



**Punto
TdeA**

Sistema de Atención
al Ciudadano

Ser » Hacer » Trascender

PRIMER INFORME SEMESTRAL

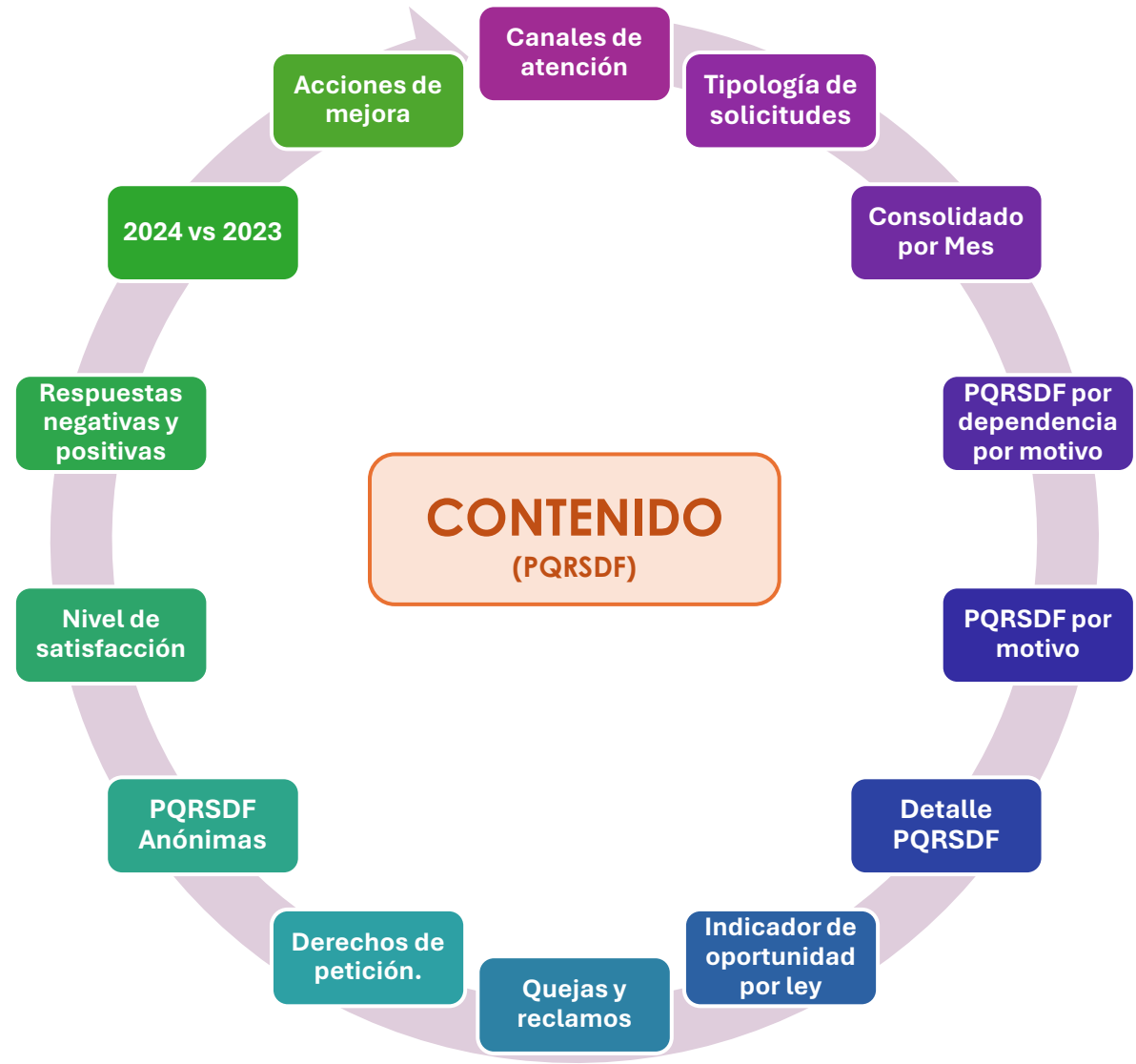
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

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

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

ELABORADO POR
Julián David Carvajal Zapata
Contratista Atención al usuario







**Punto
TdeA**

Sistema de Atención
al Ciudadano

Canales de atención

El Sistema de Atención al Ciudadano durante el primer semestre del año 2024 gestionó **56.786** interacciones en los diferentes canales de atención (desde el Punto TdeA). 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 QRSDf:

@tecnologicoia
 @tecnologicoadministracion

Canal Telefónico

604 444 37 00

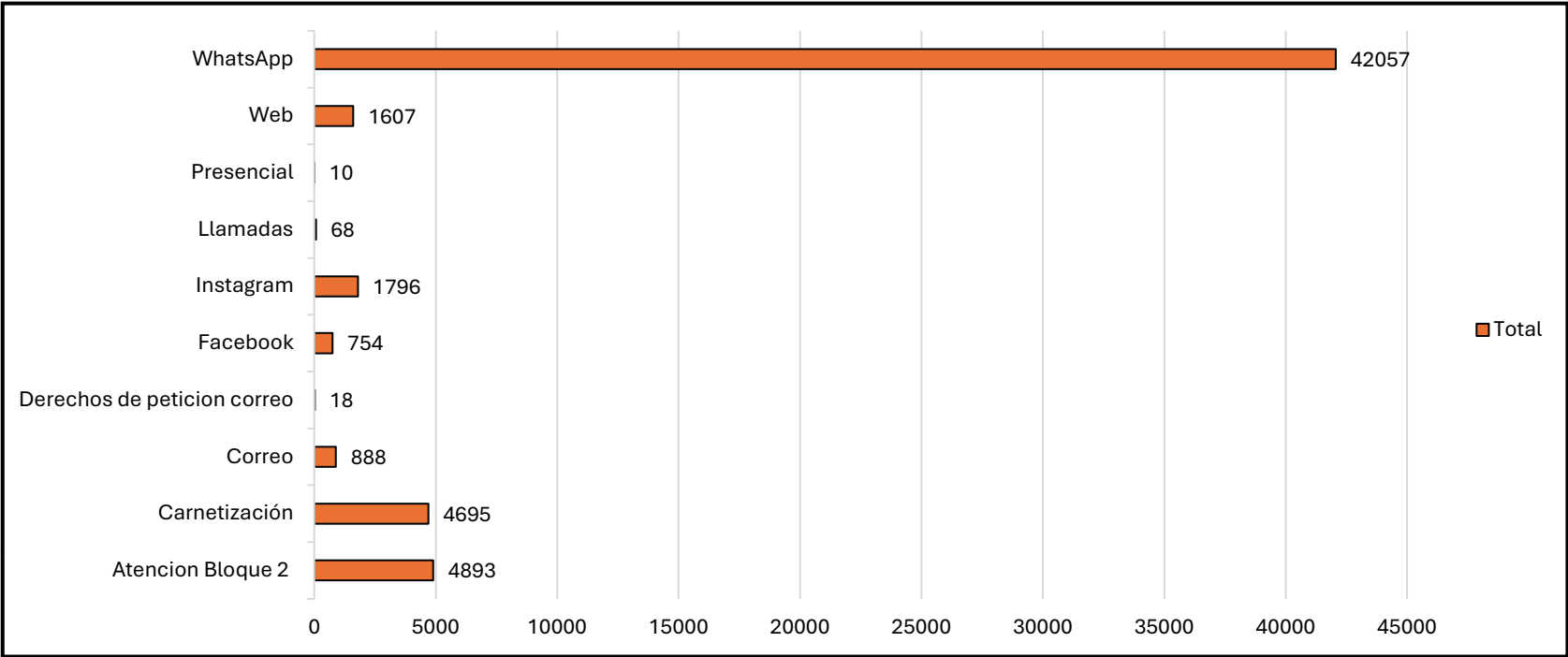
Campus Robledo: Opción 1;
Itagüí: Opción 2;
Copacabana: Opción 3

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.

