

GUIA PARA EL USO DE APLICACIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Conoce como ingresar al sistema de Atención al Usuario por medio del Sistema Campus, App y
Pagina web**

Elaborado por:

ELIZABETH PIEDRAHITA GUIRAL

Atención al Usuario (Contratista)

Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria

Medellín 2020

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.

DEFINICIONES:

Sustento normativo

- **Constitución Política de 1991- Art. 23**
- **Ley 1437/11 CPACA - Art. 5º Num. 1º, art. 7º, 8 y 9.**
- **Ley 1755/15 - Arts. 13 a 33 Derecho de Petición.**
- **Decreto 1166/16 - Peticiones Verbales.**

Queja: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

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

Sugerencia: Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión, etc., para mejorarlo. Es decir, una recomendación.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Petición: es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo). También se conoce como petición a la oración con que se pide, al escrito que realiza una solicitud y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante una autoridad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Consulta: la consulta según su sentido etimológico, puede traducirse como “pedir consejo”. Puede referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo o guía.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Solicitud de información: Petición para tener acceso a la información pública de las entidades del Estado.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca del servicio brindado

Término de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

(fuente: Departamento de la Nacional de Planeación DNP) GOBIERNO DE COLOMBIA

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

Ingreso al campus para docentes, empleados y estudiantes:

