitud

El signo de interrogación indica que la solicitud se encuentra en proceso y revisado resaltado en color verde indica que ya fue solucionado

Acceder al detalle de la solicitud y calificar la atención

## 6. CALIFICA LA ATENCIÓN

Atención > Historial contactos

### Respuesta dada al Contacto

**Motivo:**

Queja

**Descripción:**

Conforme al derecho al Habeas Data reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer se permite informar:  

**Respuesta:**

Conforme al derecho al Habeas Data reconocido por el artículo 15 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1581 de 2012 y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, la Fundación Universitaria Esumer se permite informar:  

Usted puede calificar la respuesta obtenida a su contacto:

**Calificación:**

ninguna 

Calificar

Seleccione el botón calificar

ESCRÍBENOS POR LA APP PARA DOCENTES, EMPLEADOS Y ESTUDIANTES

**1. INGRESA CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA**



Usuario

---

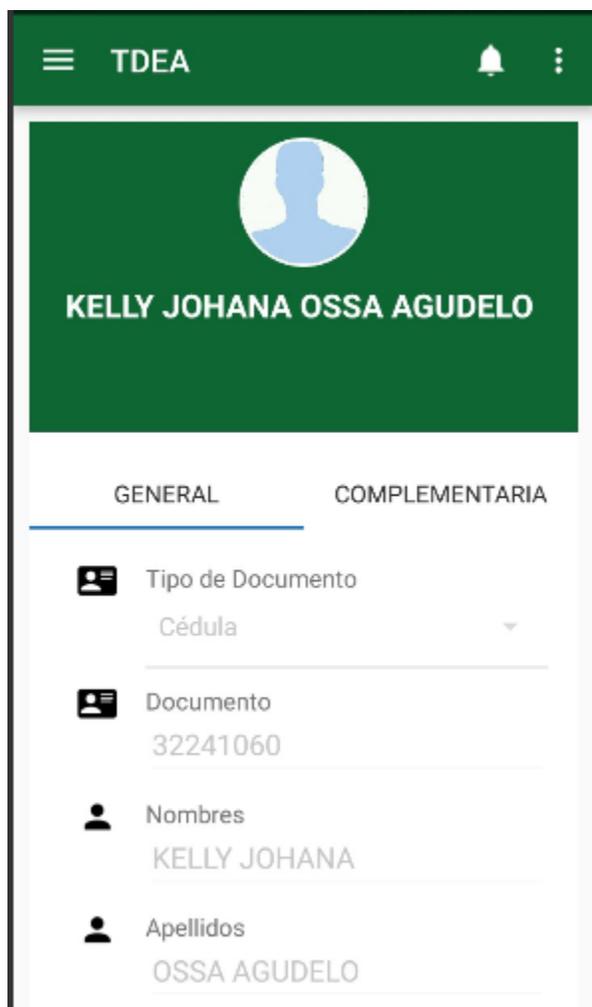
Contraseña

---

**INICIAR SESIÓN**      **CAMBIAR CONTRASEÑA**

**INICIAR COMO INVITADO**

2. VENTANA INICIAL DE LA APP. DE ESTA MANERA MOSTRARA EL INGRESO



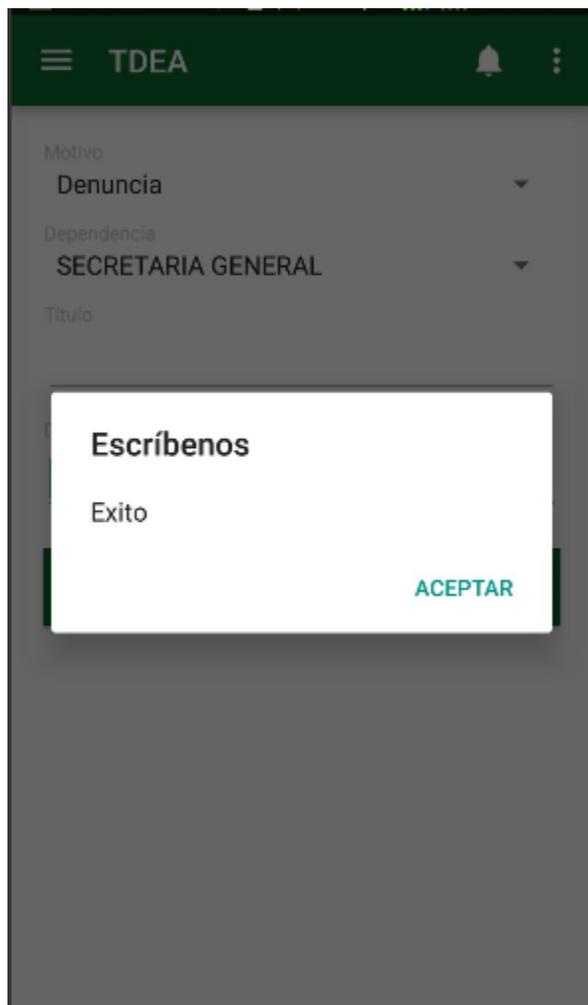
3. Desplegar menú de la parte superior izquierda. Seleccionar la opción “escribenos”