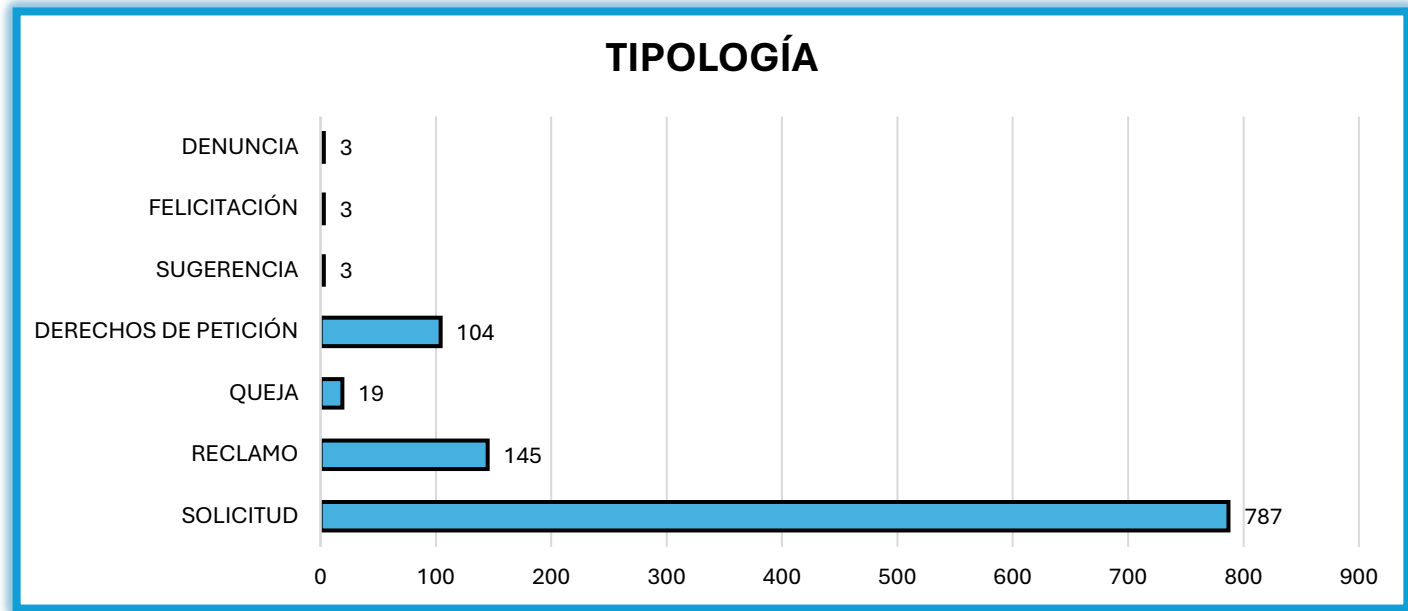
Canales de interacción



Las **56.786** interacciones que se recibieron en los diferentes canales de atención en el primer semestre.

Tipología de Solicitudes

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2024 un total de **1.064** Registros ingresados como **PQRSDF**.



Consolidado por mes de PQRSDf

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de enero al 30 de Junio del 2024 un total de **1064** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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	27,26%	27,26%	287	98,97%	284	97,93%
FEBRERO	197	59	2	34	1	1	0	294	27,63%	54,89%	291	98,98%	288	97,96%
MARZO	65	9	4	4	0	0	0	82	7,71%	62,59%	80	97,56%	75	91,46%
ABRIL	78	11	5	20	0	0	3	117	11,00%	73,59%	115	98,29%	114	97,44%
MAYO	88	12	6	11	0	1	0	118	11,09%	84,68%	115	97,46%	112	94,92%
JUNIO	123	22	1	16	1	0	0	163	15,32%	100,00%	158	96,93%	157	96,32%
Total general	787	145	19	104	3	3	3	1064	100,00%	0,00%	1046	98,31%	1030	96,80%

NOTA: A través del correo electrónico (Atención al Cliente) Se recibieron **18** derechos de petición y **888** Solicitudes