Ingreso de la solicitud

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



Usuario

epiedrah ✓

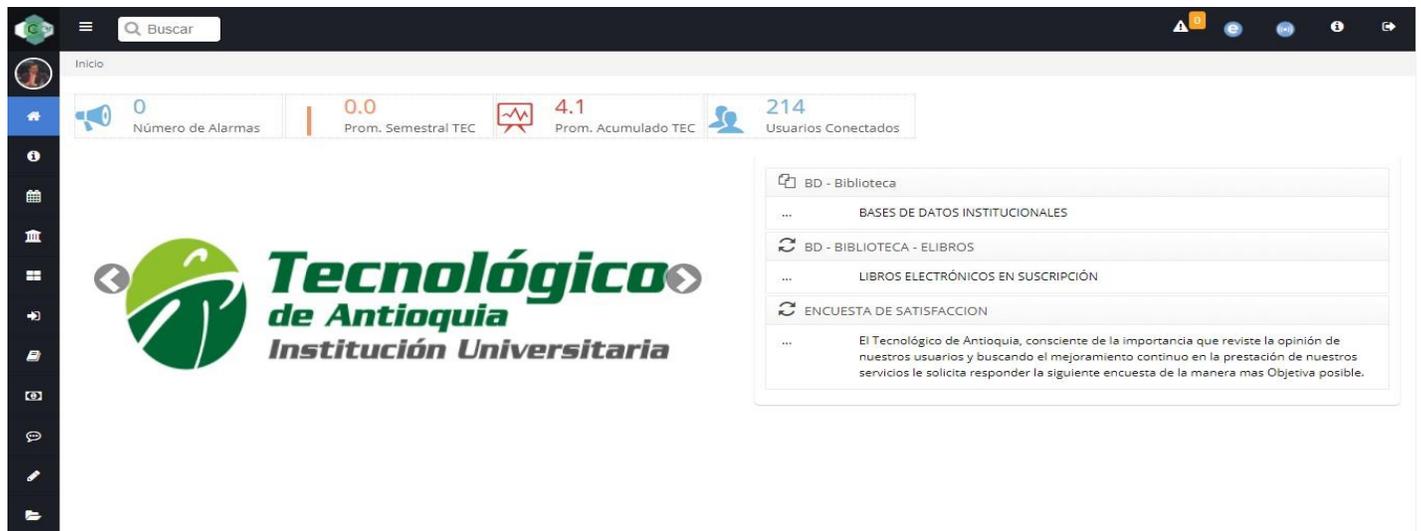
Contraseña

●●●●●●●● ✗

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar Sesión

2. SE MUESTRA LA SIGUIENTE VENTANA



