



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



INFORME ANUAL 2023

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

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA
Corte al 31 de diciembre de 2023

REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

ELABORADO POR

Julián David Carvajal Zapata
Contratista-PQRSDF





CANALES DE ATENCIÓN

El Sistema de Atención al Ciudadano durante el año 2023 gestionó **75,845** 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)



Canal Virtual
305 481 04 35
www.tdea.edu.co
Escanea aquí para una PQRSDF:
@tdeasantioqui
@tecnologicocaldasocue

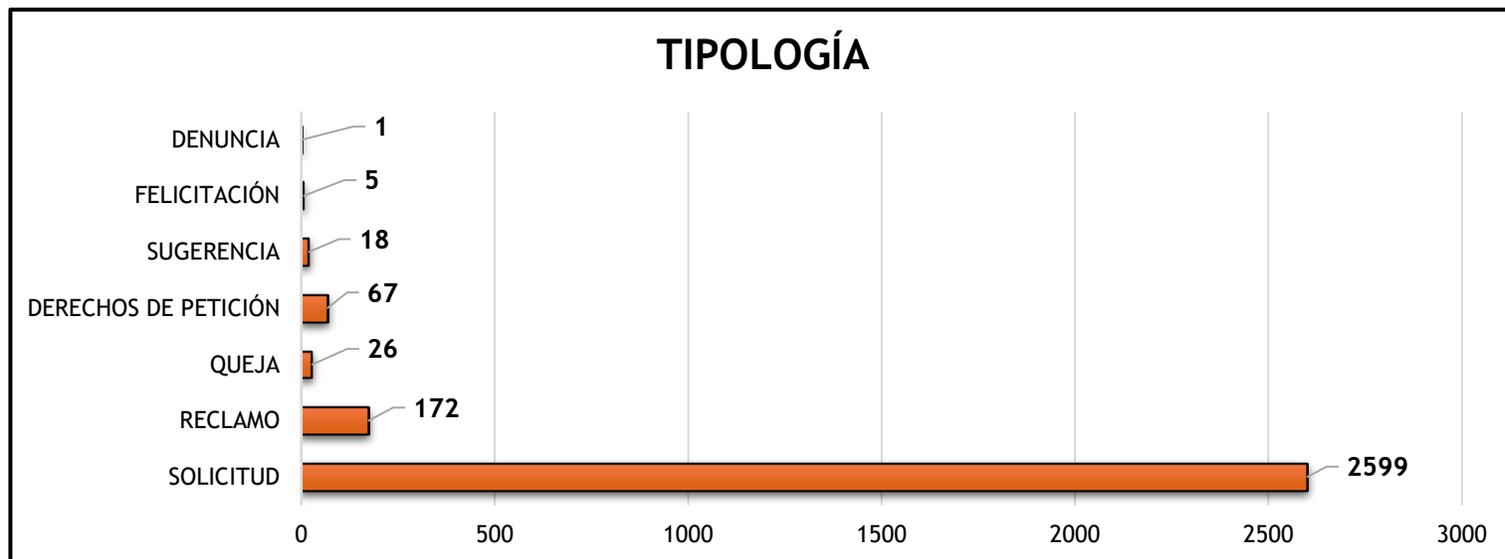
Canal Telefónico
604 444 37 00
Campus Robledo: Opción 1:
Itagüí: Opción 2:
Copacabana: Opción 3

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.