PQRSDF recibidas por Dependencia y Motivo

Punto TdeA

Sistema de Atención al Ciudadano

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 (**385 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	344	40	0	0	1	0	0	385	36,18%	36,18%	384	99,74%
BIBLIOTECA	8	0	0	0	0	0	0	8	0,75%	36,94%	8	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	190	23	0	23	0	1	0	237	22,27%	59,21%	237	100,00%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	10	1	0	0	0	0	0	11	1,03%	60,24%	9	81,82%
COORDINACION DE EGRESADOS	3	0	0	0	0	0	0	3	0,28%	60,53%	3	100,00%
COORDINACION DE TIC	6	21	0	0	0	0	0	27	2,54%	63,06%	25	92,59%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	11	6	6	0	0	1	0	24	2,26%	65,32%	24	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37	10	0	19	0	0	0	66	6,20%	71,52%	66	100,00%
DIRECCION DE BIENESTAR	28	10	0	0	0	0	0	38	3,57%	75,09%	33	86,84%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	5	0	0	1	0	0	0	6	0,56%	75,66%	6	100,00%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	35	2	3	7	0	0	0	47	4,42%	80,08%	45	95,74%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	29	9	4	14	0	0	0	56	5,26%	85,34%	52	92,86%
FACULTAD DE INGENIERÍA	30	6	1	8	1	0	0	46	4,32%	89,66%	46	100,00%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	41	12	5	7	1	1	0	67	6,30%	95,96%	67	100,00%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	3	0	0	0	0	0	3	0,28%	96,24%	3	100,00%
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	3	0	0	0	4	0,38%	96,62%	4	100,00%
TALENTO HUMANO	6	2	0	0	0	0	0	8	0,75%	97,37%	8	100,00%
DIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09%	97,46%	0	0,00%
PUNTO TDEA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09%	97,56%	1	100,00%
JURIDICA	0	0	0	2	0	0	0	2	0,19%	97,74%	2	100,00%
RECTORIA	0	0	0	20	0	0	0	20	1,88%	99,62%	19	95,00%
DIRECCION DE INVESTIGACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,09%	99,72%	1	100,00%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	3	3	0,28%	100,00%	3	100,00%
Total general	787	145	19	104	3	3	3	1064	100,00%	0,00%	1046	98,31%

PQRSDF recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (787 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **53,7%** del total de los registros ingresados

Proceso de matricula

- Se recibe un total de **325** 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 **151** registros que corresponden a solicitudes de certificados tanto laborales, como de estudio y votación.

Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos

- Se recibe un total de **95** registros que corresponden a envío de Liquidaciones, información de gratuidad y temas de reembolso.

Imagen 3

Detalle de PQRSDf recibidas por Dependencia Plataforma Siempre de Campus

Estas son las dependencias con mayor cantidad de ingresos de PQRSDf.



DEPENDENCIAS	TOTAL GENERAL	% DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	385	36,2%
BIBLIOTECA	8	0,8%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	237	22,3%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	11	1,0%
COORDINACION DE EGRESADOS	3	0,3%
COORDINACION DE TIC	27	2,5%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	24	2,3%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	6,2%
DIRECCION DE BIENESTAR	38	3,6%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	6	0,6%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	47	4,4%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	56	5,3%
FACULTAD DE INGENIERÍA	46	4,3%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	67	6,3%
OFICINA DE COMUNICACIONES	3	0,3%
SERVICIOS GENERALES	4	0,4%
TALENTO HUMANO	8	0,8%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1	0,1%
PUNTO TDEA	1	0,1%
JURIDICA	2	0,2%
RECTORIA	20	1,9%
DIRECCION DE INVESTIGACION	1	0,1%
SECRETARIA GENERAL	3	0,3%
TOTAL GENERAL	1064	100%

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En este primer semestre se obtiene el **98,31 %** 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 **0,56 %** a comparación del 2023.

