



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



# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL

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

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA  
Corte al 06 de diciembre de 2022

### REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO  
HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

### ELABORADO POR

DIANA MARCELA LARA ZULUAGA  
Contratista Atención al usuario





Imagen 1

# CANALES DE ATENCIÓN

El Sistema de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre del año 2022 gestionó **24.283** 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:

 @tdeacartagena
  @tdeacartagena



**Canal Telefónico** 

**604 444 37 00**

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



Sistema de Atención al Ciudadano

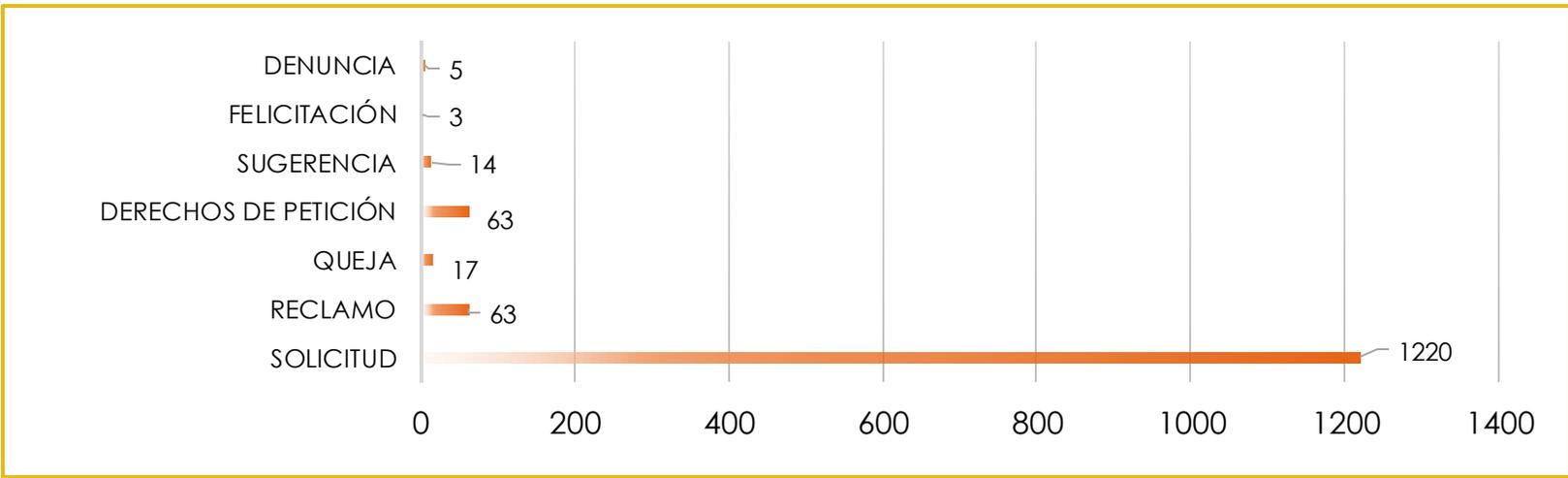
**Canal Presencial** 

**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.



# Tipología de solicitudes



Grafica 1



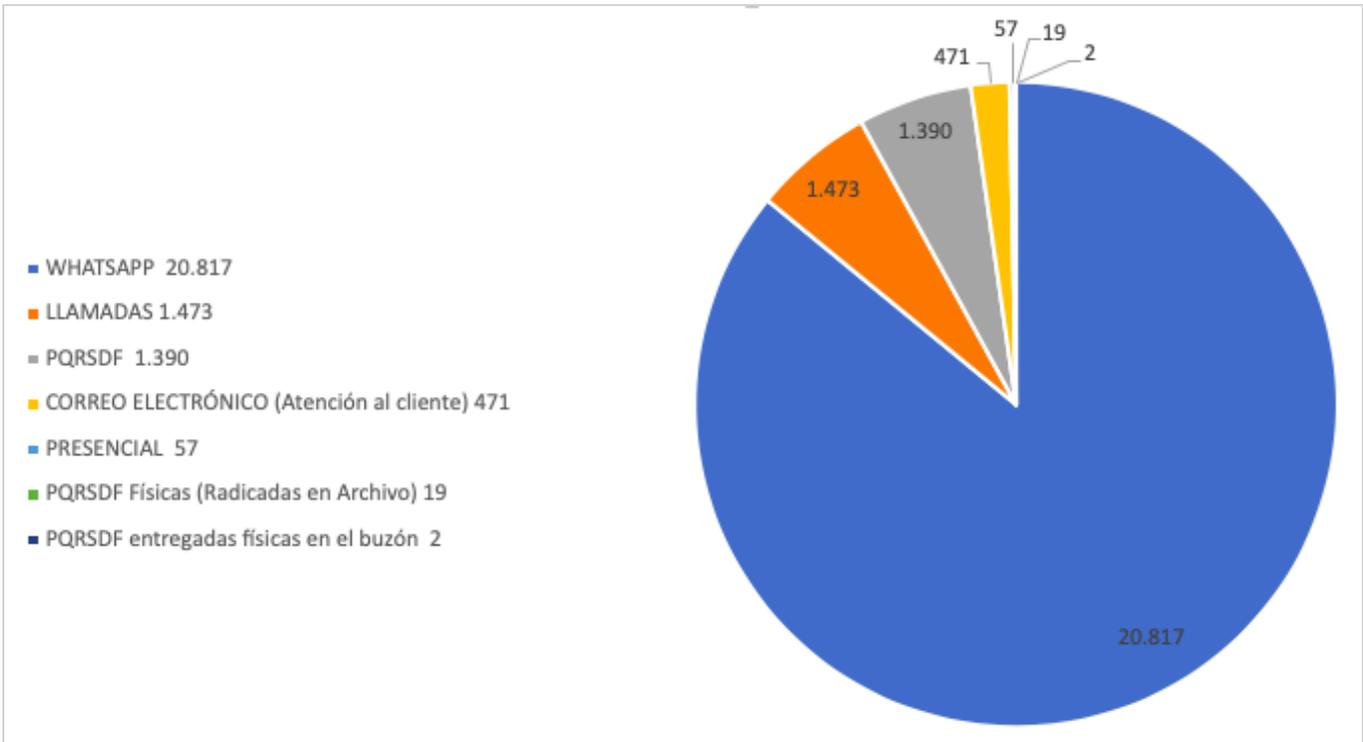
El Sistema de Atención al Ciudadano ha recibido en el periodo del 01 de julio al 06 de diciembre de 2022 un total de **1.385** registros ingresadas como PQRSDF y discriminadas como se muestra en el gráfico 1.

Al momento de realizar el informe se encuentran 6 registros abiertos, los cuales están dentro el tiempo establecido de respuesta.



# Canales de Interacción

Las **24.283** interacciones que se recibieron en los diferentes canales de atención en el segundo semestre se clasifican de la siguiente manera.



Grafica 2

## Detalle de PQRSDf recibidas por Dependencia

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	105	7,58%
BIBLIOTECA	4	0,29%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	469	33,86%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	8	0,58%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0,07%
COORDINACION DE TIC	20	1,44%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	10	0,72%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	223	16,10%
DIRECCION DE BIENESTAR	33	2,38%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	3	0,22%
DIRECCION DE INVESTIGACION	2	0,14%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	2	0,14%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	61	4,40%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	99	7,15%
FACULTAD DE INGENIERÍA	131	9,46%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	186	13,43%
OFICINA DE COMUNICACIONES	7	0,51%
SECRETARIA GENERAL	7	0,51%
SERVICIOS GENERALES	9	0,65%
TALENTO HUMANO	5	0,36%

Las dependencias relacionadas en la tabla 1 representan el 100 % del total de PQRSDf del semestre. Se evidencian 5 dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son Coordinación de Admisiones y Registro, Dirección Administrativa y Financiera, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ingeniería y Atención al cliente en su respectivo orden, representando el **80,43% (1.144 PQRSDf)** del total de registros recibidos en la Institución.