Inicio

Número de Alarmas: 0

Prom. Semestral TEC: 0.0

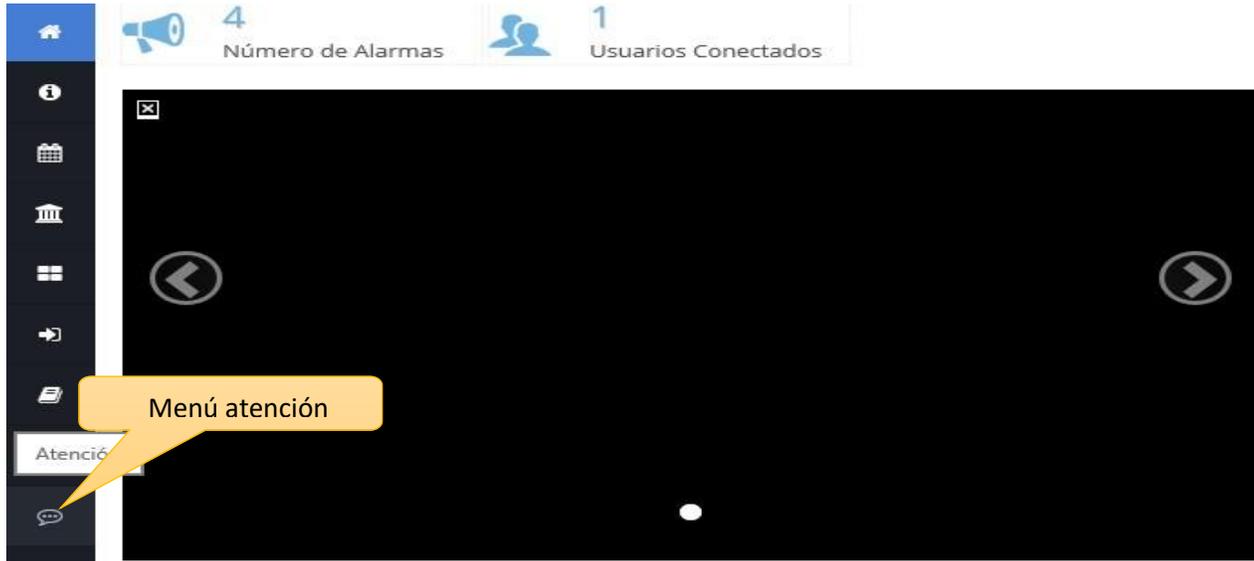
Prom. Acumulado TEC: 4.1

Usuarios Conectados: 214

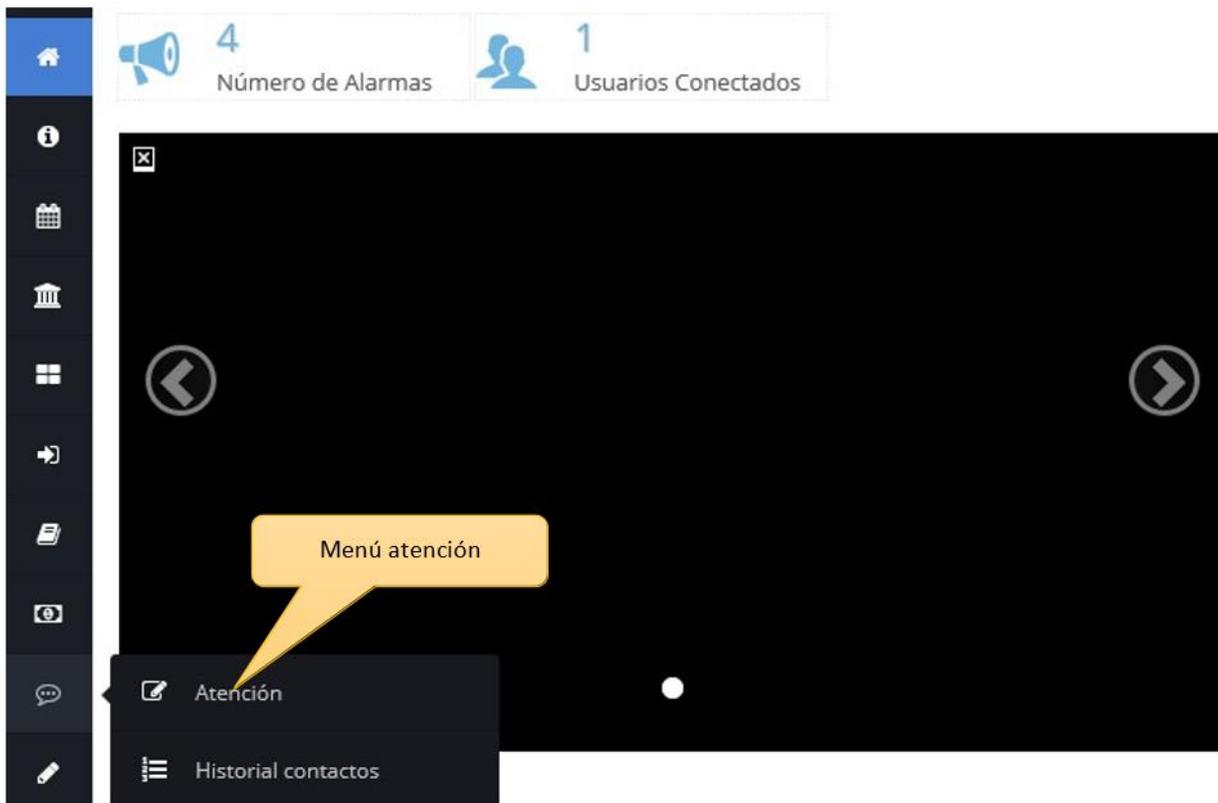
Tecnológico de Antioquia
Institución Universitaria