4. DESPLIEGA DE LAS PESTAÑAS QUE SE ENCUENTRAN A LA DE DERECHA Y SELECCIONA EL MOTIVO, EL ÁREA A LA QUE DIRIGE LA SOLICITUD Y POR ULTIMO ENVIAR

The image shows a mobile application interface for submitting a report. At the top, there is a dark green header with a hamburger menu icon, the text 'TDEA', a notification bell icon, and a vertical ellipsis icon. Below the header, the form is displayed on a white background. It consists of several sections: a 'Motivo' section with a dropdown menu showing 'Denuncia'; a 'Dependencia' section with a dropdown menu showing 'SECRETARIA GENERAL'; a 'Título' section with a text input field; and a 'Descripción' section with a text input field. At the bottom of the form, there is a prominent dark green button with the white text 'ENVIAR'. The entire form is contained within a white rectangular area on a light gray background.

5. SI LA SOLICITUD FUE REGISTRADA EXITOSAMENTE EL SISTEMA LE MOSTRARA EL SIGUIENTE MENSAJE.



ESCRÍBENOS POR LA PAGINA WEB – DIRIGIDO A TODO TIPO DE PUBLICO

1. INGRESAR POR LA PAGINA WEB [www.tdea.edu.co](http://www.tdea.edu.co) buscar la opción atención al usuario como lo ilustra la imagen.



2. Seleccionar la opción PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS



# Atención al usuario

## Atención al usuario

Categoría: Atención al usuario Publicado: 08 Octubre 2017 Visto: 12901



El Tecnológico de Antioquia informa a los usuarios que, para la atención en la caja (horario extendido de 5:30 p.m. a 7:30 p.m.), no habrá servicio los días jueves 12 de octubre ni el 18 de octubre.

Correo electrónico exclusivo para recibir notificaciones judiciales:  
[notificacionesjudiciales@tdea.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@tdea.edu.co)



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

[Ver....](#)

3. Ingresar la información solicitada en todos los campos. Si la solicitud requiere de algún documento este debe anexarlo por la opción “examinar” y luego enviar.

**Información Personal**

**Tipo Documento (\*)**   **Documento**

[Autorización Habeas Data](#) [Ver mas...](#)

**Módulo de atención PQRSDF**

A través de este espacio podrás interactuar con los diferentes procesos y resolver tus inquietudes.

Tu participación es de vital importancia para El Tecnológico de Antioquia; estamos en un mejoramiento continuo de nuestros productos y procesos, ya que es de gran importancia la satisfacción de nuestros estudiantes, del personal docente, administrativo y la comunidad en general.

Si deseas enviarnos una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, diligencia los siguientes espacios y lo más pronto posible nos contactaremos contigo.

**(\*)Motivo**   **(\*)Dependencia**

**(\*)Asunto**

**Descripción**

**Agregar Archivo**

#### 4. SI LA SOLICITUD FUE REGISTRADA EXITOSAMENTE EL SISTEMA LE MOSTRARA EL SIGUIENTE MENSAJE.

! Le queremos informar que la solicitud fue recibida en la oficina de Atención al Cliente del Tecnológico de Antioquia y direccionada al área responsable. Para nuestra Institución, sus opiniones son de vital importancia para el mejoramiento continuo y la retroalimentación sobre la calidad de los servicios prestados. Tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles según la prioridad del caso.

[Volver](#)