Finalizando el mes de noviembre se implementa un cambio en la Plataforma SIEMPRE, en el que se solicita que todos los registros que ingresen a la Institución lleguen solo a la dependencia de Atención al cliente, para tener un mayor control y dar solución o direccionar de forma correcta a la dependencia que corresponda. Esto evidencia el aumento significativo de ingresos a esta dependencia.

Tabla 1

# Derechos de Petición

Imagen 1



Grafica 3



En el último trimestre del año es notable una reducción significativa en los derechos de petición recibidos en la Institución, esto debido a las campañas que se han realizado informando y culturizando a los usuarios de los canales disponibles para hacer solicitudes y el concepto como tal de un Derecho de Petición.

# Denuncias

En el segundo semestre del año 2022 se recibieron 5 Denuncias, dos en el tercer trimestre y 3 en el cuarto trimestre, las cuales se les dio oportuna respuesta como lo establecido en la Ley. En 2 ocasiones un usuario escribió para el mismo tema, las cuales se respondieron igualmente de manera oportuna.

Imagen 2

## Ticket N° 346048

- El denunciante expresa que se estaban instalando softwares piratas en computadores de los compañeros.

## Ticket N° 346695

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

## Ticket N° 351192, y 350527

- El denunciante solicita la eliminación de un documento administrativo en el que aparecía su número de documento y el cual ya había vencido.