- 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. SELECCIONE MENÚ (ATENCIÓN)



4. SELECCIONE SUBMENÚ ATENCIÓN



5. EN LOS SIGUIENTES CAMPOS INGRESAR INFORMACIÓN SOLICITADA

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 mejoramiento continuo de nuestros productos y procesos, ya que tus comentarios, sugerencias y quejas nos permiten mejorar nuestros servicios y procesos. 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 especifica el asunto de la solicitud

Descripción
Realice la descripción de su solicitud

Agregar Archivo
+ Examinar...

Agregue documento anexo si lo requiere

Enviar

6. 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.

REALIZA SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD Y CALIFICA LA ATENCIÓN

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

Usuario

epiedrah ✓

Contraseña

●●●●●●●● ✗

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Iniciar Sesión

2. SE MUESTRA LA SIGUIENTE VENTANA

Inicio

0 Número de Alarmas

0.0 Prom. Semestral TEC

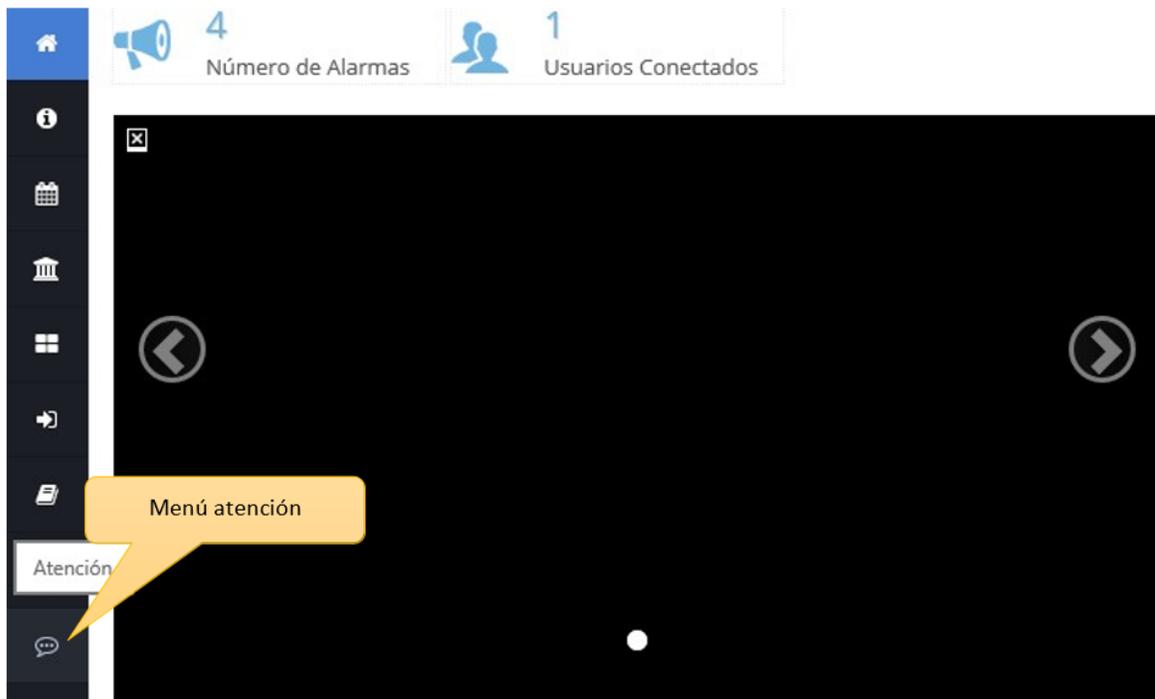
4.1 Prom. Acumulado TEC

214 Usuarios Conectados

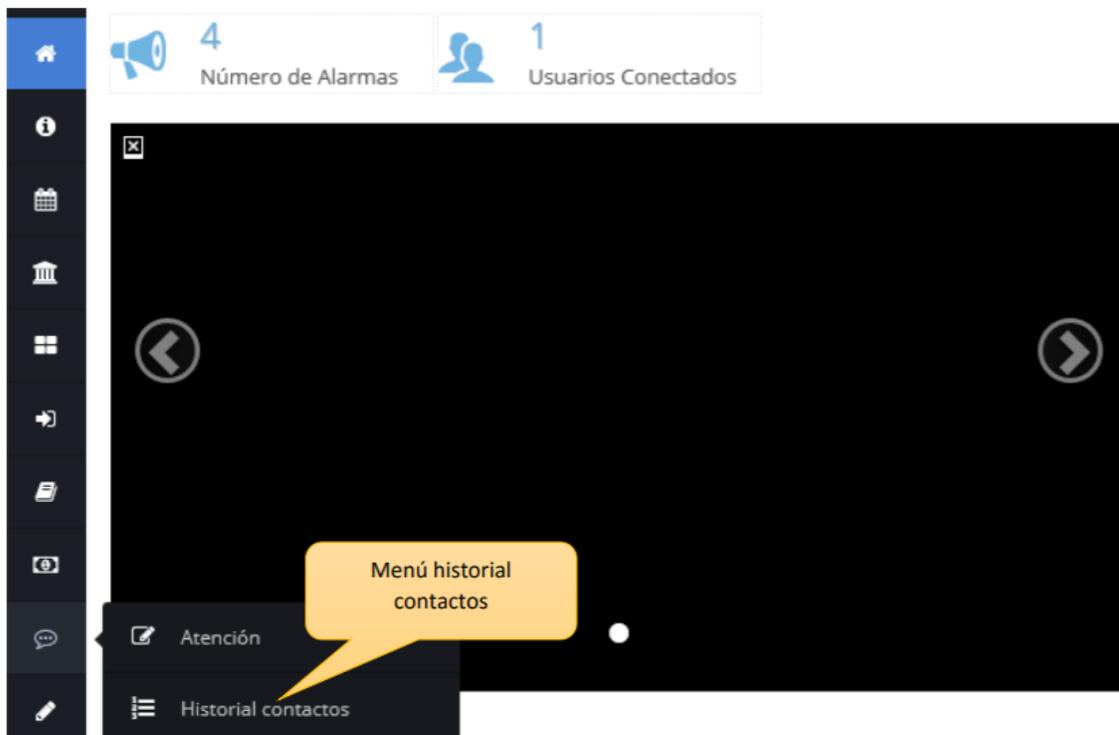
Tecnológico de Antioquia
Institución Universitaria

- 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 más Objetiva posible.