Tecnológico de Antioquia
Institución Educativa



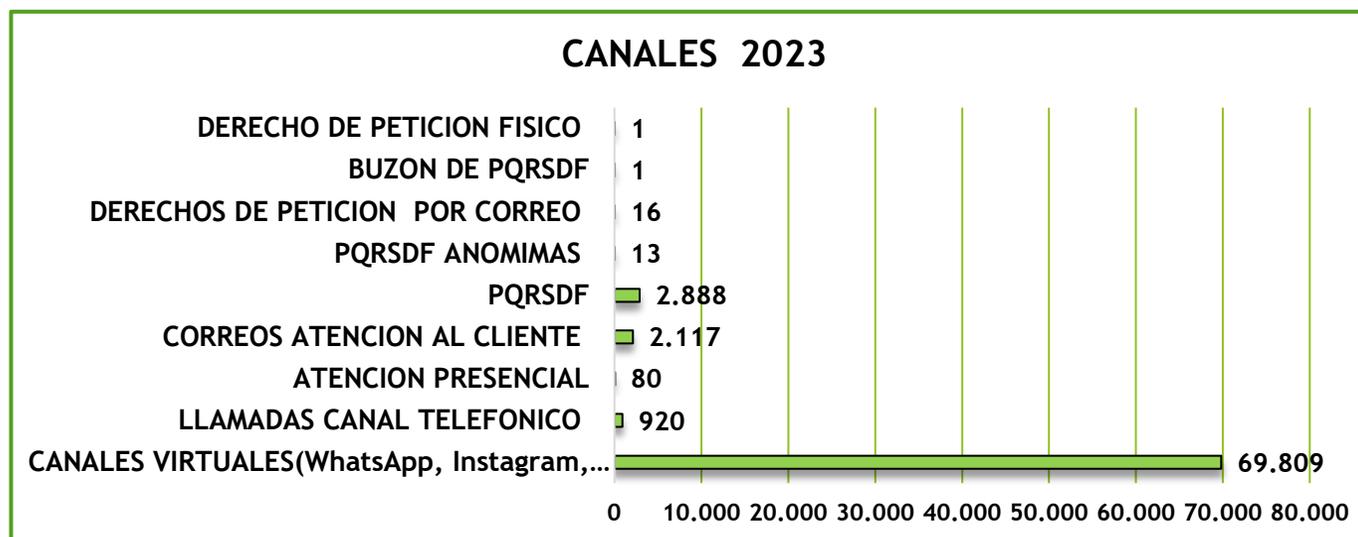
TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES



El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2023 un total de 2.888 registros ingresados como PQRSDF y discriminadas como se muestra en el gráfico.

CANALES DE INTERACCIÓN

Las **75.845** interacciones que se recibieron en los diferentes canales de atención en lo corrido del año 2023 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	1323	45,81%
BIBLIOTECA	6	0,21%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	607	21,02%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	4	0,14%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0,03%
COORDINACION DE TIC	16	0,55%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	49	1,70%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	360	12,47%
DIRECCION DE BIENESTAR	92	3,19%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	172	5,96%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	34	1,18%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	41	1,42%
FACULTAD DE INGENIERÍA	66	2,29%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	83	2,87%
OFICINA DE COMUNICACIONES	6	0,21%
SECRETARIA GENERAL	1	0,03%
SERVICIOS GENERALES	3	0,10%
TALENTO HUMANO	22	0,76%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0,03%
PUNTO TDEA	1	0,03%
TOTAL GENERAL	2888	100%



PQRSDF POR DEPENDENCIA

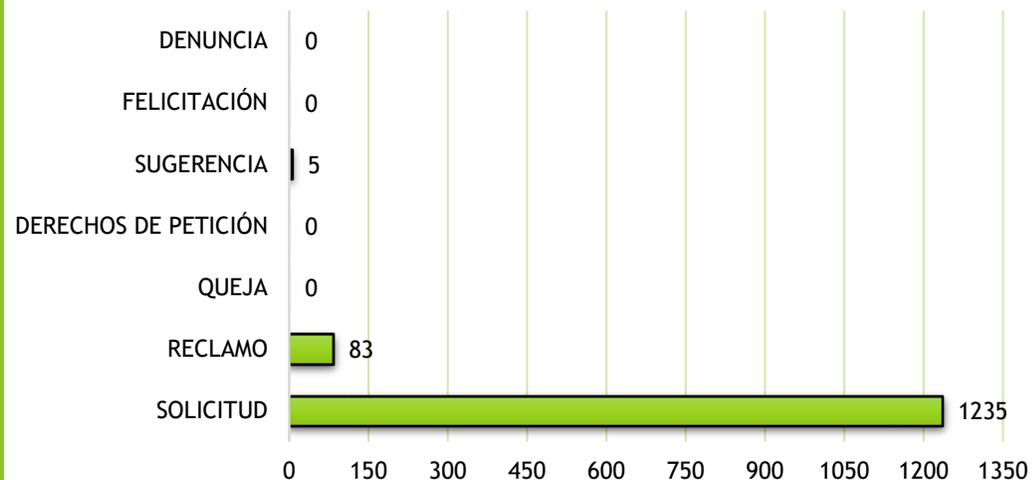
Estas son las dependencias con mayor cantidad de ingresos de PQRSDF, representando un 85 % de participación, con un total de 2,462 registros, los cuales en su mayoría son solicitudes de inscripciones, matrículas, cancelaciones, certificados y gratuidad.