## Ticket N ° 350077

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

# Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

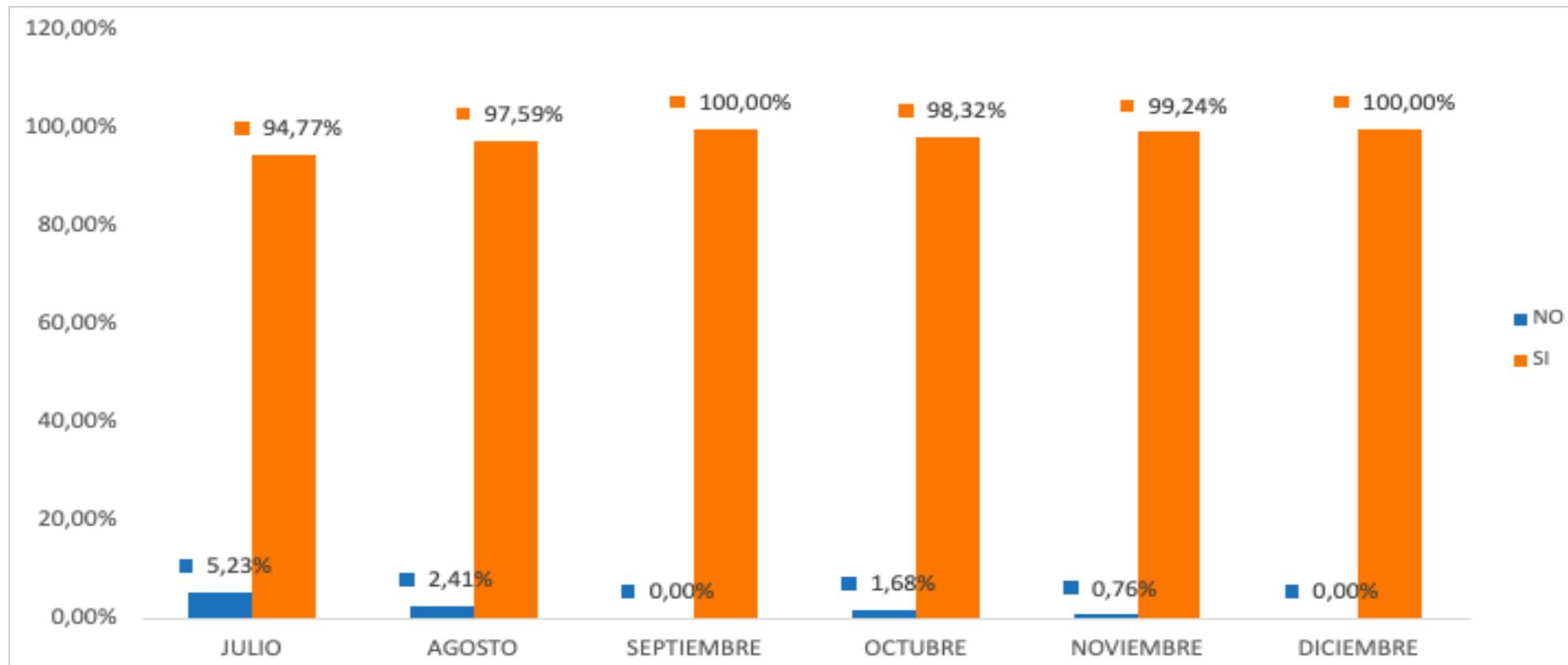


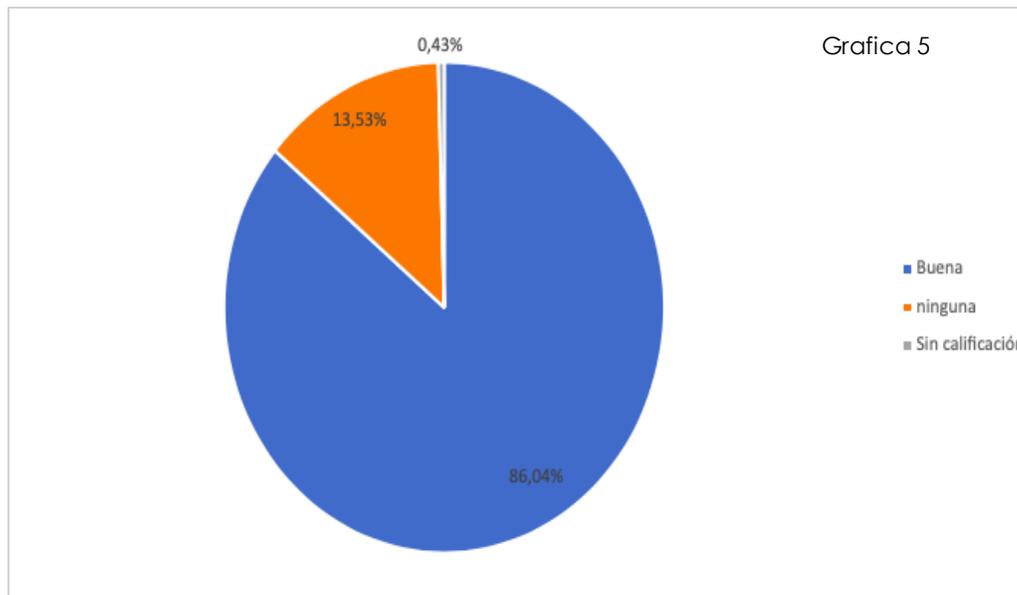
Gráfico 4

En el segundo semestre se realiza un continuo acompañamiento y seguimiento de cada registro, a través de las estrategias implementadas con las campañas y alertas de semáforo, logrando un aumento significativo en el cumplimiento establecido por la Ley.



# Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción para el segundo semestre en la atención de las PQRSDf es del **86%**. Este resultado es positivo referente a la meta establecida por el área de Sistema de Atención al Ciudadano del 80%



## 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.

Respuesta	Total respuestas	Participación
Negativa	179	12,88%
Positiva	1.199	86,26%
Sin respuesta	12	0,86%
<b>Total general</b>	<b>1.390</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 2



- Para el segundo semestre del año 2022 se dio respuesta de manera positiva a **1.199** requerimientos, lo que representa el **87%** del total recibidas.