3. SELECCIONAR MENÚ ATENCIÓN



4. SELECCIONAR LA OPCIÓN "HISTORIAL CONTACTOS"



5. EL SISTEMA CARGARÁ EL HISTORIAL DE SOLICITUDES

Atención > Historial contactos

Historial

2 registros encontrados

Nº	Estado	Fecha	Descripción del Problema
PQRSDF - Sugerencia - ATENCIÓN AL CLIENTE			
20525		2017-10-30	Cartilla para creación de solicitudes de PQRSDF
PQRSDF - Queja - ADMISIONES Y REGISTRO			
20518		2017-10-18	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. 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: 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.

AQUÍ ENCONTRARÁ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

Atención > Historial contactos

Identificador único de la solicitud (Nº)

Fecha de creación de la solicitud (Fecha)

Descripción de la solicitud (Descripción del Problema)

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

Acceder al detalle de la solicitud y calificar la atención (Ver más)

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

Seleccione el botón calificar (Calificar)

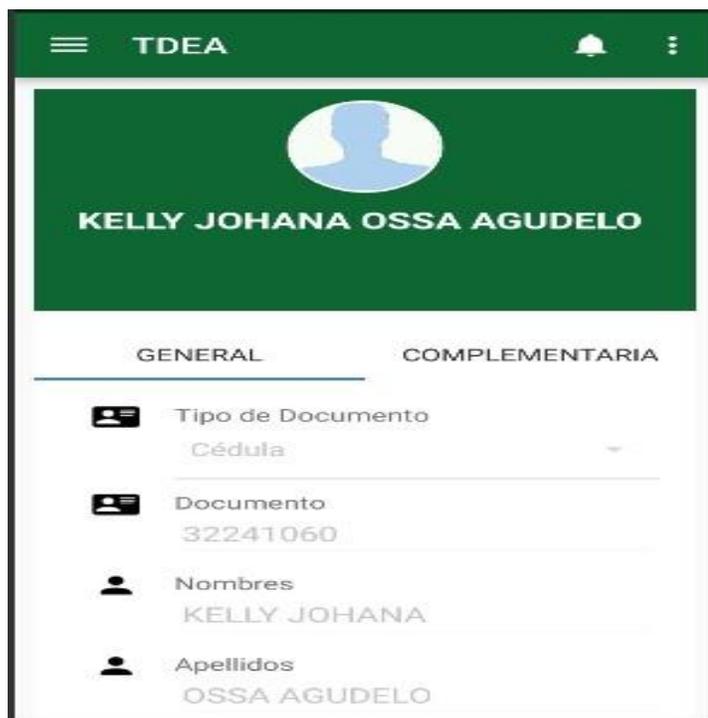
ESCRIBENOS POR LA APP PARA DOCENTES, EMPLEADOS Y ESTUDIANTES

1. INGRESA CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA



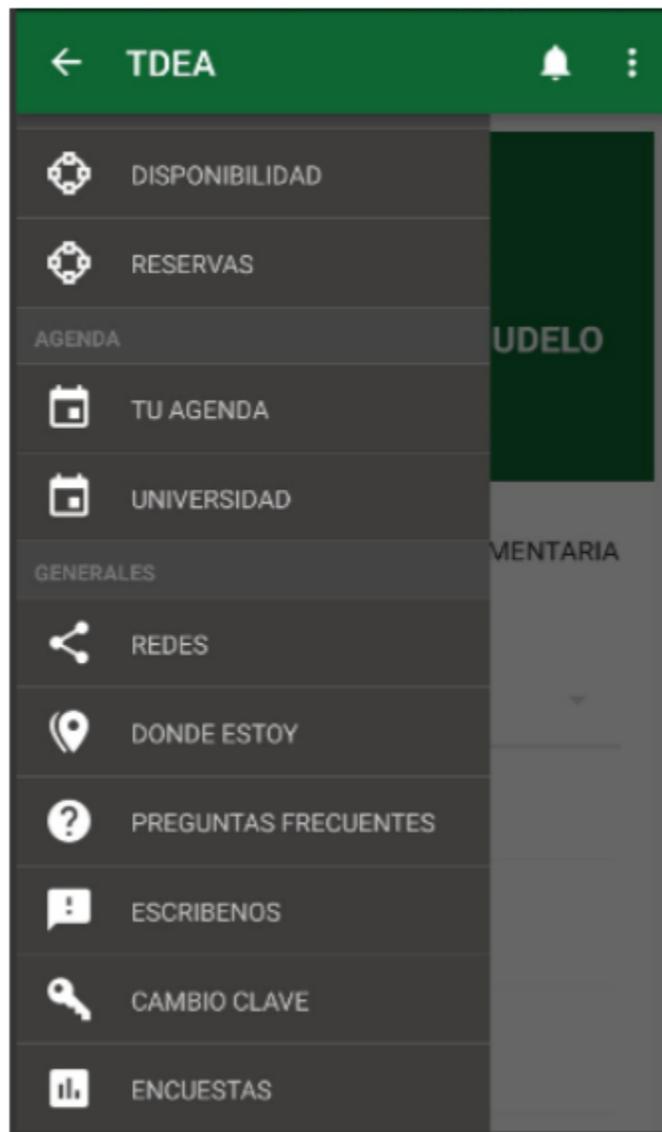
The image shows the login screen of the TDEA app. At the top center is a logo consisting of a green hexagon with a white 'C' inside. Below the logo are two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. Underneath these fields are three buttons: a dark green button labeled 'INICIAR SESIÓN', a dark green button labeled 'CAMBIAR CONTRASEÑA', and a light green button labeled 'INICIAR COMO INVITADO'.

2. VENTANA INICIAL DE LA APP. De esta manera mostrara el ingreso

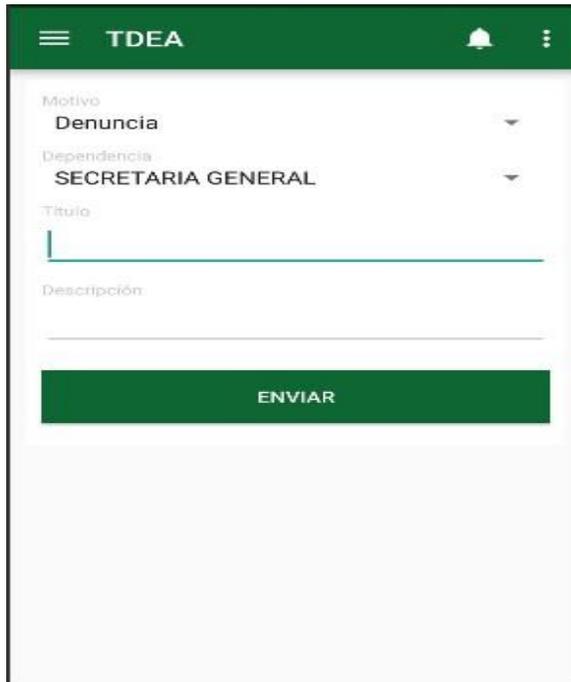


The image shows the initial screen of the TDEA app. At the top, there is a dark green header with a hamburger menu icon, the text 'TDEA', a notification bell icon, and a vertical ellipsis icon. Below the header is a dark green card with a white silhouette of a person's head and shoulders, and the name 'KELLY JOHANA OSSA AGUDELO' in white text. Below the card are two tabs: 'GENERAL' (selected) and 'COMPLEMENTARIA'. Under the 'GENERAL' tab, there are four rows of user information, each with a small icon on the left and a text field on the right: 'Tipo de Documento' (Cédula), 'Documento' (32241060), 'Nombres' (KELLY JOHANA), and 'Apellidos' (OSSA AGUDELO).