PQRSDF POR DEPENDENCIA

Se evidencia un alto incremento en la cantidad de solicitudes y reclamos en la dependencia, esto debido a que el área en caso tal de tener el conocimiento le brinda una respuesta oportuna al usuario.

DETALLE PQRSDF ATENCIÓN AL CLIENTE



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 primer semestre del año 2023 se recibió 1 Denuncia.



TICKET N° 357628

- El denunciante expresa inconformidad con el comportamiento de estudiantes en zonas comunes de la Institución.

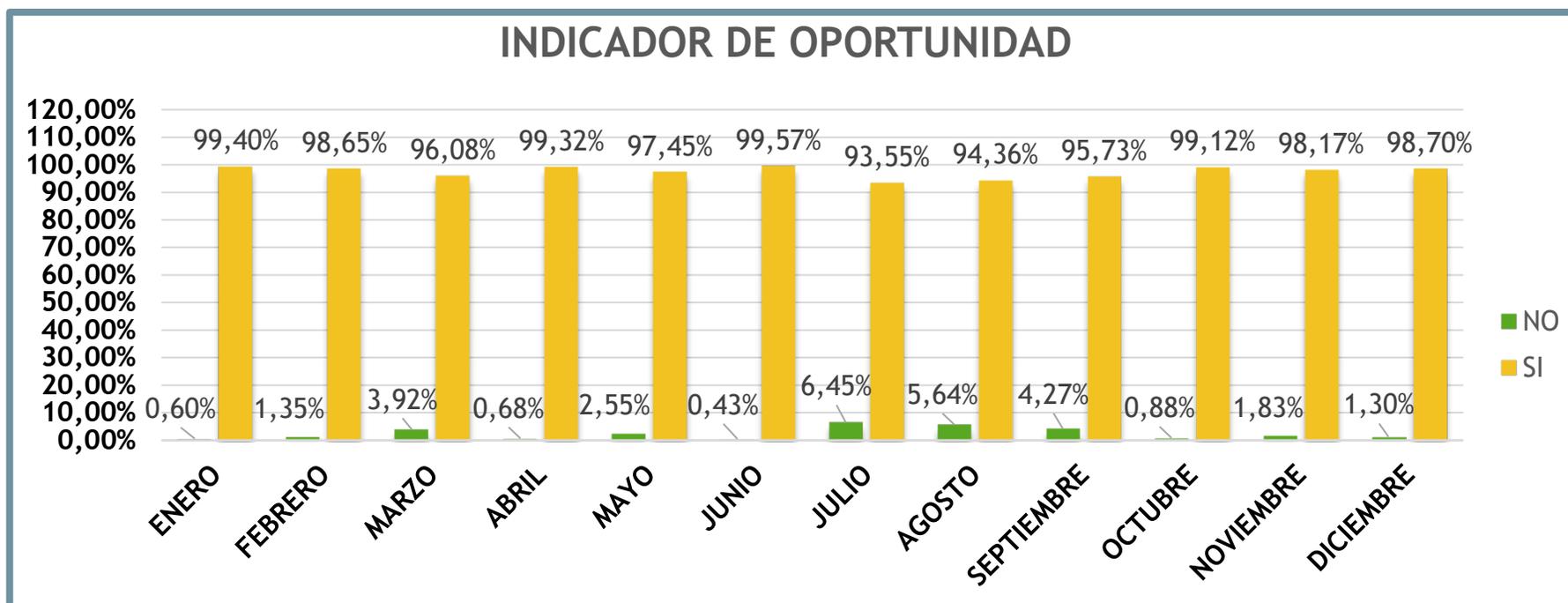
Denuncia

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 **97.51%**,
- Este porcentaje es evaluado con una pregunta cerrada (¿Cumplió con el tiempo establecido de respuesta? Si / NO).
SI= 97,51% / NO= 2,49%