Según el Decreto 103 de 2015 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia Activa, en el segundo semestre se recibió un requerimiento de Información clasificada y reservada desde la Coordinación de Egresados.

## Histórico Semestral 2021 vs 2022 Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En segundo semestre del 2022 se observa una disminución significativa del ingreso y la oportunidad de respuesta para cada PQRSDF recibidas en la Institución. El número más alto de registros en el año 2021 es por solicitudes relacionadas con el área de Admisiones y Registro. Esto se debió a que los usuarios aún presentaban desconocimiento de los diferentes servicios que se prestan por cada área, permitiendo que elevaran sus consultas de diferentes temas e inquietudes.

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.

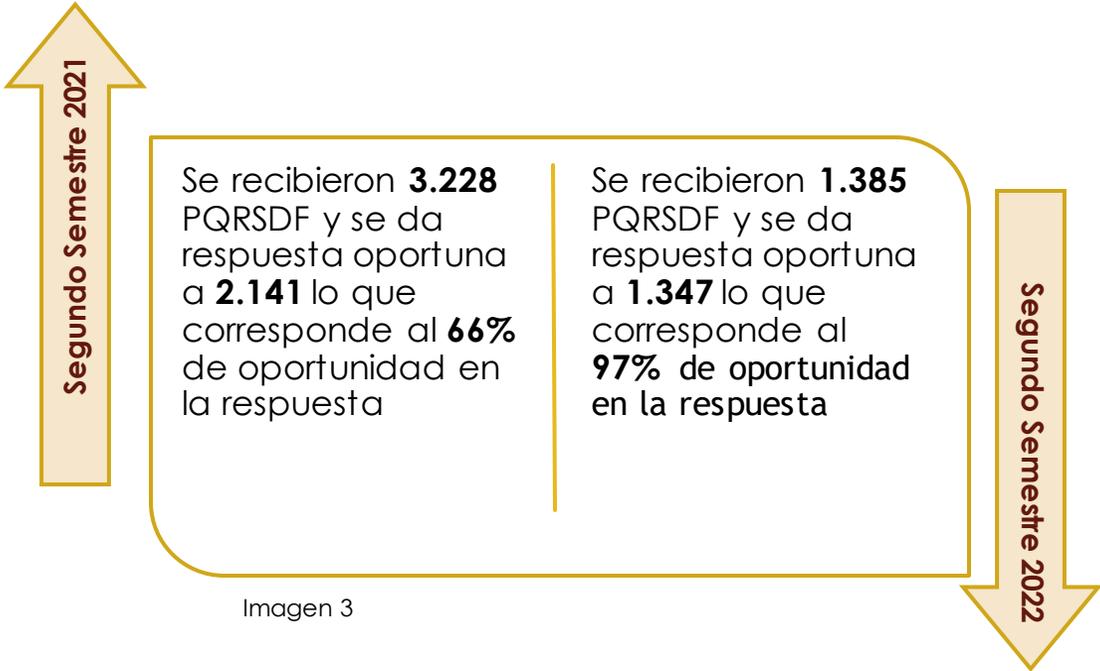


Imagen 3

## Recomendaciones

Se recomienda al área de Sistema de Atención al Ciudadano realizar capacitaciones con el plan de mejoramiento para actualizar a las dependencias implicadas con los cambios y estrategias que faciliten el cumplimiento de respuestas en los tiempos establecidos.

Con el objetivo de incentivar la autogestión y el mejoramiento en los indicadores de cada área, 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.

Es necesario hacer seguimiento a los diferentes canales de atención y su articulación en el enlace de la web, para su visibilidad, uso por parte de los usuarios, atención oportuna e implementación de acciones de mejoramiento que conlleven a la calidad en el servicio.