INDICADOR DE RESPUESTA OPORTUNA LEY 1755

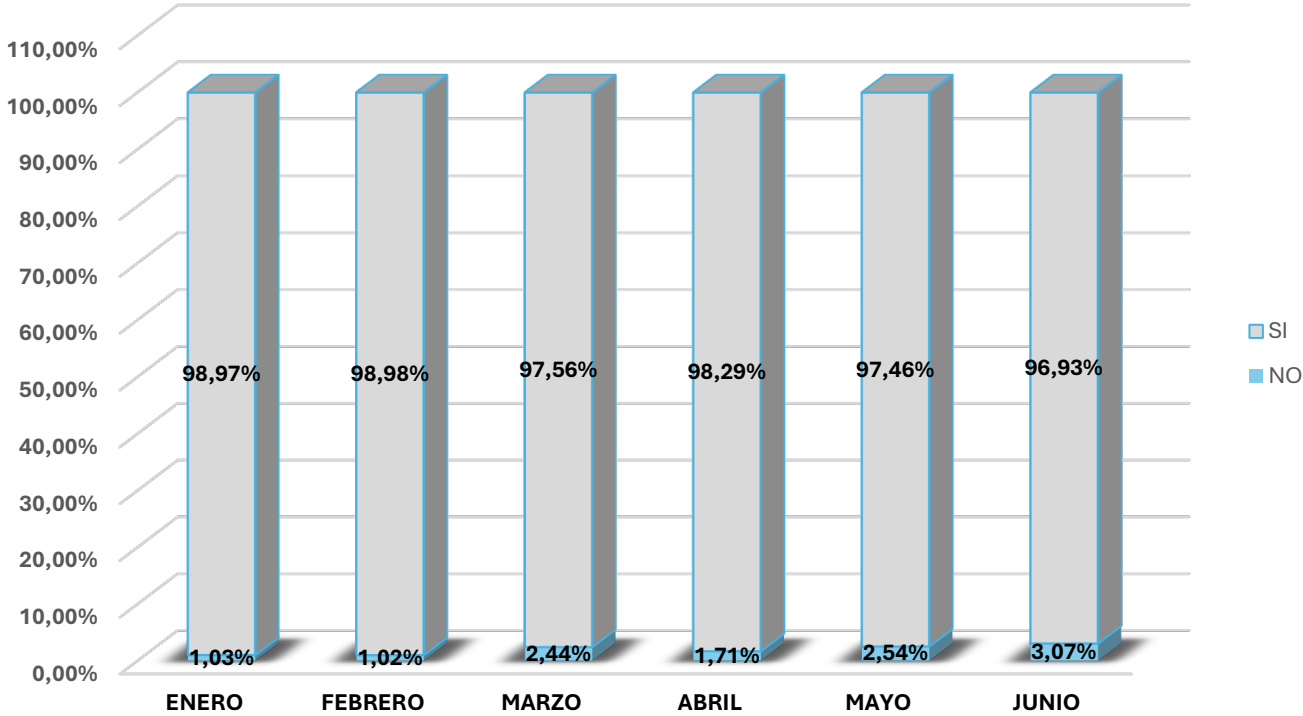


Gráfico 1

Información de Quejas y Reclamos

En el primer semestre se recibe un total de **19** 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	6
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	3
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	4
FACULTAD DE INGENIERÍA	1
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	5
TOTAL GENERAL	19

DEPENDENCIAS	RECLAMO
ATENCIÓN AL CLIENTE	40
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	23
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	1
COORDINACION DE TIC	21
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10
DIRECCION DE BIENESTAR	10
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	9
FACULTAD DE INGENIERÍA	6
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	12
OFICINA DE COMUNICACIONES	3
TALENTO HUMANO	2
TOTAL GENERAL	145

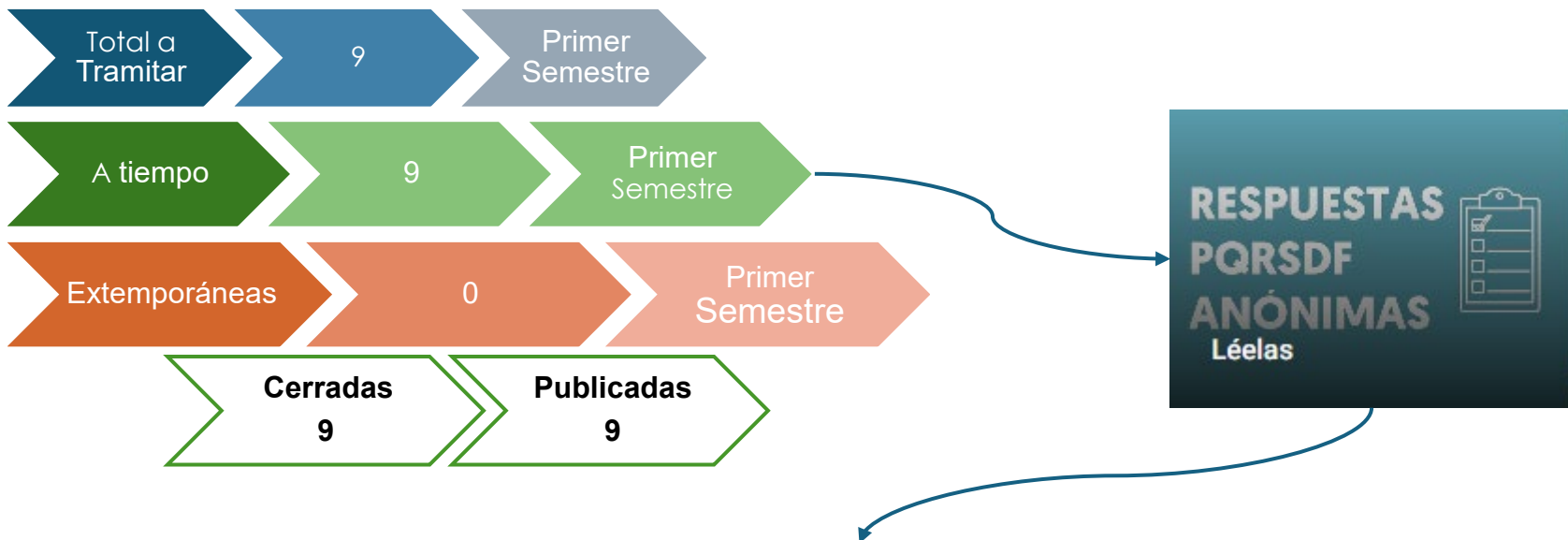
En el primer semestre se recibe un total de **145** registros ingresados con el motivo **Reclamo**. Con el asunto de *Proceso de Matricula, Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos, problemas con las plataformas del TdeA*.

DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer semestre se recibe un total de **104** registros ingresados con el motivo **Derecho de Petición**. Con el asunto en su mayoría de proceso de matrícula y *Liquidación, Pagos, reingresos, certificados, Becas y Reembolsos.*

DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	23
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	1
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	7
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	14
FACULTAD DE INGENIERÍA	8
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	7
SERVICIOS GENERALES	3
JURIDICA	2
RECTORIA	20
TOTAL GENERAL	104

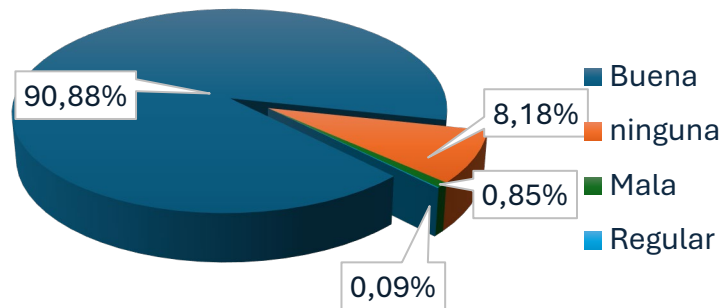
PQRSDF ANÓNIMAS



Las PQRSDF Anónimas se encuentran publicadas en la página principal del **TdeA**, en el micrositio de **ATENCIÓN AL CLIENTE**.

<https://www.tdea.edu.co/index.php/informate/medios-tdea/noticias/enterate/186-tdea/valla-virtual-2/4123-leelas>

Nivel de Satisfacción



El nivel de satisfacción para el primer semestre 2024 en la atención de las PQRSDF es del **90,88%**. 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 presenta una disminución, debido a que **87 PQRSDF** no han sido calificadas por los peticionarios, por lo cual, desde el Punto TdeA se implementará una estrategia con el fin de solicitar a los estudiantes la respectiva calificación de cada uno de estos requerimientos, buscando así una mejora continua en el proceso.

Respuestas Negativas y Positivas - Requerimiento de MIPG

- Para el primer semestre 2024 se dio respuesta de manera positiva a 748 requerimientos, lo que representa el 70,30 % del total recibidas.

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	PARTICIPACIÓN
IMPROCEDENTE	316	29,70%
PROCEDENTE	748	70,30%
TOTAL GENERAL	1064	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.

Historial semestre 2023 – 1 vs 2024 -1

- ✓ En el primer semestre del año 2024 se evidencia un aumento significativo en la cantidad de usuarios que interactúan con los canales de atención virtuales mostrando simultáneamente una disminución en el ingreso de PQRSDF.
- ✓ Se evidencia una disminución significativa en el ingreso de las PQRSDF a comparación del semestre 2023-1, esto debido a las campañas, instrucción y acompañamiento que se les brinda a los estudiantes a través de los diferentes medios de comunicación.

PRIMER SEMESTRE 2023	
CANALES DE INTERACCIÓN	PQRSDF
37.134	1.561

VS






PRIMER SEMESTRE 2024	
CANALES DE INTERACCIÓN	PQRSDF
55.888	1.064

Se obtiene una disminución en el indicador de respuesta oportuna, pasando de un **98,87 %** en el primer semestre 2023 al **▼ 98,31 %** en el primer semestre del 2024.

Se presentaron **3** denuncias, por presuntos robos dentro de la institución, todas interpuestas por el mismo estudiante.

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.

**Punto
TdeA**

Sistema de Atención
al Ciudadano

Ser » Hacer » Trascender

Muchas gracias.