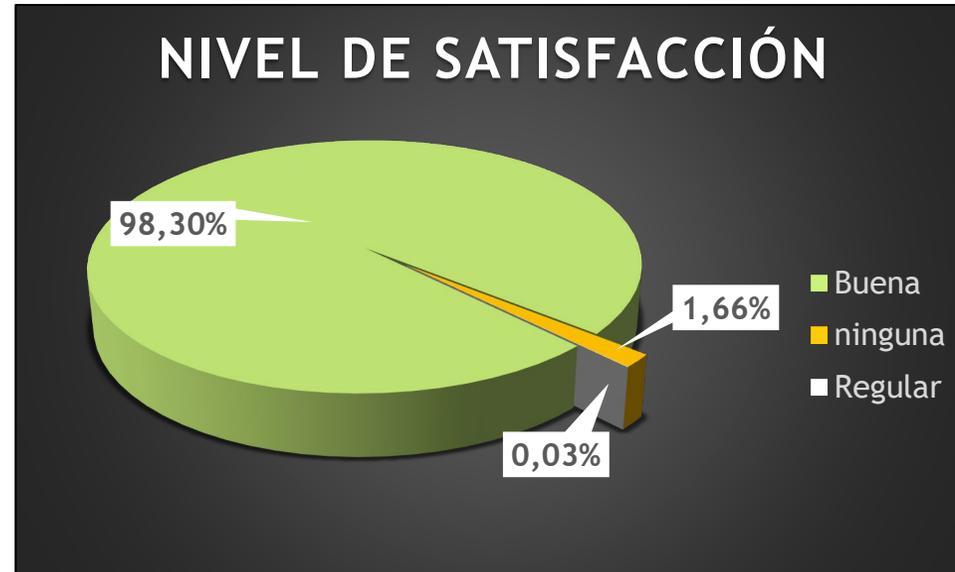
Indicador de Oportunidad de Atención de la Ley 1755 por dependencia

% RESPUESTA OPORTUNA



NIVEL DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción para el periodo 2023 en la atención de las PQRSDF es del 98,30%. 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 y acompañamiento por parte del Sistema de Atención al Ciudadano.

Respuestas Negativas y Positivas – Requerimiento de MIPG

El requerimiento de MIPG pide en la política de atención al ciudadano medir cuales respuestas fueron positivas y negativas ante los requerimientos de los usuarios. Se aclara que las respuestas negativas a la solicitud no se refieren a la oportunidad en la respuesta sino al criterio de la solicitud y que los registros que se encuentran sin respuesta corresponden a que algunos se han dado de baja debido a un mal direccionamiento automático de un formulario.