3. Desplegar el menú de la parte superior izquierda. Seleccionar la OPCIÓN "ESCRÍBENOS"

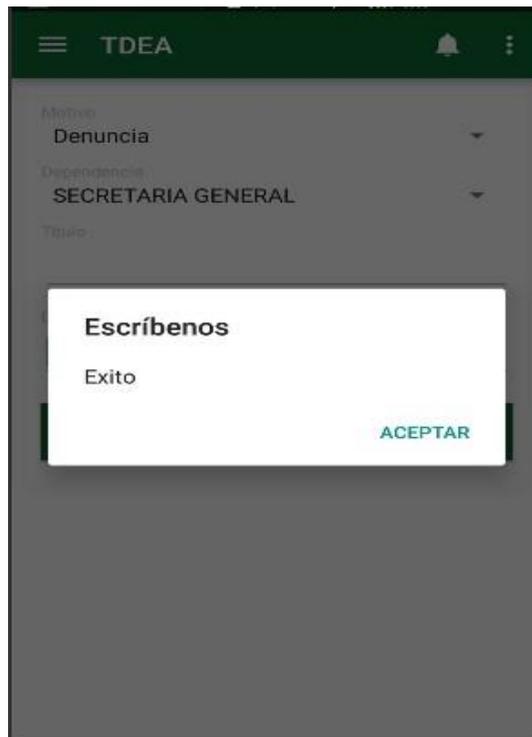


DESPLIEGA DE LAS PESTAÑAS QUE SE ENCUENTRAN A LA DERECHA Y SELECCIONA EL MOTIVO, EL ÁREA A LA QUE DIRIGE LA SOLICITUD Y POR ULTIMO ENVIAR.



The screenshot shows a mobile application interface with a dark green header containing a hamburger menu icon, the text 'TDEA', a notification bell icon, and a vertical ellipsis icon. Below the header, the form is displayed with the following fields: 'Motivo' with a dropdown menu showing 'Denuncia'; 'Dependencia' with a dropdown menu showing 'SECRETARIA GENERAL'; 'Título' with a text input field; and 'Descripción' with a text area. At the bottom of the form is a prominent green button labeled 'ENVIAR'.

SI LA SOLICITUD FUE REGISTRADA EXITOSAMENTE, EL SISTEMA MOSTRARÁ EL SIGUIENTE MENSAJE.



The screenshot shows the same mobile application interface as the previous one, but with a success message dialog box overlaid in the center. The dialog box has a white background and a dark border. It contains the text 'Escríbenos' in bold, followed by 'Exito' and a green button labeled 'ACEPTAR'.

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

1. INGRESAR POR LA PAGINA WEB www.tdea.edu.co buscar la opción atención al usuario como lo ilustra la imagen



2. Encontrará un video de apoyo, que servirá como guía al registro a sus PQSRDF y la carta de trato digno al ciudadano

Atención al Usuario

COMUNICACIONES · CONOCE EL TDEA · 21 ENERO 2019



Carta de trato digno al ciudadano



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



Correo electrónico exclusivo para recibir notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@tdea.edu.co

4. Lea atentamente las definiciones de PQRSDF

Queja: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.

***Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción.*

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.

***Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción*

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*

Sugerencia: Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión, etc., para mejorarlo. Es decir, una recomendación.

***Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción*

Petición: es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo). También se conoce como petición a la oración con que se pide, al escrito que realiza una solicitud y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante una autoridad.

***Término de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a la recepción*

Consulta: la consulta según su sentido etimológico, puede traducirse como “pedir consejo”. Puede referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo o guía.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Solicitud de información: Petición para tener acceso a la información pública de las entidades del Estado.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca del servicio brindado

Término de respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.

(fuente: Departamento de la Nacional de Planeación DNP) GOBIERNO DE COLOMBIA

5. PROCEDA A DILIGENCIAR EL FORMATO DE PQRSDF

Módulo de atención PQRS

Información Personal

Tipo Documento (*) Seleccione... Documento Documento

Nombres Nombres Apellidos Apellidos

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 Motivo (*)Dependencia Dependencia

(*)Asunto

Descripción

Agregar Archivo

Seleccionar archivo No se eligió archivo

+

Enviar

2020© Todos los Derechos Reservados
Powered By educatic

Nota Importante: El seguimiento a esta solicitud se realiza escribiendo al correo atencionalcliente@tdea.edu.co o llamando al 4443700. O si esta fue registrada por el sistema campus, puede realizar el seguimiento por la opción atención.

6. SI LA SOLICITUD FUE INGRESADA CON ÉXITO APARECERÁ EN 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.