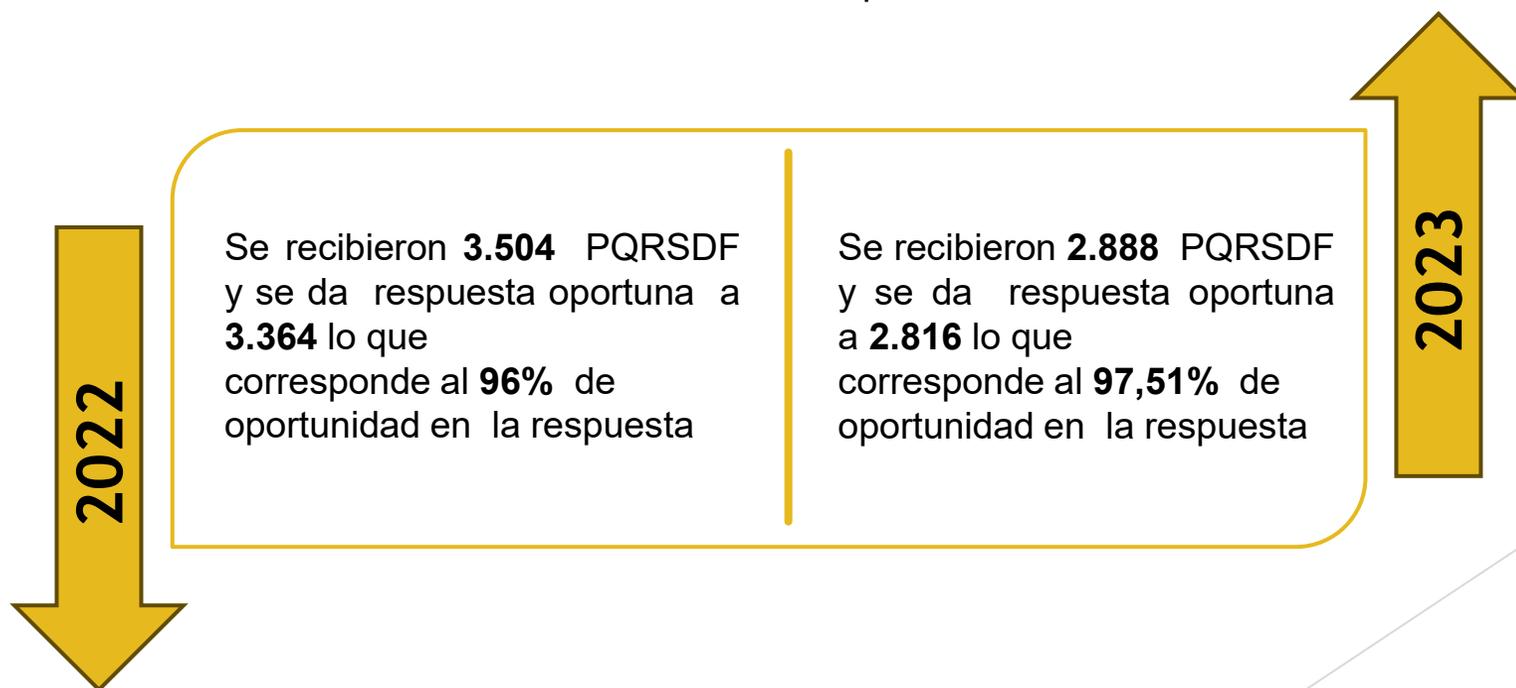


Etiquetas de fila	Total respuestas	Participación
Negativa	290	10,04%
Positiva	2598	89,96%
Total general	2888	100,00%

➤ Para el periodo 2023 se dio respuesta de manera positiva a 2.598 requerimientos, lo que representa el 89,96 % del total recibidas.

COMPARATIVO ANUAL 2022 vs 2023

- En el año 2023 se observa una disminución significativa del ingreso de PQRSDf recibidas en la Institución, debido a las campañas, asesorías y direccionamiento que se le brinda al estudiante por parte de los canales de atención al ciudadano, logrando canalizar las solicitudes y/o requerimientos a la dependencia encargada a través del medio adecuado.
- Teniendo en cuenta esto, el Sistema de Atención al Ciudadano (Punto TdeA) ha realizado diferentes estrategias para sensibilizar tanto a estudiantes como administrativos sobre el tema de las PQRSDf y el aumento en requerimientos se canaliza en el área de Atención al Cliente.
- Se identifica el aumento del porcentaje de respuesta oportuna gracias al compromiso y acompañamiento que se brinda desde el Punto TdeA a cada una de las dependencias de la institución.



RECOMENDACIONES

Desde el Sistema de Atención al Ciudadano se continuará realizando el acompañamiento y capacitación, para así facilitar el cumplimiento de las respuestas en los tiempos establecidos.

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.

Se recomienda unificar la forma de respuesta para todas las áreas y generar al usuario un acompañamiento cálido que permita confiabilidad, claridad y respeto a la hora de brindar solución o información acerca de su requerimiento.



Muchas gracias.



Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia
Calle 78B N.º 72A - 220, Campus Robledo
PBX: [604] 444 37 00 / Medellín - Colombia

www.tdea.edu.co
VIGILADA MINEDUCACIÓN



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS